



รายงานการประเมินตนเอง
ตามการดำเนินงานด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2563
(15 กรกฎาคม 2563 ถึง 14 กรกฎาคม 2564)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

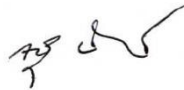
<http://www.graduate.su.ac.th/>

1 กรกฎาคม 2564

คำนำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา EdPEX เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX ประจำปีการศึกษา 2563 (15 กรกฎาคม 2563 ถึง 14 กรกฎาคม 2564) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลการดำเนินงานและประเมินตนเองในรอบระยะเวลาดังกล่าว และเพื่อให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX ได้ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย ตามหมวดต่าง ๆ

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ และบัณฑิตวิทยาลัยจะยังคงพัฒนางานของบัณฑิตวิทยาลัยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหลักในการวิเคราะห์ ควบคุม กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และพัฒนา เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมาตรฐานตามเกณฑ์ และตามทิศทางและเป้าหมายของบัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่อไป



(รองศาสตราจารย์ ดร.จู่ไรรัตน์ นันทานิช)

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)
สป.อว.	=	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เดิม
ทคปร.	=	ที่ประชุมคณะผู้บริหารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
สคบท.	=	สภาคณะผู้บริหารบัณฑิตศึกษาแห่งประเทศไทย
กบบท.	=	คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย
กบบท.	=	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย
บท.มศก.	=	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ร.บ.	=	พระราชบัญญัติ

นิยามศัพท์

SWOT	=	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือ โครงการ
4Ms	=	คน (Man) วัสดุ (Material) เงิน (Money) และ การจัดการ (Management)
Trend Analysis	=	การวิเคราะห์แนวโน้ม
GAP	=	ความแตกต่าง
แผนกลยุทธ์	=	แผนปฏิบัติการระยะยาว 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566) และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี ซึ่งจะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลักขององค์การ
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	=	วัตถุประสงค์ของแผนกลยุทธ์
แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย	=	แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย ระยะ 4 ปี พ.ศ. 2563-2566 ซึ่งจะสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2562-2566 และแผนกลยุทธ์

แผนปฏิบัติการประจำปี	=	แผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมระยะ 1 ปี ตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2563-2566
SIPOC Model	=	เป็นวิธีวิเคราะห์กระบวนการ โดยการทำความเข้าใจภาพรวมของกระบวนการให้เห็นชัด โดยเริ่มต้นศึกษาตั้งแต่ภาพรวมในระดับองค์กร (Organization) ประกอบด้วย S – Stakeholders หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ใช้ บัณฑิต-ผู้ปกครอง-ศิษย์เก่า I - Input หมายถึง ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ แผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยศิลปากร แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย และแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย P - Process หมายถึง กระบวนการ 1) ระบบนำเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ 2) ระบบงานหลัก 3) ระบบสนับสนุน O - Output หมายถึง ผลลัพธ์บรรลุตามเป้าประสงค์ของแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย C - Customer หมายถึง ลูกค้า คณะ นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรพหุวิทยาการ
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ/อาจารย์ประจำหลักสูตรพหุวิทยาการ	=	อาจารย์ที่มาจากคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือในการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย
คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย (กบปท.)	=	ประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เป็นประธานกรรมการ และมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดีคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก เป็นกรรมการ
คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย (กบบท.)	=	ประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เป็นประธานกรรมการ และมีรองคณบดี เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ และหัวหน้างาน เป็นกรรมการ
ผู้นำระดับสูง	=	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย รองคณบดี เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ และหัวหน้างาน

สารบัญ

คำนำ	ก
คำย่อและนิยามศัพท์	ข
Section 1 : Organizational Profile	1-5
บทนำ : โครงร่างองค์กร	1
ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร	1
ส่วนที่ 2 สภาพการณ์ขององค์กร	4
Section 2 : Criteria for Performance Excellence	1-48
1. การนำองค์กร	1
1.1 การนำองค์กร	1
1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	3
2. กลยุทธ์	6
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	6
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	8
3. ลูกค้า	15
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	15
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	17
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	21
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	21
4.2 การจัดการสารสนเทศ และ การจัดการความรู้	24
5. บุคลากร	27
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	27
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	30
6. การปฏิบัติการ	32
6.1 กระบวนการทำงาน	32
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	37
7. ผลลัพธ์	39
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	39
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	42
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	44
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	46
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	49

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

P.1 ลักษณะองค์กร บัณฑิตวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2515 เพื่อเป็นหน่วยงานกลางสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เปิดรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2516 สถานะปัจจุบันเป็นคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 และประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่องการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัย วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 (ราชกิจจานุเบกษา หน้า 26 เล่ม 133 ตอนพิเศษ 182 ง วันที่ 19 สิงหาคม 2559)

P.1ก สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

ตารางที่ P.1ก1 หลักสูตรและบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

หลักสูตรและบริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร	กลไกการส่งมอบ	ผลลัพธ์
1. บริการ 1.1. การจัดทำหลักสูตร - ปรินญาเอก 43 หลักสูตร - ปรินญาโท 66 หลักสูตร	- หลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	- กำกับดูแลการเสนอหลักสูตรใหม่/หลักสูตรปรับปรุง ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร การปิดหลักสูตรตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย เสนอคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัยพิจารณา	7.1ข(1)
1.2 การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	- การจัดการศึกษาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	- ออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	7.4ก(3)
- กระบวนการคัดเลือกนักศึกษา	- นักศึกษามีคุณสมบัติตามเกณฑ์ของหลักสูตร	- ประชาสัมพันธ์หลักสูตรและข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง - รับสมัคร ตรวจสอบคุณสมบัติ จัดสอบ ประกาศผลสอบ - ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เกี่ยวกับ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง - รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สถิติการรับเข้าศึกษาทุกปี	7.1ข(1) 7.4ก(1)
- การทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ	- นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ - ผลงานวิจัยจากวิทยานิพนธ์ของนักศึกษามีการเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ	- ตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษา ในการสอบประมวลความรู้ การสอบวัดคุณสมบัติ การพิจารณาโครงร่าง การอนุมัติหัวข้อ และการสอบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ และการสำเร็จการศึกษา - ตรวจสอบคุณสมบัติคณะกรรมการ ออกประกาศคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการในการสอบต่าง ๆ - ตรวจสอบและติดตามนักศึกษาให้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด - สนับสนุนทุนการทำวิทยานิพนธ์/การเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์และข้อมูลแหล่งทุนวิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา - จัดโครงการ/กิจกรรมเสริมการพัฒนาทักษะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การนำเสนอผลงาน/การเขียนบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในระดับนานาชาติ การใช้ระบบบริหารจัดการวิทยานิพนธ์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (ithesis) การอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ - การบริการนักศึกษา เช่น การออกหนังสือราชการ การให้ข้อมูลทางการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	7.1ก 7.2ก(1) 7.4ก(1) 7.4ก(3)
1.3 การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- มีเวทีเผยแพร่งานวิจัยจากวิทยานิพนธ์ระดับ	- จัดประชุมวิชาการเพื่อเป็นเวทีเสนอผลงานวิจัย/วิทยานิพนธ์ของคณาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร่วมกับ	7.1ก 7.1ข(1)

	บัณฑิตศึกษา - ชุมชน สังคมได้รับการ ถ่ายทอดองค์ความรู้จาก หลักสูตรสหวิทยาการ	หน่วยงานภายนอก - จัดทำวารสารวิชาการ The New Viridian Journal of Arts, Humanities and Social Sciences - จัดประชุม อบรม สัมมนาเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้จากหลักสูตรห วิทยาการให้แก่ชุมชน สังคมในภูมิภาคตะวันตก	7.2ก (1,2) 7.4ก(1) 7.4ก(5)
2. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรสหวิทยาการ) - สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุ และสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม - สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม	- บัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาสามารถทำวิจัย และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ในการบูรณาการทางด้าน ศาสตร์และศิลป์	- จัดการเรียนการสอนร่วมกับคณะคู่มือความร่วมมือ ในรูปแบบ บรรยาย อภิปราย ฝึกปฏิบัติ ศึกษาดูงาน การทำวิทยานิพนธ์	7.1ก

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่บริหารจัดการและสนับสนุนการจัดการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั่วทั้ง
องค์กร และหลักสูตรสหวิทยาการของบัณฑิตวิทยาลัยได้มาตรฐานสากล AUN-QA ภายในปีพ.ศ. 2566

พันธกิจ 1. สนับสนุนการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2. ผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรสหวิทยาการร่วมกับคณะคู่มือความร่วมมือ 3. สนับสนุนการวิจัย 4. บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ค่านิยม Good governance, Relationship, Ability, Determination, Service mind, Unity **สมรรถนะหลัก** กำกับ
ดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและมาตรฐานสากล (AUN-QA)

วัฒนธรรมองค์กร เป็นองค์กรที่มีความร่วมมือในการทำงานอย่างเข้มแข็ง

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ดังตารางที่ P.1 ก3-1

ตารางที่ P.1ก3-1 บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยจำแนกตามกลุ่ม ประเภท และคุณวุฒิการศึกษา (ปีการศึกษา 2563)

คุณวุฒิการศึกษา	สายวิชาการ	สายสนับสนุนวิชาการ				
	พนักงานชั่วคราว	ข้าราชการ	พนักงานประจำ	พนักงานชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
ปริญญาเอก	1	-	-	-	-	-
ปริญญาโท	-	3	12	3	-	-
ปริญญาตรี	-	2	4	4	-	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	1	1
รวม	1	5	16	7	1	1

ปัจจัยส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ P.1ก3-2 ปัจจัยส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน*

ลำดับ ความสำคัญ	ประเด็น	ผลลัพธ์
1	ขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ การมอบหมายงาน มีความชัดเจน ภาระงาน และปริมาณงาน มีความเหมาะสม	7.3 ก (3)
2	บรรยากาศการทำงานดี เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการทำงาน	7.3 ก (2) , 7.3 ก (3)
3	การมีส่วนร่วมและมีความเข้าใจในการจัดทำนโยบายและแผนงาน การถ่ายทอด และการนำไปปฏิบัติ	7.3 ก (3)
4	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ มีความปลอดภัย	7.3 ก (2) , 7.3 ก (3)
5	มีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล	7.3 ก (3)

*จากผลสำรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร เมื่อ ต.ค. 2562

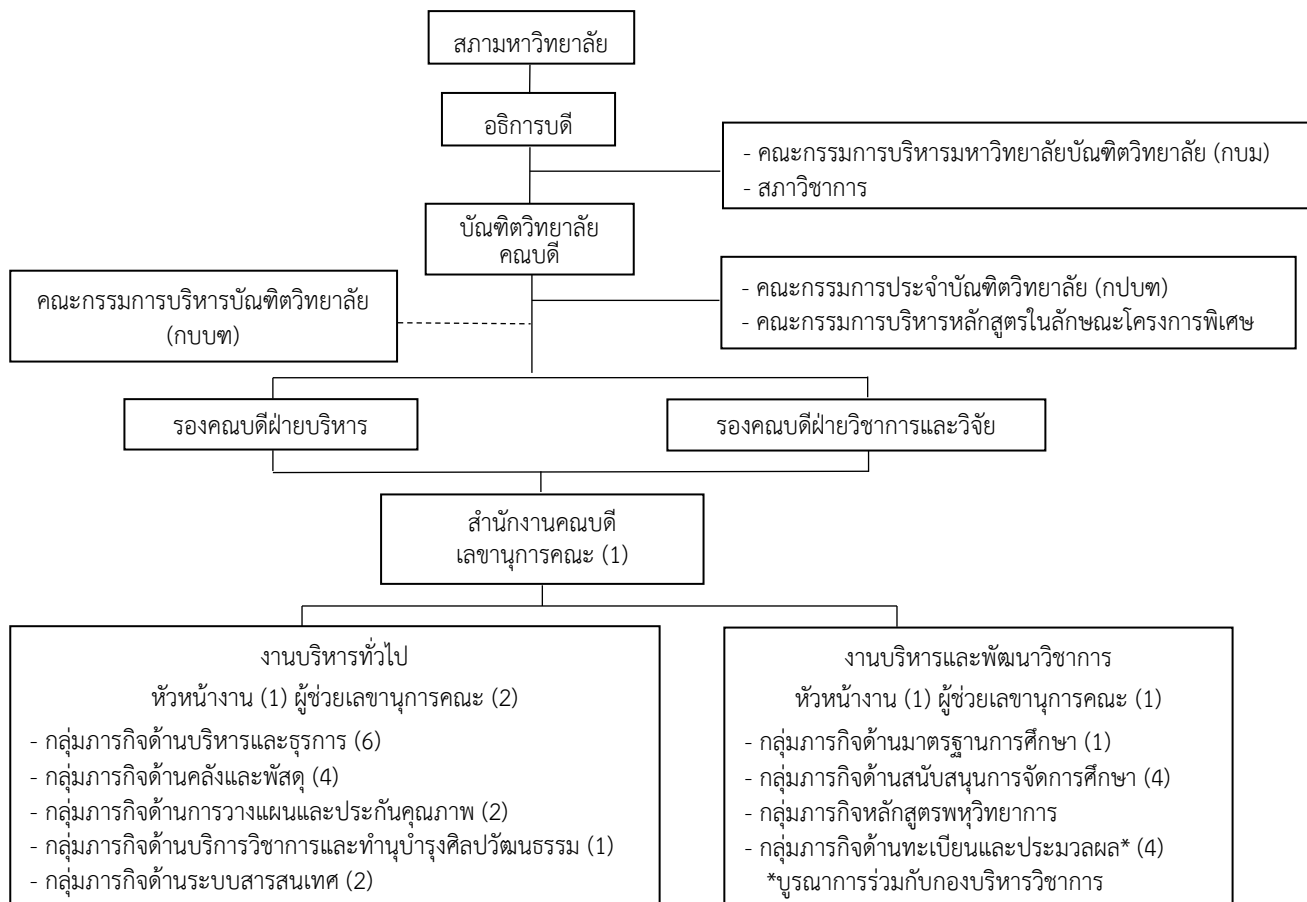
(4) **สินทรัพย์** สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มีพื้นที่ 3 แห่ง ได้แก่ 1) อาคาร 50 ปี พระราชวังสนามจันทร์ 2) อาคารสำนักงาน อธิการบดี ตลิ่งชัน กทม. 3) อาคารสำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานและห้องปฏิบัติการคลินิกระบบ iThesis จำนวน 68 เครื่อง มี server สำรองข้อมูล เป็นต้น

(5) **สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ** บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ ดังตาราง P.1ก(5) ตารางที่ P.1ก5 กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ

การดำเนินงาน	กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ
1. การสนับสนุนการจัดการศึกษา/การผลิตบัณฑิต หลักสูตรพหุวิทยาการ	- แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 และ พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2545 และ 2553 - กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2558 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2550 และ 2561 - ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มหาวิทยาลัย/บัณฑิตวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง
3. การบริการวิชาการและการ ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	- ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศของ มศก.ที่เกี่ยวข้อง
4. การวิจัย	- แนวปฏิบัติจรรยาบรรณนักวิจัย พ.ศ. 2541 สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และประกาศ มศก. เรื่อง การวิจัย จรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์และในสัตว์ทดลอง
5. การบริหาร	- พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และ พ.ร.บ. มศก. พ.ศ. 2559 - พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่ เกี่ยวข้องกับการเงิน งบประมาณของกระทรวงการคลัง/ กรมบัญชีกลาง/ มศก. - ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2552

P.1ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

P.1ข(1) โครงสร้างองค์กร สภามหาวิทยาลัย และอธิการบดี กำกับดูแลบัณฑิตวิทยาลัยระดับนโยบายผ่านสภาวิชาการ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) ตามโครงสร้างองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย ดังรูปที่ P1ข(1)



P.1ข(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย

ตารางที่ P.1ข2 ความต้องการ/ความคาดหวังของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่ม	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	ผลลัพธ์
1. ผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการ 1.1 ลูกค้ำปัจจุบัน: - นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ	- หลักสูตรมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และมาตรฐานสากล AUN-QA - การพัฒนาทักษะผู้เรียนด้านต่าง ๆ ทุนสนับสนุน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ - แหล่งฝึกปฏิบัติงาน - การบริการที่ดี ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	7.1ก 7.2ก(1,2) 7.4ก(1)
1.2 ลูกค้ำอนาคต: - บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี	- สถาบันมีชื่อเสียง และคณาจารย์มีความเชี่ยวชาญตรงกับสาขา - หลักสูตรมีความทันสมัย มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร - นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	7.2ก(1)
2. คณะที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	- การบริการที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	7.2ก(1)
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ	- การบริการที่ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	7.2ก(1)
4. ผู้รับบริการ/ชุมชน สังคม	- การบริการ/ฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาชุมชน สังคม	7.1ก(2)
5. ผู้ใช้บัณฑิต (ภาครัฐและเอกชน)	- บัณฑิตมีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ นำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดและแก้ไข ปัญหา มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (life long learning) การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ และมนุษยสัมพันธ์ดี	7.1ก

P.1ข(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

บัณฑิตวิทยาลัยมีผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ โดยมีบทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ P.1ข3

ตารางที่ P.1ข3 คู่ความร่วมมือและบทบาทในระบบงาน

ผู้ส่งมอบหลัก/คู่ความร่วมมือ	บทบาท	ข้อกำหนด
คณะคู่ความร่วมมือ ได้แก่ คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะโบราณคดี คณะ อักษรศาสตร์ และ คณะวิทยาศาสตร์	ความร่วมมือในการผลิตบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	การจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตร และมาตรฐานสากล AUN-QA
ผู้ส่งมอบ ได้แก่ บริษัทแฟคเกอร์	ดูแลและบำรุงรักษาระบบ iThesis	ข้อกำหนดในสัญญาจ้าง
ทคปร. ^{*1} / สคบท. ^{*2}	ร่วมกันเสนอแนวทางการพัฒนาการจัด การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	แนวปฏิบัติตามมติที่ประชุม

^{*1}ที่ประชุมคณะผู้บริหารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ^{*2}สภาคณะผู้บริหารบัณฑิตศึกษาแห่งประเทศไทย

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน

P.2ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

P.2ก(1) ลำดับในการแข่งขัน ไม่มีการจัดอันดับบัณฑิตวิทยาลัยภายในประเทศ แต่กำหนดคู่แข่งดังตารางที่ P.2ก3

P.2ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ การสร้าง/ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยตอบสนอง
ต่อความต้องการของชุมชน/ผู้เรียน การจัดการศึกษาที่หลากหลายทั้งแบบให้ปริญญาและแบบสะสมหน่วยกิต สนับสนุน
อาจารย์ที่เป็นคู่ความร่วมมือในหลักสูตรพหุวิทยาการสร้างความโดดเด่น เป็นเลิศเฉพาะทางและมีความมีชื่อเสียงด้าน
วิชาการ Academic Reputation การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับต่าง ๆ ในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน
ประชากรวัยเรียนลดลงส่งผลกระทบต่อผู้เข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา การจ้างงานโดยไม่ใช้ปริญญา การเข้าสู่สังคม
ผู้สูงอายุ ความต้องการการศึกษาหลังปริญญา การดำเนินการตามนโยบายของประเทศ เช่น ยุทธศาสตร์ของชาติ นโยบาย
Thailand 4.0 เป็นต้น

P.2ก(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตารางที่ P.2ก(3) ข้อมูลลำดับการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คู่แข่ง	ประเด็นเปรียบเทียบ ตัวชี้วัด หรือผลงาน	แหล่งข้อมูล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว.)	- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากบท. จำแนกตามกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ - ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ระบบ itthesis	บัณฑิตวิทยาลัย มศว.
บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทศพร.)	- จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่รับเข้า เทียบกับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทศพร.)	(ทศพร.)

P.2ข บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญมีดังตารางที่ P.2ข

ตารางที่ P.2ข ความท้าทายและความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
การสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ	SC-1 การบริหารจัดการและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ SC-2 การสร้างระบบและฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ - ระบบรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ - ระบบแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษา เกณฑ์มาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง - ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลผลความรู้ สอบวัดคุณสมบัติ สอบวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ - ฐานข้อมูลแหล่งทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ - ฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์ SC-3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี SC-4 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาลดลง	SA-1 สำนักดิจิทัลและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดการระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์และพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล SA-2 มีระบบการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์แบบออนไลน์ (iThesis) ส่งเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีของนักศึกษา SA-3 มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง โดยเฉพาะทางด้านศิลปะทำให้มีผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา SA-4 มีข้อบังคับสนับสนุนการจัดการศึกษาระบบคลังหน่วยกิต สามารถเปิดรับนักศึกษาปริญญาตรีและบุคคลทั่วไปเข้าศึกษารายวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรบในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรพหุวิทยาการ	SC-5 ผลการประเมินหลักสูตรพหุวิทยาการผ่านเกณฑ์มาตรฐานสากล AUN-QA (≥ 4)	SA-5 หลักสูตรพหุวิทยาการมีการบูรณาการด้านศิลปะ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี SA-6 คณาจารย์จากคณะมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบูรณาการ
ด้านบุคลากร	SC-6 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านระบบสารสนเทศ	SA-7 บุคลากรส่วนใหญ่มีคุณวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีและมีประสบการณ์สูง
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	SC-7 สนับสนุนนโยบาย Green Campus ของมหาวิทยาลัย	SA-8 มีแผนกลยุทธ์ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green campus)

P.2ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

บช.มศก. นำหลัก SIPOC model, PDCA และ KM มาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการของกระบวนการทำงานหลักกระบวนการสนับสนุน และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (EdPEX) และ AUN-QA มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร

หมวด 1 การนำองค์กร

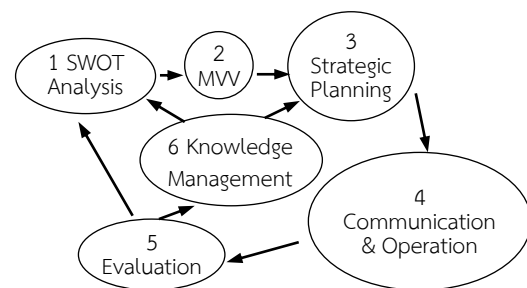
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.1ก วิสัยทัศน์และค่านิยม

1.1ก(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูง ได้แก่ คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย (กบบช.) ร่วมกับบุคลากรกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กรเมื่อปี 2562 และทบทวนอีกครั้งในปี 2563 ตามขั้นตอนที่ 1-6 ของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ (SPP) (รูปที่ 2.1-1) โดยวิเคราะห์ SWOT ในการประชุม กบบช. ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการประชุมสัมมนาบุคลากร จากนั้นเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย (กบบช.) ในการประชุมครั้งที่ 10/2563 เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2563 พิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “บริหารจัดการระบบสนับสนุนการจัดการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นระบบ อิเล็กทรอนิกส์ทั่วทั้งองค์กรและหลักสูตรพหุวิทยาการของบัณฑิตวิทยาลัยได้มาตรฐานสากล AUN-QA ภายในปี พ.ศ. 2566” และค่านิยม GRAD-SU

กบบช. สื่อสารและถ่ายทอด MVV แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยและแผนกลยุทธ์ไปยังกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย (กบบช.) คณาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการ กลุ่มงานและบุคลากรทุกระดับบุคลากร คู่ความร่วมมือ คณะ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านระบบการนำองค์กรตามรูปที่ 1.1ก1 และช่องทางตามตร.1.1ข เพื่อให้งานมีผลสัมฤทธิ์โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วม ตลอดจนจัดการความรู้และสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA



รูปที่ 1.1ก1 ระบบการนำองค์กร

ผู้นำระดับสูงเน้นการนำค่านิยม GRAD-SU มาใช้ในการนำองค์กร มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อปลูกฝังค่านิยมดังกล่าว เช่น การจัดกิจกรรมผู้บริหารพบประชาคมประจำเดือนมีการสื่อสารข้อบังคับและคู่มือปฏิบัติว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2552 และการแสดงเจตจำนงสุจริตด้านคุณธรรมและความโปร่งใสโดยทำนอธการบดีในการนำมหาวิทยาลัยเข้ารับการประเมินและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) และโครงการอบรมปฏิบัติธรรม เรื่อง “วิธีการสร้างสติและสมาธิเพื่อสร้างความสุขในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน” เพื่อสนับสนุนค่านิยม G, Good governance โครงการอบรม เรื่อง “การเพิ่มทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ” และโครงการฝึกอบรม เรื่อง “การใช้ Microsoft Teams เพื่อการประชุมออนไลน์” เพื่อสร้างค่านิยม A, Ability ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ โครงการฝึกอบรม Service mind เพื่อสร้างค่านิยม S, Service mind และ R, Relationship รวมทั้งมีการประเมินผลสำเร็จของการสร้างค่านิยมดังกล่าว พบว่า อยู่ในระดับมาก (ตร.7.4 ก (1))

1.1ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงกำกับดูแลการบริหารจัดการองค์กร การบริหารบุคคล และการปฏิบัติงานของบุคลากรตามพันธกิจและแผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร (ตร.1.2ก1) คณบดีประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล เน้นประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่เลือกปฏิบัติ ดังผลการประเมินคณบดีโดยคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย (ตร.7.4 ก (2)) รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (ตร.P.1ก5, ตร.1.2ข2) และตามข้อกำหนด ตัวชี้วัด ในกระบวนการทำงานที่สำคัญ (ตร.6.1ก2) มีการสื่อสารข้อบังคับและคู่มือปฏิบัติว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร และการปฏิบัติตามนโยบาย ITA กับบุคลากรตั้งทีกล่าวมาแล้ว

1.1ข การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงสื่อสารประเด็นต่าง ๆ เช่น MVV แผนกลยุทธ์ การติดตามและผลการดำเนินการตามแผน การประชาสัมพันธ์ การยกย่องเชิดชูเกียรติ กิจกรรม/ โครงการสำหรับนักศึกษา เช่น โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาและโครงการพัฒนาทักษะนักศึกษา การตัดสินใจที่สำคัญ และความจำเป็นในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความเข้าใจและความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น ผ่านรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายแบบสองทางและทางเดียว เช่น การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ระบบสารบรรณ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผ่านกลุ่มไลน์ เว็บไซต์ อีเมล และ Facebook (ตร.1.1ข) มีการประเมินการรับรู้และความเข้าใจต่อประเด็นการสื่อสารของกลุ่มเป้าหมาย เช่น MVV กิจกรรม/โครงการ (ตร.7.4 ก1) รวมทั้งมีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่นในการประชุมสัมมนาบุคลากร

ตารางที่ 1.1ข ระบบการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้เสีย
1.1ค พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

วิธีการ	รูปแบบ		ประเด็น					กลุ่มเป้าหมาย						ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	สื่อสารสองทาง	สื่อสารทางเดียว	MVV/แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติ	ผลการดำเนินงาน/ประกันคุณภาพ	การดำเนินงานตามแผน	การปฏิบัติงานประจำวัน	กิจกรรม/โครงการ	บุคลากร	คณาจารย์/ความร่วมมือ	นศ. หลักสูตรพหุฯ/ หลักสูตรคณะ	คณะ/ ตัวแทนหลักสูตร	ผู้รับบริการวิชาการ	ผู้ใช้บัณฑิต		
การประชุม กบบท	•		x	x	x									1/เดือน	คณบดี
การประชุม กบบท	•		x	x	x									2/เดือน	กบบท
การประชุม ระดับงาน/ หลักสูตร	•		x	x	x	x		/	/					2/เดือน	รองคณบดี/ หนง./ผู้ ปสง.
การประชุม วิชาการ/ สัมมนา บุคลากร	•		x	x	x			/	/	/	/	/	/	1/ปี และ ตามแผน	รองคณบดี/ หนง.
ปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่	•						x			/				1/ปี	หนง./กลุ่ม ภารกิจ
กบบท พบ ประชาคม	•		x	x	x	x	x	/						1/เดือน	กบบท
กลุ่มไลน์ โทรศัพท์	•						x	x	/	/	/	/	/	ทุกเวลา	หนง./กลุ่ม ภารกิจ
จดหมาย ระบบสาร บรรณ		•					x	x	/	/	/	/	/	ทุกเวลา	หนง./กลุ่ม ภารกิจ
อีเมล/ เว็บไซต์/ Facebook		•	x				x	x	/	/	/	/	/	ทุกเวลา	หนง./กลุ่ม ภารกิจ

1.1ค(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ โดยจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร (ตร.1.2ก1) เช่น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยสร้างระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษาของนักศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา การเปิดสอนรายวิชาการระดับบัณฑิตศึกษาในระบบคลังหน่วยกิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของ มศก. และบุคคลทั่วไปเพื่อลดความเสี่ยงจากจำนวนประชากรวัยเรียนลดลงซึ่งมีผลให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาลดลง คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรจัดทำแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากรโดยมีการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร (ตร.5.1-1) มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (ตร. 2.2-2) มีการพัฒนาผู้นำระดับสูงและผู้นำในอนาคตโดยเข้าร่วมการอบรมสัมมนา เช่น การอบรมเกณฑ์และผู้ประเมิน AUN-QA และ EdPEX การประชุมร่วมกับผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยภาคีรัฐและเอกชน ได้แก่ สคบท. และ ทคปร. นอกจากนี้มีการกำหนดระบบงานที่สำคัญตามพันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลักโดยใช้ SIPOC model จำนวน 3 ระบบ (ข้อ 2.1ก4) มีการ

กระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรค้นคว้าพัฒนาธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันในการทำงานของบุคลากรและช่วยให้ องค์กรประสบความสำเร็จในที่ประชุมผู้บริหารพบประชาคม โดยมีผลสรุปคือ “เป็นองค์กรที่มีความร่วมมือในการทำงาน อย่างเข้มแข็ง” เช่น การร่วมมือทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มภารกิจในขั้นตอนการรับสมัครในกระบวนการคัดเลือกนักศึกษา ตามพันธกิจสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และค่านิยม “จิตบริการ (Service mind)” และ “มนุษยสัมพันธ์ (Relationship)” เป็นวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น มีการสร้าง วัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กร ได้แก่ การจัด โครงการ/กิจกรรมในการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็น Smart student มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อนักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ฐานข้อมูลแหล่งทุนวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลการเผยแพร่วิทยานิพนธ์ รวมทั้ง มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล มีการสนับสนุนทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ และการเผยแพร่ผลงาน วิทยานิพนธ์ และมีการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร คือ “กำกับดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและมาตรฐานสากล (AUN-QA)” ตามพันธกิจในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิต ระดับบัณฑิตศึกษาของ มศก. และผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรสหวิทยาการร่วมกับคณะคู่อื่น

1.1ค (2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยควบคุมกำกับติดตามการ ดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ตามขั้นตอนของระบบการนำองค์กรในรูปที่ 1.1ก1 และควบคุมกำกับติดตาม ผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตร. 2.2-1) ผ่านคณะกรรมการรับผิดชอบแผนงานย่อยต่าง ๆ (ตร.1.2ก1) เช่น แผนกลยุทธ์การเงิน แผนการบริหาร และพัฒนาบุคลากร แผนการจัดการความรู้ แผนการบริหารความเสี่ยง แผนการประชาสัมพันธ์ โดยกำกับติดตามการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในรอบ 6,9,12 เดือน ในวาระการพิจารณาเชิงนโยบายในที่ประชุม กบพท. และ กปพท. และมีการทบทวน ปรับแผนปฏิบัติการหรือวิธีการตามขั้นตอนในหมวด 2 (รูปที่ 2.1-1) ในปีการศึกษา 2563 การแพร่ ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้มีการปรับการเรียนการสอน การประชุมของส่วนงานและหน่วยงานทุกระดับ รวมทั้งการ จัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุมวิชาการ การอบรมระบบ iThesis การปฐมนิเทศ พิธีไหว้ครู เป็นระบบ ออนไลน์ มีการนำผลการประเมินหลักสูตรสหวิทยาการตามเกณฑ์มาตรฐานสากล AUN-QA ในปีการศึกษา 2562 มา ปรับปรุงและประเมินในปีการศึกษา 2563 มีการนำผลประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2562 ตามเกณฑ์ EdPEx มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร โดยนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินการและ จัดทำแผนในปีการศึกษา 2563 ตามวงจร PDCA มีการถ่ายทอด KPI ไปยังบุคลากรและมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรรายบุคคลตาม KPI มาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ครั้งต่อรอบปีงบประมาณ (เดือน มี.ค. และ ก.ย.) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2 ก การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

บพท.เป็นส่วนงานระดับคณะของมหาวิทยาลัยศิลปากรกำกับดูแลด้านนโยบายโดยสภามหาวิทยาลัยและ อธิการบดี คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยบริหารงานตามนโยบายเพื่อให้บรรลุ MVV แผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ผ่าน กบพท. และคณะกรรมการต่าง ๆ ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานตามกลุ่มภารกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของ กปพท. ซึ่งมี ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกกร่วมเป็นกรรมการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตามโครงสร้างการบริหารงานรูปที่ P1ข(1) และ ตร.1.2ก1 มีการกำกับดูแลด้านการเงิน โดยคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์การเงินและงบประมาณ และกลุ่มภารกิจ ด้านคลังและพัสดุ รับผิดชอบในการประมาณการรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายตาม แผนบนระบบ (SU-ERP) กำกับดูแลโดยคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง การรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินตาม แผนการปฏิบัติการประจำปี (MIS) และรายงานการเงินต่อ กบพท. ทุกเดือน และต่อ กปพท. ทุกรอบไตรมาส ด้านความ โปร่งใสในการดำเนินงานมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีระบบตรวจสอบงบประมาณจากหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) มีการเข้าร่วมการดำเนินการสรรหานายก สภามหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามนโยบาย ของมหาวิทยาลัย กบพท. เข้ารับการอบรม EdPex คณบดีและรองคณบดีเข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมิน EdPEx และ ผู้ประเมินหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA มีการเตรียมบุคลากรรองรับการถ่ายทอดงานเพื่อทดแทนผู้เกษียณอายุราชการ ตามแผนอัตรากำลัง

ตาราง 1.2ก1 การกำกับดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

คณะกรรมการ	หน้าที่หลัก	เรื่อง	ผู้รับผิดชอบหลัก	ความถี่
กบพท.	กำกับดูแลระดับนโยบาย	การดำเนินการตามนโยบายสภา มศก.	คณบดี	1/เดือน
กบบท.	กำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กร	การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์/พันธกิจ การประกันคุณภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	กบบท	1/สัปดาห์
บริหารหลักสูตรพหุฯ	การผลิตบัณฑิต	การปรับปรุง/รับรองหลักสูตรของ อว. การรับเข้า คงอยู่ การเรียนการสอน การสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ประธาน/อ. ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	1/เดือน
บริหารความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยงขององค์กร	วิเคราะห์ จัดทำแผน ดำเนินการตามแผน ประเมิน/ปรับปรุง	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	4/ปี
พัฒนาบุคลากร	การพัฒนาบุคลากร/อัตรากำลัง	วิเคราะห์ จัดทำแผน ดำเนินการตามแผน ประเมิน/ปรับปรุง	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	4/ปี
จัดการความรู้	การจัดการความรู้	กำหนดประเด็นความรู้ ดำเนินการเพื่อการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	4/ปี
สารสนเทศ	การจัดการระบบสารสนเทศ	พัฒนางานระบบสารสนเทศ แผนประชาสัมพันธ์ ติดตาม ประเมิน ปรับปรุงผลการดำเนินการ	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	4/ปี
แผนกลยุทธ์การเงิน	การเงินและงบประมาณ	แผนงบประมาณ แผนกลยุทธ์การเงิน ประมาณการรายรับ-จ่าย รายงานผล เพื่อให้บรรลุ ตามพันธกิจ วิสัยทัศน์	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	4/ปี
จัดซื้อจัดจ้าง	การจัดซื้อ จัดจ้าง ตามระเบียบ มศก	กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการจัดการทรัพยากร ประเมิน และรายงานผล	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ตามการดำเนินการ
ตรวจสอบเงินสดสำรอง	ตรวจสอบการเงินคณะ	ตรวจสอบเงินสด รายงานเงินสดคงเหลือประจำวัน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ทุกวัน
ที่ประชุมกลุ่มภารกิจ	การปฏิบัติงานของกลุ่มภารกิจ	กำกับ ติดตาม กระบวนการทำงานที่สำคัญ ประสานงาน และแก้ไขปัญหา	หนง.	1/เดือน

1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย และอธิการบดีดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดโดยสภามหาวิทยาลัย โดยผู้ในระดับสูงและบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยเข้าร่วมการประเมิน (1 ครั้งต่อปี) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดำเนินการโดยคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานและการปฏิบัติหน้าที่ของคณบดีที่ได้รับการแต่งตั้งจากสภามหาวิทยาลัย และมี กบพท. อาจารย์ประจำ บุคลากร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต เข้าร่วมการประเมิน (1 ครั้งต่อปี) การประเมินผลการบริหารงานของคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยตามแผนยุทธศาสตร์ ตามตัวชี้วัดที่กำหนดโดยอธิการบดีเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน (2 ครั้งต่อปี) คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของรองคณบดี คณบดีและรองคณบดี ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการคณะ ผู้ช่วยเลขานุการคณะและหัวหน้างาน และ กบบท ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามตัวชี้วัด KPI ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน (2 ครั้งต่อปี) โดยมีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลในปีต่อไป

1.2 ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

1.2ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

บพท.มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อสังคมและคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมต่อหลักสูตร บริการ และการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านหลักสูตรไม่ได้มาตรฐาน ประธานและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทำหน้าที่กำกับดูแลการจัดทบทวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ IQA (หลักสูตรสาขาอนุรักษ์ศิลปกรรม) และเกณฑ์ AUN QA (หลักสูตรจดหมายเหตุฯ) การปรับปรุงหลักสูตรสาขาอนุรักษ์ศิลปกรรมตามเกณฑ์ AUN-QA และการเปิดรายวิชาในหลักสูตรสาขาจดหมายเหตุฯ ในระบบคลังหน่วยกิตสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีและบุคคลภายนอกเพื่อมุ่งใจให้เข้ามาศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกด้านจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนลดลง งานบริหารและพัฒนาวิชาการจัดทำระบบการ

แจ้งเตือนนักศึกษาที่ใกล้ครบระยะเวลาการศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงด้านนักศึกษาไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร การขยายเวลาการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

1.2ข(2) การประพฤติกปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

บพ.มีค่านิยมยึดหลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลการดำเนินงานทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม (ตร. 1.2ข1 และส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมโดยมีการจัดอบรมชี้แจงคู่มือจรรยาบรรณบุคลากร นโยบายการแสดงเจตจำนงสุจริตด้านคุณธรรมและความโปร่งใส และการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากร มหาวิทยาลัยศิลปากร การปฐมนิเทศนักศึกษาที่มีการชี้แจงปัญหาการลอกเลียนวรรณกรรม การใช้ระบบ iThesis ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีโปรแกรมอักขราวิสุทธิ์ และ Turnitin ในการตรวจสอบความซ้ำซ้อน ปัญหาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และสัตว์ทดลอง การจัดอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์การ สนับสนุนให้นักศึกษาเข้ารับโปรแกรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ออนไลน์ และจัดทำคู่มือวิธีเฝ้าระวังจริยธรรมในการทำวิจัย และการใช้งานระบบ iThesis นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานกำหนดให้หัวหน้างานเป็นผู้กำกับดูแลด้านจริยธรรมในบุคลากร กรณีมีการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรมของบุคลากร หัวหน้างานเป็นผู้รายงานผู้บริหารเพื่อดำเนินการตักเตือนและ/หรือลงโทษตามระเบียบต่อไป และในการประชุมกบพท. และ กบบพท. คณบดีจะเชิญผู้ที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนออกจากการประชุม เพื่อการดำเนินการที่โปร่งใสและยุติธรรม ผลการดำเนินการดังกล่าว พบว่า ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติกปฏิบัติด้านจริยธรรม (ตร.7.2ก(1)) นอกจากนี้ ยังได้รับคำชมเชยจากนักศึกษาในการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ และการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเป็นอย่างดี และคำชมเชยจากคณะ เช่น การให้คำปรึกษาเรื่องต่าง ๆ แก่นักศึกษา การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่างๆ และการจัดสรรทุนสนับสนุนให้นักศึกษา เป็นต้น

ตารางที่ 1.2ข2 การบริหารองค์การโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	กลไกการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
หลักประสิทธิภาพ	กำกับดูแลผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์	กบบพท.
หลักประสิทธิภาพ	พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ระบบ กลไก และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ	กบบพท./กก.พัฒนาบุคลากร
หลักการตอบสนอง	รับฟังความต้องการ ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสีย จัดการข้อร้องเรียน	กบบพท.
หลักการรับผิดชอบ	มีการกำหนดภาระงาน ตัวชี้วัด และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	กบบพท./กก.พัฒนาบุคลากร
หลักความโปร่งใส	มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบตรวจสอบงบประมาณจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)	กบบพท.
หลักการมีส่วนร่วม	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ขององค์กร	กบบพท.
หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	การตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมมีการรับฟังความคิดเห็นและเน้นหลักฉันทามติ	กบบพท.
หลักการกระจายอำนาจ	มีการมอบอำนาจการบริหารตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาตามโครงสร้างการบริหารงาน	คณบดี
หลักนิติธรรม	กำกับดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน/ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร	กบบพท./ กบบพท.
หลักความเสมอภาค	การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น ยึดหลักความเสมอภาค	กบบพท.

1.2 ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2 ค(1) ความผาสุกของสังคม

บพ.ตระหนักถึงความสำคัญของความผาสุกของสังคม ดังนั้น จึงได้จัดทำแผนกลยุทธ์พัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green campus) โดยในปีการศึกษา 2563 ได้มีแผนในการจัดทำโครงการรณรงค์ลดปริมาณการใช้กระดาษในหน่วยงาน เช่น การจัดประชุมด้วยระบบ e-meeting การเวียนเอกสารระบบ e-document และทางสื่อสังคมออนไลน์ มีการจัดกิจกรรมโครงการคนรุ่นใหม่ใส่ใจการคัดแยกขยะ เป็นต้น ผลการดำเนินการดังกล่าวทำให้เกิดความผาสุกของสังคม ดังนี้ คือ 1) ช่วยลดมลภาวะเป็นพิษของสภาพแวดล้อม และถ่ายทอดสู่บุคคลในครอบครัวและสังคม ชุมชน ในการทิ้งขยะได้อย่างถูกต้อง 2) เสริมสร้างจิตสำนึกการลดใช้ทรัพยากรด้านกระดาษขององค์กร และการรักษาสภาพแวดล้อม เพื่อความผาสุกของสังคมและชุมชนต่อไป (ตร.7.4 ก (5))

1.2 ค(2) การสนับสนุนชุมชน

บพ.กำหนดชุมชนเพื่อเป็นการบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยแบ่งชุมชนออกเป็น 2 กลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ 1) กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ สถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ โดยในปีการศึกษา 2563 เป็นการจัดการประชุมวิชาการเสนอผลงานระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 11 และ2) กลุ่มชุมชนในภูมิภาคตะวันตก เพื่อเข้าร่วมโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการ

ถ่ายทอดองค์ความรู้จากหลักสูตรพหุวิทยาการให้แก่ชุมชน โดยในปีการศึกษา 2563 เป็นการจัดโครงการจากห้องประชุม ครั้งที่ 11 เป็นต้น ผลการดำเนินการสนับสนุนชุมชนดังกล่าว พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ในการปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศด้านเอกสารงานจดหมายเหตุและเอกสารสำคัญได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในงานการรักษาและการอนุรักษ์ศิลปกรรมได้อย่างถูกต้อง (ตร.7.4 ก (5))

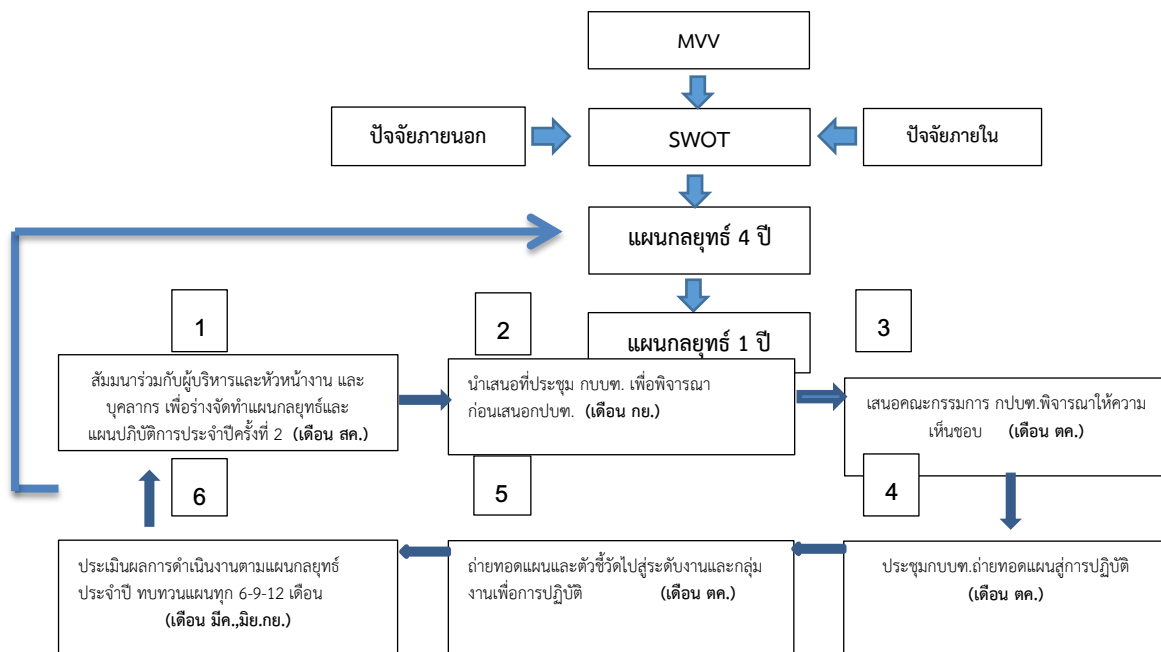
หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ผู้นำระดับสูงจัดให้มีการประชุมสัมมนาผู้บริหารและบุคลากรประจำปี (สค. 63) เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมพิจารณาข้อมูลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (ตร.2.1-1) ในการวิเคราะห์ swot เพื่อทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามเป้าหมายระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566) และแผนปฏิบัติการตามเป้าหมายระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี (ตร.2.2-1) ตามขั้นตอนของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูปที่ 2.1-1) รวมทั้งจัดทำแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย ระยะยาว 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งครอบคลุมแผนกลยุทธ์และพันธกิจ 4 ด้าน สอดคล้องกับแผนพัฒนา มศก. โดยบุคลากรตามกลุ่มภารกิจเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม กำหนดตัวชี้วัด และดำเนินการตามแผน เมื่อผ่านความเห็นชอบจาก ที่ประชุม กบปท. (ตค. 63) รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานและนำผลประเมินไปปรับปรุงการดำเนินการในการจัดทำแผน ปีงบประมาณต่อไป



(ทบทวนแผนรอบ 6-9-12 เดือน และปรับปรุงตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง)

รูปที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ (SPP)

ตารางที่ 2.1-1 การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ข้อมูล	วิธีการ/แหล่งที่มา	การนำไปใช้	ความถี่
-นโยบายแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและระดับชาติ (เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การวิจัยชาติ) -วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักขององค์กร ตร.P.1 ก.	รวบรวมโดยงานวางแผนและประกันคุณภาพ	กำหนดทิศทางพัฒนาคณะ	1 /y
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากร (จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค)	บุคลากรทั้งหมดจากงานต่างๆ ตร.P.1ก(3-1)	เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ SWOTปัจจัยภายใน (4Ms)	1 /y

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษา	รวบรวมโดยงานวางแผนและประกันคุณภาพ	ภายนอก(PEST) เพื่อกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	
-ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของนักศึกษา ตร.7.2(1) บุคลากร ตร.7.3ก(3) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.2ก(1) -ความคาดหวัง ตร.P.1ข(2)			
ทรัพย์สิน ตร.P.1 ก. งบประมาณและการเงิน ตร.7.5ก(1)	รายงานการเงิน		1/3 m
ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ตร.P.2ก	เทียบกับคู่เทียบ	การคาดการณ์	1 /y
แผนปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	-รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและกลยุทธ์ ตร.7.5 ข -รายงานผลการประเมินการประกันคุณภาพ ตร.7.1-ข(1)	การกำหนดตัวชี้วัด การคาดการณ์	1 /y

2.1 ก (2) นวัตกรรม

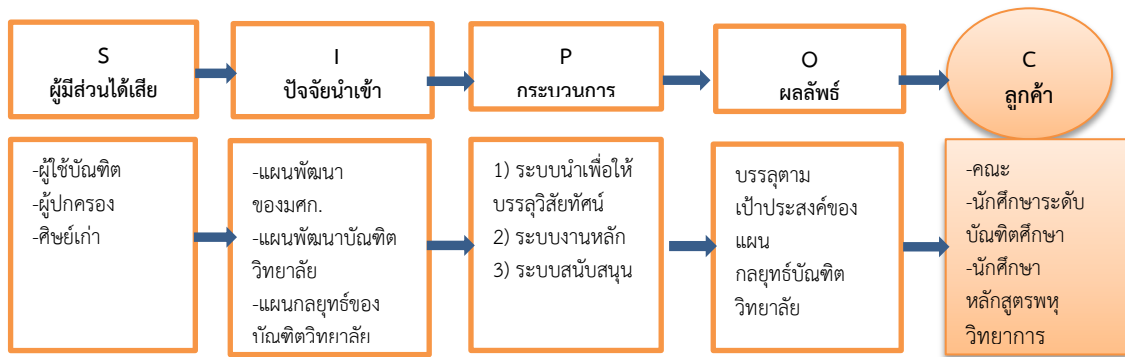
มีวิธีการในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างนวัตกรรม โดยนำกลยุทธ์มาส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างและพัฒนานวัตกรรม สำหรับนำมาพัฒนาระบบ กลไก และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริหารจัดการให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 2) กำหนดเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3) นำโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (ความได้เปรียบ/ความท้าทาย) (SC-1-2,SA-1) มาใช้ในการตัดสินใจ และ 4) สร้างและพัฒนานวัตกรรม ซึ่งได้กำหนดดำเนินการสร้างและพัฒนานวัตกรรมไว้ในแผนกลยุทธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566 รวมจำนวน 7 ระบบ/ฐานข้อมูล (**ตร.2.2-1**) ดังเช่น ในปีที่ผ่านมามีการพัฒนาระบบ/ฐานข้อมูลตามแผน จำนวน 4 ระบบ ได้แก่ ฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัย ระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษา ระบบแจ้งเตือนเกณฑ์/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ ระบบคำสั่งคณะกรรมการสอบสอบประมวลความรู้/สอบวัดคุณสมบัติ และระบบคำสั่งคณะกรรมการสอบสอบวิทยานิพนธ์และสอบการค้นคว้าอิสระ เป็นต้น และมีการประเมินผลการใช้ระบบ/ฐานข้อมูล (**ตร.7.2 ก (1)**)

2.1 ก (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

มีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ โดยได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ SWOT ตาม (**ตร.2.1-1**) มาพิจารณาร่วมกับข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญจากการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม จากผลการดำเนินการตามแผนในปีที่ผ่านมา รวมทั้งผลวิเคราะห์ขีดความสามารถและศักยภาพขององค์กร และพิจารณาจากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA1-8) และคาดการณ์จากการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า **ตร.P.1ข (2)** รวมถึงได้นำประเด็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC1-7) และโอกาสเชิงกลยุทธ์มาประกอบการกำหนดกลยุทธ์ ได้จำนวน 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 สร้างความโดดเด่น เป็นเลิศเฉพาะทาง และความมีชื่อเสียงด้านวิชาการของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา กลยุทธ์ที่ 2 สนับสนุนงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา กลยุทธ์ที่ 3 นำระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย นวัตกรรมในการบริหาร มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน และกลยุทธ์ที่ 4 พัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็น Smart Student (โดยเน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี) เพื่อจัดเตรียมทำแผนกลยุทธ์ต่อไป (**รูปที่ 2.1-1**)

2.1 ก (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

มีวิธีการในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ โดยพิจารณาตามพันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลัก โดยใช้ SIPOC model (**รูปที่ 2.1-2**) ประกอบด้วย 3 ระบบงาน ได้แก่ 1) ระบบนำเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ 2) ระบบงานหลัก ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการทำงานหลัก ได้แก่ 2.1) การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 2.2) การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 2.3) การผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือ 2.4) การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ และ 3) ระบบสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการทำงานสนับสนุน ได้แก่ 3.1) การให้บริการแก่นักศึกษา/ อาจารย์/คณะ 3.2) ระบบสารสนเทศ 3.3) ระบบการจัดการข้อร้องเรียน 3.4) การพัฒนาบุคลากร และ 3.5) การเงินและงบประมาณ



รูปที่ 2.1-2 กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ

2.1 ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

มีวิธีการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 2) กำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3) กำหนดเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามเป้าหมายรายปีของแผนกลยุทธ์ ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี โดยจัดลำดับความสำคัญและเพิ่มเป้าหมายที่ท้าทายขึ้นในแต่ละปี รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ (ตร. 2.2-2) รวมทั้งบูรณาการแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยและแผนปฏิบัติการประจำปีให้ทุกฝ่ายร่วมมือกันจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และมีการทบทวนรอบ 6-9-12 เดือน เพื่อปรับแผนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังเช่น ในปีที่ผ่านมามีการทบทวนแผนกลยุทธ์ รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) และโดยมติที่ประชุม กปบช.ครั้งที่ 4/2564 ลงวันที่ 20 เมษายน 2564 เห็นชอบให้ปรับแผนกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ได้แก่ 1) ปรับแผนกลยุทธ์ให้มีการรอบระยะเวลาและเป้าหมายที่ชัดเจนโดยมีทั้งแผนระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี 2) ปรับแผนปฏิบัติการในกลยุทธ์ที่ 2 โดยเพิ่มตัวชี้วัดจำนวน 2 ตัวชี้วัด คือ จัดสรรงบประมาณสนับสนุนทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ และทุนเผยแพร่ผลงานของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ 3) เพิ่มแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี และแผนปฏิบัติการระยะยาว 4 ปี ดังแผนกลยุทธ์ (ตร.2.2-1) เป็นต้น

2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

มีการพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับ MVV โดยใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก CC ได้แก่ การกำกับ ดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและมาตรฐานสากล (AUN-QA) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA1-6) เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC1-6) ตามบริบทเชิงกลยุทธ์ (P.2 ข.) ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ ด้านหลักสูตรพหุวิทยาการ ด้านบุคลากร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการระบุแผนระยะยาวที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป็นแผนกลยุทธ์ตามเป้าหมายระยะสั้น 1 ปี และเป้าหมายระยะยาว 4 ปี ดังเช่น กำหนดเป้าหมายระยะสั้น 1 ปี คือ มีฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัยและฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์ที่ทันสมัย และกำหนดเป้าหมายระยะยาว 4 ปี คือ จำนวนฐานข้อมูล ทันสมัย พร้อมใช้งาน ตั้งแต่ปี 1- ปีที่ 4 เป็นต้น ดังรายละเอียดของแผนกลยุทธ์ (ตร.2.2-1) และมีการจัดสรรทรัพยากร ได้แก่ บุคลากรผู้รับผิดชอบ (ตร.P.1ก(3-1)) ที่สอดคล้องกับโครงสร้างการแบ่งส่วนงานขององค์กร(รูปที่ P1ข(1)) และงบประมาณโดยมีการประมาณการรายรับ-รายจ่ายตามปีงบประมาณ (ตร.7.5ก(1)) เพื่อดำเนินการโครงการ/กิจกรรมตามที่กำหนดในแต่ละปีอย่างเพียงพอ เป็นต้น

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

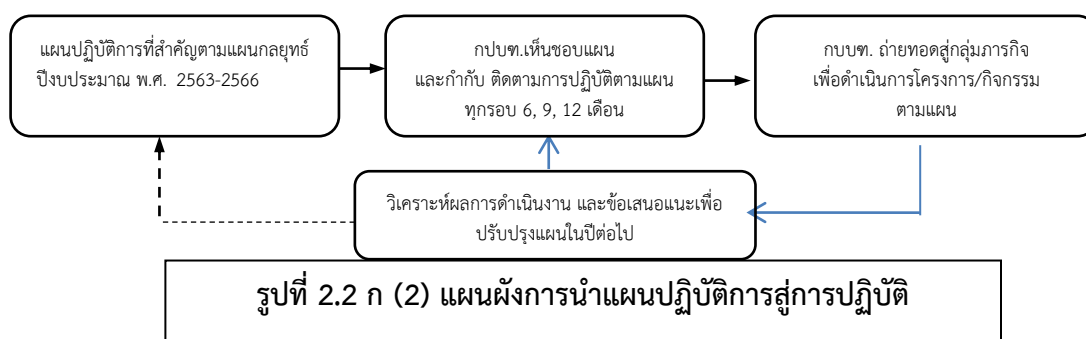
2.2 ก (1) แผนปฏิบัติการ

มีขั้นตอนและวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนกลยุทธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566 ตามแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี และแผนกลยุทธ์ระยะยาว 4 ปี โดยแผนปฏิบัติการที่สำคัญดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสอดคล้องกับกลยุทธ์ ตามวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ดังนี้ 1) พิจารณาตามการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ และความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 2) พิจารณาตามการกำหนดเป้าประสงค์ เป้าหมาย และเวลาของการบรรลุตาม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี 3) กำหนดแผนปฏิบัติการที่สำคัญเพื่อดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ตามตัวชี้วัด และตามเป้าหมายระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี โดยการพิจารณาของ กบปช. และผ่านความเห็นชอบของ กบปช. รายละเอียดของแผนปฏิบัติการที่สำคัญมีดังแผนกลยุทธ์ (ตร.2.2-1) ในปีที่ผ่านมาความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นไปตามเป้าหมายดัง(ตร.7.5(ข))

2.2 ก (2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการที่สำคัญของแผนกลยุทธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566 ไปสู่การปฏิบัติ โดยผ่านความเห็นชอบจาก กบปช. สู่การปฏิบัติโดยผ่านที่ประชุม กบปช. ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน ของทุกปี จากนั้นหัวหน้างานนำไปถ่ายทอดในที่ประชุมระดับงานสู่บุคลากรผู้รับผิดชอบตามกลุ่มภารกิจเพื่อนำไปดำเนินการโครงการ/กิจกรรมภายใต้ระยะเวลา และงบประมาณที่กำหนดในแผนโดยเสนอผ่านขั้นตอนการอนุมัติจากอธิการบดี หรือคณบดี ตามระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณ ดังแผนผังการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ (รูปที่ 2.2ก (2)) โดยปีที่ผ่านมา ความสำเร็จของแผนกลยุทธ์เป็นไปตามเป้าหมาย ดัง (ตร.7.5(ข)) และความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นไปตามเป้าหมายดัง(ตร.7.5(ข))



รูปที่ 2.2 ก (2) แผนผังการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

2.2 ก (3) การจัดสรรทรัพยากร

มีวิธีการดำเนินการในการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินอย่างเพียงพอสำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ เพื่อให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปีตามแผนที่กำหนด โดยในแต่ละปีงบประมาณ กลุ่มภารกิจด้านคลังและพัสดุจะทำหน้าที่รวบรวมค่าของงบประมาณ และประมาณการรายรับ-รายจ่ายเพื่อรับการจัดสรร ในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดขององค์กรจากบุคลากรในกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ/แผนปฏิบัติราชการ เสนอผ่านที่ประชุม กบปช. และ กบปช. เพื่อพิจารณาการประมาณการรายรับและรายจ่ายจากแหล่งงบประมาณเงินแผ่นดินและเงินรายได้ สำหรับใช้ในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมตามแผน ทำให้องค์กรมีความมั่นใจในการดำเนินการโครงการในด้านต่าง ๆ ตามแผน และมีการติดตามการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด ทุกรอบ 6, 9, 12 เดือน โดยกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพจะทำหน้าที่รวบรวมและติดตามการดำเนินงานตามแผนทุกรอบ รวมทั้งรายงานการใช้จ่ายงบประมาณในทุกไตรมาสตามระบบการรายงานของมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอต่อที่ประชุม กบปช. /กบปช. และมหาวิทยาลัย ซึ่งในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ พบว่า มีทรัพยากรด้านการเงินอย่างเพียงพอ ดังรายงานงบประมาณและการใช้จ่ายเงินขององค์กร (ตร.7.5ก(1)) เป็นต้น

2.2 ก (4) แผนด้านบุคลากร

มีแผนด้านบุคลากรที่สำคัญ ได้แก่ แผนอัตรากำลัง และแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรระยะยาวและระยะสั้น ที่สอดคล้องกับแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร ได้แก่ แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และการดำเนินการตามตัวชี้วัด โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ดัง (ตร.2.2-2) และมีการติดตามการดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดทุกรอบ 6, 9, 12 เดือน โดยกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพจะทำหน้าที่รวบรวมและติดตามการดำเนินงานตามแผนทุกรอบ รวมทั้งรายงานการดำเนินงาน เพื่อเสนอต่อที่ประชุม กบปช. และกบปช. และมหาวิทยาลัย ในปีที่ผ่านมาได้มีการดำเนินการจัดโครงการเพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ทักษะและสมรรถนะของบุคลากร รวม 7 โครงการ ดังผลการดำเนินการพัฒนาบุคลากร (ตร.7.3 ก (4))

2.2 ก (5) ตัววัดผลการดำเนินการ

มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ (ตร.2.2-1) ตามเป้าหมายความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี ผู้บริหารติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการและผลดำเนินงานตามตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญ (ตร.4.1ก-1) และแผนพัฒนาบุคลากร (ตร.2.2-2) เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว (ตร.2.2-1) โดยกำหนดให้ทุกงานรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนทุก 6-9-12 เดือน ในประเด็นประสิทธิผลของการดำเนินงานแต่ละด้านตามตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ความสำเร็จตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ประจำปี และผลการปฏิบัติงานรวมถึงความก้าวหน้าของโครงการ และดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์และประเมินผลโดยฝ่ายวางแผนฯ เสนอ กบขท. และ กบขท. เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ตลอดจนทบทวนตัวชี้วัด ดังเช่น มีการทบทวนและวางแผนการพัฒนาระบบการรับสมัครนักศึกษาให้เป็นระบบออนไลน์แบบครบวงจรที่สามารถแนบเอกสารการรับสมัครนักศึกษาได้ด้วย กำหนดพัฒนาระบบตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 – 2566 เป็นต้น ดังผลการดำเนินงานความสำเร็จของแผนกลยุทธ์(ตร.7.5 (ข) ข้อ 1)และความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี(ตร.7.5(ข))

2.2 ก (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ได้กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการและตามกรอบเวลาของแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี ดังนี้ 1) กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของแผนปฏิบัติการตามกรอบเวลาของแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี รายละเอียดตัวชี้วัดและค่าคาดการณ์ มีดัง (ตร.2.2-1) และ2) กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี และพิจารณาตามสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (ตร.P.2 ก.) ซึ่งหากพบว่าผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้มีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันที่เปรียบเทียบกับกัน สถาบันจะพิจารณาปรับแผนปฏิบัติการ โดยจะนำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงและทบทวนแผนปฏิบัติการ และนำ SWOT มาใช้ในการพิจารณา หาจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาต่อไป ในปีที่ผ่านมาบัณฑิตวิทยาลัยได้กำหนดประเด็นเปรียบเทียบกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 2 ประเด็น ซึ่งพบว่า 1) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากกบขท. จำแนกตามกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ (ตร.7.2 ก.(1)) ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสูงกว่าคู่แข่ง และ2) ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ระบบ thesis ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสูงกว่าคู่แข่ง (ตร.7.2 ก.(1)) แม้ว่าคะแนนจะสูงกว่าคู่แข่งแต่ก็ยังคงมีการปรับปรุงแผนเพิ่มความพึงพอใจให้สูงขึ้นในปีต่อไป ดังเช่น ได้ปรับแผนปฏิบัติการเพิ่มโครงการพัฒนาทักษะให้กับนักศึกษาอีก 2 โครงการ ได้แก่ โครงการอบรมการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาบทที่ 1-5 การใช้ระบบไอทีสี่ในการทำวิทยานิพนธ์บทที่ 1-5 และการลอกเลียนวรรณกรรม และโครงการอบรมจริยธรรมการวิจัยในคนสาขาสังคมศาสตร์

2.2 ข. การเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการ

มีการควบคุม กำกับ ติดตาม การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในรอบ 6,9,12 เดือน ในวาระการพิจารณาเชิงนโยบายในที่ประชุม กบขท. และ กบขท. โดยมีการทบทวน ปรับแผนปฏิบัติการ หรือวิธีการดำเนินการ ในกรณีที่แผนปฏิบัติการใดดำเนินการไม่ถึงเป้าหมายในแต่ละรอบร้อยละ 20 หรือปรับเพิ่มหรือลดโครงการ/กิจกรรมในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนทำให้สามารถนำแผนใหม่ไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้บรรลุตัวชี้วัดของแผนฯ ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 มีการทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบ 6 เดือนต่อที่ประชุมกบขท. ครั้งที่ 4/2564 วันอังคารที่ 20 เมษายน 2564 ดังนี้ 1) ปรับแผนกลยุทธ์ให้ครอบคลุมระยะเวลาและเป้าหมายที่ชัดเจนโดยมีทั้งแผนระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี 2) ปรับแผนปฏิบัติการในกลยุทธ์ที่ 2 โดยเพิ่มตัวชี้วัด จำนวน 2 ตัวชี้วัด คือ จัดสรรงบประมาณสนับสนุนทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ และทุนเผยแพร่ผลงานของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 3) ปรับชื่อตัวชี้วัดในกลยุทธ์ที่ 3 จากเดิม ระบบคำร้องแบบออนไลน์ เป็น ระบบบริหารจัดการศึกษาเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระแบบออนไลน์ ดังแผนกลยุทธ์ (ตร.2.2-1) เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการปรับเพิ่มโครงการพัฒนาทักษะนักศึกษาอีก 2 โครงการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่ได้จากการสำรวจความต้องการของคณะ อาจารย์ และนักศึกษา ได้แก่ โครงการอบรมการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาบทที่ 1-5 การใช้ระบบไอทีสี่ในการทำวิทยานิพนธ์บทที่ 1-5 และการลอกเลียนวรรณกรรม และโครงการอบรมจริยธรรมการวิจัยในคนสาขาสังคมศาสตร์ เป็นต้น

ตารางที่ 2.2-1 แผนกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	เป้าหมายรายปี (พ.ศ. 2563-2566)				แผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมายรายปี (พ.ศ. 2563-2566)				ผู้รับผิดชอบ/ผลลัพธ์
		63	64	65	66			63	64	65	66	
กลยุทธ์ที่ 1 สร้างความโดดเด่น เป็นเลิศเฉพาะทาง และมีความมีชื่อเสียงด้านวิชาการของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ตามมาตรฐานสากล (SA-5, SA-6 ตอบสนอง SC-5)												
1. ยกระดับคุณภาพหลักสูตรพหุวิทยาการ	1.1 หลักสูตรพหุวิทยาการ ผ่านเกณฑ์ AUN-QA ภายในปีการศึกษา 2566 (มีการประเมินหลักสูตรทุกปี โดยผลประเมินรวมทุก criteria ≥ 4)	√	√	√	√	1.1 บริหารจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA	- ร้อยละของ criteria ที่ได้คะแนน ≥ 4 ของการประเมินหลักสูตรพหุวิทยาการ ตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA 1. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา จดหมายเหตุฯ เริ่มประเมินปีการศึกษา 2562 2. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา อนุรักษ์ศิลป-กรรม เริ่มประเมินปีการศึกษา 2563	40	60	80	100	ประธาน/อ. ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
กลยุทธ์ที่ 2 สนับสนุนงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (SA-1, SA-2 ตอบสนอง SC-2)												
2. สนับสนุนงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	2.1 มีฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัยและฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์ที่ทันสมัย 2.2 นักศึกษาได้รับการสนับสนุนทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์และการทำวิทยานิพนธ์และทุนเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์ทุกปี	√	√	√	√	2.1.1 จัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล 2.1.2 ประเมินผลการใช้ฐานข้อมูล 2.2.1 จัดสรรทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์และทุนเผยแพร่ผลงานของนักศึกษา	- จำนวนฐานข้อมูล ทันสมัย พร้อมใช้งาน - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล - ร้อยละของการนำไปใช้ประโยชน์ - จำนวนทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์/วงเงิน (แสนบาท) - จำนวนทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์/วงเงิน (แสนบาท)	1 80 80	1 82 82	1 84 84	1 85 85	งานบริหาร และพัฒนาวิชาการ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	เป้าหมายรายปี (พ.ศ. 2563-2566)				แผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมายรายปี (พ.ศ. 2563-2566)				ผู้รับผิดชอบ (ฝ่าย)
		63	64	65	66			63	64	65	66	
	2.3 นักศึกษามีเวทีเผยแพร่งานวิจัยทุกปี	√	√	√	√	2.3.1 จัดประชุมวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา 2.3.2 พัฒนาวารสาร อยู่ในฐานข้อมูล TCI	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม - วารสาร The New Virridian Journal of Art, Humanities and Social Sciences ผ่านการประเมินในฐานข้อมูล TCI	80 -	82 -	84 √	85 √	
กลยุทธ์ที่ 3 นำระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย นวัตกรรมในการบริหาร มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (SA-1, SA-2, SA-7 ตอบสนอง SC-1, SC-2, SC-3, SC-7, SC-8)												
3.1. พัฒนา ระบบ กลไก และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ	บริหารจัดการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั่วทั้งองค์กรภายในปี พ.ศ. 2566 โดยพัฒนาระบบการดำเนินการเป็นแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	√	√	√	√	3.1.1 จัดทำระบบออนไลน์แจ้งเตือน/คำสั่ง/การรับสมัคร/การบริหารจัดการวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ 3.1.2 ประเมินผลการใช้งาน	- จำนวนระบบแจ้งเตือน 1. ระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษา 2. ระบบแจ้งเตือนเกณฑ์/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ - จำนวนระบบคำสั่งคณะกรรมการสอบต่าง ๆ 1. สอบประมวลความรู้/สอบวัดคุณสมบัติ 2. สอบวิทยานิพนธ์และสอบการค้นคว้าอิสระ - จำนวนระบบรับสมัครสอบคัดเลือก - จำนวนระบบการบริหารจัดการศึกษาเกี่ยวกับ วิทยา นิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระแบบออนไลน์ - ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้ระบบ	2 2 - -	- - -	- - 1 -	- - 1 85	-งานบริหาร และพัฒนา วิชาการ -งานบริหาร ทั่วไป

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	เป้าหมายรายปี (พ.ศ. 2563-2566)				แผนปฏิบัติการ/โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมายรายปี (พ.ศ. 2563-2566)				ผู้รับผิดชอบ (ฝ่าย)
		63	64	65	66			63	64	65	66	
3.2 พัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร	บุคลากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อเนื่องทุกปี	80	82	84	85	3.2.1 โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน การสร้างห้องประชุม และจัดเก็บและสำรองข้อมูล	- ค่าเฉลี่ยร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมาย	80	82	84	85	-งานบริหารและพัฒนาวิชาการ -งานบริหารทั่วไป
							- ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	80	82	84	85	
							- ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม	80	82	84	85	
							- ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	80	82	84	85	
							- ชีตความสามารถของบุคลากรเพิ่มขึ้น	80	82	84	85	
3.3 พัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green campus)	มีการรณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องทุกปี	√	√	√	√	โครงการรณรงค์การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การลดใช้กระดาษ	- ร้อยละของการลดปริมาณการใช้กระดาษ	80	83	86	89	-งานบริหารและพัฒนาวิชาการ -งานบริหารทั่วไป
กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็น Smart Student (โดยเน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี) (SA-1, SA-2 ตอบสนอง SC-3)												
4. พัฒนานักศึกษาให้เป็น Smart Student โดยเน้นด้านการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี	นักศึกษาได้รับการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องทุกปี	√	√	√	√	โครงการ/กิจกรรมการพัฒนาทักษะนักศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยี	- เฉลี่ยร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมาย	80	80	85	90	-งานบริหารและพัฒนาวิชาการ -งานบริหารทั่วไป
							- ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	80	82	84	85	
							- ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	80	82	84	85	
							- ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม	80	82	84	85	

ตารางที่ 2.2-2 แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ยุทธศาสตร์/เป้าประสงค์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การวางแผนอัตรากำลังบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย			
1. วิเคราะห์ให้อัตรากำลังเพื่อการวางแผนกำลังคนและสรรหาให้ได้คนที่มีคุณภาพ	1. จัดทำแผนอัตรากำลังที่สอดคล้องและมีการดำเนินการตามแผนของมหาวิทยาลัย	1. มีแผนอัตรากำลังที่สอดคล้องและมีการดำเนินการตามแผนของมหาวิทยาลัย	งานบริหารทั่วไป
2. บุคลากรมีคุณวุฒิและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	1. บุคลากรที่ศึกษาต่อมีวุฒิการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น 2 ราย	งานบริหารทั่วไป
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : เสริมสร้างบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีคุณธรรมจริยธรรม พัฒนาตนให้มีคุณภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง			
1. บุคลากรได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความพร้อมเพื่อการพัฒนา	1. จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรม และส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์	1. จำนวนโครงการ 1 โครงการ 2. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ร้อยละ 100	งานบริหารทั่วไป
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและสมรรถนะให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น			
1. บุคลากรมีศักยภาพและสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ	1. พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและสมรรถนะให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น 2. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยกำหนดด้านความรู้ความสามารถการใช้คอมพิวเตอร์ และประเมินความสามารถ เช่น ระดับ 1 ใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานเป็นระดับ 2 สร้างห้องประชุมได้ระดับ 3 จัดเก็บข้อมูล/สำรองข้อมูลได้	1. จำนวนโครงการ 7 โครงการ 2. เฉลี่ยร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมาย 7.3ก(1) 3. ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ 7.3 ก(4) 4. ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม 7.3ก(1) 5. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ 7.3 ก(4) 6. ชีตความสามารถของบุคลากรเพิ่มขึ้น 7.3ก(1)	งานบริหารทั่วไป
2. ผู้บริหารสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพ	1. ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเข้ารับการอบรมพัฒนาในหลักสูตรสำหรับผู้บริหาร	1. จำนวนผู้บริหารสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพ ร้อยละ 100	งานบริหารทั่วไป
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : มีการธำรงรักษาและสร้างขวัญกำลังใจบุคลากร			
1. พัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานและสภาวะเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต	1. จัดทำโครงการเกี่ยวกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและส่งเสริมสภาวะ / คุณภาพชีวิต	1. จำนวนโครงการ 1 โครงการ 2. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 7.3 ก (2)	งานบริหารทั่วไป
ยุทธศาสตร์ที่ 5 : พัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน			
1. มีระบบกลไกด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม	1. ส่งเสริมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้โปร่งใสและเป็นธรรม	1. มีระบบกลไกด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ตร.7.3ก(1)	งานบริหารทั่วไป

หมวด 3 ลูกค้า (CUSTOMERS)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

3.1 ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1 ก (1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

มีวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยมีการสื่อสารและรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน (ตร.ป.1ข (2)) ในหลายช่องทาง (ตร.3.1-1) ได้แก่ 1)การสื่อสารแบบสองทาง ได้แก่ การประชุมแบบพบปะ การประชุมระดับงาน/หลักสูตร การประชุมสัมมนา การประชุมวิชาการ 2)การใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มไลน์ อีเมล/โทรศัพท์ 3)การสื่อสารแบบทางเดียว ได้แก่ ระบบสารบรรณ จดหมาย และเว็บไซต์/Facebook ซึ่งได้กำหนดระยะเวลาความถี่ในการรับฟังและมีการประเมินผล (ตร.7.2ก(1)) เพื่อนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป ดังเช่น ในปีที่ผ่านมาพบ.ได้มีการรับฟังและนำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความต้องการของคณะ/อาจารย์ และนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้แก่บัณฑิตศึกษา ดังนี้ 1)การพัฒนาการให้ความรู้การใช้ระบบไอทีลิสในรูปแบบออนไลน์ 2) การจัดโครงการส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และความเข้าใจในการทำวิทยานิพนธ์ บทที่ 1-5 จำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาศิลปะและการออกแบบ พร้อมทั้งอบรมการใช้ระบบไอทีลิสในการทำวิทยานิพนธ์บทที่ 1-5 และความรู้ด้านการลอกเลียนวรรณกรรมและจริยธรรมการวิจัย กำหนดจัดโครงการอบรม ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง เริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 (ครั้งที่ 1 กำหนดจัดเดือนสิงหาคม 2564 ครั้งที่ 2 กำหนดจัดเดือนกุมภาพันธ์ 2565) เป็นต้นไป (โดยความเห็นชอบของที่ประชุม กบพ.ครั้งที่ 5/2564 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564) นอกจากนี้ ยังได้กำหนดจัดโครงการอบรมการวิจัยในคน สาขา สังคมศาสตร์ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยความร่วมมือระหว่างบพ. กับ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดจัดวันที่ 10 สิงหาคม 2564 เป็นต้น

3.1 ก (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

มีวิธีการในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร และการให้บริการ และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยใช้วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้าในหลายช่องทาง ได้แก่ 1) การสื่อสารแบบสองทาง เช่น การประชุม 2)การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์ e-mail โทรศัพท์ 3)การสื่อสารแบบทางเดียว เช่น ระบบสารบรรณ จดหมาย แบบสอบถาม เว็บไซต์/ Facebook 3) กำหนดความถี่ของระยะเวลาการสื่อสารและการรับฟัง 4) กำหนดวัตถุประสงค์ของทุกช่องทางการสื่อสารและการรับฟัง รายละเอียดดัง (ตร.3.1-1) ในปีที่ผ่านมาได้มีการประเมินช่องทางต่างๆ ในการสื่อสาร ตร.7.2ก(1) และได้้นำข้อเสนอแนะจากการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการปฏิบัติงานการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระหว่างคณะ กับบพ. เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2564 มาใช้ในการให้บริการข้อมูลด้านจำนวนนักศึกษาตั้งแต่การรับสมัครสอบคัดเลือกไปจนถึงการลงทะเบียนเรียนแก่หลักสูตรและคณะวิชา ระหว่างปีการศึกษา 2559-2563 เช่น จำนวนรับเข้า จำนวนผู้สอบได้ จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ของหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการหลักสูตร และการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับสมัครนักศึกษาแบบครบวงจรในระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สมัครทั้งชาวไทยและต่างชาติ และเป็นข้อมูลให้หลักสูตรได้นำไปใช้ในการบริหารจัดการหลักสูตรต่อไป และมีการจัด “โครงการบรรยายพิเศษ เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อตอบโจทย์ผู้เรียนยุคใหม่ และการเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์การจ้างงาน ในศตวรรษที่ 21 กำหนดจัดวันที่ 3 พฤษภาคม 2564 (แบบออนไลน์)” แก่ผู้บริหารและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนในยุคใหม่ต่อไป

ตารางที่ 3.1-1 วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้า

วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้า	คณาจารย์หลักสูตรพหุฯ	นศ. หลักสูตรพหุฯ/ หลักสูตรคณะ	คณะ/ ตัวแทนหลักสูตร	ผู้บริหารวิชาการ/ การทำนุบำรุง	ผู้ใช้บัณฑิต	ศิษย์เก่า/บัณฑิต มศก./ นศ.ระดับปริญญาตรีจาก มศก. หรือมหาวิทยาลัย	ความถี่	วัตถุประสงค์
การสื่อสารแบบสองทาง (ตร.7.2 ก(1))								
1.การประชุม								
- กรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย			●				1/เดือน	สื่อสาร, ประสานงาน, รับ

								ฟังความคิดเห็น,สร้าง ความผูกพัน
- การประชุมระดับงาน/หลักสูตร	●						2/เดือน	สื่อสาร,ประสานงาน,รับ ฟังความคิดเห็น,สร้าง ความผูกพัน
- การประชุมสัมมนา		●	●				1/ปีตาม แผน	สื่อสาร,ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น,สร้าง ความผูกพัน
- การประชุมวิชาการ/การทำ บำรุงศิลปวัฒนธรรม				●			1/ปีตาม แผน	บริการวิชาการ,รับฟัง ความคิดเห็น,สร้างความ ผูกพัน
2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (ตร.7.2 ก(1))								
- กลุ่มไลน์	●	●	●				ทุกเวลา	ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น,สร้าง ความผูกพัน
- อีเมล/ โทรศัพท์	●	●	●	●	●	●	ทุกเวลา	ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น,สร้าง ความผูกพัน
3. การสื่อสารแบบทางเดียว (ตร.7.2 ก(1))								
- ระบบสารบรรณ จดหมาย แบบสอบถาม	●	●	●	●	●	●	ทุกเวลา	ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น,สร้าง ความผูกพัน
- เว็บไซต์/ Facebook	●	●	●	●	●	●	ทุกเวลา	ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น,สร้าง ความผูกพัน

3.1 ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ

3.1 ข (1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

มีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามหลักสูตรและบริการ ดัง (ตร.P.1ก1) เพื่อความชัดเจนในการมุ่งเน้นลูกค้าตาม (ตร.P.1ข2) ได้แก่ ผู้เรียน (ผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการ) ลูกค้ากลุ่มอื่น (คณะที่จัดการศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา) และผู้มีส่วนได้เสีย (ผู้ใช้บัณฑิต) เช่น ผู้เรียนหลักสูตรพหุวิทยาการซึ่งบพ.รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอน โดยบพ.ได้มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศิลปากรหรือมหาวิทยาลัยอื่นๆ ซึ่งเป็นลูกค้าในอนาคต เช่น การประชาสัมพันธ์หลักสูตรพหุวิทยาการทางช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook กลุ่ม line e-mail มีการทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับกระทรวงวัฒนธรรมเพื่อจูงใจให้มีผู้เข้ามาศึกษาต่อในหลักสูตรพหุวิทยาการมากขึ้น โดยในปีการศึกษา 2563 มีจำนวนนักศึกษาหลักสูตรอนุรักษ์เพิ่มขึ้น (ตร.7.2ก(2)) เป็นต้น ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ คณะ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในหลักสูตรของคณะ ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยให้บริการในด้านการกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ในปีการศึกษา 2563 ได้มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน ทางเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับสมัครนักศึกษาแบบครบวงจรในรูปแบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสมัครแก่นักศึกษาชาวไทยและชาวต่างชาติ และมีการประเมินผลการให้บริการด้านการสอบคัดเลือก ซึ่งพบว่า คณะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการสอบคัดเลือกสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ตร.7.2ก(1)) และมีการจัดประชุมวิชาการประจำปีเพื่อเป็นการให้บริการวิชาการและประชาสัมพันธ์แก่ผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร และมหาวิทยาลัยอื่น ๆ อีกทางหนึ่ง

3.1 ข (2) การจัดการศึกษา และบริการ

มีวิธีการในการจัดการศึกษา และบริการ ขององค์กร โดยการ 1) สำรวจความจำเป็นและความต้องการด้านหลักสูตร และบริการ จากผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และตลาด 2) กำหนดหลักสูตร และบริการ เพื่อตอบสนองตามความต้องการ (ตร.ป.1ก1) 3) ดำเนินการตามข้อกำหนดหลักสูตร และบริการ 4) ติดตามประเมินผล 5) เปรียบเทียบกับคู่แข่ง 6) ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร และบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เห็นความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่น และส่วนตลาด เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มใหม่ ๆ เจาะตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในปัจจุบัน ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 ได้นำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านความสะดวกในการให้บริการระบบ iThesis มาดำเนินการเพิ่มการให้บริการคลินิกการใช้ระบบ iThesis ในรูปแบบออนไลน์ และได้พัฒนาคู่มือการใช้ระบบโอทีลิสเป็นภาษาอังกฤษเพื่อรองรับนักศึกษาต่างชาติอีกด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้กำหนดประเด็นที่ต้องการเทียบเพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และบรรลุนิยามทัศน์ โดยเลือกคู่เทียบกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะ และภารกิจขององค์กร ดังนี้ 1) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตามกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ (ตร.ป.2 ก.(1)) ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสูงกว่าคู่เทียบ และ 2) ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ระบบ iThesis ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสูงกว่าคู่เทียบ (ตร.ป.2 ก.(1)) แม้ว่าคะแนนจะสูงกว่าคู่เทียบแต่ก็ยังคงต้องมีการปรับปรุงแผนเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันให้สูงขึ้นในปีต่อไป ดังเช่น ได้ปรับแผนปฏิบัติการเพิ่มโครงการพัฒนาทักษะให้กับนักศึกษาตามความต้องการ ได้แก่ โครงการอบรมการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาบทที่ 1-5 การใช้ระบบโอทีลิสในการทำวิทยานิพนธ์บทที่ 1-5 และการลอกเลียนวรรณกรรม และโครงการอบรมจริยธรรมการวิจัยในคนสาขาสังคมศาสตร์ เป็นต้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

3.2 ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่น ๆ

3.2 ก (1) การจัดการความสัมพันธ์

มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในระบบสนับสนุนต่างๆ เพื่อสนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ดังเช่น ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแก่คณะ ด้านการบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีผู้รับผิดชอบดูแลและรายงานต่อ กบขท. และมีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในด้านต่าง ๆ (ตร.7.2 ก (1)) และรูปที่ (ตร.7.2 ก (1)-1-4) เพื่อวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุง ดังตารางที่ 3.2-1 ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 พบว่า มีจำนวนอัตราคงอยู่ของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการคิดเป็นร้อยละ 100 (ตร.7.2 ก (2)) และได้มีการสนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยมีการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการอันเนื่องจากผลกระทบจากภาวะวิกฤต (COVID-19) วงเงินงบประมาณจำนวน 355,600 บาท และสนับสนุนทุนแก่คณาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการเพื่อดำเนินการโครงการด้านพัฒนานวัตกรรมเพื่อการศึกษา ด้านงานส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ การเรียนการสอน และด้านงานส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ การเรียนการสอน รวมจำนวน 5 โครงการ วงเงินงบประมาณรวมทั้งสิ้นจำนวน 172,500 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ได้มีการรับฟังและนำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความต้องการของคณะ/อาจารย์ และนักศึกษา มาใช้ในการให้บริการโดยดำเนินการจัดโครงการด้านความรู้ (K) เพิ่มเติม ได้แก่ โครงการอบรมการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาบทที่ 1-5 จำนวน 3 สาขา พร้อมทั้งอบรมการใช้ระบบโอทีลิสในการทำวิทยานิพนธ์บทที่ 1-5 และความรู้ด้านการลอกเลียนวรรณกรรมและจริยธรรมการวิจัย กำหนดจัดโครงการอบรม ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง เริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 (ครั้งที่ 1 กำหนดจัดเดือนสิงหาคม 2564 ครั้งที่ 2 กำหนดจัดเดือนกุมภาพันธ์ 2565) เป็นต้นไป (โดยความเห็นชอบของที่ประชุมกบขท.ครั้งที่ 5/2564 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564) และยังสามารถจัดโครงการอบรมการวิจัยในคนสาขาสังคมศาสตร์แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยความร่วมมือกับคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดจัดวันที่ 10 สิงหาคม 2564 เป็นต้น

ตารางที่ 3.2-1 ระบบการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้า (ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ระบบการสนับสนุน	คณาจารย์หลักสูตรฯ/ คณาจารย์หลักสูตรคณะ	นศ. หลักสูตรฯ/ หลักสูตร คณะ	คณะ/ ตัวแทนหลักสูตร	ผู้รับบริการวิชาการ	ผู้ใช้บัณฑิต	ศิษย์เก่า/บัณฑิต มศก./นศ. ระดับปริญญาตรีจาก มศก. หรือมหาวิทยาลัยอื่น ๆ	วัตถุประสงค์	ผู้รับผิดชอบ
ด้านระบบสารสนเทศ ระบุที่ (ตร.7.2 ก (1)-1)								
- ข้อมูลสารสนเทศบน เว็บไซต์ และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	●	●	●	●	●	●	สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	งานบริหารทั่วไป และ งานบริหารและพัฒนา วิชาการ
-ระบบการให้บริการ แบบฟอร์มออนไลน์		●					สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	
-ระบบการจัดทำ วิทยานิพนธ์ อิเล็กทรอนิกส์ (iThesis)	●	●					สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	
-ระบบการสืบค้น วิทยานิพนธ์/ระบบ Dspace		●				●	สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	
ด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ระบุที่ (ตร.7.2 ก (1)-2)								
- เกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ/คู่มือ นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา	●	●	●	●	●	●	สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	งานบริหารทั่วไป และ งานบริหารและพัฒนา วิชาการ
- ข้อมูลหลักสูตร การศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา	●	●	●	●	●	●	สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	
-โครงการ/กิจกรรมการ พัฒนาทักษะนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา		●					สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	
-การสนับสนุนทุนอุดหนุน การศึกษา /ทุนวิจัย/ทุน การเผยแพร่ผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์		●					สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	
ด้านการประชุมวิชาการ/การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ระบุที่ (ตร.7.2 ก (1)-4)								
-การประชุมวิชาการ				●		●	สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน	งานบริหารทั่วไป และ งานบริหารและพัฒนา วิชาการ

3.2 ก (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

มีวิธีการเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามหลักสูตรและการบริการขององค์กร ดังนี้
 1) รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (ตร.ป.1ข2) และข้อมูลจากการสื่อสารและจากการรับฟังเสียงของลูกค้า ตร.3.1-1,ตร.7.2ก(1) 2) พิจารณากำหนดระบบการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ กำหนดความต้องการข้อมูลในด้านระบบสารสนเทศต่างๆ กำหนดวัตถุประสงค์และผู้รับผิดชอบที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้ามาสืบค้นได้ ตร.3.2-1,ตร.7.2ก(1) 3) กำหนดประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่ม

อื่น **ตร.3.2-3,ตร.7.2ก(1),รูปที่ (ตร.7.2 ก (1)-1-4)** ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 5) รายงานต่อ กบพท. เพื่อพิจารณาทบทวน และปรับปรุง ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 ได้นำข้อเสนอความต้องการของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการมาจัดสรรและ สนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการบัณฑิตวิทยาลัย อันเนื่องจากผลกระทบจากภาวะวิกฤต (COVID-19) วงเงินงบประมาณจำนวน 355,600 บาท และ 2) ได้นำข้อเสนอความต้องการของคณาจารย์หลักสูตรพหุ วิทยาการมาสนับสนุนทุนเพื่อดำเนินการโครงการด้านพัฒนานวัตกรรมเพื่อการศึกษา ด้านงานส่งเสริมประสบการณ์ การเรียนการสอน และด้านงานส่งเสริมประสบการณ์การเรียนการสอน รวมจำนวน 5 โครงการ วงเงินงบประมาณรวมทั้งสิ้น จำนวน 172,500 บาท และปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับสมัครนักศึกษาแบบครบวงจรในระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สมัครทั้งชาวไทยและต่างชาติ เป็นต้น

3.2 ก (3) การจัดการข้อร้องเรียน

มีการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้เสีย มีความมั่นใจในการรับบริการ รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยง ข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกัน ในอนาคต โดยมีขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน ดังนี้ 1) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 2) รับเรื่องร้องเรียน และส่งให้ผู้รับผิดชอบ 3) การจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยนำเสนอต่อกบพท. 4) รายงานการแก้ไขข้อ ร้องเรียน 5) บันทึกข้อมูลการร้องเรียน และการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงและ พัฒนาการดำเนินงานต่อไป ดังรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้รับผิดชอบ หลัก**(ตร.3.2-2)**ในปีการศึกษา 2563 ยังไม่พบข้อร้องเรียนจากการให้บริการและหลักสูตรขององค์กร **ตร.7.2ก(1) ตารางที่ 3.2-2 การรับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้รับผิดชอบหลัก**

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	การจัดการแก้ไขข้อ ร้องเรียน
1. การกำกับดูแลหลักสูตร และการจัด การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษា ตร.7.2ก(1)	- กลุ่มไลน์ - อีเมล/ โทรศัพท์ - ระบบสารบรรณ จดหมาย	ประธาน/ผู้ประสานงาน หลักสูตรพหุวิทยาการ	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
2. การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุ วิทยาการ ตร.7.2ก(1)	- เว็บไซต์/ Facebook - กล่องรับฟังความคิดเห็น	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และวิจัย/งานบริหารและพัฒนา วิชาการ	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
3. การบริหารจัดการและการประกัน คุณภาพ ตร.7.2ก(1)		รองคณบดีฝ่ายบริหาร/ งานบริหารทั่วไป	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
4. การบริหารจัดการของบัณฑิต วิทยาลัย ตร.7.2ก(1)		รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์

3.2 ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.2 ข (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ (**ตร.7.2 ก (1)**) และความผูกพัน (**ตร.7.2 ก (2)**) จากผู้ใช้บริการ และหลักสูตร ได้แก่ ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบทุกกลุ่ม เพื่อให้ได้สารสนเทศจากผู้รับบริการอย่างครบถ้วน สำหรับนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ โดยใช้แบบประเมินทั้งที่เป็นเอกสารและแบบออนไลน์ พร้อมทั้ง กำหนดความถี่ และผู้รับผิดชอบ รายละเอียดดังวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของ บัณฑิตวิทยาลัย (**ตร.3.2-3**) สำหรับนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ และหลักสูตร และตอบสนองตาม ความต้องการ/ความคาดหวังของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย (**ตร.P.1ข2**) ต่อไป ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 บท.ดำเนินการสำรวจความต้องการของนักศึกษาด้านโครงการเพื่อพัฒนาทักษะนักศึกษา และกำหนดจัด โครงการตามความต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ โครงการอบรมการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาบทที่ 1-5 จำนวน 3 สาขา พร้อมทั้งอบรมการใช้ระบบไอทีสิสในการทำวิทยานิพนธ์บทที่ 1-5 และความรู้ด้านการลอกเลียนวรรณกรรมและ จริยธรรมการวิจัย กำหนดจัดโครงการอบรม ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง เริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 (ครั้งที่ 1 กำหนดจัด เดือนสิงหาคม 2564 ครั้งที่ 2 กำหนดจัดเดือนกุมภาพันธ์ 2565) เป็นต้นไป (โดยความเห็นชอบของที่ประชุมกบพท.ครั้งที่ 5/2564 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564) และยังได้กำหนดจัดโครงการอบรมการวิจัยในคนสาขาสังคมศาสตร์แก่นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา โดยความร่วมมือกับคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดจัดวันที่ 10 สิงหาคม 2564 เป็นต้น

ตารางที่ 3.2-3 วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของบัณฑิตวิทยาลัย

วิธีการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบัณฑิต วิทยาลัย	คณาจารย์หลักสูตรฯ	นศ. หลักสูตรฯ	นศ. หลักสูตรคณะ	คณะ/ตัวแทนหลักสูตร	ผู้บริการวิชาการ	ผู้ใช้บัณฑิต	ศิษย์เก่า/บัณฑิต มศก./ นศ. ระดับปริญญาตรี	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (แบบสอบถามที่เป็นเอกสาร/ออนไลน์)									
ด้านการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรทหุวิทยาการ ตร.7.2(1), ตร.7.2ก(2)	✓	✓						2/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
ด้านการให้บริการในการจัด การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ คณะวิชาตร.7.2ก(1),ตร.7.2ก(2)				✓			✓	1/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
ด้านการให้บริการพัฒนาทักษะ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตร.7.2ก (1),ตร.7.2ก(2)		✓	✓					2/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
ด้านการให้บริการทุนอุดหนุน การศึกษา ทุนวิจัย ทุนการเผยแพร่ ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์แก่นัก ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตร.7.2ก(1),ตร.7.2ก(2)		✓	✓					1/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
ด้านการจัดประชุมวิชาการ อบรม สัมมนาแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคคล ทั่วไป ตร.7.2ก(1),ตร.7.2ก(2)		✓	✓		✓			1/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
ด้านความพึงพอใจและความไม่พึง พอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตร.7.2ก(1)						✓		1/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ทางเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย (แบบสอบถามแบบออนไลน์)									
ด้านการใช้บริการของผู้สำเร็จ การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตร.7.2ก(1),ตร.7.2ก(2)						✓		1/ปี	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
ด้านการให้บริการทั่วไป รูปที่ 7.2ก(1)-3	✓	✓	✓	✓	✓			ตลอดเวลา	กลุ่มภารกิจด้าน การวางแผนฯ
กล่องรับความคิดเห็น									
ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ตร.7.2ก(1)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		ตลอดเวลา	กลุ่มภารกิจด้าน บริหารฯ

3.2 ข (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

มีวิธีการรวบรวมสารสนเทศสำคัญเพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นจากหลักสูตรและบริการ (ตร.ป.1ก1) ดังนี้
 1) รวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ในการใช้บริการด้านหลักสูตร และบริการฯ
 ขององค์กร 2) กำหนดประเด็นที่ต้องการเทียบ 3) เลือกคู่เทียบกับองค์กรที่มีหลักสูตร และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน
 (ตร.ป.2ก(3)) นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น 5) นำผลการเทียบมาปรับปรุงและพัฒนา/ ทราบตำแหน่งในการ
 แข่งขันจากคู่เทียบ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาและเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังเช่น ในปี
 การศึกษา 2563 ได้ดำเนินการเปรียบเทียบ จำนวน 2 เรื่อง ดังนี้ 1) ด้านจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่รับเข้า
 เทียบกับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทศปร.) เพื่อนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์จาก
 เปอร์เซ็นการเพิ่ม-ลดให้เหมาะสม และเพื่อทราบตำแหน่งในการแข่งขันจากคู่เทียบด้านจำนวนนักศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษาที่รับเข้า ซึ่งผลการเทียบกับคู่เทียบ พบว่า การจัดอันดับจำนวนรับเข้านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2559-2563 โดยจากค่าเฉลี่ยมหาวิทยาลัยศิลปากรจัดอยู่ในลำดับที่ 13 จาก 25 สถาบัน (ตร.7.5 ก (2)) และเลือกคู่เทียบกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการดังนี้ 1) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากบพ. จำแนกตามกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ (ตร.7.2 ก.(1)) ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสูงกว่าคู่เทียบ และ2) ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ระบบ itthesis ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสูงกว่าคู่เทียบ (ตร.7.2 ก(1)) แม้ว่าคะแนนจะสูงกว่าคู่เทียบแต่ก็ยังคงต้องมีการปรับปรุงแผนเพิ่มความพึงพอใจให้สูงขึ้นในปีต่อไป ดังเช่น ได้ปรับแผนปฏิบัติการเพิ่มโครงการพัฒนาทักษะให้กับนักศึกษาอีก 2 โครงการ ได้แก่ โครงการอบรมการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาบทที่ 1-5 การใช้ระบบไอทีซิสในการทำวิทยานิพนธ์บทที่ 1-5 และการลอกเลียนวรรณกรรม เป็นต้น

3.2 ข (3) การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในระบบสนับสนุนต่างๆ ได้แก่ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแก่คณะ ด้านการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อสนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ดัง (ตร.3.2-1) โดยผู้รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ รายงานต่อบพ. และมีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้า เพื่อวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุง ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ (รูปที่.7.2 ก (1)-1) มาใช้ในการเผยแพร่หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาบนเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย สำหรับคณะวิชาและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนและการสอน และการเรียนของนักศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ AUN-QA และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้นักศึกษา นักเรียน ได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้าเข้าศึกษาต่อ ซึ่งมีการประชาสัมพันธ์ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน สำหรับอำนวยความสะดวกในการรับสมัครนักศึกษาของนักศึกษาต่างชาติด้วย เป็นต้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก (1) ตัววัดผลการดำเนินการ

มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ (ตร. 2.2-1) แผนการดำเนินการของกระบวนการทำงานสำคัญตามวงจร PDCA และข้อมูลตัวชี้วัด/สารสนเทศสำคัญในการติดตามการดำเนินการต่างๆ ได้แก่ ผลการดำเนินงานโดยรวม ผลการปฏิบัติงานประจำวัน ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ ด้านผู้เรียนและผู้รับบริการ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน และด้านอื่น ๆ โดยพิจารณาจากความสำคัญที่จะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ กำหนดให้กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่กำกับดูแลการดำเนินการตามที่กำหนด เพื่อเสนอต่อบพ. และกบพท.ทุก 6-9-12 เดือน บพ.ใช้ข้อมูลดังกล่าวในการติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน และใช้ประกอบการวิเคราะห์และตัดสินใจ รวมทั้งเป็นปัจจัยนำไปพัฒนาในการวางแผนต่างๆ รายละเอียดมีดัง (ตร. 4.1ก-1)

ตารางที่ 4.1ก-1 ตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและการวิเคราะห์ทบทวน และกระบวนการพัฒนา

วัตถุประสงค์	ตัววัด	ความถี่	ผู้กำกับและรับผิดชอบ/การวิเคราะห์ทบทวน	ผลลัพธ์	กระบวนการที่นำไปพัฒนา
ผลการดำเนินงานโดยรวม	ตัววัดตามแผนกลยุทธ์ตามตาราง 2.2-1	รายปี	- คมนบดีและรองคมนบดี - เทียบค่าเป้าหมาย - GAP/trend analysis	7.5 (ข)	รายงานความก้าวหน้าและทบทวนเพื่อปรับแผนแผนรอบ 6-9-12 เดือน เช่น
	ตัววัดตามแผนปฏิบัติการตามตาราง 2.2-1	6-9-12 เดือน	- คมนบดีและรองคมนบดี - เลขานุการคณะ - ผู้ช่วยเลขานุการ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.5 (ข)	การปรับให้มีเป้าหมายกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี ระยะยาว 4 ปี แผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี ระยะยาว 4 ปี และปรับตัวชี้วัดเพิ่มเติม

ผลการปฏิบัติงานประจำวัน	Leading/lagging indicators ตามหมวด 6.1 ตัวอย่างเช่น - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตร พหุวิทยาการ - ความพึงพอใจของนักศึกษา/อาจารย์/ คณะ ในการให้บริการของบช.	- ภาควิชาการศึกษา - ทุกครั้งที่ใช้บริการ - ติดตามผลการบริการรายสัปดาห์ - สรุปผลการประเมินรายปี	- คณบดีและรองคณบดี - ผู้ช่วยเลขานุการ - เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.2 ก (1)	ประเมินผล และปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการ เช่น - จัดทำโครงการส่งเสริมสนับสนุนความรู้การทำวิทยานิพนธ์ปีที่ 1-5
ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ	- ผลประเมินการประกันคุณภาพของหลักสูตร - ผลประเมินการประกันคุณภาพของคณะ	- รายปีการศึกษา	- กรรมการบริหารหลักสูตร - GAP/trend analysis - คณบดีและรองคณบดี - ผู้ช่วยเลขานุการ - เลขานุการคณะ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.1-ข (1)	จัดทำแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอของคณะกรรมการประเมินระดับหลักสูตรและระดับคณะ
ด้านผู้เรียนและผู้รับบริการ	- ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ - จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ - ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการจัดการแก้ไข	- รายปีการศึกษา - รายปีการศึกษา	- เลขานุการคณะ - ผู้ช่วยเลขานุการ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.2 ก (1), 7.2 ก(2)	นำผลการประเมินการให้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษาสถานการณ์โควิด-19 -ไม่มีข้อร้องเรียน
ด้านบุคลากร	- ชีตความสามารถ/อัตรากำลัง - การพัฒนาบุคลากร - ความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม - ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ - ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม - ความพึงพอใจ/ความผูกพันในการปฏิบัติงานของบุคลากร	- รายปี	- คณบดีและรองคณบดี - เลขานุการคณะ - ผู้ช่วยเลขานุการ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - เทียบค่าเป้าหมาย - GAP/trend analysis	7.3 ก (1) 7.3 ก (2) 7.3 ก (3), 7.3 ก(4)	นำผลการประเมินมาพิจารณาจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร เช่น การอบรมการใช้เทคโนโลยี การอบรมภาษาอังกฤษ การอบรมจริยธรรมและการให้บริการเพื่อสร้างความผูกพัน ฯลฯ
ด้านการเงิน	- การเบิกจ่ายเป็นไปตามประมาณการรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ - สัดส่วนการใช้จ่ายตามพันธกิจต่างๆ ขององค์กร	- รายไตรมาส - รายปี	- เลขานุการคณะ - ผู้ช่วยเลขานุการ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - เทียบค่าเป้าหมาย - GAP/trend analysis	7.4 ก (1) 7.5 ก (1)	นำข้อมูลการเบิก-จ่าย มาสรุปรายรับ-รายจ่าย เงินคงเหลือ ประกอบการจัดทำแผนการเงินและการใช้จ่ายในปีต่อไป
ด้านอื่น ๆ	- ผลการประหยัดทรัพยากร	- รายปี	- เลขานุการคณะ - ผู้ช่วยเลขานุการ - หัวหน้างานและกลุ่มภารกิจ - GAP/trend analysis	7.4 ก(5)	นำผลการประหยัดกระดาศไปประกอบการพิจารณาจัดทำแผนการลดใช้กระดาศอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

4.1 ก (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

มีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (ตร. P.2ก (3)) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปรับปรุงผลการดำเนินการและสร้างการเรียนรู้ เพื่อการบรรลุตามพันธกิจ และเพื่อทราบตำแหน่งในการแข่งขัน โดยพิจารณาจาก 1) ความสำคัญที่จะทำให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ 2) มีเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่แข่งจากบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะในการดำเนินงานเช่นเดียวกัน 3) มีเป้าหมายในการพัฒนาหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA และ 4) มีแหล่งข้อมูลสำหรับการเทียบเคียง ในปีการศึกษา 2563 ได้กำหนดใช้ข้อมูลสารสนเทศเปรียบเทียบ จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้ 1) ด้านจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่รับเข้า เทียบกับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทศพร.) เพื่อนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์จากเปอร์เซ็นต์การเพิ่ม-ลดให้เหมาะสม และเพื่อทราบตำแหน่งในการแข่งขันจากคู่แข่งด้านจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่รับเข้า ซึ่งผลการเทียบกับคู่แข่ง พบว่า การจัดอันดับจำนวนรับเข้านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2559-2563 โดยจากค่าเฉลี่ยมหาวิทยาลัยศิลปากรจัดอยู่ในลำดับที่ 13 จาก 25 สถาบัน และเลือกคู่แข่งกับบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการดังนี้ 1) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากบพ. จำแนกตามกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ (ตร.7.2 ก(1)) ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสูงกว่าคู่แข่ง และ 2) ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ระบบ thesis ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสูงกว่าคู่แข่ง (ตร.7.2 ก(1)) แม้ว่าคะแนนจะสูงกว่าคู่แข่งแต่ก็ยังคงต้องมีการปรับปรุงแผนเพิ่มความพึงพอใจให้สูงขึ้นในปีต่อไป ดังเช่น ได้ปรับแผนปฏิบัติการเพิ่มโครงการพัฒนาทักษะให้กับนักศึกษาในทุกปีการศึกษาๆ ละ 2 ครั้ง ภาคการศึกษาต้น และภาคการศึกษาปลายเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 เป็นต้นไป ได้แก่ โครงการอบรมการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาบทที่ 1-5 การใช้ระบบไอทีซิสในการทำวิทยานิพนธ์บทที่ 1-5 และการลอกเลียนวรรณกรรม เป็นต้น

4.1 ก (3) ความคล่องตัวของการวัดผล

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญของสถานการณ์จากภายในและภายนอก โดยเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ กฎหมาย/ ข้อบังคับที่สำคัญ การเงินและงบประมาณ ความต้องการของผู้เรียนและผู้ใ้บัณฑิต เป็นต้น โดยมีวิธีจัดการความคล่องตัวของการวัดผล โดยผู้บริหารกำกับดูแลการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมอบหมายกลุ่มภารกิจผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุม กบพท. ซึ่งจะมีการประชุมทุกสัปดาห์ และ กบพท. จะมีการประชุมทุกเดือน เพื่อทบทวนหรือปรับตัวชี้วัดหรือการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างทันที่ (ตร. 4.1ก-1) เช่น ในปีการศึกษา 2563 ได้ดำเนินการออกระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดัง (ตร.7.4ก(3)) เพื่อกำกับ ดูแล หลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 เป็นต้น

4.1 ข การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ผู้นำระดับสูงกำหนดให้มีการติดตามทบทวนผลการดำเนินงานทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการตามกลุ่มภารกิจ ตามความถี่และผู้รับผิดชอบตาม (ตร. 4.1ก-1) และมีวิธีการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการ Gap/trend analysis เทียบค่าเป้าหมาย ดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลเพื่อติดตามทบทวนผลการดำเนินงาน 2) วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานระหว่างดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (รอบ 6-9-12 เดือน) และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งผลการดำเนินงานตามพันธกิจต่าง ๆ 3) เทียบกับค่าเป้าหมายร่วมกับการวิเคราะห์แนวโน้ม (GAP/trend analysis) ของตัวชี้วัดต่าง ๆ โดยมอบหมายให้กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพทำหน้าที่รวบรวมติดตามผลการดำเนินการจากกลุ่มภารกิจต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ 4) นำผลการวิเคราะห์ทบทวนเสนอต่อที่ประชุม กบพท. เพื่อพิจารณาปรับปรุงแผน และนำเสนอต่อที่ประชุม กบพท. เพื่อพิจารณาอนุมัติผลการทบทวนและแผนปรับปรุงการดำเนินงาน ในปีการศึกษา 2563 ได้นำผลการดำเนินงานตามพันธกิจต่าง ๆ ด้วยวิธีการเทียบกับค่าเป้าหมายร่วมกับการวิเคราะห์แนวโน้ม (GAP/trend analysis) ของตัวชี้วัดต่าง ๆ ดังเช่น นำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคณะและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาปรับปรุงการให้บริการในการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การสนับสนุนข้อมูลและสถิติจำนวนนักศึกษารับเข้ากับจำนวนนักศึกษาคงอยู่สำหรับให้คณะและหลักสูตรใช้ในการบริหารจัดการหลักสูตร การปรับปรุงระบบการรับสมัครเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาชาวไทยและต่างชาติ การเพิ่มช่องทางการให้บริการระบบไอทีสิทในรูปแบบออนไลน์ การเผยแพร่ข้อมูลหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งทำให้คณะและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการจากบพท. เพิ่มขึ้น (ตร. 7.2 ก (1)) เป็นต้น

4.1 ค การปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1 ค (1) ผลการดำเนินการในอนาคต

มีการทบทวนผลการดำเนินงานและตัววัดผลการดำเนินงาน ตามข้อ 4.1 ข และ (ตร.4.1ก-1) รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบตาม ตร.ป.2ก(3) หากพบว่า ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ กลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบจะนำผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามค่าคาดการณ์เสนอต่อ กบพท. และ กบพท. เพื่อให้ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงแผนปฏิบัติการและกระบวนการทำงานที่สำคัญในปีต่อไป

4.1 ค (2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

มีการนำผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการในข้อ (ตร.4.1 ข) มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินการในทุกระดับ โดยมีวิธีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม และมีการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง โดยพิจารณาจาก 1) เรื่องที่มีผลกระทบต่อการบริหารธุรกิจและวิสัยทัศน์ของบัณฑิตวิทยาลัย 2) เรื่องที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) โอกาสความเป็นไปได้ในการพัฒนา/ปรับปรุง เช่น ชีตความสามารถของสถาบัน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ต้องใช้ รวมทั้งงบประมาณ ตัวอย่างของเรื่องที่ได้มีการพิจารณาในการปรับปรุงในปีการศึกษา 2563 เช่น การพัฒนาระบบแจ้งเตือนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จากเดิม เป็นการแจ้งโดยเอกสาร พัฒนาเป็นระบบการแจ้งเตือนทาง e-mail เป็นต้น ได้มีการปรับปรุงจากเดิมระบบการรับสมัครนักศึกษาทางออนไลน์เป็นการพัฒนาระบบการรับสมัครทางออนไลน์แบบครบวงจร และมีการปรับปรุงจากเดิมการให้บริการแบบฟอร์มคำร้องบนเว็บไซต์เป็นการพัฒนาให้เป็นระบบบริหารจัดการศึกษาเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระแบบออนไลน์ เป็นต้น

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

4.2 ก ข้อมูลและสารสนเทศ

4.2 ก (1) คุณภาพ

มีสำนักดิจิทัลเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย เป็นแม่ข่าย ดูแล ควบคุม ความปลอดภัยของระบบ และข้อมูลและความปลอดภัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศทำหน้าที่รับผิดชอบระบบสารสนเทศที่สำคัญของบพท. โดยกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบทำหน้าที่ ตรวจสอบ ความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันของระบบสารสนเทศ ภายใต้การกำกับดูแลโดยหัวหน้างานและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินงานเข้าสู่ที่ประชุม กบพท. (รูปที่ 2.1-2 และตร. 4.1ก-1) และมีการจัดการระบบสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน ความถูกต้องทันสมัยพร้อมใช้งาน และการบำรุงรักษา ความปลอดภัยของระบบและข้อมูล และวิธีการจัดการ hardware และวิธีการจัดการ software ในการให้บริการแก่ นักศึกษา คณะ คู่ความร่วมมือต่าง ๆ และผู้สนใจ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ (integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ตาม (ตร. 4.2ก-1) และมีกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ รับผิดชอบประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 มีการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานของบุคลากร คณะ และนักศึกษา ด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยด้านระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก (รูปที่ 7.2 ก(1)-1) และผลประเมินด้านข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับมาก (ตร.7.4ก(2)) นอกจากนี้ ได้มีการกำหนดให้บุคลากรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานการอัปเดตข้อมูลสำคัญ/การสำรองข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาด/ความเสี่ยง ของข้อมูลจากการปฏิบัติงาน Standard Operation Procedures (SOPs) ปีการศึกษา 2563 ขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ตารางที่ 4.2ก-1 วิธีการที่บัณฑิตวิทยาลัยใช้จัดการระบบสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ

ความต้องการ	วิธีการจัดการ hardware	วิธีการจัดการ software
ความสะดวกในการใช้งาน	<ul style="list-style-type: none">- จัดคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร- จัดห้องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ รองรับการใช้งานได้อย่างเพียงพอกับความต้องการ- จัดคอมพิวเตอร์, visualizer และ projector สำหรับการเรียนการสอนในห้องเรียนนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ- จัดสรรงบประมาณเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์สำหรับ	<ul style="list-style-type: none">- ระบบสารสนเทศที่มีความพร้อมและสะดวกต่อผู้ใช้และเชื่อมต่อกับระบบ single sign on ของมหาวิทยาลัย- ระบบ wireless internet ครอบคลุมทั่วพื้นที่- ระบบสารสนเทศ เพื่อการทำงานอื่น ๆ เช่น ระบบการทำวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (iThesis) , ระบบฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (Dspace), ระบบการรับสมัครนักศึกษา(ออนไลน์), ระบบการรับสมัครอบรมภาษาอังกฤษเข้ม (ออนไลน์), ระบบรับสมัครการประชุมวิชาการ (ออนไลน์) เป็นต้น

	บุคลากร และนักศึกษา	
ความถูกต้องทันสมัย พร้อมใช้งาน และการ บำรุงรักษา	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงานก่อนและหลังการปฏิบัติงาน - ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในห้องเรียนก่อนและหลังการเรียนการสอน 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ software ถูกลิขสิทธิ์และทันสมัย เช่น Microsoft office, Windows, antivirus พร้อมและเพียงพอสำหรับคอมพิวเตอร์ของบัณฑิตวิทยาลัยทุกเครื่อง - มีเจ้าหน้าที่ด้านระบบสารสนเทศดูแลความเรียบร้อยเบื้องต้นของระบบคอมพิวเตอร์
ความปลอดภัยของ ระบบ และข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - มีสำนักดิจิทัลเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย เป็นแม่ข่าย ดูแล ควบคุม และความปลอดภัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบการยืนยันตัวตน และ password - ระบบสำรองข้อมูลสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย - ระบบ cloud storage สำรองข้อมูลส่วนบุคคล - โปรแกรม anti-virus จากมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษาและบุคลากร

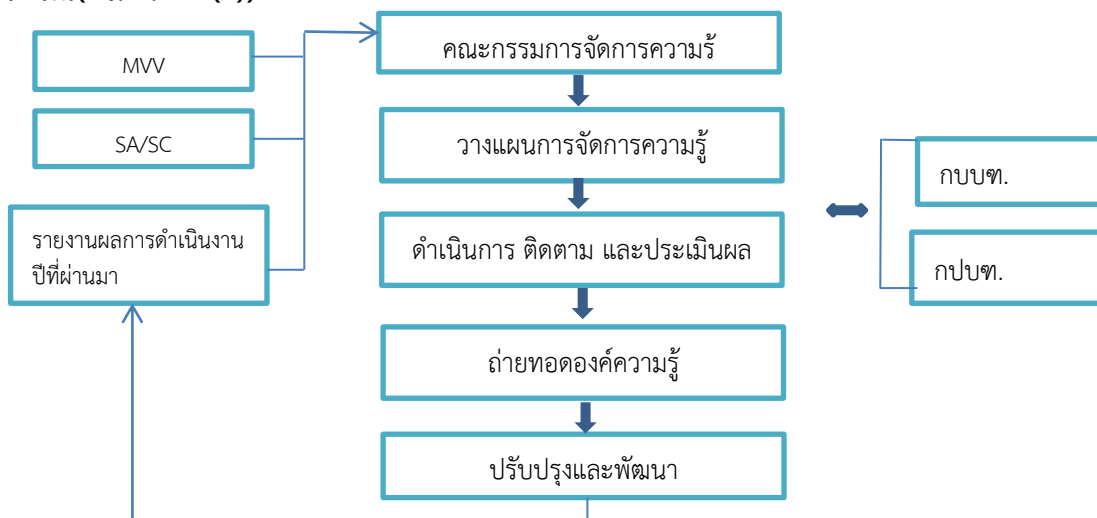
4.2 ก (2) ความพร้อมใช้

มีวิธีการดูแลความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศรับผิดชอบดูแลความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศของบพ. มีกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพออกแบบตารางเก็บข้อมูลที่สำคัญ รวมทั้งระบอบการรายงานสำหรับกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ และมีการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บและติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญและพร้อมใช้งานต่อการดำเนินงานของบพ. และมีเว็บไซต์ของบพ. ให้บริการข้อมูลและสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารสำคัญสำหรับบุคลากร นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก และมีการสำรองข้อมูลเว็บไซต์ทุกสัปดาห์ โดยการดูแลของสำนักดิจิทัลของมหาวิทยาลัย และมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจด้านฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนา ในปีการศึกษา 2563 ได้มีการติดตามและประเมินผลความพร้อมใช้ของระบบข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ของบุคลากร นักศึกษา และคณาจารย์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ตร. 7.4 ก (2))

4.2 ข ความรู้ของสถาบัน

4.2 ข (1) การจัดการความรู้

มีการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้จากการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้รับผิดชอบการดำเนินการตามระบบการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย (รูปที่ 4.2 ข -1) ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 มีการกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ 1)ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลผลความรู้ สอบวัดคุณสมบัติ และสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาและ2)ระบบจัดการงานคำสั่งสอบคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และสอบการค้นคว้าอิสระ และได้มีการประเมินบุคลากรในการนำความรู้จากการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์พบว่าอยู่ในระดับมากดังผลการประเมิน(ตร. 7.4 ก (2))



รูปที่ 4.2 ข-1 ระบบการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย

4.2 ข (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คณะกรรมการจัดการความรู้ของบพ. ที่มีรองคณบดีฝ่ายบริหารเป็นประธาน จัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ในหน่วยงาน ภายใต้หลักการของ PDCA โดยมีการคัดเลือก best practice ประกอบด้วยผลงานที่มีการปรับปรุงงาน ผลงานที่มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นที่ตอบสนองผู้เรียนและผู้รับบริการ ผลงานที่สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน KM Day ที่จัดขึ้นทุกปีในโครงการจัดการความรู้ KM เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นซึ่งดำเนินการติดต่อกันมาหลายปี รวมทั้งมีการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับข้อบังคับ ประกาศที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งการประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ แก่ประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหลักสูตรของคณะวิชา ในปีการศึกษา 2563 ได้เผยแพร่องค์ความรู้จากการจัดการความรู้แก่บุคลากรและคณะวิชาในโครงการสัมมนาเรื่อง “แนวทางการปฏิบัติงานและการประสานงานในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระหว่างคณะกับบัณฑิตวิทยาลัย” เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2564 มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 122 คน ผลการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการ (KM) ได้รับความรู้ความเข้าใจจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยร่วมกับคณะในการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ดังผลการประเมิน ตาม (ตร.7.4 ก (4))

4.2 ข (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

มีการมอบหมายให้รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน และกลุ่มภารกิจด้านต่าง ๆ ดูแลรับผิดชอบดำเนินการเพื่อเพิ่มและกระจายองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานที่จำเป็นต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผ่านระบบการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย (รูปที่ 4.2ข-1), ตร. 4.2 ข-3 โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้จัดทำแผน และติดตาม รอบ 6-9-12 เดือน และประเมินผล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงตามเป้าประสงค์ และสื่อสารสู่ประชาคมผ่านทางช่องทางต่าง ๆ (ตร.1.1ข) เช่น ที่ประชุม กบพท./กปพท. และโครงการสัมมนา KM ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรของบพ.กับคณะวิชา และได้มีการประเมินผลการนำความรู้จากโครงการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังผลการประเมิน ตาม (ตร. 7.4 ก (2)) เป็นต้น

ตารางที่ 4.2 ข-3 สรุปแผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2563

ยุทธศาสตร์	แผนกิจกรรม KM	เป้าประสงค์	บุคลากรเป้าหมาย	การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
แผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2563-2566 กลยุทธ์ที่ 3 : นำระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย นวัตกรรมในการบริหาร มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน	แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ ตามแผนเป้าหมาย KM รวมจำนวน 2 เป้าหมาย ได้แก่ -ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลผลความรู้ สอบวัดคุณสมบัติ และสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา -ระบบจัดการงานคำสั่งสอบ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และสอบการค้นคว้าอิสระ	เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	เช่น ผู้บริหาร และบุคลากร ของบัณฑิตวิทยาลัย และคณะ	-การประชุม กบพท. -การประชุมผู้บริหารพบปะบุคลากร -การประชุมการประสานงานการปฏิบัติงานระหว่างคณะกับบัณฑิตฯ	-รองคณบดี ฝ่ายบริหาร -คณะกรรมการจัดการความรู้ -หัวหน้างาน บุคลากร

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

5.1 ก ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1 ก (1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

มีวิธีการที่ใช้ในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยผู้นำระดับสูง พิจารณาข้อมูลที่สำคัญและข้อกำหนดต่าง ๆ (รูปที่ 2.1-1, รูปที่ 5.1-1) ข้อมูลบุคลากรปัจจุบัน (ตร. P.1ก(3-1)) แผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว (ตร. 2.2-1) ความต้องการของตลาดในปัจจุบันและอนาคต มาตรฐานคุณภาพ และการบริการ เพื่อประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของบพ. (ตร. 5.1-1) ให้บรรลุวิสัยทัศน์ของบพ. ในการจัดอัตรากำลัง คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร ร่วมกับ กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ การเจ้าหน้าที่ และ กบพท. ประเมินและวิเคราะห์กรอบอัตรากำลัง ที่มีอยู่เดิมเปรียบเทียบกับข้อมูลที่สำคัญและข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อวางแผนอัตรากำลัง และกำกับ ติดตามและทบทวนแต่ละปี สำหรับบุคลากรสายวิชาการซึ่งเป็นคณาจารย์จากคณะวิชาคู่ความร่วมมือของหลักสูตรมหาวิทยาลัยที่มีการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนจากคณะวิชาที่สังกัด สำหรับบพ. ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์จากคณะวิชาคู่ความร่วมมือด้านการส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ของอาจารย์ และการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนหลักสูตรมหาวิทยาลัย (ตร. 5.1-1) โดยสนับสนุนทุนปีละประจำปี สำหรับในปีการศึกษา 2563 สนับสนุนทุนแก่คณาจารย์เพื่อดำเนินการโครงการจัดทำนวัตกรรมการเรียนการสอนรวมจำนวน 5 โครงการ วงเงิน 172,500 บาท เป็นต้น

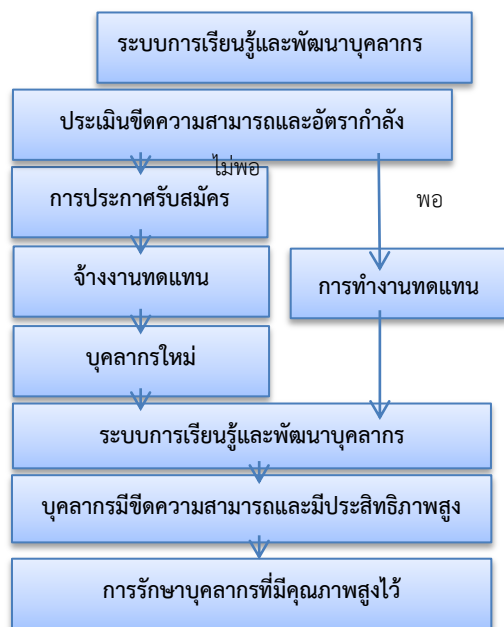
ตารางที่ 5.1-1 การประเมินอัตรากำลังและขีดความสามารถของบัณฑิตวิทยาลัย

ข้อมูลที่สำคัญ	ข้อกำหนด		ผลลัพธ์
-MVV -การเกษียณอายุ -CC -การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่าง ๆ -Strategic plan -SA SC -หลักสูตร และบริการ ผลการดำเนินงาน	สายสนับสนุนวิชาการ	ลูกจ้าง	
ด้านทักษะ (skill) →	ด้านอัตรากำลัง		
	-ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559	-กรอบอัตรากำลัง ของงาน/กลุ่มงาน -ภาระงาน	(ตร. 2.2-2)
	ด้านขีดความสามารถ หรือสมรรถนะ (Competency)		
ด้านความรู้ (knowledge) →	-มาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ครอบคลุมงาน 4 ด้าน ด้านปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบริการ และมีความดีและมีสมรรถนะที่สำคัญ ดังนี้ -มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี -มีทักษะคอมพิวเตอร์ -มีจิตสำนึกในการให้บริการ -มีการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง -มีการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ -การมุ่งผลสัมฤทธิ์ -ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน -การทำงานเป็นทีม -การมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ	ความรู้ ความสามารถ ตรงตามคุณสมบัติของ ตำแหน่งงาน	(ตร. 2.2-2) (ตร. 2.2-2)
			(ตร. 7.3 (4))

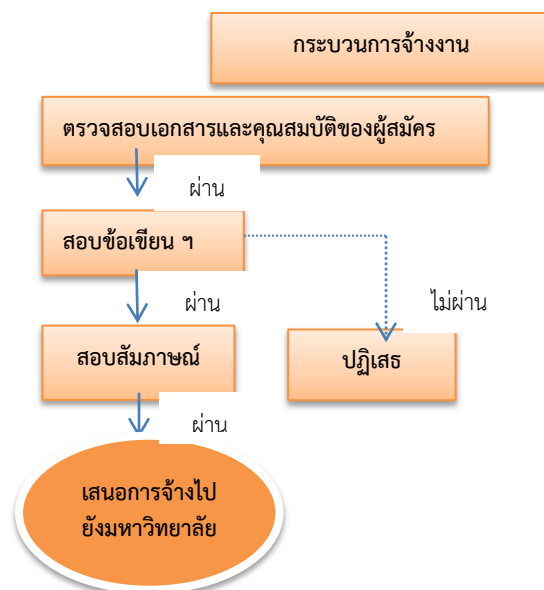
ด้านทัศนคติ (Attitude) →	-มีความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ		
	สายวิชาการ		
ด้านการส่งเสริมประสบการณ์ การเรียนการสอนของอาจารย์	-สนับสนุนทุนการส่งเสริมประสบการณ์การเรียนการสอน ของอาจารย์ และการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอน	คณาจารย์คู่ความร่วมมือหลักสูตร พหุวิทยาการ	(ตร. 7.1-ค)
ด้านความผูกพัน	-ความผูกพันต่อบัณฑิตวิทยาลัย		(ตร. 7.2 ก (2))

5.1 ก (2) บุคลากรใหม่

มีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ โดยใช้กระบวนการสรรหา คัดเลือก แข่งขัน ว่าจ้าง และบรรจุบุคลากร ตามระเบียบมศก. โดยมีการกำหนดคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และทักษะตามที่กำหนด และดำเนินการประกาศรับสมัครพร้อมรายละเอียดการสมัครในหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และมีกระบวนการจ้างงานตามขั้นตอนการบริหารบุคลากรโดยมีคณะกรรมการสอบคัดเลือกประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นกรรมการสอบคัดเลือก (รูปที่ 5.1ก-2) บช.มีแผนพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรปัจจุบันให้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ (ตร. 2.2-1) ในการรักษาบุคลากรใหม่จัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อ สอนงานให้มีระบบการปฐมนิเทศบุคลากรเพื่อให้เข้าใจวิสัยทัศน์พันธกิจของบช. จรรยาบรรณ ความก้าวหน้า สิทธิ ประโยชน์และสวัสดิการ สถานที่และอุปกรณ์การทำงาน ความปลอดภัย สนับสนุนให้บุคลากรใหม่อบรมและพัฒนา สร้าง ขวัญและกำลังใจ มีการยกย่อง ชมเชย และมอบรางวัลกับบุคลากรผู้สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีและมีระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร (รูปที่ 5.1ก-1)



รูปที่ 5.1ก-1 ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร



รูปที่ 5.1ก-2 กระบวนการจ้างงาน

5.1 ก (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

มีวิธีการจัดการในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลัง เปลี่ยนไป โดยมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลง และความต้องการด้านขีด ความสามารถและ อัตรากำลังที่เปลี่ยนแปลง ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูปที่ 2.1-1) ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร (รูปที่ 5.1ก-1) และแผนกลยุทธ์ (ตร. 2.2-1) โดยบัณฑิตวิทยาลัย สนับสนุนใช้ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ตามแผน KM (ตร. 4.2ข-3) เพื่อให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้ และมีการจัดอบรมพัฒนาขีดความสามารถ สมรรถนะแก่บุคลากรสายสนับสนุน

ตามแผนกลยุทธ์ (ตร.2.2-1) นอกจากนี้ ยังมีแผนอัตรากำลัง เพื่อการขออัตรากำลัง และเพื่อทดแทนบุคลากรที่จะเกษียณโดยการเตรียมคนเพื่อเรียนรู้งานและถ่ายทอดงาน สำหรับในปี งบประมาณ พ.ศ. 2564 มีบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการ 3 คน ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยได้จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการถ่ายทอดงานและมอบงานก่อนการเกษียณเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

5.1 ก (4) การทำงานให้บรรลุผล

มีวิธีการในการจัดระบบและบริหารบุคคล ตามโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน (รูปที่ P1ข(1)) โดยมีการจัดระบบการบริหารบุคลากรแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มสายวิชาการ และกลุ่มสายสนับสนุน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการตามกระบวนการทำงานที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยที่กำหนด (ตร.6.1ก-(2)) และตามแผนกลยุทธ์ซึ่งผู้นำระดับสูงกำหนดตัวชี้วัดของบัณฑิตวิทยาลัยตามแผนกลยุทธ์ (ตร.2.2-1) ถ่ายทอดสู่งาน/กลุ่มงาน และบุคคล โดยสอดคล้องกับ MVV บัณฑิตวิทยาลัย มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรใช้ระบบบริหารบุคลากรในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร การเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี การส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และมอบหมายกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนฯ ติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญในการดำเนินงานของกลุ่มงาน ตามวงจร PDCA รายงานต่อที่ประชุม กบปท. ก่อนนำเข้าที่ประชุม กบปท. เพื่อพิจารณาทบทวน ปรับปรุง ทุก 6-9-12 เดือน ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 ได้สนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุนไปทำหน้าที่ประสานงานหลักสูตรพหุวิทยาการ และมีการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับหน้าที่ ซึ่งทำให้การบริหารจัดการหลักสูตรพหุวิทยาการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีการพัฒนาหลักสูตรและการปรับปรุงหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์ AUN-QA เป็นต้น นอกจากนี้ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ดังตารางที่ 7.1-ก และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่น) เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (ตร.7.2 ก (1)) นอกจากนี้ ได้มีการทบทวนและมีการปรับปรุงการพัฒนาระบบ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การปรับปรุงระบบรับสมัครสอบคัดเลือกให้เป็นแบบครบวงจรขึ้น และมีการสนับสนุนโครงการพัฒนาทักษะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้น ได้แก่ โครงการอบรมการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาปีที่ 1-5 จำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาศิลปะและการออกแบบ พร้อมทั้งอบรมการใช้ระบบไอทีซิสในการทำวิทยานิพนธ์ปีที่ 1-5 และความรู้ด้านการลอกเลียนวรรณกรรมและจริยธรรมการวิจัย และการจัดโครงการอบรมจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์ เป็นต้น

5.1 ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.1 ข (1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

มีวิธีดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสภาวะ ปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยกำหนดนโยบายและมีเป้าประสงค์หลักคือสถานที่ทำงานสะอาด สะดวกสบาย มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และเพียงพอสำหรับการทำงาน ในสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย (ตร. P.1ก(3-2)) บัณฑิตวิทยาลัย มีการจัดโครงการเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรเข้ารับการอบรมความปลอดภัยเกี่ยวกับอัคคีภัย เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนทราบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง มีการปรับสภาพแวดล้อมและพื้นที่ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน (ตร.7.3 ก (2)) และรายงานผลการประเมินในที่ประชุม กบปท. เพื่อนำไปพิจารณา ทบทวน ปรับปรุงต่อไป ในปีการศึกษา 2563 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสภาวะแวดล้อมของการทำงานโดยเฉลี่ยของผู้บริหารและบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก และได้มีการจัดหาเครื่องทำน้ำร้อนและน้ำเย็นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารและบุคลากร

5.1 ข (2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

มีการสนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากรโดยสนับสนุนบุคลากรด้านการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (ตร.5.1ข-2) เพิ่มจากสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่บุคลากร ทั้งนี้ ผู้นำระดับสูงยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน โดยมี กบปท. ดูแลบุคลากร ด้านการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการประชุมทุกสัปดาห์ นอกจากนี้ ยังมีนโยบายสำคัญในการสื่อสาร/ ถ่ายทอด/ การทำความเข้าใจขององค์กรกับบุคลากร ในการให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ในการปฏิบัติงานขององค์กรร่วมกับผู้นำระดับสูง โดยการจัดการประชุมพบปะกับประชาคมระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรทุกเดือน เป็นต้น โดยในปีการศึกษา 2563 มีผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของบุคลากรด้านสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรอยู่ในระดับมาก(ตร.7.3 ก (2))

ตารางที่ 5.1ข-2 ตารางสิทธิประโยชน์ของบุคลากรกลุ่มต่างๆ

สิทธิประโยชน์	บุคลากรกลุ่มต่างๆ		
	ข้าราชการ /พนักงาน ประจำ	พนักงาน ชั่วคราว	ลูกจ้าง
ค่าตอบแทนเพิ่มพิเศษ	✓	✓	✓
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. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2 ก. (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

มีวิธีการในการกำหนดปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยกลุ่มภารกิจด้านการวางแผน และประกันคุณภาพ ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อทำการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อ กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร และใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนประสิทธิผลของบุคลากร (ตร. P.1ก(3-2) และใช้แบบสอบถามประเมินความผูกพันของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ รายงานผู้นำระดับสูงและ กบขท. และนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรต่อไป

5.2 ก (2) ประเมินความผูกพัน

มีวิธีการในการประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ ประเมินความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของบุคลากร(ตร.7.3 ก (2))และ ประเมินความผูกพันของบุคลากร(ตร.7.3 ก(3))นอกจากนี้ ยังรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้แก่ การพบปะผู้บริหารในการประชุม อบรม สัมมนาต่างๆ การรวบรวมข้อมูลการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน ข้อร้องเรียน ความปลอดภัย เพื่อติดตามประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยนำผลมาวิเคราะห์ เข้าที่ประชุม กบขท. เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร และเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรทุกปี (ตร.2.2-2)

5.2 ข วัฒนธรรมองค์กร

มีวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะเป็นครอบครัว ความเป็นพี่เป็นน้อง และเอื้ออาทรต่อกัน เน้นเรื่องการทำงานด้วยความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพสูง สอดคล้อง MVV และ CC บัณฑิตวิทยาลัยใช้กระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (รูปที่ 4.2ข-1 และตร. 2.2-1) ทำให้เกิดความร่วมมือและการแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากร และผล การปฏิบัติงานสำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยดีในงานทุกระดับ จึงทำให้การดำเนินงานขององค์การสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี (ตร.7.1ข(1)) และส่งเสริมให้เกิดความผูกพันโดยมีคณบดีเป็นแบบอย่างที่ดีในการขับเคลื่อนการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ดังเช่น การดูแลเอาใจใส่บุคลากร การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม เน้นการดำเนินชีวิตตามแนววิถีพุทธ การให้ คำแนะนำช่วยเหลือ ความเป็นกัลยาณมิตร การสร้างความรักความสามัคคี การสร้างความผูกพัน และในแต่ละปีจะมี โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรไว้ในแผน การบริหารและพัฒนา บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย โดยวัฒนธรรมองค์กรของบขท.ที่กำหนดคือ “เป็นองค์กรที่มีความร่วมมือในการทำงาน อย่างเข้มแข็ง” ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรได้ร่วมกันค้นหาและกำหนดวัฒนธรรมองค์กรของบขท.ดังกล่าวขึ้น สำหรับใช้ในการ ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของบขท.(ตร.2.2-2) ในปีการศึกษา 2563 ได้จัดให้มีการประชุมพบปะกัน ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรทุกเดือน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานตาม พันธกิจขององค์กร และเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อการสื่อสารและสร้างบรรยากาศ และความ โปร่งใสในการทำงาน อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานให้เข้มแข็งอีกทางหนึ่ง

5.2 ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2 ค (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

มีการสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากร โดยใช้ระบบการบริหารจัดการบุคลากรให้ทำงานบรรลุผลสำเร็จ โดยกำหนดการประเมิน Key Performance Indicators (KPI) 70% และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (competency) 30% ตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งสมรรถนะเป็น 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะการบริหารจัดการ (เฉพาะตำแหน่งผู้บริหารแต่ละระดับ) และสมรรถนะตามสายงานถ่ายทอดจาก MVV ยุทธศาสตร์ ค่านิยมขององค์กร แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ภาระงานของบุคลากรแต่ละสายอย่างชัดเจน บุคลากรสายสนับสนุน มีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนงานต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับ MVV ของบัณฑิตวิทยาลัย โดยนำผลลัพธ์จากการทำงาน เช่น ผลการประกันคุณภาพของบัณฑิตวิทยาลัย (ตร.7.4 ก (3)) ผลความสำเร็จของงานตามแผนปฏิบัติการ (ตร.7.5 (ข)) เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน บัณฑิตวิทยาลัยประเมินผลการทำงานตาม KPI และสมรรถนะ 2 รอบต่อปี คือ เมษายนและกันยายน โดยดำเนินการประเมินในรูปแบบของคณะกรรมการ ประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี เลขานุการคณะ หัวหน้างาน เป็นกรรมการประเมิน และแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

5.2 ค (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

มีการใช้ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของบัณฑิตวิทยาลัย สนับสนุนความต้องการการพัฒนาของสถาบัน และการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานความต้องการของบุคลากร และผู้บริหารรายบุคคล คณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากรกำหนดทักษะความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย ให้บรรลุวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ ในแต่ละงานจะมีการจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อสอนงาน การหมุนเวียนงานเพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ฝ่ายงาน ในการพัฒนาบุคลากรกำหนดให้ทุกคนเข้าอบรมและบัณฑิตวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยในแต่ละปี และงบประมาณสำหรับการเข้าอบรมให้กับบุคลากรรายบุคคล บุคลากรจะต้องส่งรายงานความรู้ที่ได้รับและการนำมาใช้ประโยชน์ มีการติดตามทุก 6 เดือน และเสนอที่ประชุม กบขท. เพื่อทบทวน กำกับ และติดตามและเป็นข้อมูลนำเข้าสู่กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รูปที่ 2.1-1) นอกจากนี้ ในปีการศึกษา 2563 บัณฑิตวิทยาลัยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ให้มีการประกันคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX จึงกำหนดให้ผู้นำระดับสูง ได้แก่ คณบดี รองคณบดี เลขานุการคณะ ผู้ช่วยเลขานุการ และหัวหน้างาน และบุคลากรระดับปฏิบัติการ เข้าร่วมการอบรม EdPEX เพื่อการพัฒนาข.

5.2 ค (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

มีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยในหลายระดับ โดยผู้บริหารและบุคลากรทุกคนที่เข้าร่วมโครงการประชุม อบรม สัมมนา เพื่อการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากร จะต้องประเมินความรู้ความเข้าใจของตนเองก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ และกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ จะสรุปผลการประเมินและรายงานต่อ กบขท. เพื่อพิจารณาและเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการวางแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรในปีต่อไป สำหรับเรื่องที่มีความสำคัญกับบัณฑิตวิทยาลัยได้มีระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย เช่น แนวทางการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEX ทุกคนที่ผ่านการอบรมจะถูกมอบหมายให้เข้าร่วมแสดงความเห็น และถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรในกลุ่มงานที่ดูแล เพื่อดำเนินการจัดทำรายงานตามเกณฑ์ EdPEX กลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ จะทบทวน วิเคราะห์ตัวชี้วัดที่สำคัญ (ตร. 4.1ก-1) โดยเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การบรรลุผลของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ความพึงพอใจของบุคลากร ความผูกพันของบุคลากร เป็นปัจจัยนำเข้าไปกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ SPP (รูปที่ 2.1-1) เมื่อพบโอกาสในการปรับปรุงจะนำไปปรับปรุงการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการ ในปีการศึกษา 2563 บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น ดังผลลัพธ์การพัฒนาบุคลากร (ตร.7.3 ก (4)) และมีผลลัพธ์ด้านความผูกพัน (ตร.7.3 ก (3))

5.2 ค (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

มีวิธีการในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน โดยคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร มีแผนในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน (ตร.2.2-2) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรไว้ในแผนกลยุทธ์ (ตร.2.2-1) มีการวางแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรทุกคน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น และเพื่อเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากร มีแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อตรวจสอบทักษะที่จำเป็นเพื่อความก้าวหน้าของตำแหน่งงานของบุคลากร และมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และช่วยเหลือในการยื่นขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น

ผ่านการประชุม กบบพ. และกบปพ. โดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอกำหนดระดับตำแหน่งเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร ผู้นำ โดยในปีการศึกษา 2563 มีบุคลากรที่เสนอขอความก้าวหน้าตามแผนการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากร ได้จำนวน 2 คน และมีบุคลากรที่ได้รับการฝึกและสอนงานตามแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 1 คน

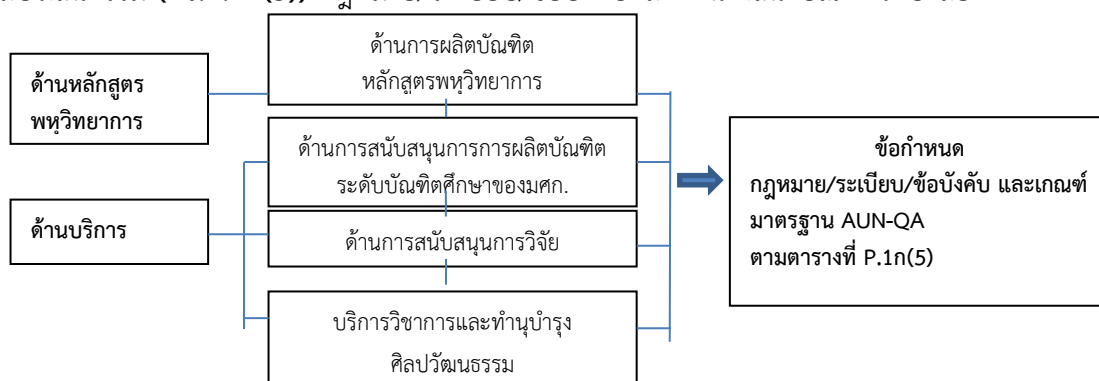
หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

6.1 ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

6.1 ก (1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

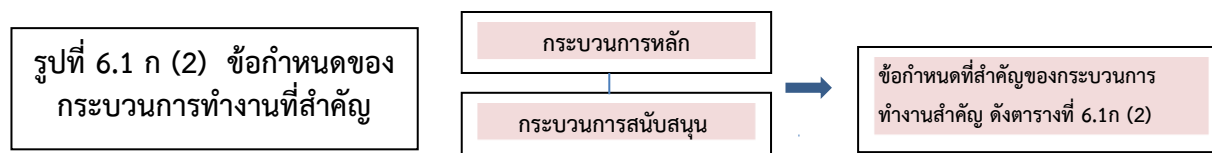
มีการระบุข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (รูปที่ 6.1 ก (1)) ตามเกณฑ์และพันธกิจขององค์กร ดังนี้ ด้านการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการร่วมกับคณะคู่มาร่วมมือ (ตร.ป.1ก(5)) กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ และเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA ด้านการบริการ ได้แก่ ด้านการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมศก. ด้านการสนับสนุนการวิจัย และด้านการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ตร.ป.1ก(5)) กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับและแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย



รูปที่ 6.1 ก (1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการสำคัญ

6.1 ก (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตามพันธกิจ ได้แก่ การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะที่เป็นคู่มาร่วมมือ โดยมีข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ (รูปที่ 6.1 ก (2)) แบ่งเป็น 1) กระบวนการหลัก ได้แก่ 1.1) การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ 1.2) การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 1.3) การผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะที่เป็นคู่มาร่วมมือ 1.4) การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ 2) กระบวนการสนับสนุน ได้แก่ 2.1) การให้บริการแก่นักศึกษา/ อาจารย์/คณะ 2.2) ระบบสารสนเทศ 2.3) ระบบการจัดการข้อร้องเรียน 2.4) การพัฒนาบุคลากร และ 2.5) การเงินและงบประมาณ (ตร.7.1-ข (1)) โดยมีข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญดัง (รูปที่ 6.1 ก (2)) และมีรายละเอียดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้ ดัง (ตร. 6.1ก (2))



ตารางที่ 6.1ก (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดที่สำคัญ และผู้รับผิดชอบ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการหลัก 1.1 การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับ			

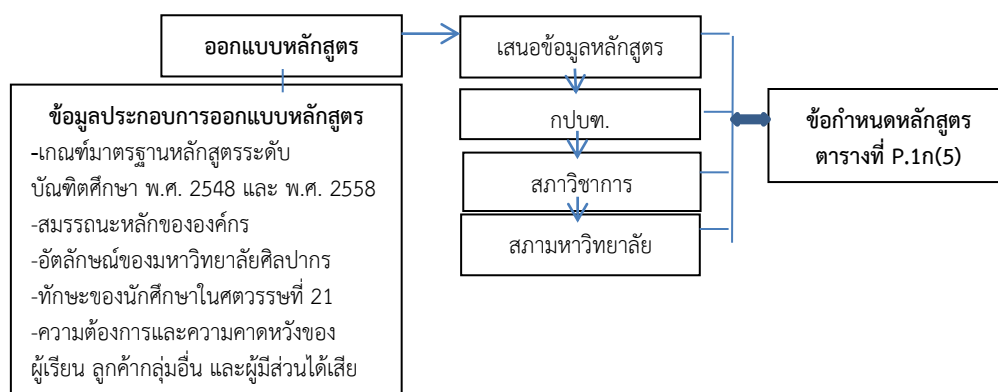
<p>บัณฑิตศึกษาของคณะวิชา</p> <p>1.1.1 การกำกับดูแลหลักสูตร</p> <p>1.1.2 การกำกับดูแลการจัดการศึกษา</p> <p>- การคัดเลือกนักศึกษา</p> <p>- การทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ</p> <p>- การสำเร็จการศึกษา</p> <p>- การพัฒนานักศึกษา</p> <p>- การสนับสนุนทุน/ข้อมูลแหล่งทุนวิจัย/วิทยานิพนธ์</p>	<p>- หลักสูตรได้มาตรฐาน และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร</p> <p>- คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษาตามเกณฑ์ของหลักสูตร</p> <p>- เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p>- เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p>- มีกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่เหมาะสม</p> <p>- ข้อกำหนดของผู้สนับสนุนทุนวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p>- แผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย</p>	<p>- มีระบบกลไกในการตรวจสอบกำกับหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร (ตร.7.1-ข (1))</p> <p>- มีระบบและกลไกตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ของหลักสูตร (ตร.7.1-ข (1))</p> <p>- มีระบบและกลไกตรวจสอบขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/ การค้นคว้าอิสระของนักศึกษาทุกขั้นตอนเป็นไปตามเกณฑ์ข้อบังคับฯ (ตร.7.1-ข (1))</p> <p>- มีระบบและกลไกตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษาให้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์ข้อบังคับฯ (ตร.7.1-ข (1))</p> <p>- ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกิจกรรมนักศึกษา(ตร.7.2 ก (1))</p> <p>- จำนวนทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา (ตร.7.1-ข (1))</p> <p>- จำนวนทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานตีพิมพ์/ เผยแพร่ (ตร.7.1-ข (1))</p> <p>- ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย (ตร.7.5 (ข))</p> <p>- มีฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัย/วิทยานิพนธ์เผยแพร่แก่นักศึกษา</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัย/วิทยานิพนธ์ (ตร.7.2-ก (1))</p>	<p>งานบริหารและพัฒนาวิชาการ</p>
<p>1.2 การบริการวิชาการและการทำงานบำรูงคลีปวัฒนธรรม</p>	<p>- การบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการชุมชน เสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็ง</p>	<p>- ผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย (ตร. 7.5 (ข))</p>	<p>งานบริหารทั่วไป</p>
<p>1.3 การผลิตบัณฑิตหลักสูตรพหุวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา ร่วมกับคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือ</p> <p>1.3.1 การพัฒนาหลักสูตร</p> <p>1.3.2 การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล</p>	<p>- หลักสูตรได้มาตรฐานและปรับปรุงตามรอบเวลาที่กำหนด</p> <p>- การจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพ</p> <p>- บัณฑิตมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์สอดคล้องกับศตวรรษที่</p>	<p>- ผลการประเมินการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA (ตร.7.1-ข (1))</p> <p>- ความพึงพอใจของนักศึกษา (ตร.7.2 ก (1))</p> <p>- ผลงานตีพิมพ์ของนักศึกษา</p> <p>- คะแนนประเมินความพึงพอใจผู้ใช้</p>	<p>งานบริหารและพัฒนาวิชาการ</p> <p>อ.ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและผู้ประสานงานงานบริหารทั่วไป</p> <p>อ.ผู้รับผิดชอบหลักสูตรผู้ประสานงาน และ</p>

<p>1.3.3 การพัฒนานักศึกษา</p> <p>1.3.4 การสนับสนุนการเรียนการสอน</p>	<p>21</p> <p>- มีกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่เหมาะสม</p> <p>- มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้บรรยากาศ และสถานที่ที่เหมาะสม ทุนการศึกษา</p>	<p>บัณฑิต (ตร.7.1-ก)</p> <p>- ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกิจกรรมนักศึกษา (ตร. 7.2 ก (1))</p> <p>- ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ตร.7.2 ก (1))</p>	<p>งานบริหารทั่วไป</p>
<p>1.4 การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ</p> <p>- การจัดทำแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย (ระยะสั้น-ยาว)/ แผนการประกันคุณภาพ</p> <p>- การถ่ายทอดแผนฯ สู่ผู้ปฏิบัติ</p> <p>- การดำเนินการตามแผน/ การปรับแผน (รอบ 6,9,12 เดือน)</p> <p>- การประเมินผลความสำเร็จของแผนฯ</p> <p>- การนำผลการประเมินในการจัดทำแผนไปปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานปีงบประมาณต่อไป</p>	<p>- พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม</p> <p>- การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรพหุวิทยาการตามเกณฑ์ สกอ. (IQA) และ AUN QA</p> <p>- การประกันคุณภาพระดับองค์การตามเกณฑ์ สกอ. (IQA) /EdPEX</p>	<p>- ความสำเร็จของแผนเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดร้อยละ 80 (ตร.7.5 ข)</p> <p>- ผลการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรผ่านเกณฑ์มาตรฐานทุกหลักสูตร</p> <p>- ผลการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพของบัณฑิตวิทยาลัย (ตร.7.1-ข (1))</p>	<p>กบบท.</p>
<p>2. กระบวนการสนับสนุน</p> <p>2.1 การให้บริการแก่นักศึกษา/ อาจารย์/คณะ</p> <p>นักศึกษา: จัดทำคู่มือนักศึกษา ระบบ iThesis</p>	<p>- ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องของผู้รับบริการทุกกลุ่ม</p>	<p>- ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่ม (ตร.7.2 ก (1))</p>	<p>งานบริหารและพัฒนาวิชาการ</p>
<p>2.2 ระบบสารสนเทศ</p> <p>- การสืบค้นวิทยานิพนธ์/ระบบ Dspace</p> <p>- ฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัย/วิทยานิพนธ์</p> <p>- ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ</p> <p>- การสื่อสารในองค์การ/ การประชาสัมพันธ์/ การรับฟังความคิดเห็น</p>	<p>- มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกภาคการศึกษา</p> <p>- มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>- มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>- มีช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่ม แบบช่องทางเดียว และ 2 ช่องทาง ได้แก่ Website ไปรษณีย์ แบบฟอร์ม/คำร้อง online (บช1-4,บช6) กล่องรับฟังความคิดเห็น FB, Line, E-mail โทรศัพท์ การประชุม การมาติดต่อด้วยตนเอง</p> <p>ระบบสารบรรณ</p>	<p>- จำนวนวิทยานิพนธ์ที่นำขึ้นในระบบฐานข้อมูลมีความครบถ้วนตามจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาร้อยละ 100</p> <p>- มีฐานข้อมูล/ การประเมินความพึงพอใจการใช้สำหรับให้บริการนักศึกษา (ตร.7.2 ก (1))</p> <p>- ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามเกณฑ์</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ตร.7.2 ก (1)) (ตร.7.4 ก (1))</p>	<p>งานบริหารและพัฒนาวิชาการ</p> <p>งานบริหารและพัฒนาวิชาการ</p> <p>งานบริหารและพัฒนาวิชาการ</p> <p>งานบริหารทั่วไป</p>

2.3 ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	- มีช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข	- ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการจัดการแก้ไขร้อยละ 100 (ตร.7.2 ก (1))	คณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย
2.4 การพัฒนาบุคลากร	- แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร - แผนอัตรากำลัง - แผนพัฒนาบุคลากร - แผนการประเมินบุคลากร	- ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร (ตร.7.3 ก (4))	งานบริหารทั่วไป
2.5 การเงินและงบประมาณ - การตั้งงบประมาณ (ประมาณการรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ) (ตร.7.5 ก (1)) - การปรับแผน (เมื่อได้รับการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณจริง) - การจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายตามแผนงบประมาณ (SU-ERP) - การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติการประจำปี (MIS)	- แผนกลยุทธ์การเงินและงบประมาณ (แผนระยะยาว) - พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง - ระเบียบกระทรวงการคลัง - ระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยหลักเกณฑ์ อัตรารายเดือนไขและวิธีการในการเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2562 - การรายงาน	- ผลการดำเนินงานตามแผน (ตร.7.4 ก (2))	งานบริหารทั่วไป

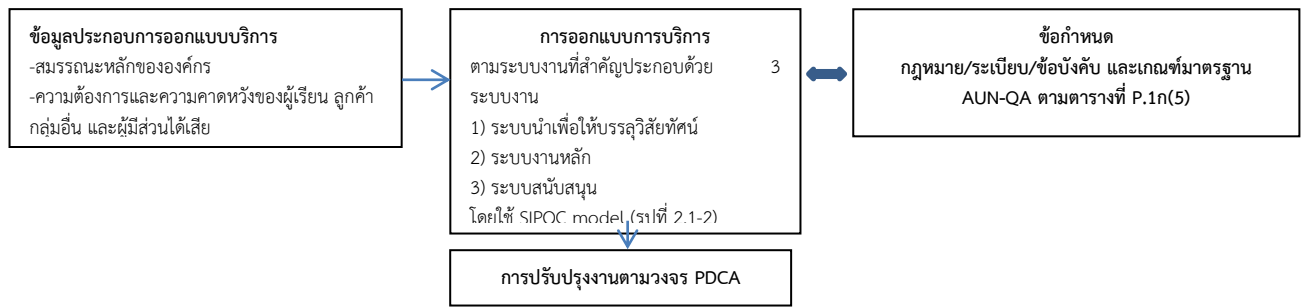
6.1 ก (3) แนวคิดในการออกแบบ

มีวิธีการที่สถาบันใช้ออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะที่เป็นคู่ความร่วมมือดำเนินการออกแบบหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2558 และตามข้อกำหนดของหลักสูตรที่ระบุใน (ข้อ 6.1ก(1)) ตามแนวทางในข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดทำขึ้นโดยบัณฑิตวิทยาลัย โดยผ่านความเห็นชอบของ กบปท. สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งมีการนำเสนอรายละเอียดขององค์การ อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ทักษะของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย มาเป็นข้อมูลประกอบการออกแบบหลักสูตร สำหรับการดำเนินการด้านหลักสูตรพหุวิทยาการในปีการศึกษา 2563 หลักสูตรได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และดำเนินการประกันคุณภาพหลักสูตรได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA โดยมี แนวคิดในการออกแบบหลักสูตร และกระบวนการทำงานสำคัญตามข้อกำหนด (รูปที่ 6.1 ก (3)-1)



รูปที่ 6.1 ก (3)-1 แนวคิดในการออกแบบหลักสูตร และกระบวนการทำงานสำคัญตามข้อกำหนด

สำหรับการออกแบบการบริการ ได้แก่ การสนับสนุนการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมศก. การสนับสนุนการวิจัย และการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัยใช้แนวคิดการออกแบบตามระบบงานที่สำคัญประกอบด้วย 3 ระบบงาน 1) ระบบนำเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ 2) ระบบงานหลัก และ 3) ระบบสนับสนุน ซึ่งวิธีการที่บัณฑิตวิทยาลัยใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญโดยพิจารณาตามพันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลัก โดยใช้ SIPOC model (รูปที่ 2.1-2) รวมทั้งมีการนำสมรรถนะหลักขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสียมาเป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบ (รูปที่ 6.1 ก (3)-2) และใช้วิธีการปรับปรุงงานตามวงจร PDCA สำหรับการดำเนินการด้านการบริการต่าง ๆ ในปีการศึกษา 2563 มีการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนด และมีการปรับปรุงการบริการตามวงจร PDCA เช่น การนำผลการสำรวจความต้องการของคณะ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มาปรับปรุงการให้บริการระบบไอทีลิสในรูปแบบออนไลน์ และนำมาวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมนักศึกษาเพิ่มเติม ได้แก่ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความรู้และความเข้าใจด้านการทำวิทยานพินธ์บทที่ 1-5 และโครงการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เพื่อป้องกันการคัดลอกและลอกเลียนวรรณกรรม เป็นต้น



รูปที่ 6.1 ก (3)-2 แนวคิดในการออกแบบการบริการ และกระบวนการทำงานสำคัญตามข้อกำหนด

6.1 ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1 ข (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

มีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดสำคัญ ผู้รับผิดชอบในกระบวนการทำงานประจำวัน (Daily operation) (ตร.6.1-1) เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามวงจร PDCA กระบวนการทำงานสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย 3 ด้าน คือ กระบวนการนำให้บรรลุวิสัยทัศน์ กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ที่ใช้ SIPOC (Stakeholders-Input-Process-Output-Customer) (รูปที่ 2.1.2) และติดตามและปรับปรุงการทำงานของกระบวนการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัย ตามวงจร PDCA

6.1 ข (2) กระบวนการสนับสนุน

มีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญให้สอดคล้องตามกระบวนการหลักโดยออกแบบตาม SIPOC model (รูปที่ 2.1-2) และดำเนินการตามข้อกำหนด (ตร. 6.1ก(2)) โดยผู้นำระดับสูงพิจารณาจากข้อมูลความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากร และเสียงของลูกค้ำ เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย 3 ด้าน คือ กระบวนการนำให้บรรลุวิสัยทัศน์ กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ตามข้อกำหนดที่ระบุ ใน (ข้อ 6.1ก(1)) ให้สำเร็จตามแผนปฏิบัติงาน โดยมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (collaboration resource) และมีผู้รับผิดชอบในกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ กบพท. งานบริหารและพัฒนาวิชาการ งานบริหารทั่วไป อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้ประสานงาน และกำหนดตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ (ตร. 6.1ก(2))

6.1 ข (3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)

มีวิธีการที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยใช้ SIPOC model (รูปที่ 2.1-2) ร่วมกับวงจร PDCA ในปีการศึกษา 2563 บัณฑิตวิทยาลัยได้พัฒนารวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่ผู้นำระดับสูง

ใช้ติดตามการดำเนินการ ปีการศึกษา 2563 เพื่อให้การดำเนินการของบัณฑิตวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตามข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ (ตร. 4.1-1, ตร.6.1ก(2) และ 6.1ข(3))

ตารางที่ 6.1ข(3) ข้อมูลที่นำมาใช้ปรับปรุงและเกณฑ์คุณภาพ

พันธกิจ	ข้อมูลที่นำมาใช้ในการปรับปรุง	เกณฑ์คุณภาพ	ตัวอย่างการปรับปรุง
ผลิตและกำกับดูแลการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรตามเกณฑ์มาตรฐาน	SPP, CC,ระยะเวลาการสำเร็จการศึกษา	สป.อว., AUN-QA, เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	จัดทำระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ตร.7.1-ข (1))
บริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	SPP, การใช้ประโยชน์	การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	พัฒนาระบบการประเมิน ความรู้ก่อน-หลัง ของผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของผู้เข้าร่วมโครงการ (ตร.7.1-ก)

6.1 ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

มีวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยคัดเลือกคู่ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ คำนึงถึงการส่งมอบตามข้อกำหนดเวลาและพร้อมใช้งาน (ตร. P.1ข(3)) และการดำเนินการที่ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของบัณฑิตวิทยาลัย และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นด้วย บัณฑิตวิทยาลัยจัดการผู้ส่งมอบด้านการผลิตบัณฑิต เช่น ด้านการจัดการศึกษา เช่น สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น วัสดุและอุปกรณ์สำหรับใช้ในการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอน การประสานงาน และด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านระบบ iThesis ที่มีต่อการให้บริการระบบของบริษัทคู่ความร่วมมือ (ตร.7.1-ค) ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการผ่านกฎระเบียบพัสดุที่เกี่ยวข้อง (ตร. P.1ก(5)) ในรูปแบบกรรมการเพื่อจัดซื้อ และกรรมการตรวจรับ ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานและรายการค่าใช้จ่ายมีการบันทึกในระบบการเงินการคลังของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำไปสรุปผลรายเดือน เสนอต่อ กบขบ. รายไตรมาส เพื่อวิเคราะห์และให้ข้อคิดเห็น ในปีการศึกษา 2563 ได้จัดทำค่าของบแผ่นดินปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อปรับปรุงห้องปฏิบัติการหลักสูตรอนุรักษ์ศิลปกรรม ที่ชั้น 2 บข.สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน และสนับสนุนงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 128,400 บาท เพื่อสนับสนุนวัสดุ ครุภัณฑ์ การเรียนการสอน และสนับสนุนงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 172,500 บาท สำหรับคณาจารย์หลักสูตรอนุรักษ์ศิลปกรรมและหลักสูตรจดหมายเหตุฯ เพื่อจัดทำโครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบ e-learning จำนวน 5 โครงการ เช่น โครงการ การเรียน-การสอนออนไลน์กับนักศึกษาในหลักสูตรอนุรักษ์ศิลปกรรม และโครงการเผยแพร่องค์ความรู้จากหลักสูตรแก่นักศึกษา กลุ่มนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในสาขาที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไปในรูปแบบออนไลน์ เช่น โครงการ Live Talk กับหลักสูตรการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม (ACHIM-SU): บทบาทงานจดหมายเหตุและมรดกทางวัฒนธรรมในยุค New Normal (ภายใต้โครงการหึ่งสู่ชุมชนครั้งที่ 11) เป็นต้น ซึ่งพบว่าคณาจารย์มีความพึงพอใจและสามารถนำความรู้จากการจัดทำโครงการไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับมาก (ตร.7.1-ค)

6.1 ง. การจัดการนวัตกรรม

มีวิธีการที่ใช้ในการจัดการนวัตกรรม โดยใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์พิจารณาปัจจัยภายในและภายนอก ที่สอดคล้องกับ MVV วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ CC โดยมีนโยบายสนับสนุนด้านนวัตกรรมการเรียนการสอนและการวิจัย และนวัตกรรมจากการทำงานประจำ ตามแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย (ตร.2.2-1) โดยกำหนดให้มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้อาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการดำเนินการสร้างนวัตกรรมสำหรับใช้ในการเรียนการสอนนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ติดตาม สรุปการดำเนินการ ที่ทำให้เกิดนวัตกรรม ดังเช่น ในปีการศึกษา 2563 มีการดำเนินการสร้างนวัตกรรมมาใช้ในการเรียนการสอน จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ 1) เรื่อง การเรียน-การสอนออนไลน์กับนักศึกษา ในหลักสูตรอนุรักษ์ศิลปกรรม 2) เรื่อง ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์ศิลปกรรมสำหรับภัณฑารักษ์ และผู้ที่ชื่นชอบศิลปะ : ในห้องเรียนออนไลน์ หลักสูตรอนุรักษ์ศิลปกรรม (ตร.7.1-ค) และมีการสร้างนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 1 เรื่อง ได้แก่ ฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์ เป็นต้น (ตร. 2.2-1)

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

6.2 ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

มีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการ มีผู้นำระดับสูงติดตามผลการดำเนินการที่สำคัญ โดยกำหนดตัวชี้วัด (ตร. 2.2-1) กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ถ่ายทอดตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการและไปสู่โครงการ/กิจกรรม มีการกำกับ ติดตามเพื่อป้องกันความผิดพลาด การทำงานซ้ำซ้อน เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุ่มค่า ลดต้นทุน โดยผู้บริหารกำหนดแผนการใช้จ่ายเงินตามการขออนุมัติของแต่ละโครงการฯ โดยใช้ระบบการเงินการคลังของมหาวิทยาลัยศิลปากร SU-ERP ในการควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิผล (มีการกำหนดโครงการฯ งบประมาณ การเบิกจ่ายภายในสิ้นเดือนสิงหาคมของทุกปี) ทำให้บัณฑิตวิทยาลัยสามารถติดตามการดำเนินงานของโครงการ ตัวชี้วัดและความสำเร็จได้ โดยกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ และกลุ่มภารกิจด้านคลังและพัสดุที่มีการประสานข้อมูลกัน การดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การดำเนินงานสำเร็จตามแผนงาน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน ใช้การเบิกจ่ายทางการเงินเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการที่ได้วางแผนจัดทำไว้ก่อน นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มีนโยบายการประหยัดทรัพยากร เช่น การลดการใช้กระดาษ และมีโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเพิ่มสูงขึ้น เช่น โครงการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี ตามแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-1) เป็นต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการทำแผนงานตามแผนงบประมาณที่จัดสรร มีการประเมินรายรับ-รายจ่าย ครอบคลุมตามพันธกิจตามแผนทุกแผน โดยมีเงินเหลือสะสมในปีงบประมาณนี้ (ตร.7.5 ก (1))

6.2 ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

มีระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ เพื่อการเตรียมความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉินสำหรับระบบโปรแกรมข้อมูล และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้ 1) ระบบข้อมูลที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยจะถูกสำรองจัดเก็บไว้ในระบบเครือข่าย server โดยมีแม่ข่ายดูแลระบบ ได้แก่ สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) สำหรับภาวะฉุกเฉินเช่นไฟตกไฟดับ บัณฑิตวิทยาลัยมีเครื่องสำรองไฟ (UPS) ติดตั้งที่คอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง 3) การปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล มีการสำรองข้อมูลส่วนบุคคล ไว้ในเอ็กเทอนอลฮาร์ดดิส หรือ google drive ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้จากภายนอกกรณีมีภาวะฉุกเฉิน เป็นต้น ในปีการศึกษา 2563 ได้มีการจัดโครงการอบรมการจัดเก็บและสำรองข้อมูลระบบสารสนเทศในช่องทางต่าง ๆ เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2564 และจัดให้บุคลากรบันทึกการเก็บข้อมูลสารสนเทศและรายงานผลทุก 6 เดือน ซึ่งยังไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคต่อระบบโปรแกรมข้อมูล และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร (ตร. 7.1-ข (2))

6.2 ค การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

6.2 ค (1) ความปลอดภัย

มีวิธีการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการมีความปลอดภัย โดยให้ความสำคัญและมีนโยบายด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการของบุคลากรและผู้รับบริการ (ตร. P.1ก(3-2) และ (ตร. P.1ข(2)) ผ่านการกำกับของรองคณบดีฝ่ายบริหาร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในอาคารโดยผ่านการแสกนลายนิ้วมือในการเข้าออกบัณฑิตวิทยาลัย มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อติดตามเหตุการณ์ไม่ปกติ ติดตั้งแสงสว่างให้เพียงพอในสำนักงาน นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยมีแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นการป้องกัน/ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น มีการทบทวนในแผนการจัดการความเสี่ยงประจำปีของบัณฑิตวิทยาลัย มีการติดตาม สรุป ประเมินผล และรายงาน ในที่ประชุม กบขท. และ กบขท. และนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการ SPP(รูปที่ 2.1-1)นอกจากนี้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งสนับสนุนต่างๆ จะถูกรวบรวม วิเคราะห์และนำเสนอ กบขท. และนำไปทบทวนต่อไป(ตร. 4.1ก-1)ในปีการศึกษา 2563 ได้ประเมินผลความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารพบว่า อยู่ในระดับมากและผลการประเมินความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่าอยู่ในระดับมาก (ตร. 7.3 ก (2))

6.2 ค (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

มีการกำหนดวิธีการจัดการกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย มาตรการสำคัญ ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน และตัวอย่างการดำเนินการ (ตร. 6.2 ค (2) -1) และกำหนดให้บุคลากรทุกคน ต้องเข้ารับการอบรมและฝึกซ้อมเพื่อเตรียมความพร้อมกรณีเกิดไฟไหม้ มีการเตรียมความพร้อม ตรวจสอบ และติดป้ายบอกทางในการใช้บันไดหนีไฟ มีการตรวจอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมใช้งานทุกเดือน มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด กรณีหากมีภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ให้มีการสั่งการโดยตรงจากคณบดีและทีมบริหารในการปฏิบัติการเพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัยสามารถดำเนินกิจกรรมหลักได้เป็นปกติมากที่สุด มีแผนในการบริหารความเสี่ยงเพื่อควบคุม กำกับ ติดตาม ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ และอาจเกิดความเสียหายต่อหน่วยงานในปีการศึกษา 2563 ได้จัดให้ผู้บริหารและบุคลากร ซ้อมหนีไฟ ณ สำนักงาน ทั้ง 3 แห่ง ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2564 และมีแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (Scope of BCP) ดัง (ตร. 6.2 ค (2) -2) เพื่อใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้ เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์แผ่นดินไหว เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล และเหตุการณ์โรคระบาด มีทีมบริหารความต่อเนื่อง ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรหลัก บุคลากรสำรอง พร้อมทั้งจัดทำกลยุทธ์/วิธีบริหารให้เกิดความต่อเนื่อง เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสียหายและภัยคุกคาม จากเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งยังไม่พบว่ามีความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน (ตร.7.1-ข (2))

ตารางที่ 6.2 ค (2) -1 วิธีการจัดการภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

มาตรการสำคัญ	ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	การดำเนินการ (ตัวอย่าง)
1. ป้องกันเหตุ	ไฟไหม้	เช่น การอบรม การซ้อมหนีไฟ ตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิง ตรวจสอบบันไดหนีไฟ
2. เผชิญเหตุ	น้ำท่วม	เช่น การแจ้งการอพยพ การป้องกัน
3. ระงับเหตุ	ลักขโมย	เช่น ตรวจสอบกล้องวงจรปิด การเก็บรักษาทรัพย์สิน ระบบคีย์การ์ด แสแกนลายนิ้วมือ

ตารางที่ 6.2 ค (2) -2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์/วิธีบริหารให้เกิดความต่อเนื่อง (ตัวอย่าง)
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	เช่น 1.กรณีหากเกิดเหตุการณ์ 1- 5 ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งจะสลับการใช้พื้นที่ระหว่างบัณฑิตวิทยาลัย นครปฐมกับตลิ่งชันเป็นฐานปฏิบัติการ และประสานงานกับมหาวิทยาลัยหากไม่สามารถใช้พื้นที่ทั้ง 2 แห่งได้ 2. กรณีโรคระบาดกำหนดมาตรการควบคุมดูแลการผ่านเข้า-ออก หน่วยงาน
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	เช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับการประชุมแบบออนไลน์ หรือ WFH เช่น การประชุมแบบออนไลน์ เป็นการประชุมโดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ อาทิ Microsoft Teams, Zoom, Line เป็นต้น
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ สำคัญ	เช่น ดำเนินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ เช่น จัดทำข้อมูลสำหรับติดต่อบุคลากรโดย มีอีเมลและเบอร์ติดต่อของบุคลากรทุกคนรวบรวมไว้ รวมถึงจัดทำอีเมลกลางของหน่วยงาน แจกจ่าย ให้กับบุคลากรหากอีเมลของมหาวิทยาลัยขัดข้อง
บุคลากรหลัก	เช่น 1.กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก/รองในแต่ละเรื่องให้ชัดเจน 2. มีการติดตามงานที่แต่ละฝ่าย รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์น้อยที่สุด 3. จัดตารางหมุนเวียน บุคลากรมาปฏิบัติงาน และสามารถเลื่อนเวลาการมาปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม
ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	เช่น 1.ออกประกาศสำหรับเป็นแนวปฏิบัติให้แก่นักศึกษาและบุคลากรใช้เป็นมาตรการความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา 2. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น เว็บไซต์, กลุ่ม line, อีเมล, facebook 3. มีมาตรการในการให้ความ ช่วยเหลือสำหรับนักศึกษาที่ได้รับผลกระทบ 4. บุคคลภายนอกที่จะเข้ามาติดต่อในบริเวณบัณฑิต วิทยาลัยต้องปฏิบัติตามประกาศมาตรการต่างๆ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ

7.1-ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตารางที่ 7.1-ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ผลรวมถ่วงน้ำหนักผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ของนักศึกษาหลักสูตรสาขาการจัดการจดหมาย เหตุ/ปี *ปีการศึกษา 2563 ไม่มีผู้สำเร็จการศึกษา	ร้อยละ	20/ (5คน)	80/ (1คน)	-/*
ข้อ 2 ร้อยละผลรวมถ่วงน้ำหนักผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ของนักศึกษาสาขานุรักษ์ศิลปกรรม/ปี * ปีการศึกษา 2560 และ 2561 ไม่มีผู้สำเร็จการศึกษา	ร้อยละ	*	20/ (3คน)	20/ (4คน)
ข้อ 3 ผลการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรทวิวิทยาการ TQF จากผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุฯ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.00	4.77	4.20
ข้อ 4 ผลการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรทวิวิทยาการ TQF จากผู้ใช้บัณฑิต สาขานุรักษ์ศิลปกรรม *ปีการศึกษา 2560 และ 2561ไม่มีนักศึกษาสำเร็จการศึกษา (เป้าหมาย 4)	คะแนน	*	*	4.00
ข้อ 5 จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูลวิจัย *เริ่มใช้ฐานข้อมูลปีการศึกษา 2563	ครั้ง	*	*	339
ข้อ 6 ผลการประเมินการนำความรู้จากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/ โครงการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ไปใช้ประโยชน์ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.30/ 4.21	4.32/ 4.23	4.35/ 4.44

7.1-ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน
 7.1-ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
 ตารางที่ 7.1-ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการสาขาจัดการจดหมายเหตุดำเนินการตามเกณฑ์ สป.อว. (สกอ. เดิม) (เป้าหมาย 3.50) และตามเกณฑ์ AUN-QA * กำหนดรับการประเมินตามเกณฑ์ AUN-QA ปีการศึกษา 2562 (เป้าหมายร้อยละ 40)* ปีการศึกษา 2563 ผลคะแนนอยู่ระหว่างการประเมิน (เป้าหมายร้อยละ 60)	คะแนน/ร้อยละ	3.40	27.27	.*
ข้อ 2 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการสาขานุรักษ์ศิลปกรรม ตามเกณฑ์ สป.อว. (สกอ. เดิม) (เป้าหมาย 3.50) และตามเกณฑ์ AUN-QA * กำหนดรับการประเมินตามเกณฑ์ AUN-QA ปีการศึกษา 2563 ผลคะแนนอยู่ระหว่างการประเมิน (เป้าหมายร้อยละ 60)	คะแนน	3.27	3.38	.*
ข้อ 3 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย *ปีการศึกษา 2562 ประเมินตามเกณฑ์ สกอ.เดิม (เป้าหมาย 4.51) *ปีการศึกษา 2563 ผลคะแนนอยู่ระหว่างการประเมิน (เป้าหมาย band=2)	คะแนน	4.70	ม.1-6= b.2 ม.7=b.1	.*
ข้อ 4 ผลการใช้ระบบเก็บเอกสารใบสำคัญรับเงินเพื่อลดระยะเวลาการเก็บและการค้นหาเอกสารในการปฏิบัติงาน ดัง ผลการลดระยะเวลาการเก็บเอกสารการเงิน/ ผลการลดระยะเวลาการค้นหาเอกสาร *เริ่มใช้ระบบปีการศึกษา 2563	ชม.	-	-	40.67/ 50.58
ข้อ 5 จำนวนหลักสูตรที่ทำการตรวจสอบและกำกับหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาเอก/ปริญญาโท (เป้าหมายร้อยละ 100)	หลักสูตร	42/69	43/66	44/65
ข้อ 6 จำนวนหลักสูตรใหม่ป.เอก /ป.โท ที่ตรวจสอบตามเกณฑ์และได้ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร สป.อว. (เป้าหมายร้อยละ 100)	หลักสูตร	3/4	2/0	1/0
ข้อ 7 จำนวนหลักสูตรปรับปรุงป.เอก /ป.โท (การปรับปรุงหลักสูตรที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างและสาระสำคัญของหลักสูตร) ที่ตรวจสอบตามเกณฑ์และได้ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สป.อว. (เป้าหมายร้อยละ 100)	หลักสูตร	4/5	3/2	5/9
ข้อ 8 จำนวนหลักสูตรปรับปรุงป.เอก /ป.โท (การปรับปรุงหลักสูตรที่ไม่กระทบโครงสร้างและสาระสำคัญของหลักสูตร) ที่ตรวจสอบตามเกณฑ์และได้ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สป.อว. (เป้าหมายร้อยละ 100)	หลักสูตร	22/44	10/20	22/40
ข้อ 9 จำนวนผู้สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาที่มีการตรวจสอบคุณสมบัติและได้ตามเกณฑ์ของหลักสูตร (เป้าหมายร้อยละ 100)	คน	929	844	790
ข้อ 10 ผลการประเมินการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (การประชุมวิชาการ) /การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม(เป้าหมายร้อยละ80)	ร้อยละ	88.40/ 88.20	86.40/ 84.60	86.00/ 88.80
ข้อ 11 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับการตรวจสอบคุณสมบัติตามเกณฑ์การสำเร็จการศึกษาของหลักสูตรระดับปริญญาโท แผน ก แผน ข และระดับปริญญาเอก (เป้าหมายร้อยละ 100)	(คน) ป.โท/ ป.เอก	526/ 126	507/ 159	(436/ 155)
ข้อ 12 จำนวนแจ้งเตือนตามระบบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมายปีการศึกษาละ 2 ครั้ง)	ครั้ง	-	-	2
ข้อ 13 จำนวนทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา (เป้าหมาย 30 ทุน)	ทุน	30	30	30
ข้อ 14 จำนวนทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานตีพิมพ์/ เผยแพร่ (เป้าหมาย 10 ทุน)	ทุน	10	10	10
ข้อ 15 ร้อยละของจำนวนบทความของวารสารวิชาการ The New Viridian Journal of Arts, Humanities and Social Sciences ที่เผยแพร่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ บทความ	-	-	100/30

7.1-ข (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
 ตารางที่ 7.1-ข (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 จำนวนการตรวจสอบกล้องวงจรปิด การตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพย์สิน และความปลอดภัยของบุคลากร (เป้าหมายเดือนละ 1 ครั้ง)	ครั้ง	12	12	12
ข้อ 2 จำนวนการตรวจสอบบันไดหนีไฟ (เป้าหมายสัปดาห์ละ 1 ครั้ง)	ครั้ง	48	48	48
ข้อ 3 ร้อยละของข้อมูลสารสนเทศบุคลากรทุกคนสำหรับติดต่อบุคลากรโดยมีอีเมลและเบอร์ติดต่อของบุคลากรทุกคนรวบรวมไว้ (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 4 จำนวนการประชุม กบขท. /กบขท. (ประชุมกบขท.เป้าหมาย 2 เดือน/ครั้ง,กบขท.เป้าหมาย 1 เดือน/ครั้ง) เริ่มประชุมแบบออนไลน์ปี 2563	ครั้ง	24/12	24/12	24/12
ข้อ 5 จำนวนการประชุมพบปะระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร (เป้าหมายเดือนละ 1 ครั้งเริ่มประชุมตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 ประชุมแบบออนไลน์)	ครั้ง	-	-	7
ข้อ 6 ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเพิ่มขึ้นภายหลังการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านความปลอดภัยและการป้องกันการเกิดอัคคีภัย (เป้าหมาย 80)	ร้อยละ	-	92.80 (4.64)	93.20 (4.66)
ข้อ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านความปลอดภัยและการป้องกันการเกิดอัคคีภัย (เป้าหมาย 80)	ร้อยละ	-	95.00	97.00
ข้อ 8 ผลการประเมินการนำความรู้ของบุคลากรจากการเข้าร่วมโครงการด้านการป้องกันอัคคีภัยไปใช้ประโยชน์ (เป้าหมาย 80)	ร้อยละ	-	97.00	97.20
ข้อ 9 ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยง (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	84.40	87.00	88.88
ข้อ 10 ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (เป้าหมายร้อยละ 80) เริ่มดำเนินการปี 2563	ร้อยละ	-	-	93.75
ข้อ 11 จำนวนการจัดการประชุมบริการวิชาการ/การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (เป้าหมาย 1 โครงการ) จัดการประชุมแบบออนไลน์ตั้งแต่ปี 2562	โครงการ	1/1	1/1	1/1
ข้อ 12 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการประชุมบริการวิชาการ/การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยจัดโครงการแบบออนไลน์ตั้งแต่ปี 2562 (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	87.00/ 82.60	87.40/ 86.60	87.60/ 92.40

7.1-ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน
 ตารางที่ 7.1-ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อการสนับสนุนการจัดการศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	80.00	81.00	82.00
ข้อ 2 ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการด้านนวัตกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการจากการสนับสนุนจากบัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	82.00	82.80	84.00
ข้อ 3 ผลการประเมินการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ของอาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการจากการดำเนินการโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากบัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	85.00	85.50	86.80
ข้อ 4 ผลการประเมินการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.10	4.20	4.45
ข้อ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของจนท.บัณฑิตวิทยาลัยที่รับผิดชอบด้านระบบ iThesis ที่มีต่อการให้บริการระบบของบริษัทคู่ความร่วมมือ (เป้าหมายร้อยละ 4)	คะแนน	-	3.13	4.25
ข้อ 6 ผลการประเมินการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ / โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	86.00/ 84.20	86.40/ 84.60	87.00/ 88.80

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

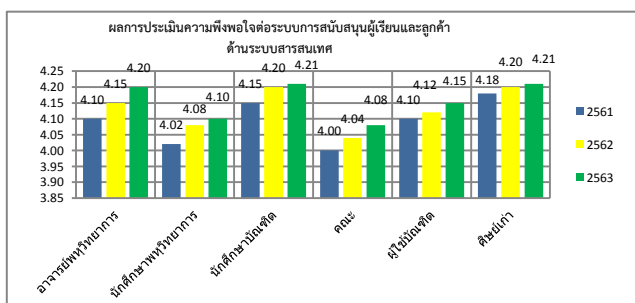
7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2 ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

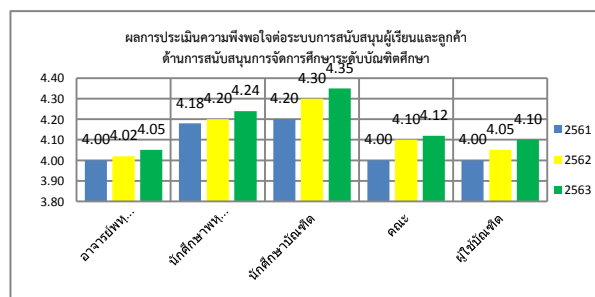
ตารางที่ 7.2 ก (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัยและฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์ ทัศนะวัย พร้อมใช้งาน (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	-	84.60	85.20
ข้อ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล/ระบบออนไลน์ (แจ้งเตือน/คำสั่ง/การรับสมัคร/การบริหารจัดการวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ) (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	-	83.80	84.20
ข้อ 3 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม (การพัฒนาทักษะของนักศึกษา) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.35	4.40	4.63
ข้อ 4 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะของนักศึกษา (เป้าหมาย 80)	ร้อยละ	81.00	82.20	85.80
ข้อ 5 ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (การพัฒนาทักษะของนักศึกษา) (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	85.00	92.80	97.60
ข้อ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ของอาจารย์หลักสูตร มหาวิทยาลัย/นักศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.40/ 4.00
ข้อ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา/คณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.09/ 3.52
ข้อ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ของผู้รับบริการวิชาการ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.17
ข้อ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ ของอาจารย์ หลักสูตรมหาวิทยาลัย/นักศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.60/ 4.00
ข้อ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา/คณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.03/ 3.51
ข้อ 11 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ ของผู้ใช้ บัณฑิต/ศิษย์เก่า (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.00/ 4.05
ข้อ 12 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ของอาจารย์หลักสูตร มหาวิทยาลัย/นักศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.20/ 3.51
ข้อ 13 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา/คณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.09/ 3.51
ข้อ 14 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ของผู้ใช้บัณฑิต/ศิษย์ เก่า (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.09/ 4.05
ข้อ 15 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรมหาวิทยาลัย ของอาจารย์หลักสูตรมหาวิทยาลัย/นักศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.00/ 3.51	4.00/ 3.51	4.17/ 4.00
ข้อ 16 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของคณะวิชา ของคณะ/ศิษย์เก่า (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.00/ 4.10	4.05/ 4.17	4.10/ 4.20
ข้อ 17 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการทุนอุดหนุนการศึกษา ทุนวิจัย ทุนการ เผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของ นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (เป้าหมายคะแนน 4)	คะแนน	3.60	3.65	3.67
ข้อ 18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรมหาวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.10	4.11	4.20
ข้อ 19 จำนวนข้อร้องเรียนด้านการกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา/ร้อยละของการได้รับการแก้ไข (เป้าหมายร้อยละ 80)	จำนวน/ ร้อยละ	1/100	ไม่มี	ไม่มี

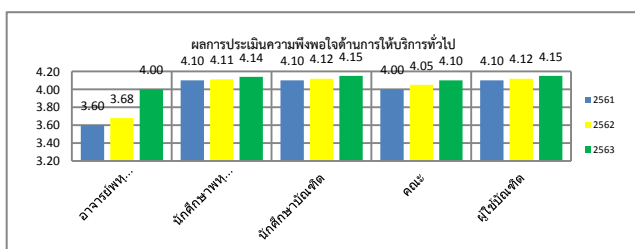
ข้อ 20 จำนวนข้อร้องเรียนด้านการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 21 จำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 22 จำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อ 23 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการสาขาจดหมายเหตุ/สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม <u>ต่อหลักสูตร</u> (เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.23/ 3.55	3.78/ 3.88	4.33/ 4.50
ข้อ 24 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการสาขาจดหมายเหตุ/สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม <u>ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้</u> (เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.51/ 3.60	3.56/ 3.62	4.00/ 4.00
ข้อ 25 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการ/อาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	4.11/ 3.68	4.20/ 4.03
ข้อ 26 ผลการประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	3.60/ 3.51	3.62/ 3.56
ข้อ 27 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการใช้บริการจากบัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.03	4.05	4.16
ข้อ 28 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการใช้บริการด้านระบบ iThesis (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.10	4.15	4.23
ข้อ 29 ผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.35/ 4.13	4.37/ 4.33	4.38/ 4.62
ข้อ 30 ผลการประเมินความพึงพอใจโครงการพิธีไหว้ครูและปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.48	4.20* ออนไลน์	4.14* ออนไลน์
ข้อ 31 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.39	4.42	4.45
ข้อ 32 ผลการประเมินความพึงพอใจการดำเนินการสอบคัดเลือกนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ (การรับสมัคร ตรวจสอบคุณสมบัติ จัดสอบ และประกาศผลสอบ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.58	3.66	3.87



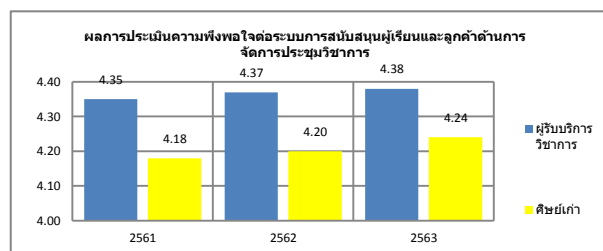
รูปที่ 7.2 ก (1) -1 ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ



รูปที่ 7.2 ก (1) -2 ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา



รูปที่ 7.2 ก (1) -3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการทั่วไป



รูปที่ 7.2 ก (1) -4 ความพึงพอใจต่อการจัดการประชุมวิชาการ

7.2 ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
 ตารางที่ 7.2 ก (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลักสูตรจดหมายเหตุฯ ต่อจำนวนรับเข้า(เป้าหมายร้อยละ 80)	คงอยู่/ รับเข้า	3/6	4/4	2/2
ข้อ 2 อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาหลักสูตรอนุรักษ์ศิลปกรรม ต่อจำนวนรับเข้า (เป้าหมายร้อยละ 80)	คงอยู่/ รับเข้า	8/13	4/4	9/9
ข้อ 3 ผลการประเมินความผูกพันของอาจารย์/นักศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการในการใช้บริการ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	4.00/ 3.51	4.20/ 4.00
ข้อ 4 ผลการประเมินความผูกพันของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการใช้บริการ(เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.67	4.17	4.18
ข้อ 5 ผลการประเมินความผูกพันของคณะในการใช้บริการ(เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	3.81	4.17
ข้อ 6 ผลการประเมินความผูกพันของอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาในการใช้บริการ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	3.58	3.59
ข้อ 7 ผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการวิชาการในการใช้บริการ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	4.35	4.37

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 จำนวนอัตรากำลังที่มีอยู่ สายบริหาร/สายปฏิบัติการ	อัตรา	6/26	6/26	6/25
ข้อ 2 ผลการประเมินขีดความสามารถตามระบบการประเมินสมรรถนะของมศก.ตามตำแหน่งงานบุคลากรสายบริหาร (เป้าหมายมศก.คะแนน ไม่ต่ำกว่า 3,เป้าหมายหน่วยงาน 4 คะแนน)	คะแนน	4.50	4.60	4.70
ข้อ 3 ผลการประเมินขีดความสามารถตามระบบการประเมินสมรรถนะของมหาวิทยาลัยตามตำแหน่งงานบุคลากรสายปฏิบัติการ (เป้าหมายมศก.คะแนน ไม่ต่ำกว่า 2,เป้าหมายหน่วยงาน 4 คะแนน)	คะแนน	4.40	4.50	4.55
ข้อ 4 ร้อยละของขีดความสามารถของบุคลากรสายบริหาร/สายปฏิบัติการเพิ่มขึ้น (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	90.00/ 88.00	92.00/ 90.00	94.00/ 91.00
ข้อ 5 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร/โครงการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	100/ 100	100/ 100	100/ 100
ข้อ 6 ผลการประเมินความรู้ของบุคลากรที่ได้รับเพิ่มขึ้นภายหลังการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร (กลุ่มผู้บริหาร)/ (กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.48/ 4.35	4.50/ 4.40	4.52/ 4.50
ข้อ 7 ผลการประเมินความรู้ของบุคลากรที่ได้รับเพิ่มขึ้นภายหลังการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านทักษะการใช้เทคโนโลยี (กลุ่มผู้บริหาร)/ (กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.30/ 4.30	4.40/ 4.50	4.50/ 4.60

7.3 ก (2) บรรยากาศการทำงาน

ตารางที่ 7.3 ก (2) บรรยากาศการทำงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อความมั่นคงในการทำงาน (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.21	4.29	4.33
ข้อ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม/โครงการ 5 ส (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.55/ 4.35	4.57/ 4.40	4.69/ 4.47

ข้อ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการเข้าร่วมโครงการด้านความปลอดภัยในการป้องกันโรคติดต่อ/ สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.55/ 4.20	4.58/ 4.21	4.75/ 4.24
ข้อ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.18	4.21	4.29
ข้อ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน สิทธิการลา การตรวจสอบสุขภาพประจำปี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.25	4.31	4.33

ตารางที่ 7.3 ก (3) ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ผลการประเมินความผูกพันในการปฏิบัติงาน (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.24/ 4.22	4.25/ 4.25	4.34/ 4.35
ข้อ 2 ผลการประเมินความผูกพันต่อบรรยากาศการทำงาน (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.40/ 4.45	4.45/ 4.47	4.47/ 4.48
ข้อ 3 ผลการประเมินความผูกพันต่อการมีส่วนร่วมและมีความเข้าใจในการจัดทำนโยบายและแผนงาน การถ่ายทอด และการนำไปปฏิบัติ (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.50/ 4.45	4.55/ 4.50	4.70/ 4.60
ข้อ 4 ผลการประเมินความผูกพันต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.48/ 4.47	4.50/ 4.48	4.55/ 4.50
ข้อ 5 ผลการประเมินความผูกพันต่อแผนพัฒนาบุคลากร (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมายคะแนน 4)	คะแนน	4.50/ 4.55	4.51/ 4.57	4.53/ 4.60
ข้อ 6 ผลการประเมินความผูกพันต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.40/ 4.35	4.49/ 4.40	4.55/ 4.50
ข้อ 7 ผลการประเมินความผูกพันต่อบัณฑิตวิทยาลัย/องค์กร (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.60/ 4.60	4.65/ 4.64	4.70/ 4.70

7.3 ก (4) การพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 7.3 ก (4) การพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมาย (เป้าหมายร้อยละ 4)	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 2 ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน (กลุ่มผู้บริหาร) / (กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 80)	ร้อยละ	86.40/ 88.00	87.60/ 89.60	90.20/ 91.60
ข้อ 3 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม (กลุ่มผู้บริหาร) / (กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 80)	ร้อยละ	89.60/ 87.00	90.00/ 88.00	90.40/ 90.00
ข้อ 4 ผลการประเมินความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นภายหลังการเข้ารับการพัฒนา (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.48/ 4.35	4.50/ 4.40	4.52/ 4.50
ข้อ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากร (กลุ่มผู้บริหาร) / (กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.45/ 4.47	4.50/ 4.50	4.55/ 4.60
ข้อ 6 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดตามแผนการพัฒนาบุคลากร (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายงาน (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.35	4.40	4.50

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ตารางที่ 7.4 ก (1) การนำองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 จำนวนระบบ/ฐานข้อมูลทันสมัย และพร้อมใช้งาน (ฐานข้อมูลแหล่งทุนวิจัย /แจ้งเตือนขั้นตอน/แจ้งเตือนกฎระเบียบ/คำสั่งสอบประมวล/คำสั่งสอบวิทยานิพนธ์/การรับสมัคร/การบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ฯ (เป้าหมาย 7 ระบบ)	จำนวน	5	5	5
ข้อ 2 เฉลี่ยร้อยละของจำนวนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าร่วมโครงการการพัฒนาทักษะ (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	-	91.00	91.10
ข้อ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.03	4.05	4.06
ข้อ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา/อาจารย์หลักสูตรพหุวิทยาการต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	4.00/ 4.00	4.00/ 4.40
ข้อ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะ/อาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	3.67/ 3.18	3.75/ 3.48
ข้อ 6 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กร/ต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อสร้างความผูกพันร่วมมือทั่วทั้งองค์กร (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.00/ 4.00	4.13/ 4.27	4.34/ 4.50
ข้อ 7 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจ ความผาสุก และความผูกพัน/ต่อการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.00/ 4.00	4.20/ 4.20	4.42/ 4.25
ข้อ 8 ผลการประเมินของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้านการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.18/ 4.10	4.21/ 4.12	4.23/ 4.15
ข้อ 9 ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของผู้บริหาร/บุคลากรต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.30/ 4.25
ข้อ 10 ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของคณะ/อาจารย์ต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	3.63/ 3.53
ข้อ 11 ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของอาจารย์/นักศึกษหลักสูตรพหุวิทยาการต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	3.75/ 3.52
ข้อ 12 ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	3.52
ข้อ 13 ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	3.97
ข้อ 14 การประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้นำ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.10	4.25	4.47
ข้อ 15 ภาพรวมการดำเนินงานบริหารคณะฯ ที่สอดคล้องหลักธรรมาภิบาล (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.21	4.28	4.31
ข้อ 16 การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประจำคณะฯ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.22	4.34	4.42
ข้อ 17 การประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรมของคณบดี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.00	4.25	4.27
ข้อ 18 การประเมินด้านมนุษยสัมพันธ์ของคณบดี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.23	4.30	4.32
ข้อ 19 การประเมินด้านการรับฟังความคิดเห็นของคณบดี (เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.87	4.05	4.21
ข้อ 20 การผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติให้เกิดผลของผู้บริหารคณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.12	4.14	4.38
ข้อ 21 การดำเนินการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารคณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.21	4.29	4.33
ข้อ 22 การติดตามกำกับตามแผนกลยุทธ์ของผู้บริหารคณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.13	4.24	4.50
ข้อ 23 การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหารคณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.01	4.11	4.15
ข้อ 24 การสร้างความผูกพันเพื่อให้บุคลากรสร้างผลการดำเนินงานที่ดีของผู้บริหารคณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.85	4.20	4.28

ข้อ 25 ความสำเร็จของความร่วมมือในการทำงานของผู้บริหารคณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.07	4.12	4.19
ข้อ 26 การสื่อสาร ถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้ผู้บริหาร และประชาคมได้เข้าใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.98	4.00	4.02

7.4 ก (2) การกำกับดูแลองค์กร
ตารางที่ 7.4 ก (2) การกำกับดูแลองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าส่วนงาน * ปี 2561 ไม่มีการประเมินเนื่องจากปรับเปลี่ยนผู้บริหาร) (ค่าเป้าหมายคะแนนร้อยละ 80-89 อยู่ในระดับดีมาก)	คะแนน	-*	85.60	87.70
ข้อ 2 ร้อยละของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอกที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ หลักสูตร	100 (69/ 42)	100 (66/ 43)	100 (65/ 44)
ข้อ 3 ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ คุณสมบัติ ผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร สำหรับหลักสูตรใหม่และหลักสูตรปรับปรุง ระดับปริญญาโท/ปริญญาเอกเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ หลักสูตร	100 (4/3)	100 (0/2)	100 (0/1)
ข้อ 4 ร้อยละของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบและมีคุณสมบัติ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ จำนวน อาจารย์	100 (652)	100 (666)	100 (591)
ข้อ 5 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาระดับป.โท/ป.เอกที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเป็นไปตามโครงสร้างหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ	100 (526/ 126)	100 (507/15 9)	100 (436/ 155)
ข้อ 6 ร้อยละของจำนวนผู้สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติตามที่หลักสูตรกำหนด (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ	100 (929)	100 (844)	100 (790)
ข้อ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะต่อการให้บริการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	3.60	3.72
ข้อ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์หลักสูตรมหาวิทยาลัยต่อการผลิตบัณฑิตหลักสูตรมหาวิทยาลัย (ด้านหลักสูตรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้) (เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.58	3.66	4.00
ข้อ 9 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามประมาณการรายรับ-รายจ่ายประจำปี /ร้อยละของผลการตรวจสอบด้านการเงิน บัญชี และงบประมาณ จากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเงินและงบประมาณที่กำหนด (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ	100/ 100	100/ 100	100/ 100
ข้อ 10 ร้อยละของผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบพัสดุ (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 11 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร / คณะ / นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านระบบสารสนเทศ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.09/ 4.08/ 4.21
ข้อ 12 ผลการประเมินด้านข้อมูลสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา/คณะ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.09/ 4.00	4.11/4. 05	4.21/ 4.10
ข้อ 13 ผลการประเมินด้านข้อมูลสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรมหาวิทยาลัย/อาจารย์หลักสูตรมหาวิทยาลัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.09/ 3.55	4.13/3. 56	4.25/ 4.20
ข้อ 14 ผลการประเมินบุคลากรในการนำความรู้จากการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.04	4.22	4.25

7.4 ก (3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ
 ตารางที่ 7.4 ก (3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการสาขาการจัดการ จดหมายเหตุดำ ตามเกณฑ์ สป.อว. (สกอ. เดิม) (เป้าหมาย 3.50) และตามเกณฑ์ AUN-QA * กำหนดรับการประเมินตามเกณฑ์ AUN-QA ปีการศึกษา 2562 (เป้าหมายร้อยละ 40)*ปี การศึกษา 2563 ผลคะแนนอยู่ระหว่างการประเมิน (เป้าหมายร้อยละ 60)	คะแนน/ ร้อยละ	3.40	27.27	-*
ข้อ 2 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตรพหุวิทยาการสาขานุรักษ์ ศิลปกรรม ตามเกณฑ์ สป.อว. (สกอ. เดิม) (เป้าหมาย 3.50)และตามเกณฑ์ AUN-QA * กำหนดรับการประเมิน AUN-QA ปีการศึกษา 2563 ผลคะแนนอยู่ระหว่างการประเมิน (เป้าหมายร้อยละ 60)	คะแนน/ ร้อยละ	3.27	3.38	-*
ข้อ 3 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย *ปีการศึกษา 2562 ประเมินตามเกณฑ์ สกอ.เดิม (เป้าหมาย 4.51) *ปีการศึกษา 2563 ผลคะแนนอยู่ระหว่างการประเมิน (เป้าหมาย band=2)	คะแนน	4.70	ม.1-6= b.2 ม. 7=b.1	-*
ข้อ 4 ร้อยละและจำนวนประกาศ/ระเบียบที่ออกเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ จำนวน	100/ 11/10	100/ 7/2	100/ 28/3
ข้อ 5 ร้อยละและจำนวนข้อบังคับที่ออกเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่สอดคล้อง ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ จำนวน	100/ 2	100/ 3	100/-
ข้อ 6 ร้อยละและจำนวนคำสั่งแต่งตั้งกรรมการพิจารณาหัวข้อโครงการวิทยานิพนธ์ที่ สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ จำนวน	100/ 691	100/ 785	100/ 763
ข้อ 7 ร้อยละและจำนวนคำสั่งแต่งตั้งกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่สอดคล้องตาม เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ จำนวน	100/ 885	100/ 934	100/ 814
ข้อ 8 ร้อยละและจำนวนคำสั่งแต่งตั้งกรรมการสอบวิทยานิพนธ์เพื่อสำเร็จการศึกษาที่ สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ จำนวน	100/ 718	100/ 687	100/ 798

7.4 ก (4) จริยธรรม
 ตารางที่ 7.4 ก (4) จริยธรรม

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ร้อยละของจำนวนผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบการ คัดลอกผลงานวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ (เป้าหมายร้อยละ 100)	ร้อยละ/ เรื่อง	100 (652)	100 (666)	100 (591)
ข้อ 2 ผลการประเมินนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับความรู้ความเข้าใจจากการเข้าร่วม โครงการส่งเสริมจริยธรรมในการทำวิจัย (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.23	4.23	4.29
ข้อ 3 ผลการประเมินบุคลากรได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.38	4.53	4.69
ข้อ 4 ผลการประเมินบุคลากรได้นำความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริม คุณธรรมและจริยธรรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน/ ในชีวิตประจำวัน (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.60/ 4.65	4.65/4. 70	4.74/ 4.75
ข้อ 5 ผลการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการ (KM) ได้รับความรู้ความเข้าใจจากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยร่วมกับคณะในการบริหารจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 4)	คะแนน	3.94	4.35	4.64
ข้อ 6 ผลการประเมินกบพ./บุคลากรในการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัยสอดคล้องกับ	คะแนน	4.63/	4.65/	4.68/

หลักธรรมาภิบาล/ (เป้าหมาย 4)		4.40	4.50	4.52
ข้อ 7 ผลการประเมินของบุคลากรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของผู้บริหาร (เป้าหมาย4)	คะแนน	-	4.70	4.75
ข้อ 8 ผลการประเมินของคณะ/อาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของผู้บริหาร (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	3.93/ 3.52
ข้อ 9 ผลการประเมินของอาจารย์/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรปริญญาการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของผู้บริหาร (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.20/ 4.00
ข้อ 10 ผลการประเมินของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของผู้บริหาร (เป้าหมาย4)	คะแนน	-	-	4.09
ข้อ 11 ผลการประเมินของผู้รับบริการวิชาการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของผู้บริหาร (เป้าหมาย 4)	คะแนน	-	-	4.32

7.4 ก (5) สังคม

ตารางที่ 7.4 ก (5) สังคม

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 จำนวนโครงการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแก่ชุมชนและสังคม (เป้าหมาย 2)	โครงการ	2	2	2
ข้อ 2 ผลการประเมินเฉลี่ยการนำความรู้จากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/ โครงการทำนุบำรุงฯ ไปใช้ประโยชน์ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.30/ 4.21	4.32/ 4.23	4.35/ 4.44
ข้อ 3 ผลการประเมินเฉลี่ยความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/โครงการทำนุบำรุงฯ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.31/ 4.30	4.35/ 4.31	4.38/ 4.33
ข้อ 4 ผลการประเมินเฉลี่ยความพึงพอใจจากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ/โครงการทำนุบำรุงฯ (เป้าหมาย 4)	คะแนน	4.35/ 4.13	4.37/ 4.33	4.38/ 4.62
ข้อ 5 ร้อยละของผลการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมการลดใช้กระดาษ (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	-	80.00	83.00

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

7.5 ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด

ตารางที่ 7.5 ก (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา/ปีงบประมาณ พ.ศ.			
		2561	2562	2563	2564
รายรับ	บาท	29,160,010.46	26,566,834.50	25,967,300.00	16,230,316.00
1. รายจ่ายงบบุคลากร	บาท	5,011,846.53	5,388,103.26	5,991,035.20	4,679,598.80
2. รายจ่ายงบลงทุน	บาท	517,722.00	501,230.00	554,165.00	4,990.00
3. รายจ่ายงบดำเนินการ (ตอบแทน ใช้สอย วัสดุ สาธารณูปโภค)	บาท	2,255,799.59	2,366,396.63	2,331,772.00	1,037,818.00
4. รายจ่ายงบบริหารงานบัณฑิตศึกษา	บาท	9,497,525.00	8,963,613.00	7,635,470.00	5,886,070.00
5. รายจ่ายทุนการศึกษาและทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์และทุนเยี่ยมยาโควิท	บาท	527,400.00	550,000.00	619,900.00	237,950.00
6. รายจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดการเรียนการสอน-หลักสูตรพหุฯ	บาท	1,899,672.00	2,221,940.00	999,940.00	604,000.00
รวมรายจ่าย	บาท	19,709,965.12	19,991,282.89	18,132,282.20	12,450,426.80
คงเหลือ	บาท	9,450,045.34	6,575,551.61	7,835,017.80	3,779,889.20
ค่าใช้จ่ายต่อรายรับ	ร้อยละ	67.59	75.25	69.83	76.71

7.5 ก (2) ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด
 ตารางที่ 7.5 ก (2) ผลการดำเนินการด้านการตลาด

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 สัดส่วนการตลาด จำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา เทียบกับ จำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาทั่วประเทศ	สัดส่วน (คน)	917: 27,805 (0.033:1)	769:23,969 (0.032:1)	790 :22,320 (0.035:1)
ข้อ 2 สัดส่วนจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย ศิลปากร เทียบกับ จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา	คน	917:929 (0.98:1)	769:844 (0.91:1)	790 : 856 (0.92:1)

7.5 ข) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
 ตารางที่ 7.5 ข) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา		
		2561	2562	2563
ข้อ 1 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 2 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	84.00	86.00	88.23
ข้อ 3 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย	ร้อยละ	100	100	100
ข้อ 4 ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการประจำปี (เป้าหมายร้อยละ 80)	ร้อยละ	84.00	85.95	86.96