



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รายงานการประเมินตนเองบัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2565



EdPEX

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) | 1 |
| หมวดที่ | |
| 1 การนำองค์กร (Leadership) | 10 |
| 2 กลยุทธ์ (Strategy)..... | 20 |
| 3 ลูกค้า (CUSTOMERS) | 32 |
| 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ | |
| (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)..... | 49 |
| 5 บุคลากร (Workforce)..... | 57 |
| 6 การปฏิบัติการ (Operations) | 66 |
| 7 ผลลัพธ์ (Results)..... | 78 |

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

บัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เดิมเป็นสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา จัดตั้งขึ้นจากโครงการบัณฑิตศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (สถาบันราชภัฏในขณะนั้น) ได้กำหนดแผนงานและดำเนินโครงการมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2538 เพื่อดำเนินการจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโทบัณฑิตและปริญญาตรีบัณฑิต ต่อมาในปี พ.ศ. 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ประกาศ เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานภายในและแบ่งหน่วยงานภายใน ได้จัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย เป็นส่วนงานภายในที่มีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ลงวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2563 และได้มีการประกาศใช้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารและการดำเนินงานบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2564 ให้สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา โอนไปเป็นบัณฑิตวิทยาลัยตามข้อบังคับ ลงวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2564 และให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป การจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยขึ้นมา มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตในระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนบัณฑิตศึกษาในการยกระดับมาตรฐานของการผลิตบัณฑิต เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความสามารถในการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่นตามแนวพระราชดำริ เพื่อผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการทำวิจัยในลักษณะบูรณาการและสหวิทยา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องตามแนวพระราชดำริและพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต เพื่อสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับนานาชาติ และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ เพื่อร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ และยกระดับการให้บริการทางวิชาการเพื่อก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (Educational Program and Service and Service Offerings)

ตาราง P.1 ก(1) การจัดการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

| การจัดการศึกษา | ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร | กลไกการส่งมอบ | ผลลัพธ์ |
|------------------------------------|---|---|--|
| 1. บริการ 1.1. การจัดทำหลักสูตร | - 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 - ประกาศรับสมัคร ตรวจสอบคุณสมบัติ จัดสอบ ประกาศผลสอบ - ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่เกี่ยวกับ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง | 7.1ข(1) 7.4ก(1) 7.4ก(3) |
| - การทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ | - นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ - ผลงานวิจัยจากวิทยานิพนธ์ของนักศึกษามีการเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ | - ตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษา ในการสอบประมวลความรู้ การสอบวัดคุณสมบัติ การพิจารณาโครงร่าง การอนุมัติหัวข้อ และการสอบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ และการสำเร็จการศึกษา - ตรวจสอบคุณสมบัติคณะกรรมการออกประกาศคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการในการสอบต่าง ๆ - ตรวจสอบและติดตามนักศึกษาให้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด - สนับสนุนทุนการทำวิทยานิพนธ์/การเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์และข้อมูลแหล่งทุนวิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา - จัดโครงการ/กิจกรรมเสริมการพัฒนาทักษะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การนำเสนอผลงาน/การเขียนบทความวิชาการเพื่อเผยแพร่ในระดับนานาชาติ การอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ - การบริการนักศึกษา เช่น การออกหนังสือราชการ การให้ข้อมูลทางการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | 7.1ก, 7.2ก(1), 7.4ก(1), 7.4ก(3) |

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (Mission, Vision, Values, and Culture)

วิสัยทัศน์ : “เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพด้านการวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา ภายในปี 2570”

พันธกิจ :

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและยกระดับมาตรฐานของการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ
2. พัฒนาศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความสามารถในการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น
3. ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นการทำวิจัยในลักษณะบูรณาการและสหวิทยาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต
4. สร้างเครือข่ายทางวิชาการกับหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับนานาชาติและถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ
5. ร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และยกระดับการให้บริการทางวิชาการเพื่อก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการผลิตบัณฑิตในระดับบัณฑิตศึกษาของกลุ่มราชภัฏภาคกลาง

คำนิยาม : GRAD

G Good Governance : ยึดหลักธรรมาภิบาล

R Responsibility : มีความรับผิดชอบ

A Attitude : ทัศนคติที่ดี

D Development : พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สมรรถนะหลัก : กำกับดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

วัฒนธรรมองค์กร : การบริหารจัดการองค์กรโดยสร้างความร่วมมือและการบริการที่ดี

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile) ดังตาราง P.1 ก(3)-1

ตาราง P.1 ก(3)-1 บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยจำแนกตามกลุ่ม ประเภท และคุณวุฒิการศึกษา

| คุณวุฒิการศึกษา | สายวิชาการ | | | สายสนับสนุนวิชาการ | | รวม |
|------------------|--------------------|-----------|------------------------------------|--------------------|------------------------------------|-----------|
| | พนักงานมหาวิทยาลัย | ข้าราชการ | พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทเงินรายได้ | พนักงานมหาวิทยาลัย | พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทเงินรายได้ | |
| ปริญญาเอก | 11 | 8 | 5 | - | - | 24 |
| ปริญญาโท | - | - | | - | - | - |
| ปริญญาตรี | - | - | | 2 | 2 | 4 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | - | - | | - | - | - |
| รวม | 11 | 8 | 5 | 2 | 2 | 28 |

ตารางที่ P.1 ก(3)-2 ปัจจัยส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน

| 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) |

(4) สินทรัพย์ (Assets)

| | |
|--------------------|--|
| อาคาร | 1 อาคาร คือ อาคารสิทธาราม (บัณฑิตวิทยาลัย) เป็น อาคาร 3 ชั้น |
| ห้อง | ชั้นที่ 1 ประกอบด้วย ห้องเรียน 5 ห้อง, ห้องน้ำใหญ่ 2 ห้อง, ห้องกิจกรรมทางศาสนา 1 ห้อง, ห้องเก็บของ 2 ห้อง ชั้นที่ 2 ประกอบด้วย ห้องเรียน 2 ห้อง, ห้องสำนักงาน 2 ห้อง, ห้องประชุม 1 ห้อง, ห้องสืบค้นวิทยานิพนธ์และคลินิกงานวิจัย 1 ห้อง, ห้องบริหารเทคโนโลยีเพื่อสืบค้น, ห้องน้ำใหญ่ 2 ห้อง, ห้องคอมพิวเตอร์ 1 ห้อง ชั้นที่ 3 ประกอบด้วย ห้องเรียน 5 ห้อง, ห้องประชุม 1 ห้อง, ห้องพักอาจารย์ 11 ห้อง, ห้องพักเบรกนักศึกษา 2 ห้อง, ห้องน้ำใหญ่ 2 ห้อง |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | เครื่องทำน้ำร้อนน้ำเย็น, WIFI |
| อุปกรณ์ป้องกันเหตุ | ถังอุปกรณ์ดับเพลิง, ระบบกล้อง CCTV บันทึกภาพ VDO ภายในอาคาร |
| เทคโนโลยี | ห้องคอมพิวเตอร์ 1 ห้อง, ระบบอินเทอร์เน็ต, ระบบงานทะเบียน |
| อุปกรณ์/เครื่องมือ | คอมพิวเตอร์, เครื่องปริ้นเตอร์, ไมโครไฟร์, เครื่องฉายภาพ 3 มิติ, เครื่องเสียงประจำห้องเรียน, อุปกรณ์สำหรับสอนออนไลน์แต่ละห้อง, อุปกรณ์สัญญาณอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่, เครื่องถ่ายเอกสาร |

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นภายใต้ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งบริหารจัดการงานในแต่ละด้านภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายถูกต้องตามระเบียบของทางราชการดังตาราง P.1 ก(5)

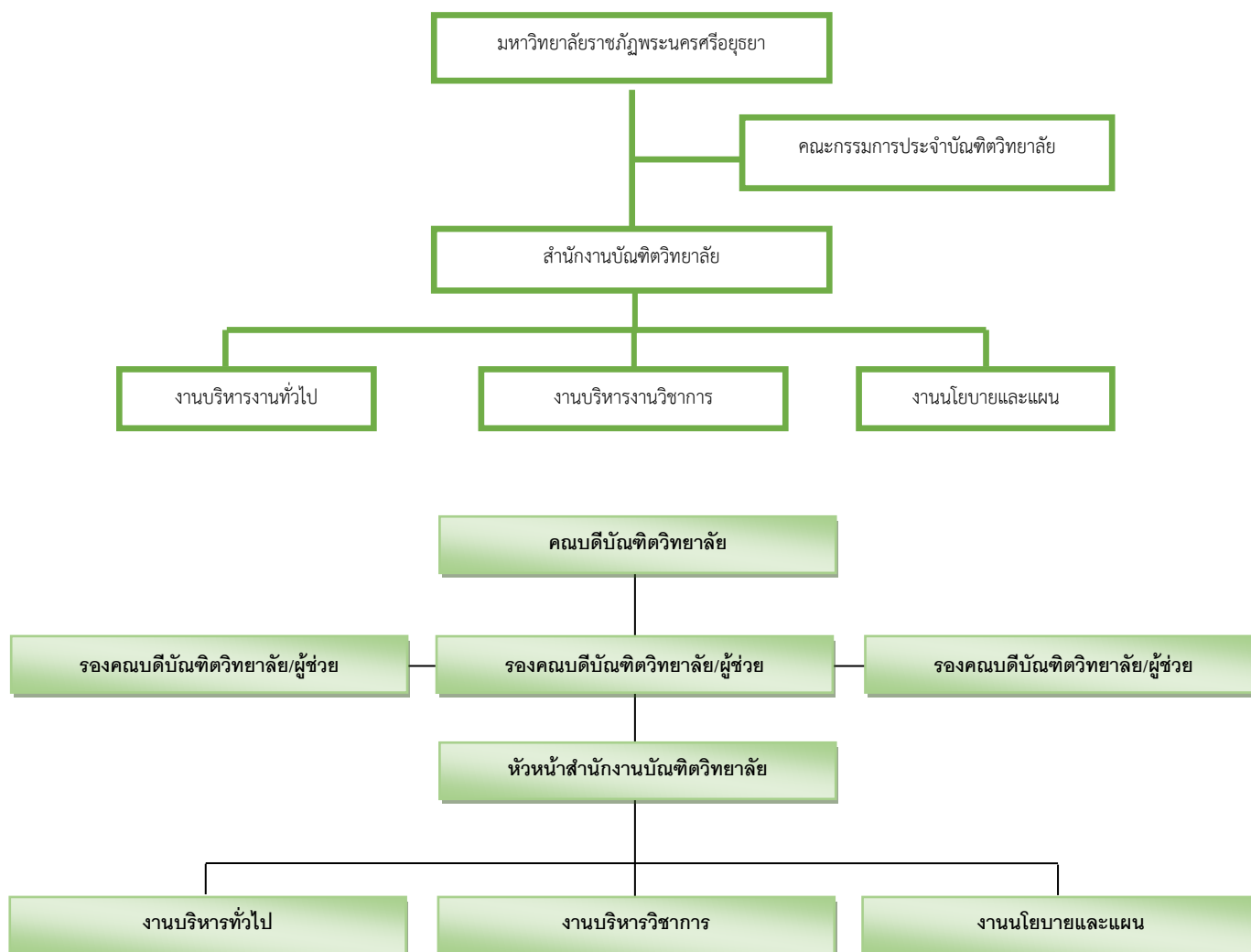
ตาราง P.1 ก(5) กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ

| การดำเนินงาน | กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ |
|------------------------|---|
| 1. ด้านการจัดการศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2564 - ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 - ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 - ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง มาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 - ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง มาตรฐานการขอตำแหน่งทางวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 |
| 2. ด้านการบริหารจัดการ | <ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารและการดำเนินงานบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2564 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานภายในและแบ่งหน่วยงานภายใน - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าลงทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2564 - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การจ่ายเงินเพื่อจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2564 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พ.ศ. 2563 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2565 |

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ตามตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานภายในและแบ่งหน่วยงานภายในโดยมีการแบ่งส่วนราชการในข้อ 4 ให้แบ่งหน่วยงานในบัณฑิตวิทยาลัยเป็นสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมีฐานะเทียบเท่ากอง แบ่งหน่วยงานในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมีฐานะเทียบเท่างาน ซึ่งประกอบด้วย 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานบริหารวิชาการ 3) งานนโยบายและแผน ดังรูปที่ P.1 ข(1)



รูปที่ P.1 ข(1) โครงสร้างองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย (Students, Other Customers and Stakeholders)

ตาราง P.1 ข(2) ความต้องการ/ความคาดหวังของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย

| กลุ่ม | ความต้องการ/ความคาดหวัง | ผลลัพธ์ |
|---|--|------------------|
| 1. ผู้เรียนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา | - หลักสูตรมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (สป.อว.) | 7.1 ก |
| 1.1 ลูกค้ำปัจจุบัน: - นักศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา | - การพัฒนาทักษะผู้เรียนด้านต่าง ๆ ทุนสนับสนุน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ - แหล่งฝึกปฏิบัติงาน - การบริการที่ดี ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา | 7.2 ก(1), (2) |
| 1.2 ลูกค้ำอนาคต: - บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี - บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท | - สถาบันมีชื่อเสียง และคณาจารย์มีความเชี่ยวชาญตรงกับสาขา - หลักสูตรมีความทันสมัย มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (สป.อว.) - นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | 7.2 ก(1) |

ตาราง P.1 ข(2) (ต่อ)

| กลุ่ม | ความต้องการ/ความคาดหวัง | ผลลัพธ์ |
|----------------------------------|---|---------|
| 2. ผู้ใช้บัณฑิต (ภาครัฐและเอกชน) | - บัณฑิตมีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ นำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดและแก้ไข ปัญหา มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (lifelong learning) การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ และมนุษยสัมพันธ์ดี | 7.1 ก |

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, Partners, and Collaborators)

บัณฑิตวิทยาลัยมีผู้ส่งมอบหลัก/คู่ความร่วมมือ โดยมีบทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ดังตาราง P.1 ข(3)

ตาราง P.1 ข(3) คู่ความร่วมมือและบทบาทในระบบงาน

| ผู้ส่งมอบหลัก/คู่ความร่วมมือ | บทบาท | ข้อกำหนด |
|---|--|--|
| คณะคู่ความร่วมมือ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ | ความร่วมมือในการผลิตบัณฑิต | การจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร |
| ผู้ส่งมอบหลักสูตร ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ | พัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร | เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 ข้อบังคับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2564 และประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง มาตรฐานหลักสูตรการศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 |

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

(ก) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นมหาวิทยาลัยในกลุ่มราชภัฏ ซึ่งอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ซึ่งมีสาขาวิชาที่หลากหลาย และสามารถทำงานตอบโจทย์ชุมชนและท้องถิ่นได้ รวมทั้งค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ไม่สูงนัก และบัณฑิตวิทยาลัยมีระบบกลไกที่บูรณาการงานวิจัยเพื่อสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาของพื้นที่ สร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินของบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ตั้งเป้าหมายในการเป็นที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา 5 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ อย่างไรก็ตามยังไม่มี การจัดอันดับบัณฑิตวิทยาลัยภายในประเทศ แต่กำหนดคู่เทียบดังตาราง P.2 ก(3)

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตร/การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน/ผู้เรียน การจัดการศึกษาที่หลากหลายทั้งแบบให้ปริญญาเดี่ยวและปริญญาคู่ขนาน สนับสนุนอาจารย์ที่เป็นคู่ความร่วมมือในหลักสูตรสร้างความโดดเด่นเป็นเลิศเฉพาะทางและควมมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic Reputation) การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับต่าง ๆ ในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ตาราง P.2 ก(3) ข้อมูลลำดับการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

| คู่เทียบ | ประเด็นเปรียบเทียบ ตัวชี้วัด หรือผลงาน | แหล่งข้อมูล |
|--|--|------------------------------------|
| บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหลักสูตร - คุณวุฒิ และตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ - จำนวนนักศึกษา - จำนวนผลงานตีพิมพ์/คุณภาพของผลงานของนักศึกษาที่จบการศึกษา | เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยของแต่ละแห่ง |

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญมีดังตาราง P.2 ข

ตาราง P.2 ข. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

| ประเด็น | ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) | ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) |
|--|--|--|
| การสนับสนุนการจัดการศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษา | <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารจัดการและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2. การสร้างระบบและฐานข้อมูลสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ระบบรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ - ระบบแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษา เกณฑ์มาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง - ระบบจัดทำคำสั่งคณะกรรมการสอบประมวลผลความรู้ สอบวัด คุณสมบัติ สอบวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ - ฐานข้อมูลแหล่งทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ - ฐานข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์ 3. การตระหนักรู้ถึงชื่อเสียง/ความเชี่ยวชาญในการผลิตครูของมหาวิทยาลัย ที่มีมาอย่างยาวนานถึง 118 ปี 4. จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาลดลง | <ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการจัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล 2. มีระบบการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์แบบออนไลน์ ส่งเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีของนักศึกษา 3. มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง โดยเฉพาะทางด้านการผลิตครูทำให้มีผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา 4. มีข้อบังคับสนับสนุนการจัดการศึกษาระบบปริญญาเดี่ยว และปริญญาคู่ สามารถเปิดรับนักศึกษาได้ทั้งไทยและต่างชาติ |

ตาราง P.2 ข. (ต่อ)

| ประเด็น | ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) | ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) |
|---|---|--|
| หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา | 5. แนวโน้มการพัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มมากขึ้น | 5. ปี 2565 มีจำนวนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาทั้งสิ้น 11 หลักสูตร จากเดิม 8 หลักสูตร |
| อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และอาจารย์ประจำหลักสูตร | 6. อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเกษียณอายุราชการทุกปี 7. ด้านคุณภาพอาจารย์ | 6. บัณฑิตวิทยาลัย สามารถดำเนินการจ้างอาจารย์ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พ.ศ. 2563 7. สนับสนุนให้อาจารย์พัฒนาตัวเองด้านการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน และเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น |
| ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม | 8. ผลงานวิจัยของนักศึกษานำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ชุมชน ท้องถิ่น และสังคม 9. สนับสนุนให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเข้าร่วมโครงการจิตอาสาของมหาวิทยาลัย | 8. กำหนดเงื่อนไขการทำวิจัยของนักศึกษาด้วยคำอธิบายรายวิชาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 9. มีแผนงานทำโครงการการสร้างจิตสำนึกสาธารณะ |

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา นำหลัก SIPOC model, PDCA และ KM มาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการของกระบวนการ ทำงานหลักกระบวนการสนับสนุนและการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

ปีการศึกษา 2564 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้ประกาศข้อบังคับว่าด้วยการบริหาร และการดำเนินงานบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2564 ให้สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาโอนไปเป็นบัณฑิตวิทยาลัย มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2564 โดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีมติ แต่งตั้งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2564 คำสั่งเลขที่ 17/2564

การบริหารงานบัณฑิตวิทยาลัย โดยคณบดีและคณะกรรมการคณกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย เป็นองค์คณะในการกำหนดนโยบาย และแผนการใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยบัณฑิตวิทยาลัยได้ กำหนดวิสัยทัศน์ บัณฑิตวิทยาลัยมีกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ดังนี้

1. ตั้งคณะกรรมการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม โดยคัดเลือกมาจากผู้บริหาร ประธานหลักสูตร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ตัวแทนนักศึกษา เป็นต้น
2. ประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร โดยมีการประเมินสภาพจริงขององค์กร กำหนด ภาพอนาคต กำหนดสาระของการเปลี่ยนแปลง โดยใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ
3. นำผลที่ได้จากการประชุมดังกล่าวมาร่างวิสัยทัศน์และรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง
4. กำหนดวิธีการวัดความสำเร็จตามวิสัยทัศน์

จากกระบวนการดังกล่าวข้างต้น บัณฑิตวิทยาลัยได้มีการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ วัฒนธรรม ดังต่อไปนี้

“เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพด้านการวิจัย
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา ภายในปี 2570”

ค่านิยม GRAD

คณบดีเน้นการนำค่านิยม GRAD ได้แก่ 1) G Good Governance : ยึดหลักธรรมาภิบาล 2) R Responsibility : มีความรับผิดชอบ 3) A Attitude : ทักษะที่ดี และ 4) D Development : พัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อปลูกฝังค่านิยมดังกล่าว เช่น มีการสื่อสารข้อบังคับระเบียบในการทำงานรวมทั้งแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี และการแสดงเจตจำนงสุจริตด้านคุณธรรมและความ โปร่งใส โดยทำนอชการบดีในการนำมหาวิทยาลัยเข้ารับการประเมินและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

คณบดีกำกับดูแลการบริหารจัดการองค์การการบริหารบุคคล และการปฏิบัติงานของบุคลากรตามพันธกิจ และแผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร (ตร.1.2 ก(1)) คณบดีประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล เน้นประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่เลือกปฏิบัติ มีการประเมินผลคณบดีโดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย (ตร.7.4 ก(2)) เพิ่มผลประเมินคณบดีในตาราง ตร.7.4 ก(2) รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (ตร.P.1 ก(5), ตร.1.2 ข(2)) มีการสื่อสารข้อบังคับและคู่มือปฏิบัติว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และการปฏิบัติตามนโยบาย ITA กับบุคลากรตั้งที่กล่าวมาแล้ว

ข. การสื่อสาร (Communication)

คณบดีสื่อสารประเด็นต่าง ๆ เช่น MVV (พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม) แผนกลยุทธ์ การติดตามและผลการดำเนินการตามแผนการประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการสำหรับนักศึกษา เช่น โครงการปฐมนิเทศนักศึกษา และโครงการพัฒนาทักษะนักศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจ และสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผ่านกลุ่มไลน์ เว็บไซต์ อีเมล และ Facebook (ตร.1.1 ข.) มีการประเมินการรับรู้และความเข้าใจต่อประเด็นการสื่อสารของกลุ่มเป้าหมาย เช่น MVV (พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม) กิจกรรม/โครงการ (ตร.7.4 ก(1)) รวมทั้งมีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่น

จากการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา 2565 พบโอกาสในการพัฒนา คือ การถ่ายทอดแนวทางการดำเนินงานสู่การปฏิบัติเพื่อสร้างการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงช่องทางที่ใช้สื่อสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย คณบดี และทีมบริหารได้ทบทวนกระบวนการดำเนินงาน (L) โดยประชุมหารือในคณะผู้บริหาร (A) ซึ่งเพิ่มการสอดแทรกค่านิยม และวิสัยทัศน์ ในการกล่าวเปิดงานกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย / หลักสูตร (D) เพื่อถ่ายทอดแนวทางการดำเนินงานสู่การปฏิบัติ รวมถึงสร้างความผูกพันกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ คณบดีมอบหมายหัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย (D) ให้วางแผนพัฒนาบุคลากรโดยสายสนับสนุน ตั้งอยู่บนพื้นฐานแผนปฏิบัติราชการ และมีการกำหนดบุคลากรตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและแผนปฏิบัติราชการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยคณบดีและคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย กำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความผูกพันในองค์กร คณบดีและคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย วิเคราะห์และทบทวนกระบวนการที่ผ่านมาของการพัฒนาบุคลากร และได้ประชุมหารือเพื่อทำแผนพัฒนาบุคลากร รวมถึงออกแบบเครื่องมือ (A) เพื่อการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลของบุคลากรเพิ่มเติม นอกจากนี้คณบดีมอบหมายหัวหน้าสำนักงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านสื่อสารองค์กร (D) ให้วางแผนการสื่อสารองค์กรทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างการรับรู้ที่ครอบคลุม หัวหน้าสำนักงานได้จัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อหาแนวทางและกำหนด

ช่องทางในการสื่อสารของข้อมูลต่าง ๆ คือ มีการสื่อสารสองทางอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และผลการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย จะมีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เฟซบุ๊กแฟนเพจ แอปพลิเคชันไลน์ คณะยังมีการสื่อสารแบบออฟไลน์ ได้แก่ การประชุมคณาจารย์ของบัณฑิตวิทยาลัยทุกก่อนการเปิดภาคการศึกษา การปฐมนิเทศนักศึกษา ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย การจัดทำสื่อวีดิทัศน์เผยแพร่ผ่านให้ผู้เข้าศึกษาดูงาน หรือใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์กับนักศึกษา ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมในมหาวิทยาลัย และแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน บัณฑิตวิทยาลัยมีการสื่อสารแบบสองทางโดยการจัดทำแบบสำรวจการรับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กร และการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาในการประชุมเปิดภาคเรียนเป็นประจำทุกปี จัดทำสรุปรายงานผลการรับรู้ขององค์กร และความต้องการของนักศึกษา บุคลากร และมีการแจ้งผลให้ผู้บริหารรับทราบผ่านการประชุม คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย นอกจากนี้ คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของคณบดีได้ สรรวจความคิดเห็น และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อประเมินผลงานของบัณฑิตวิทยาลัยและ คณบดีและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1.1ข

ตารางที่ 1.1ข ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

| เรื่อง | กลุ่มเป้าหมาย | ช่องทางการสื่อสาร | ความถี่ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|--|-------------------------------|---|
| แผนกลยุทธ์เป้าประสงค์ระยะสั้นและยาว | คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย | การประชุม คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย | 1 ครั้ง/เดือน | ผู้บริหาร |
| การสื่อสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ปฏิทินการศึกษา กฎระเบียบข้อบังคับ ประกาศ | บุคลากร | การประชุม | การประชุมปีการศึกษาละ 1 ครั้ง | ผู้บริหาร |
| | | Web-site คณะ / เฟซบุ๊ก / ไลน์ข่าวประชาสัมพันธ์ | ทุกวัน | ผู้บริหารสำนักงานเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร |
| | ผลิตภัณฑ์ / พันธกิจหลักตาม OP (นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) | Web-site คณะ / เฟซบุ๊ก / ไลน์ข่าวประชาสัมพันธ์ | ทุกวัน | เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร |
| การประชุมกลุ่มภารกิจ | บุคลากร | การประชุม | 1 ครั้ง/เดือน | ผู้บริหาร |

ตาราง 1.1 ข. ระบบการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้เสีย

| วิธีการ | รูปแบบ | | ประเด็น | | | | | กลุ่มเป้าหมาย | | | | | ความถี่ | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---------------|-----------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------------|---------------|-----------------------------------|---------------|---------|----------|----------------|-----|---------------------|---|
| | สื่อสารสองทาง | สื่อสารทางเดียว | MVV/แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติ | ผลการดำเนินงาน/ประกันคุณภาพ | การดำเนินงานตามแผน/การกำกับมาตรฐาน | อาจารย์ผู้สอน | ผู้สอบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ | ผู้ทรงคุณวุฒิ | บุคลากร | นักศึกษา | ตัวแทนหลักสูตร | คณะ | | |
| การประชุม คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 2 เดือน/ครั้ง | คณบดี |
| การประชุมบัณฑิตวิทยาลัย | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | 2 เดือน/ครั้ง | รองคณบดี/หนง. |
| การประชุมอาจารย์ผู้สอนประจำภาคเรียน | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | 3 ครั้ง/ปี | คณบดี |
| ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | 3 ครั้ง/ปี | ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร |
| ประชุมกำกับติดตามการดำเนินงานวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | 2 ครั้ง/ภาคการศึกษา | บัณฑิตวิทยาลัยและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร |
| ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | 1 ครั้ง/ปี | บัณฑิตวิทยาลัย |
| กลุ่มไลน์โทรศัพท์ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ทุกเวลา | บัณฑิตวิทยาลัย |
| จดหมายระบบสารบรรณ | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ทุกเวลา | บัณฑิตวิทยาลัย |
| อีเมล/เว็บไซต์/Facebook | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ทุกเวลา | บัณฑิตวิทยาลัย |

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย จัดสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ โดยจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร (ตร.1.2 ก(1)) เช่น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยสร้างระบบการแจ้งเตือนขั้นตอนการศึกษาของนักศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา และความเสี่ยงจากจำนวนนักศึกษาลดลง ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงจัดทำแผนงานโดยเปิดรับนักศึกษาต่างชาติเข้ามาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา และพัฒนาหลักสูตรปริญญาคู่ระหว่างหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตกับหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตามแผนการบริหาร และพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีการพัฒนาผู้นำโดยเข้าร่วมการอบรมสัมมนา เช่น การอบรม

เกณฑ์ EdPEX นอกจากนั้นมีการกำหนดระบบงานที่สำคัญตามพันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลักโดยใช้ SIPOC model จำนวน 3 ระบบ มีการกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรค้นหาวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันในการทำงานของบุคลากรและช่วยให้ องค์กรประสบความสำเร็จ เช่น การร่วมมือทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มภารกิจในขั้นตอนการรับสมัครในกระบวนการคัดเลือกนักศึกษา ตามพันธกิจสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และค่านิยม GRAD ได้แก่ 1) G Good Governance : ยึดหลักธรรมาภิบาล 2) R Responsibility : มีความรับผิดชอบ 3) A Attitude : ทักษะที่ดี และ 4) D Development : พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งมั่นสร้างมาตรฐานการให้บริการ และการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ได้แก่ การจัดโครงการ/กิจกรรมในการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็น Smart student มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา เช่น ฐานข้อมูลแหล่งทุนวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลการเผยแพร่วิทยานิพนธ์ รวมทั้งการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล และมีการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์กรคือ “กำกับดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา”

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย โดยควบคุมกำกับติดตามการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ และควบคุมกำกับติดตามผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เช่น แผนปฏิบัติการราชการประจำปี แผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี แผนการจัดการความรู้ แผนการบริหารความเสี่ยง โดยกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในรอบ 3, 6, 9, 12 เดือน และมีการทบทวนปรับแผนปฏิบัติการหรือวิธีการตามขั้นตอนในหมวด 2 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 บรรเทาเบาบางลง ทำให้มีการปรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนจากรูปแบบออนไลน์เป็นรูปแบบไฮบริด การจัดประชุมต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นแบบไฮบริด แต่การจัดสอบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ การอบรม สัมมนา ไปจนถึงการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุมวิชาการ การปฐมนิเทศ เป็นระบบออนไลน์ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย โดยนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินการและจัดทำแผนในปีการศึกษา 2565 ตามวงจร ADLI มีการถ่ายทอด KPI ไปยังบุคลากร และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามรอบการประเมินของบุคลากรรายบุคคลตาม KPI มาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนงานระดับคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กำกับดูแลด้านนโยบายโดยอธิการบดี คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย (คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย) และสภามหาวิทยาลัย โดยคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย บริหารงานตามนโยบายเพื่อให้บรรลุ MVV (พันธกิจ วิสัยทัศน์ และ

ค่านิยม) ผ่านคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการต่าง ๆ ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานตามกลุ่มภารกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกร่วมเป็นกรรมการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตามโครงสร้างการบริหารงาน รูปที่ P1ข(1) และ ตร.1.2 ก(1) มีการกำกับดูแลด้านการเงิน โดยคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย (กก.บว.) คณะกรรมการบริหารงบประมาณและการเงินของมหาวิทยาลัย (กบง.) โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบ.) และคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยเห็นชอบ ก่อนบัณฑิตวิทยาลัยจะนำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีไปดำเนินการตามแผน

คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหารวิชาการ คณบดีทุกคณะ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 3 คน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้แทนประธานกรรมการบริหารหลักสูตรฯ คัดเลือกกันเองไม่เกิน 4 คน โดยมีคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยเป็นกรรมการและเลขานุการ ได้ประชุมเพื่อหารือและกำหนดทิศทางการบริหารองค์กรโดยใช้ข้อมูลจากผลการปฏิบัติในปีที่ผ่านมา (L) และร่วมกันกำหนดนโยบายการบริหารและการจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย กำหนดแนวทางการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน กำกับดูแลตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย และดำเนินการภายใต้แผนบริหารความเสี่ยง คณบดีมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้รองคณบดี ดูแลงานด้านการบริหาร ด้านวิชาการและการวิจัย และมอบหมายผู้ช่วยคณบดี ดูแลงานด้านการพัฒนานักศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษา (D) รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่วางแผน กำกับดูแล และบริหารจัดการงานในแต่ละด้าน โดยคณบดีทำข้อตกลง KPI กับรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และบุคลากร (A) เพื่อดำเนินงานตามข้อตกลงให้บรรลุตามตัวชี้วัด เป้าประสงค์ และโครงการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีเป็นผู้กำกับติดตามงานในแต่ละด้าน จัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่ตนเองรับผิดชอบเป็นประจำ เพื่อรายงานผลการดำเนินการ ปัญหา อุปสรรคให้คณบดีและคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยทราบ ดังตารางที่ 1.2 ก(1)

ตาราง 1.2 ก(1) การกำกับดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย

| คณะกรรมการ | หน้าที่หลัก | เรื่อง | ผู้รับผิดชอบหลัก | ความถี่ |
|--------------------------|-------------------------------------|--|--|------------|
| คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย | กำกับดูแลระดับนโยบาย | การดำเนินการตามนโยบายสภามหาวิทยาลัย | คณบดี | 1/เดือน |
| คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย | กำกับดูแลดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย | การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์/พันธกิจ การประกันคุณภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน | คณบดี/ผู้ช่วยคณบดี | 1/เดือน |
| คณะกรรมการบริหารหลักสูตร | การผลิตบัณฑิต | การปรับปรุง/รับรองหลักสูตรของ สป.อว. การรับเข้า คองอยู่ การเรียนการสอน การพิจารณาอาจารย์ผู้สอน ผู้สอบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ การสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร | คณบดี/รองคณบดี/ประธาน/อ.ผู้รับผิดชอบหลักสูตร | 1/เดือน |
| บริหารความเสี่ยง | การประเมินความเสี่ยง | วิเคราะห์ จัดทำแผน ดำเนินการตามแผน ประเมิน/ปรับปรุง | คณบดี/หัวหน้าสำนักงาน | 2 ครั้ง/ปี |

ตาราง 1.2 ก(1) (ต่อ)

| ด้าน | หน้าที่หลัก | เรื่อง | ผู้รับผิดชอบหลัก | ความถี่ |
|---|---------------------------------------|---|--|------------------------|
| พัฒนาบุคลากร | การพัฒนาบุคลากร/ ของบัณฑิตวิทยาลัย | วิเคราะห์ จัดทำแผน ดำเนินการตามแผน ประเมิน/ปรับปรุง | คณบดี/หัวหน้า สำนักงาน | 2 ครั้ง/ปี |
| จัดการความรู้ | การจัดการความรู้ | กำหนดประเด็นความรู้ ดำเนินการเพื่อการเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรม | รองคณบดี/หัวหน้า สำนักงาน | 1 ครั้ง/ปี |
| สารสนเทศ | การจัดการระบบ สารสนเทศ | พัฒนางานระบบสารสนเทศ แผนประชาสัมพันธ์ ติดตามประเมิน ปรับปรุงผลการดำเนินการ | หัวหน้าสำนักงาน/ เจ้าหน้าที่ฝ่าย สื่อสารองค์กร | 1 สัปดาห์/ ครั้ง |
| แผนงบประมาณ รายจ่ายเงินบำรุง การศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา | การเงินและ งบประมาณ | แผนงบประมาณรายจ่ายเงินบำรุงการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา เพื่อให้บรรลุ ตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ | คณบดี/รอง คณบดี/หัวหน้า สำนักงาน | 1 ครั้ง/ เดือน |
| จัดซื้อจัดจ้าง | การจัดซื้อ จัดจ้าง ตามระเบียบ | กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการจัดการทรัพยากร ประเมินและรายงานผล | หัวหน้าสำนักงาน/ เจ้าหน้าที่พัสดุ | ตามการ ดำเนินการ |

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

คณบดีได้รับการประเมินการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง จากอธิการบดี และได้รับการประเมินจาก คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย ปีละ 1 ครั้ง แต่งตั้งโดยคณะกรรมการ สภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยอ้างอิงผลจากข้อตกลงที่บัณฑิตวิทยาลัยได้จัดทำกับอธิการบดี ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและของบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนรองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีได้รับการประเมินจากคณบดี ปีละ 2 ครั้ง ด้วยการประเมินจากผลการปฏิบัติงานตามงานที่ได้รับมอบหมาย และนำ ผลการประเมินมาใช้จัดระบบการบริหารงานภายในบัณฑิตวิทยาลัยใหม่ ส่วนการประเมินบุคลากรใช้การ ประเมินตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยโดยใช้แบบประเมินและวิธีคิดภาระงานฯ ตามประกาศของมหาวิทยาลัย แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง มีค่าน้ำหนักร้อยละ 70 ประกอบไปด้วย 1) การปฏิบัติงานสอน 2) การปฏิบัติงานวิจัยและงานวิชาการอื่น ๆ 3) ภาระงานตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย (KPI) และส่วนที่สอง มีค่าน้ำหนักร้อยละ 30 ประเมินสมรรถนะรวมถึงคุณธรรมและจริยธรรม ดำเนินการประเมินปีละ 2 รอบ คือ รอบที่ 1 เดือนตุลาคม และรอบที่ 2 เดือนเมษายน โดยการรายงานและยืนยันผลการปฏิบัติงานผ่านแฟ้ม สะสมผลงาน (portfolio) และมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรรับทราบโดยคณบดี พร้อมกับตอบข้อ ชักถามและให้ข้อเสนอแนะรายบุคคลสำหรับบุคลากรที่ต้องการคำปรึกษา (A) คณบดีมอบหมายรองคณบดี (D) ทบทวนผลการดำเนินงานจากการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาในปีที่ผ่านมา และข้อเสนอแนะจาก ผู้ทรงคุณวุฒิ (L) จากนั้นมอบหมายหลักสูตรต่าง ๆ วางแผนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหลักสูตร (Improvement plan) (A) โดยกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ เพื่อนำเสนอต่อ คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาเพื่อนำลงไปปฏิบัติเพื่อจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ คณบดี มอบหมายรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีกำกับดูแล และรายงานผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดที่ได้รับ

มอบหมายเพื่อจัดทำแผนฯ ของบัณฑิตวิทยาลัย และรวบรวมนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการต่อที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยทุก ๆ 2 ไตรมาส (D) ที่ประชุมร่วมกันทบทวนผลการดำเนินการ (L) และมีการปรับปรุงวิธีการ และมอบหมายให้รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีนำไปถ่ายทอดการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ต่อไป (D)

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)

คณบดีร่วมกับหัวหน้าสำนักงานได้ทบทวนระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการ การจัดการศึกษา และการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนให้เป็นปัจจุบัน (L) และแจ้งให้คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยรับทราบ พร้อมแนะนำช่องทางสำหรับการดาวน์โหลดเอกสารฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ (D) ด้านระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของนักศึกษาได้นำข้อมูลสำคัญมาจัดทำสื่อ infographic (A) และสื่อสารผ่านช่องทางเฟซบุ๊กของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าถึงและเข้าใจวิธีการปฏิบัติได้สะดวกขึ้น (D) โดยมีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรทุกหลักสูตรกำกับดูแล คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยคณบดีผู้บริหาร และบุคลากร มีแนวทางบริหารความเสี่ยงของคณะ โดยทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย สถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (L) และได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ ซึ่งมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงเริ่มจากการบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร ออกแบบบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดเรียงลำดับความเสี่ยงจากระดับสูงไปหาระดับน้อย (A) พบประเด็นสำคัญที่จำเป็นต้องแสวงหาแนวทางในการตอบสนองความเสี่ยงโดยจัดทำเป็นแผนบริหารความเสี่ยง และกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก จำนวน 2 เรื่อง ในปีงบประมาณ 2565 โดยเรื่อง que ดำเนินการต่อเนื่องมาจากปี 2564 คือ 1) จำนวนนักศึกษาลดลง และ 2) นักศึกษาสำเร็จการศึกษาไม่เป็นไปตามแผน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของคณะได้ถ่ายทอดแผนให้คณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณบดีได้มอบหมายให้รองคณบดีนำไปสู่การปฏิบัติงานผ่านคณะกรรมการบริหารหลักสูตรชุดต่าง ๆ (D)

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

บัณฑิตวิทยาลัยมีค่านิยมยึดหลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลการดำเนินงานทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม (ตร.1.2 ข(2)) และส่งเสริมให้บุคลากรมีจริยธรรมโดยมีการชี้แจงคู่มือจรรยาบรรณบุคลากร นโยบายการแสดง เจตเจ้านงสุจริตด้านคุณธรรมและความโปร่งใส และการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา การปฐมนิเทศนักศึกษาที่มีการชี้แจงปัญหาการลอกเลียนวรรณกรรม ซึ่งมีโปรแกรมอักขราวิสุทธิ์ในการตรวจสอบความซ้ำซ้อน ปัญหาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และสัตว์ทดลอง การจัดอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การสนับสนุนให้นักศึกษาเข้ารับการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ออนไลน์ นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานกำหนดให้คณบดีเป็นผู้กำกับดูแลด้านจริยธรรมในบุคลากร เพื่อการดำเนินการที่โปร่งใสและยุติธรรม นอกจากนี้ ยังได้รับคำชมเชยจากอาจารย์และนักศึกษาในการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ และการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาเป็นอย่างดี และคำชมเชยจากบัณฑิตวิทยาลัย เช่น การให้คำปรึกษาเรื่องต่าง ๆ แก่นักศึกษา การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เป็นต้น

คณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี ร่วมกันทบทวนแนวทางการรับข้อร้องเรียนที่ผ่านมา (L) กำหนดตัวชี้วัดและได้ มอบหมายให้รองคณบดีทำหน้าที่กำกับดูแล และกำหนดแนวปฏิบัติในการรับข้อร้องเรียนจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแนวทางการลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ (A) และได้นำแนวทางดังกล่าวเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อร่วมกันพิจารณาและถ่ายทอดลงสู่หลักสูตรต่าง ๆ พร้อมกับเปิดช่องทางการรับข้อร้องเรียนและเผยแพร่บนช่องทางออนไลน์ของบัณฑิตวิทยาลัย (D)

ตาราง 1.2 ข(2) การบริหารองค์การโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

| หลักธรรมาภิบาล | กลไกการดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------|--|--|
| หลักประสิทธิผล | กำกับดูแลผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ | คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย |
| หลักประสิทธิภาพ | พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ระบบ กลไก และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ | บัณฑิตวิทยาลัย |
| หลักการตอบสนอง | รับฟังความต้องการ ประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย จากการข้อร้องเรียน | รองคณบดี |
| หลักการรับผิดชอบ | มีการกำหนดภาระงาน ตัวชี้วัด และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร | คณบดี |
| หลักความโปร่งใส | มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบตรวจสอบงบประมาณจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย | คณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้าสำนักงาน |
| หลักการมีส่วนร่วม | บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ขององค์กร | คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย/ คณบดี/บัณฑิตวิทยาลัย กรรมการบริหารหลักสูตร |
| หลักมุ่งเน้นฉันทามติ | การตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมมีการรับฟังความคิดเห็นและเน้นหลักฉันทามติ | คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย |
| หลักการกระจายอำนาจ | มีการมอบอำนาจการบริหารตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาตามโครงสร้างการบริหารงาน | คณบดี |
| หลักนิติธรรม | กำกับดูแลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน/ข้อบังคับ/ระเบียบ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา | คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย/ คณบดี/บัณฑิตวิทยาลัย กรรมการบริหารหลักสูตร |
| หลักความเสมอภาค | การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น ยึดหลักความเสมอภาค | คณบดี/ผู้บริหาร |

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-being)

บัณฑิตวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญของความผาสุกของสังคม ดังนั้น จึงได้ดำเนินนโยบายการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยภายใต้มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green ARU) โดยในปีการศึกษา 2565 ได้มีแผนในการจัดทำโครงการรณรงค์ลดปริมาณการใช้กระดาษในหน่วยงาน เช่น การจัดประชุมด้วยระบบ e-meeting, ระบบ ARU workflow และทางสื่อสังคมออนไลน์ มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์การคัดแยกขยะ เป็นต้น

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยมีโครงการรณรงค์ลดการใช้พลังงานภายในหน่วยงาน ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยได้ตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยกำกับดูแลและมอบหมายประธานกรรมการบริหารหลักสูตรทุกหลักสูตรให้เข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการประหยัดพลังงาน เป็นต้น ผลการดำเนินการดังกล่าวทำให้เกิดความผาสุกของสังคม ดังนี้ คือ 1) ช่วยลดมลภาวะเป็นพิษของสภาพแวดล้อม และถ่ายทอดสู่บุคคลในครอบครัว และสังคม ชุมชน ในการทิ้งขยะและลดการใช้พลังงานได้อย่างถูกต้อง 2) เสริมสร้างจิตสำนึกการลดใช้ทรัพยากรด้านกระดาษ ลดใช้พลังงานขององค์กร และการรักษาสภาพแวดล้อม เพื่อความผาสุกของสังคมและชุมชนต่อไป (ตร.7.4 ก(5))

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

บัณฑิตวิทยาลัย ได้กำหนดแผนการดำเนินงานโดยนำนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจัดกิจกรรมการลงพื้นที่เชิงปฏิบัติการด้านจิตอาสา ในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน โดยการพัฒนาโรงเรียน ปรับภูมิทัศน์ จัดหาอุปกรณ์การศึกษาแก่โรงเรียนวัดถนน อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดอ่างทอง พบว่าโรงเรียนที่เข้าร่วมในโครงการนี้สามารถพัฒนาจนกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชนได้ (ตร.7.4 ก(5))

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

2.1ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์(Strategic Planning PROCESS)

คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัยได้มีการวางแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จาก Feedback Report รายงานการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ จากปีการศึกษา 2564 ดังนั้น คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย จึงได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ ระยะยาว 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ที่มุ่งเน้นการกำกับหลักสูตรและยกระดับคุณภาพบัณฑิต ส่งเสริมสนับสนุน งานวิจัยที่สนองความต้องการและแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่นสังคม เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพ บุคลากร พัฒนาระบบการบริหารจัดการระดับบัณฑิตศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย ได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ผลจากการวิเคราะห์ ทบทวนผลการดำเนินงานจากปีที่ผ่านมา (หมวด 4) การรับมอบนโยบาย/แผนกลยุทธ์จากมหาวิทยาลัย ทิศทางการนำองค์กรของผู้บริหาร (หมวด 1) ผลการวิเคราะห์ SWOT ของบัณฑิตวิทยาลัย ผลการประเมิน คุณภาพภายใน ผลการตรวจติดตามการดำเนินงานของคณบดีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลักขององค์กร (OP) รวมทั้งข้อมูลจากการวิเคราะห์ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (หมวด 3) เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย 2) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย ดำเนินการวางแผนกำหนดแนวทางการพิจารณาหลักเกณฑ์ วิธีการงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงกำหนดค่า เป้าหมาย ตัวชี้วัดในการดำเนินงาน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้รายงานผล ตามตัวชี้วัด เป้าประสงค์ และ ตัวชี้วัดโครงการ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย 3) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิต วิทยาลัยถ่ายทอดแผนสู่คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การวางแผนในระดับสาขาหลักสูตร และการ กำหนด KPI ในระดับหลักสูตรและระดับบุคคล 4) ผู้บริหาร และ บุคลากรเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการการ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อกำหนดโครงการ กิจกรรม งบประมาณ ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน 5) คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย สรุป ตรวจสอบข้อมูลพิจารณาถ่วงถ่วงข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำเสนอคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยพิจารณา จากนั้นส่งต่อประธานและเลขานุการของแต่ละหลักสูตรเพื่อ ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ 6) คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยประชุม เพื่อถ่วงถ่วงและรับรอง (ร่าง) แผนปฏิบัติการฯ 7) จัดส่งแผนปฏิบัติการฯ ให้กองนโยบายและแผน 8) บัณฑิตวิทยาลัยบรรจุแผนปฏิบัติการฯ ลงในระบบปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย 9) บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินงานตามแผนตามระยะเวลา/ตัวชี้วัดที่ได้ กำหนดไว้ 10) บัณฑิตวิทยาลัยติดตามการดำเนินงานโครงการ/รายงานผลโครงการในระบบออนไลน์ และ รายงานการใช้จ่ายงบประมาณจัดสรรตามยุทธศาสตร์ทุกเดือนในที่ประชุม คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย (ทุกวันพุธสุดท้ายของเดือน)

2.1ก(2) นวัตกรรม (INNOVATION)

คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย ทบทวนกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัยตามข้อเสนอแนะจาก Feedback Report รายงานการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศจากปีการศึกษา 2564 เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมจากการทำแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย โดยได้มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้ บัณฑิตวิทยาลัยได้รับการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์มาจากมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาสู่การจัดทำกลยุทธ์ในระดับบัณฑิตวิทยาลัย โดยมี การระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และคำนึงถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งมีผลต่อการดำเนินงาน โดยแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยได้มีการกระตุ้นให้หน่วยงานระดับคณะและบัณฑิตวิทยาลัยสร้างนวัตกรรมใหม่ที่ตอบโจทย์การดำเนินงานของแต่ละคณะ โดยบัณฑิตวิทยาลัยมีกระบวนการในการกระตุ้นให้บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยเห็นถึงสภาพปัญหาปัจจุบัน และร่วมกันประเมินสถานการณ์ทั้งโอกาส ข้อได้เปรียบและความท้าทายของบัณฑิตวิทยาลัย จากนั้นจึงกำหนดให้หลักสูตร และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรดำเนินงานประชุมระดมสมองเพื่อคิดนวัตกรรมใหม่ในการดำเนินงานทั้งด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ซึ่งมีทั้งนวัตกรรมด้านกระบวนการและผลงานสำหรับนวัตกรรมด้านการจัดการเรียนการสอน บัณฑิตวิทยาลัยมีนวัตกรรมใหม่ของการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนตามปรัชญาการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ ที่มีการปฏิบัติจริง การเรียนรู้นอกห้องเรียน และการสร้างผลงานที่สามารถเผยแพร่สู่สาธารณะได้ สำหรับด้านการวิจัยและวิชาการได้เกิดนวัตกรรม คือ บัณฑิตวิทยาลัยสร้างระบบกลไกที่บูรณาการงานวิจัยเพื่อสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ และสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาพื้นที่ โดยพิจารณาถึงความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและการพัฒนาขีดความสามารถและอัตลักษณ์ของบุคลากร (หมวด 5) พัฒนาขีดความสามารถทางด้านการวิจัยเชิงพื้นที่ โดยออกแบบวางแผนกระบวนการทำงานรองรับการจัดการศึกษาและวิจัย (หมวด 6) ดังตารางที่ 2.1ก(2)

ตารางที่ 2.1 ก(2) การออกแบบวางแผนกระบวนการทำงานรองรับการจัดการศึกษาและวิจัย

| วิธีการ | โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ | นวัตกรรม | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---|---|--|
| การวิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันโดยระดมความคิด กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ (SWOT) | การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภายนอกร่วมจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาให้กับท้องถิ่นสังคม | 1) การเพิ่มหลักสูตรใหม่ เพื่อรองรับกลุ่มผู้เรียน จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาชุมชนและสังคม) และหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต 2) ปรับปรุงหลักสูตร จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต | - ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย - อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร |

ตารางที่ 2.1 ก(2) (ต่อ)

| วิธีการ | โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ | นวัตกรรม | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|--|---|
| การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการ กำหนดกลยุทธ์ โดยการ วิเคราะห์ Tows Matrix และการ จัดสรรทรัพยากร และการวิเคราะห์ระดับ หน้าที่ความรับผิดชอบ | กระบวนการวิจัยเชิงพื้นที่ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการ พัฒนางานวิจัยเพื่อการ พัฒนาท้องถิ่น การพัฒนา แผนผลิตผลงานวิจัยและ นวัตกรรม การสร้าง เครือข่ายและสังคม | ผลงานวิจัยเชิงพื้นที่/ผลงานสร้างสรรค์ที่ ตอบโจทย์การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น | - คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร - คณบดีบัณฑิต วิทยาลัย |

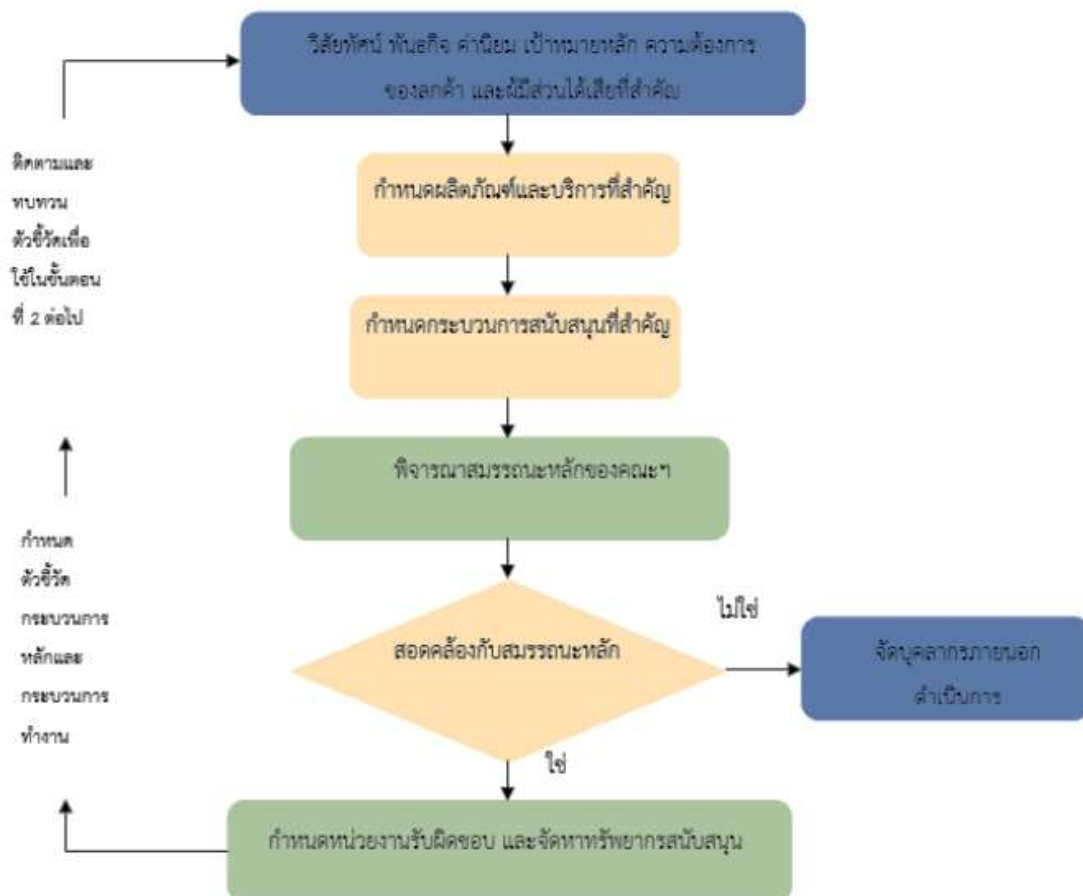
การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และนวัตกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย อาศัย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ จากการวิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันและความเสี่ยง บัณฑิตวิทยาลัยจึงมุ่งปรับ กลยุทธ์การสร้างร่วมมือกับเครือข่ายภายนอกร่วมจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการและ แก้ปัญหาให้กับท้องถิ่นสังคม และการสร้างเครือข่ายกระบวนการวิจัยเชิงพื้นที่ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการ พัฒนางานวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาผลงานวิจัยและนวัตกรรม การสร้างเครือข่ายทางสังคม เพื่อ พัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดเป็นนวัตกรรมเพื่อการ พัฒนาท้องถิ่น ดังตารางที่ OP2ข.

2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย ร่วมกับผู้บริหาร และคณะกรรมการบัณฑิต วิทยาลัย มีการทบทวน รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์จากรายงานผลการ ติดตามการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2564 เพื่อสร้างความท้าทาย เชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ของบัณฑิตวิทยาลัย ในปีงบประมาณ 2565 นอกจากนี้ ยังนำข้อมูลจากแผนพัฒนามหาวิทยาลัย รวมถึงการ เปลี่ยนแปลงและนโยบายจากระเบียบ ข้อบังคับและสภาวะแวดล้อมปัจจัยภายนอก (SWOT) มาประกอบ ข้อมูลร่วมวิเคราะห์ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางเตรียมความพร้อม รับมือความเสี่ยง และการจัดสรรทรัพยากรให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ำและการตลาด ทั้งนี้ บัณฑิตวิทยาลัยบูรณาการข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่นำมาใช้ในการสร้างกลยุทธ์ ของ บัณฑิตวิทยาลัย เช่น ข้อมูลจำนวนผู้เรียน แผนการจัดสรรงบประมาณ คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัยค่านึงถึงทรัพยากรและเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมถึงความสามารถของหน่วยงาน เพื่อนำแผนกลยุทธ์นำไปสู่การปฏิบัติในรูปแบบของโครงการ กิจกรรมประจำปี และถ่ายทอดลงสู่บุคลากรของ บัณฑิตวิทยาลัย พร้อมทั้งวางแผนวิเคราะห์การจัดการความเสี่ยง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ อาจเกิดขึ้น ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยมีระบบการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โดยการนำมา พิจารณาในการประชุม คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ประจำทุกเดือน เพื่อทบทวนความเป็นไปได้ในการ บรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)

คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย ได้ทบทวนและออกแบบระบบงาน เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศในการดำเนินการพันธกิจหลักทั้ง 5 ด้าน ตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย สามารถใช้สมรรถนะหลักของบัณฑิตวิทยาลัยในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานต่าง ๆ โดยส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ระหว่างระบบงานให้มีความสอดคล้อง สนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักของบัณฑิตวิทยาลัยถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจดำเนินการในทุกกระบวนการทำงานที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยว่าบัณฑิตวิทยาลัยจะดำเนินการในเรื่องนั้นเอง หรือส่งมอบให้พันธมิตรหรือผู้ส่งมอบเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีกระบวนการออกแบบระดับงาน ดังภาพที่ 2.1ก(4) บัณฑิตวิทยาลัยจะตัดสินใจดำเนินการระบบงานนั้น ๆ ด้วยตนเอง หากระบบงานนั้น ตรงกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ เป้าหมาย ความต้องการของนักศึกษา และผู้รับบริการ และสมรรถนะหลักของบัณฑิตวิทยาลัย ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากระบบนั้นไม่ตรงกับสมรรถนะหลัก ไม่มีส่วนสำคัญในการดำเนินการตามพันธกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จะตัดสินใจให้ผู้ส่งมอบเป็นผู้ดำเนินการ เช่น งานทำความสะอาด งานซ่อมบำรุงรักษา เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น



ภาพที่ 2.1ก(4) วิธีการตัดสินใจดำเนินงานในกระบวนการของบัณฑิตวิทยาลัย

ตารางที่ 2.1ก(4) ระบบงานหลักที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย

| ผู้มีส่วนได้เสีย | ข้อกำหนดที่สำคัญ | กระบวนการที่สำคัญ | ผลผลิตหลักและผู้รับบริการ |
|---|---|---|--|
| <p>ความต้องการและ ความคาดหวัง</p> <p>1. นักศึกษา</p> <p>2. บุคลากร (สายวิชาการ/สาย สนับสนุน)</p> <p>1. ศิษย์เก่า</p> <p>2. ผู้ใช้บัณฑิต</p> | <p>ผลงานมีคุณภาพ ถูกต้อง และเสร็จ ตามกำหนดเวลา ที่รวดเร็ว</p> | <p>1. การวางแผนติดตามนโยบาย/ งบประมาณ KPI (คณบดี/หัวหน้า สำนักงาน)</p> <p>2. กระบวนการควบคุมภายใน/ บริหาร ความเสี่ยง (คณบดี/หัวหน้า สำนักงาน)</p> <p>3. กระบวนการจัดการความรู้ KM (คณบดี/หัวหน้าสำนักงาน)</p> <p>4. กระบวนการติดตาม/ตรวจสอบ ระบบประกันคุณภาพ SAR EdPEX (ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้าสำนักงาน)</p> | <p>ผลผลิต</p> <p>1. ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติ ตามนโยบาย/งบประมาณ</p> <p>2. ระดับความสำเร็จในการ ควบคุมภายใน/การบริหารความ เสี่ยง</p> <p>3. ระดับความสำเร็จในการจัดการ ความรู้</p> <p>4. ระดับความสำเร็จในการประกัน คุณภาพ SAR EdPEX</p> <p>ผู้รับบริการ คณาจารย์</p> |
| <p>นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสาย สนับสนุน</p> | <p>1. ผลงานมีคุณภาพได้รับ การตีพิมพ์เผยแพร่ตาม เกณฑ์ และเสร็จตาม กำหนดเวลา</p> <p>2. การบริการที่ดี</p> | <p>1. กระบวนการจัดการหนังสือสาร บรรณ (หน่วยงานธุรการ)</p> <p>2. กระบวนการประชาสัมพันธ์ (หน่วยงานธุรการ)</p> <p>3. กระบวนการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล (คณบดี/หัวหน้า สำนักงาน)</p> <p>4. กระบวนการจัดการและพัฒนา สารสนเทศ (คณบดี/เจ้าหน้าที่ สื่อสารองค์กร)</p> | <p>ผลผลิต</p> <p>1. ระยะเวลาในการจัดการหนังสือ สารบรรณ</p> <p>2. ระดับความสำเร็จในการ ประชาสัมพันธ์</p> <p>3. ระดับความสำเร็จในการบริหาร และพัฒนา ทรัพยากรบุคคล</p> <p>4. ระดับความสำเร็จในการจัดการ และพัฒนา สารสนเทศ</p> <p>ผู้รับบริการ</p> <p>1. นักศึกษา</p> <p>2. อาจารย์</p> <p>3. บุคลากรสายสนับสนุน</p> |
| <p>วัสดุ/อุปกรณ์/ ครุภัณฑ์</p> | <p>1. ผลงานมีคุณภาพ ถูกต้อง และเสร็จ ตามกำหนดเวลา ที่รวดเร็ว</p> <p>2. การบริการที่ดี</p> | <p>1. กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง/ เบิกจ่าย/จำหน่ายครุภัณฑ์ (หัวหน้า สำนักงาน)</p> <p>2. กระบวนการดูแลอาคารสถานที่ และยานพาหนะ (หัวหน้าสำนักงาน/ เจ้าหน้าที่พัสดุ)</p> | <p>ผลผลิต</p> <p>1. ระดับความสำเร็จในการจัดซื้อ/ จัดจ้าง/เบิกจ่าย/จำหน่ายครุภัณฑ์</p> <p>2. ระดับความพึงพอใจในสิ่ง อำนวยความสะดวกของคณะ</p> <p>ผู้รับบริการ</p> <p>1. นักศึกษา</p> <p>2. อาจารย์</p> <p>3. บุคลากรสายสนับสนุน</p> |

ตารางที่ 2.1ก(4) (ต่อ)

| 1. ระบบการผลิตบัณฑิต | ข้อกำหนดที่สำคัญ | กระบวนการที่สำคัญ | ผลผลิตหลักและผู้รับบริการ |
|--|--|---|--|
| <p>คู่ความร่วมมือ ส่วนราชการ, อปท, หน่วยงานภาคเอกชน</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บัณฑิต, มหาวิทยาลัย</p> <p>ผู้ส่งมอบ บัณฑิต วิทยาลัย</p> | <ol style="list-style-type: none"> หลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐาน คุณลักษณะของบัณฑิต ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม คณาจารย์มีคุณวุฒิสอดคล้องกับหลักสูตร สร้างความร่วมมือกับแต่ละคณะในการจัดการศึกษา พัฒนาศักยภาพผู้เรียนตามมาตรฐานของหลักสูตร | <ol style="list-style-type: none"> การรับนักศึกษา (บัณฑิตวิทยาลัย) การจัดการเรียนการสอน (หลักสูตร) การปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด (หลักสูตร) การดูแล/สร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษา (ผู้ช่วยคณบดี) การวัดและประเมินผล (รองคณบดี/หลักสูตร) การจบหลักสูตร (รองคณบดี/หลักสูตร) | <p>ผลผลิต</p> <ol style="list-style-type: none"> อัตราความสำเร็จการศึกษา ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา และผู้ใช้บัณฑิต <p>ผู้รับบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> นักศึกษา |
| 2. ระบบการบริหารงานวิจัย | ข้อกำหนดที่สำคัญ | กระบวนการที่สำคัญ | ผลผลิตหลักและผู้รับบริการ |
| <p>คู่ความร่วมมือ สถาบันที่มีความร่วมมือทางด้านการวิจัย ได้แก่ วช., สกว., สสส.</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถาบันวิจัย, ผู้ใช้งานวิจัย, มหาวิทยาลัย</p> <p>ผู้ส่งมอบ เครือข่ายร่วมทำวิจัย, บัณฑิตวิทยาลัย</p> | <ol style="list-style-type: none"> คุณภาพงานวิจัย การส่งงานวิจัยตรงเวลา พัฒนางานวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ส่งเสริมความร่วมมือกับเครือข่ายทางวิชาการ ยกระดับการเผยแพร่งานวิจัย | <ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนทุนวิจัยภายในคณะ (บัณฑิตวิทยาลัย) แสวงหาแหล่งทุนวิจัยภายนอก (บัณฑิตวิทยาลัย) รับรองการวิจัยในมนุษย์ (สวพ.) พัฒนานักวิจัยและกลุ่มวิจัย (บัณฑิตวิทยาลัย) กำกับและติดตามความก้าวหน้า (บัณฑิตวิทยาลัย) รวบรวมผลงานและจัดทำรายงานวิจัย (บัณฑิตวิทยาลัย) สนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการ (สวพ.) จัดการความรู้และเผยแพร่ ผลงานวิจัยสู่สาธารณะ (รองคณบดี/บัณฑิตวิทยาลัย) | <p>ผลผลิต</p> <ol style="list-style-type: none"> จำนวนโครงการวิจัย จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัย ต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมด จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ ในวารสารวิชาการ Tci1-2, Scopus และงานประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ <p>ผู้ให้ทุนวิจัย ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน</p> |
| 3. ระบบการพัฒนาขีดความสามารถในการพัฒนาบุคลากร | ข้อกำหนดที่สำคัญ | กระบวนการที่สำคัญ | ผลผลิตหลักและผู้รับบริการ |
| <p>คู่ความร่วมมือ สถาบันการศึกษาภายนอก</p> <p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร</p> <p>ผู้ส่งมอบ บัณฑิตวิทยาลัย</p> | <ol style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร พัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี | <ol style="list-style-type: none"> ประสานงานติดต่อผู้รับบริการ (บัณฑิตวิทยาลัย) ออกแบบ/จัดบริการตามความต้องการของลูกค้า (บัณฑิตวิทยาลัย) ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (บัณฑิตวิทยาลัย) ปรับปรุงบริการ (คณบดี/หัวหน้าสำนักงาน) | <p>ผลผลิต</p> <ol style="list-style-type: none"> ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น จำนวนเงินรายได้ จำนวนผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ <p>หน่วยงานที่สนับสนุน มหาวิทยาลัย</p> |

ตารางที่ 2.1ก(4) (ต่อ)

| 4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล | ข้อกำหนดที่สำคัญ | กระบวนการที่สำคัญ | ผลผลิตหลักและผู้รับบริการ |
|---|--|---|--|
| คู่ความร่วมมือ สศช. (ITA) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กองนโยบายและแผน, มหาวิทยาลัย ผู้ส่งมอบ ผู้ใช้บริการ/หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน | 1. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล 2. พัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ระดับบัณฑิตศึกษา 3. ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และความ โปร่งใสในการทำงานผ่านค่านิยม GRAD 4. ระบบการทำงานที่พัฒนาตามเกณฑ์ EdPEX 5. เพิ่ม/รักษาความ หนาแน่นของการใช้ ประโยชน์จากพื้นที่สีเขียว | 1. การวางแผนการบริหารจัดการ (คณบดี) 2. การเสนอขอจัดกิจกรรมบริหารจัดการ (คณบดี/หัวหน้าสำนักงาน) 3. การติดตามการบริหารจัดการ (คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย) | ผลผลิต 1. ร้อยละความหนาแน่นการใช้ ที่ดินรักษาพื้นที่สีเขียวของ พื้นที่ทั้งหมด 2. ระดับความสำเร็จในการ ดำเนินการการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสใน การบริหารงาน 3. ระดับความสำเร็จในการ พัฒนามาตามเกณฑ์ EdPEX 4. ระดับความสุขในการทำงาน ของบุคลากร 5. จำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น 6. จำนวนหลักสูตรที่เพิ่มขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและสังคม ผู้รับบริการ 1. นักศึกษา 2. คณาจารย์ |

ปัจจุบันระบบงานที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังภาพที่ 2.1ก(4) ได้แก่ 1) กลุ่มระบบงานตาม พันธกิจ คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการบริหารงานวิจัย ระบบการพัฒนาขีดความสามารถในการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล 2) กลุ่มระบบงานสนับสนุนการดำเนินการ เพื่อสนับสนุนการส่งมอบตามพันธกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบงานและสมรรถนะหลักของบัณฑิตวิทยาลัยได้รับการทบทวนทุกปี ในโครงการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ปรับปรุงสมรรถนะหลักที่สามารถสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย

2.1 ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

2.1 ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หลักไว้ตามยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์ระยะยาวจากการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนฯ และแผนปฏิบัติการระยะสั้น โดยกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์/เป้าประสงค์/ตัวชี้วัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหมือนกัน เพียงแต่ค่าเป้าหมายในแต่ละปีจะมีความแตกต่างกัน โดยกำหนดระยะเวลาในการบรรลุวัตถุประสงค์สำหรับกลยุทธ์ต่าง ๆ คือ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ (เดือนกันยายน) ดังตารางที่ 2.1 ข(1)

ตารางที่ 2.1 ข(1) กลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์ระยะยาว

| เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ | วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ | ผู้ส่งมอบ | คู่ความร่วมมือ | ตัวชี้วัดที่สำคัญ | หน่วยนับ | เป้าหมาย | | | | |
|---|--|--------------------------------------|--|--|---|----------|------|------|------|------|
| | | | | | | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 |
| 1. ระบบการผลิตบัณฑิต | 1. หลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐาน 2. คุณลักษณะของบัณฑิตที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม 3. คณาจารย์มีคุณวุฒิสอดคล้องกับหลักสูตร 4. สร้างความร่วมมือกับแต่ละคณะในการจัดการศึกษา 5. พัฒนาศักยภาพผู้เรียนตามมาตรฐานของหลักสูตร | บัณฑิตวิทยาลัย | ส่วนราชการ, อปท, หน่วยงานภาคเอกชน, คณะ | 1.จำนวนหลักสูตรที่ผ่านการรับทราบจากสป.อว. | - ร้อยละของจำนวนหลักสูตร | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | | 2.ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต | - ร้อยละของความพึงพอใจ | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 |
| | | | | 3.ตำแหน่งทางวิชาการ | - ร้อยละของจำนวนอาจารย์ | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 |
| | | | | 4.ความพึงพอใจของผู้บริหารคณะ | - ร้อยละของความพึงพอใจ | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 |
| | | | | 5.การสำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ที่กำหนด | - ร้อยละของการสำเร็จการศึกษา | 60 | 60 | 60 | 70 | 70 |
| 2. ระบบการบริหารงานวิจัย | 1. คุณภาพงานวิจัย 2. การส่งงานวิจัยตรงเวลา 3. พัฒนางานวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม 4. ส่งเสริมความร่วมมือกับเครือข่ายทางวิชาการ -ยกระดับการเผยแพร่ งานวิจัย | เครือข่ายร่วมทำวิจัย, บัณฑิตวิทยาลัย | สถาบันที่มีความร่วมมือทางด้านการวิจัย ได้แก่ วช., สกว., สสส. | 1. งานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์ระดับ Tci 2 ขึ้นไป | - ร้อยละของงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์ระดับ Tci 2 ขึ้นไป | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | | 2. ผลงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ตามปีงบประมาณ | - ร้อยละของงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์ในปีงบประมาณ (อาจารย์) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | | 3. งานวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม | - ร้อยละของงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์ในปี งบประมาณ (นักศึกษาสุดท้าย) | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 |
| | | | | 4. ส่งเสริมความร่วมมือกับเครือข่ายทางวิชาการ -ยกระดับการเผยแพร่ งานวิจัย | - ร้อยละงานวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 |
| 3. ระบบการพัฒนาขีดความสามารถในการพัฒนาบุคลากร | 1. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร 2. พัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี | บัณฑิตวิทยาลัย | สถาบันการศึกษาภายนอก | ความพึงพอใจของบุคลากร | ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 |
| | | | | | | | | | | |
| 4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล | 1. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล 2. พัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ระดับบัณฑิตศึกษา 3. เพิ่ม/รักษาความหนาแน่นของการใช้ประโยชน์จากพื้นที่สีเขียว 4. ระบบการทำงานที่พัฒนาตามเกณฑ์ EdPEX | ผู้ใช้บริการ/หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน | สศช. (ITA) | 1. คะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ (ITA) | - คะแนน | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 |
| | | | | 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ | - ร้อยละของความพึงพอใจ | 80 | 80 | 82 | 85 | 90 |
| | | | | 3. คะแนนการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียว UI metric | - คะแนน | 6750 | 6975 | 7200 | 7425 | 7650 |
| | | | | 4. คะแนนประเมินหน่วยงาน EdPEX | - คะแนน | 80 | 90 | 100 | 110 | 120 |

2.1ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVE Considerations)

คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย และคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ได้การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ร่วมกันจากข้อมูล เรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้ส่งเสริมการพัฒนาพันธกิจที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น โดยได้มีการกำหนดขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังนี้ 1) ทบทวนข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ จากความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ (OP) และความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3) 2) นำข้อมูลที่ได้มาทบทวนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้ตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โดยในปีงบประมาณ 2565 มีการทบทวนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และปรับตัวชีวิต รวมทั้งโครงการที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยปี 2566-2570 ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของข้อมูลสามารถ แสดงได้ดังตารางที่ 2.1 ข(2)

ตารางที่ 2.1 ข(2) ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่สอดคล้องกันของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

| ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ | โอกาสเชิงกลยุทธ์ | ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ |
|--|--|--|---|
| 1. มีหลักสูตรหลากหลายรองรับความต้องการของบุคลากรในท้องถิ่น | - เน้นความร่วมมือกับเครือข่ายท้องถิ่นเพื่อพัฒนาหลักสูตรตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ | - นำความรู้ไปพัฒนาชุมชน, ท้องถิ่น - ใ้จ้างวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นได้เป็นรูปธรรม | - มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ที่ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ |
| 2. มีการวางระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพตามค่านิยมร่วม (GRAD) | - การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้รวมทั้งระบบปฏิบัติการเพื่อรองรับการพัฒนาสมรรถนะสู่ความเป็นเลิศ | - พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล | - มีระบบการบริหารจัดการตรงตามเกณฑ์ EdPEX และตรงตามหลักธรรมาภิบาล |
| 3. บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของชุมชน | - หลักสูตรเน้นให้บัณฑิตทำงานวิจัยเชิงพื้นที่เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม | - บัณฑิตมีความรู้ความสามารถที่นำไปใช้ งานได้จริง - สามารถทำงานได้ทันทีหลังจบการศึกษา | - งานวิจัยนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่ใช้แก้ปัญหาเชิงพื้นที่ตามความต้องการของท้องถิ่นและสังคม |

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

2.2 ก(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

แผนระยะยาวที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ 1) แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 ซึ่งถือเป็นยุทธศาสตร์การบริหารบัณฑิตวิทยาลัย 2) แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) แผนงบประมาณรายจ่ายเงินค่าบำรุงการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2566 และ 4) แผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2566

ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 ซึ่งถือเป็นยุทธศาสตร์การบริหารบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีกระบวนการในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ดังนี้ คณะบดีแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 เป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งการจัดทำแผนปฏิบัติการของบัณฑิตวิทยาลัยจะพิจารณาการทำงานเป็น 2 ระดับ คือ ระดับคณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงาน และระดับหลักสูตรที่จะร่วมรับผิดชอบดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในยุทธศาสตร์ที่ตนเองรับผิดชอบ รวมทั้งติดตามการดำเนินงานขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการประจำปีในแต่ละยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ แผนปฏิบัติการที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย ยังประกอบด้วยแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ที่มีความเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของบัณฑิตวิทยาลัยในการส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อมุ่งสู่การสร้างสรรคผลงานวิจัยเชิงพื้นที่และงานสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

2.2 ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 กำหนดแนวทางการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติไว้โดยกำหนดให้บัณฑิตวิทยาลัย และหลักสูตรจะจัดทำคำขอดำเนินกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ที่สอดคล้องตามกลยุทธ์และแผนงานหลักตามที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด จากนั้น คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 จะพิจารณาเพื่อให้ข้อเสนอแนะและนำเข้าสู่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อพิจารณาและส่งต่อให้หลักสูตรดำเนินการแก้ไข แล้วจึงนำเข้าสู่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยอีกครั้ง เพื่อทำการรับรอง (ร่าง) แผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอگونนโยบายและแผน เพื่อนำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยต่อไป เมื่อได้รับการเห็นชอบแล้วจึงทำการเผยแพร่ต่อบุคลากรในบัณฑิตวิทยาลัยทั้งในรูปแบบเอกสารและเผยแพร่บนเว็บไซต์ ทั้งนี้เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย บัณฑิตวิทยาลัยได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการเสนอต่อคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และگونนโยบายและแผนเป็นประจำทุกไตรมาส รวมทั้งทำการติดตามการรายงานผลการดำเนินโครงการตามแผน ผ่านระบบของگونนโยบายและแผน นอกจากนี้ในที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยทุกเดือน บัณฑิตวิทยาลัยจะติดตามผลการดำเนินงานโครงการเฉพาะในกรณีที่ผู้รับผิดชอบโครงการไม่ได้ดำเนินการตามช่วงระยะเวลาที่ขออนุมัติไว้ หรือแจ้งการแก้ไขการรายงานผลการดำเนินโครงการในระบบของگونนโยบายและแผน

2.2 ก(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

บัณฑิตวิทยาลัยจัดสรรทรัพยากรด้านงบประมาณ กำลังคน ครุภัณฑ์ และสถานที่ ซึ่งใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อผลักดันตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้สำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายแต่ละยุทธศาสตร์ โดยมีวิธีการดังนี้ 1) คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 ร่วมกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากร และดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์สรุปแผนงาน โครงการ แนวทางการดำเนินงาน 3 ปี ย้อนหลัง รวมถึงวิธีการหลักเกณฑ์การกำหนดงบประมาณของโครงการ/กิจกรรมให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง และมหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สนับสนุนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 2) นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย เสนอต่อผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความเห็นชอบหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณ 3) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนฯ ประจำปี ถ่ายทอดนโยบาย แผนปฏิบัติการ 4) คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 รวบรวมจัดทำสรุปแผนปฏิบัติการประจำปี และนำเสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย และ 5) ติดตามผลการดำเนินการและการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร และรายงานผลทุกเดือนต่อคณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และรายงานผลเป็นไตรมาสต่อที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย

2.2 ก(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

ด้านทรัพยากรบุคคลบัณฑิตวิทยาลัยมีแผนบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดแนวทางของแผนให้สอดคล้อง/สนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัยและของมหาวิทยาลัย รวม 4 ด้าน ครอบคลุมด้านการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในสายงาน ระบบค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร และสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่เกษียณอายุ และได้จัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยที่ประกอบด้วยยุทธศาสตร์/ค่าเป้าหมายหลักของแผนฯ รวม 5 ข้อ และมีการกำหนดกลุ่มบุคลากรเป้าหมายและประเด็นที่ต้องการส่งเสริมและพัฒนา ปรากฏดังตารางที่ 2.2 ก(4) ทั้งนี้ในแต่ละปีบัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

ตารางที่ 2.2 ก(4) แผนบริหารทรัพยากรบุคคล

| วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล | กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร | แผนงานโครงการ | ตัววัด | ผู้รับผิดชอบ |
|---|-----------------------------|--------------------------|---|----------------------------|----------------|
| มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและสามารถนำไปพัฒนาท้องถิ่น | | | - กิจกรรมสนับสนุน การพัฒนา ผลงานวิจัยและนวัตกรรมการพัฒนาเชิงพื้นที่และเชิงประเด็น (กิจกรรมการอบรมด้านงานวิจัย การเขียนงานเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่) | ร้อยละ 80 ของจำนวนนักศึกษา | บัณฑิตวิทยาลัย |

ตารางที่ 2.2 ก(4) (ต่อ)

| วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล | กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร | แผนงานโครงการ | ตัววัด | ผู้รับผิดชอบ |
|---|-----------------------------|--|---|---|----------------|
| บริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ : การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ | | การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้รวมทั้งระบบปฏิบัติการเพื่อรองรับการพัฒนาสมรรถนะสู่ความเป็นเลิศ | กิจกรรมพัฒนาอาจารย์และบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย | ร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรต้องได้รับการพัฒนา | บัณฑิตวิทยาลัย |
| 3. การพัฒนา ศักยภาพและ สมรรถนะบุคลากรใน การปฏิบัติงาน | | - พัฒนาศักยภาพอาจารย์และ บุคลากรสายสนับสนุน | กิจกรรมพัฒนาอาจารย์และบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย | ร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรต้องได้รับการพัฒนา | บัณฑิตวิทยาลัย |

2.2 ก(5)-(6) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES) และการคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย กำหนดตัววัดผลและค่าคาดการณ์ของแผนระยะยาวและรายปี เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจากตัวชี้วัดสำคัญที่ใช้วัดความสำเร็จและประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติการของบัณฑิตวิทยาลัยทั้งระยะสั้นและระยะยาว แสดงได้ดังตารางที่ 2.1ข(1)

2.2 ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

ในรอบปีประเมินที่ผ่านมาไม่มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สามารถปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์ได้ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 2.1ข(1) ตัววัดผล การคาดการณ์ผลการดำเนินการ และการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

| สถานการณ์ที่อาจจะทำ ต้องมีการปรับแผน | วิธีการดำเนินการ | การประเมินความสำเร็จของการปรับแผน | การติดตาม | ความถี่ | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------|------------------|-----------------------------------|-----------|---------|--------------|
| - | - | - | - | - | - |
| - | - | - | - | - | - |

หมวด 3 ลูกค้า (CUSTOMERS)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

(1) ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ได้ประชุมเพื่อหารือและกำหนดทิศทางในการรับฟังเสียงลูกค้า โดยใช้ข้อมูลจากปี 2564 เป็นข้อมูลตั้งต้น และใช้ข้อมูลจากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน (L) จากการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในปี 2565 นี้ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX จึงมีมติปรับกลุ่มลูกค้าให้สอดคล้อง และครอบคลุมกับผลิตภัณฑ์ของบัณฑิตวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น และได้ร่วมกันหารือเพื่อออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (A) และได้ตกลงกันดำเนินการเป็นแบบสอบถาม ในประเด็นต่าง ๆ แบ่งตามกลุ่มลูกค้า โดยคณะกรรมการได้ออกแบบข้อคำถามให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าและผลิตภัณฑ์/บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงบริการให้ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด โดยมีการสื่อสารและรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน (ตารางที่ 3.1ก(1)) และคณะได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายไปดำเนินการ (D) (ตารางที่ 3.1ก(2)) ได้แก่ 1) การสื่อสารแบบสองทาง ได้แก่ การประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยการประชุมบัณฑิตวิทยาลัย การประชุมบัณฑิตวิทยาลัยกรรมการบริหารหลักสูตร 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มไลน์ อีเมล/โทรศัพท์ 3) การสื่อสารแบบทางเดียว ได้แก่ ระบบสารบรรณ จดหมาย และเว็บไซต์/Facebook ซึ่งได้กำหนดระยะเวลาความถี่ในการรับฟังและมีการประเมินผล (ตารางที่ 3.1ก(2)) เพื่อนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป ดังนี้ 1) การพัฒนาการให้ความรู้การค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยแบบออนไลน์ 2) การจัดโครงการส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และความเข้าใจในการทำวิทยานิพนธ์ และความรู้ด้านการลอกเลียนวรรณกรรมและจริยธรรมการวิจัย กำหนดจัดโครงการอบรม ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ ยังได้กำหนดจัดโครงการอบรมการวิจัยในมนุษย์แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตารางที่ 3.1ก(1) รายละเอียดการเก็บข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

| ด้านการเรียนการสอน | | | | |
|--|---|--|--|---|
| กลุ่มลูกค้า | ช่องทาง | วิธีการ | ความถี่ | ผู้รับผิดชอบ |
| 1. ผู้เรียนปัจจุบัน | 1. ผ่านหลักสูตร/อาจารย์ผู้สอน/อาจารย์ที่ปรึกษา 2. เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย 3. เฟซบุ๊กบัณฑิตวิทยาลัย | 1. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อหลักสูตร 2. แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา | 1 ครั้ง/ปี 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา | บัณฑิตวิทยาลัย/ หลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย |
| 2. ผู้เรียนในอนาคต | 1. เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย 2. เฟซบุ๊กแฟนเพจบัณฑิตวิทยาลัย 3. การประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานภาครัฐและเอกชน | 1. แบบสำรวจความต้องการในการศึกษาต่อ 2. การเสวนากลุ่ม | 1 ครั้ง/ปี (ช่วงระยะเวลาการรับสมัครนักศึกษาใหม่) | เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร |
| 3. ศิษย์เก่า | 1. เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย 2. เฟซบุ๊กแฟนเพจบัณฑิตวิทยาลัย | แบบสำรวจความต้องการในการจัดกิจกรรมสำหรับศิษย์เก่า | 1 ครั้ง/ปี | บัณฑิตวิทยาลัย |
| 4. ผู้ใช้บัณฑิต | 1. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย 2. ผ่านนักศึกษา/บัณฑิต | แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัณฑิต | 1 ครั้ง/ปี | บัณฑิตวิทยาลัย |
| 5. คณะ | 1. คณะครุศาสตร์ 2. คณะวิทยาการจัดการ 3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา | 1 ครั้ง/ปี | บัณฑิตวิทยาลัย |
| ด้านการวิจัย | | | | |
| กลุ่มลูกค้า | ช่องทาง | วิธีการ | ความถี่ | ผู้รับผิดชอบ |
| 1. หน่วยงานต้นสังกัดของผู้เรียน 2. นักศึกษาปัจจุบัน | 1. เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา 2. เว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กของหน่วยงานที่ขอรับบริการด้านวิจัย 3. ข่าวประชาสัมพันธ์ | 1. สอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากแหล่งทุน 2. แบบประเมินการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ 3. ศึกษาเอกสารนโยบายด้านการวิจัยของหน่วยงานที่ขอรับบริการ และของประเทศ | ต่อเนื่อง ต่อเนื่อง | บัณฑิตวิทยาลัย/ สวพ. |

ตารางที่ 3.1ก(2) วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้า

| วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้า | คณาจารย์หลักสูตร | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | บัณฑิตวิทยาลัย/ตัวแทนหลักสูตร | ผู้ให้บริการวิชาการ/การทำนุบำรุง | ผู้ใช้บัณฑิต | ศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร หรือมหาวิทยาลัยอื่น | ความถี่ | วัตถุประสงค์ |
|--|------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------|---|------------------|---|
| การสื่อสารแบบสองทาง (ตร.7.2 ก(1)) | | | | | | | | |
| 1. การประชุม | | | | | | | | |
| -บัณฑิตวิทยาลัยกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย | | | • | | | | 2/เดือน | พิจารณา , อนุมัติ |
| - บัณฑิตวิทยาลัย กรรมการบริหารหลักสูตร | • | | | | | | 3 ครั้ง/ภาคเรียน | สื่อสาร, ประสานงาน, รับฟังความคิดเห็น, สร้างความผูกพัน |
| - สัมมนา | | • | | | | | 1/ปีตามแผน | สื่อสาร, ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น, สร้างความผูกพัน |
| - การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม | | • | | • | | | 1/ปีตามแผน | สร้างความผูกพัน |
| 2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (ตร.7.2 ก(1)) | | | | | | | | |
| -กลุ่มไลน์ | • | • | • | | | | ทุกเวลา | ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น, สร้างความผูกพัน |
| -เว็บไซต์/Facebook | • | • | • | • | • | • | ทุกเวลา | ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, รับฟังความคิดเห็น, สร้างความผูกพัน |
| 3. การสื่อสารแบบทางเดียว (ตร.7.2 ก(1)) | | | | | | | | |
| -ระบบสารบรรณ จดหมายแบบสอบถาม | • | • | • | • | • | • | ทุกเวลา | ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์, |
| -เว็บไซต์/Facebook | • | • | • | • | • | • | ทุกเวลา | ประสานงาน, ประชาสัมพันธ์ |

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 มีวิธีการในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับ เกี่ยวกับหลักสูตรโดยมีการดำเนินการคือ (A)

1. วิเคราะห์สถานการณ์และคาดการณ์ แนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในอนาคต ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย
2. รับฟังผ่านกระบวนการประชาสัมพันธ์ของหลักสูตรต่าง ๆ การรับฟังผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เฟซบุ๊กแฟนเพจ แอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้ได้มาซึ่งเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินการของบัณฑิตวิทยาลัยต่อไป เช่นเดียวกับกระบวนการลูกค้าหลัก โดยใช้วิธีการสื่อสารและฟังเสียงลูกค้าในหลายช่องทาง ได้แก่ 1) การสื่อสารแบบสองทาง เช่น การประชุม 2) การใช้สื่อสังคมออนไลน์เช่น กลุ่มไลน์ e-mail โทรศัพท์ 3) การสื่อสารแบบทางเดียว เช่น ระบบสารบรรณจดหมาย แบบสอบถาม เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย
3. จัดทำแบบสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลจากลูกค้าทุกกลุ่มผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ใช้กลุ่มไลน์ เพื่อความสะดวกในการรับฟังเสียงลูกค้า โดยคณบดีได้มอบหมายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (D) ได้แก่ เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEx หมวด 3 และคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ไปดำเนินการ โดยเก็บข้อมูลที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ข้างต้น และนำมาสรุปผล

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Students and Other CUSTOMER Segmentation)

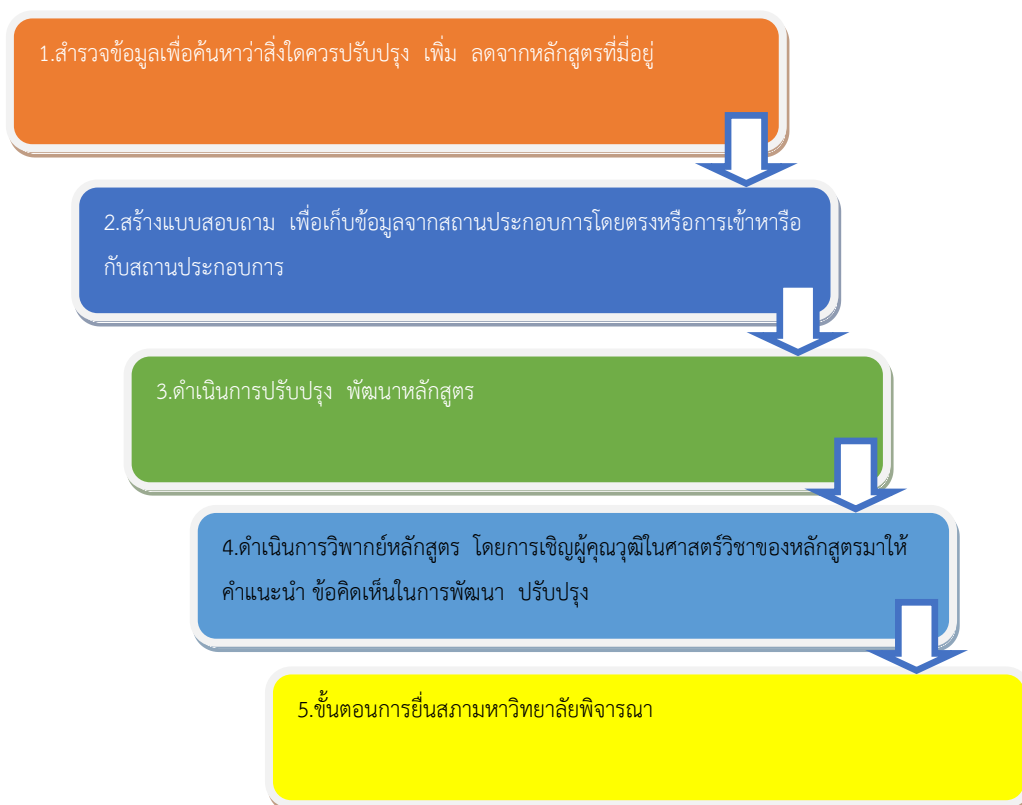
คณบดีและทีมงานประชุมกันเพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการของบัณฑิตวิทยาลัย (A) โดยมีปัจจัยนำเข้าเพื่อการวิเคราะห์ ได้แก่ สารสนเทศที่ได้จากหลักสูตรต่าง ๆ ในบัณฑิตวิทยาลัย อัตลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย กลยุทธ์และเป้าหมายของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้ถูกวิเคราะห์เพื่อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการหลักของบัณฑิตวิทยาลัย และมีติดออกมา 2 ผลิตภัณฑ์ (L) คือ 1) การเรียนการสอน 2) การวิจัยเมื่อได้ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของบัณฑิตวิทยาลัยแล้ว ทีมได้จำแนกกลุ่มลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ โดยวิเคราะห์จากข้อมูลที่มีว่ามีกลุ่มบุคคลใดบ้างที่รับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย จึงจำแนกออกมาได้ดังตารางที่ 3.1ข (1)

ตารางที่ 3.1ข(1) ผลิตภัณฑ์และกลุ่มลูกค้าของคณะ

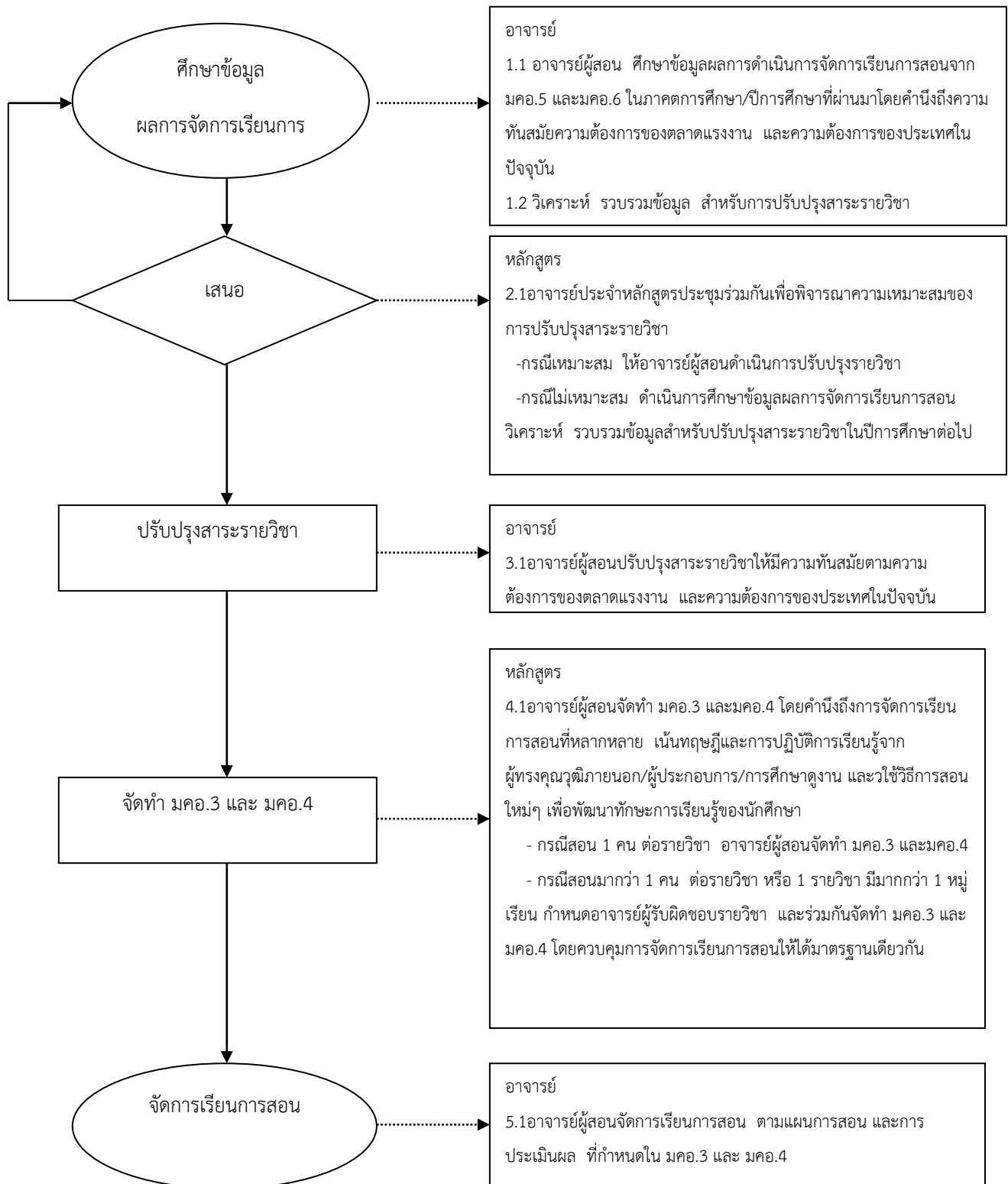
| ผลิตภัณฑ์ | กลุ่มลูกค้า |
|-----------|--|
| หลักสูตร | <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เรียนปัจจุบัน 2. ผู้เรียนในอนาคต 3. ศิษย์เก่า 4. ผู้ใช้บัณฑิต |
| การวิจัย | <ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานต้นสังกัดของผู้เรียน 2. นักศึกษา 3. ชุมชน/ท้องถิ่น |

(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ (Program and Service Offerings)

หลักสูตรต่าง ๆ ในบัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงหลักสูตรเป็นประจำทุก 5 ปี (A) เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้ทันต่อยุคสมัยและความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีกระบวนการที่เหมือนกันในแต่ละหลักสูตร ทั้งนี้ ระบบและกลไกในการดำเนินการปรับหลักสูตรจะเป็นไปตามขั้นตอนดัง Flow chart ด้านล่าง



รูปที่ 3.1 ข(1)กระบวนการปรับปรุงหลักสูตร



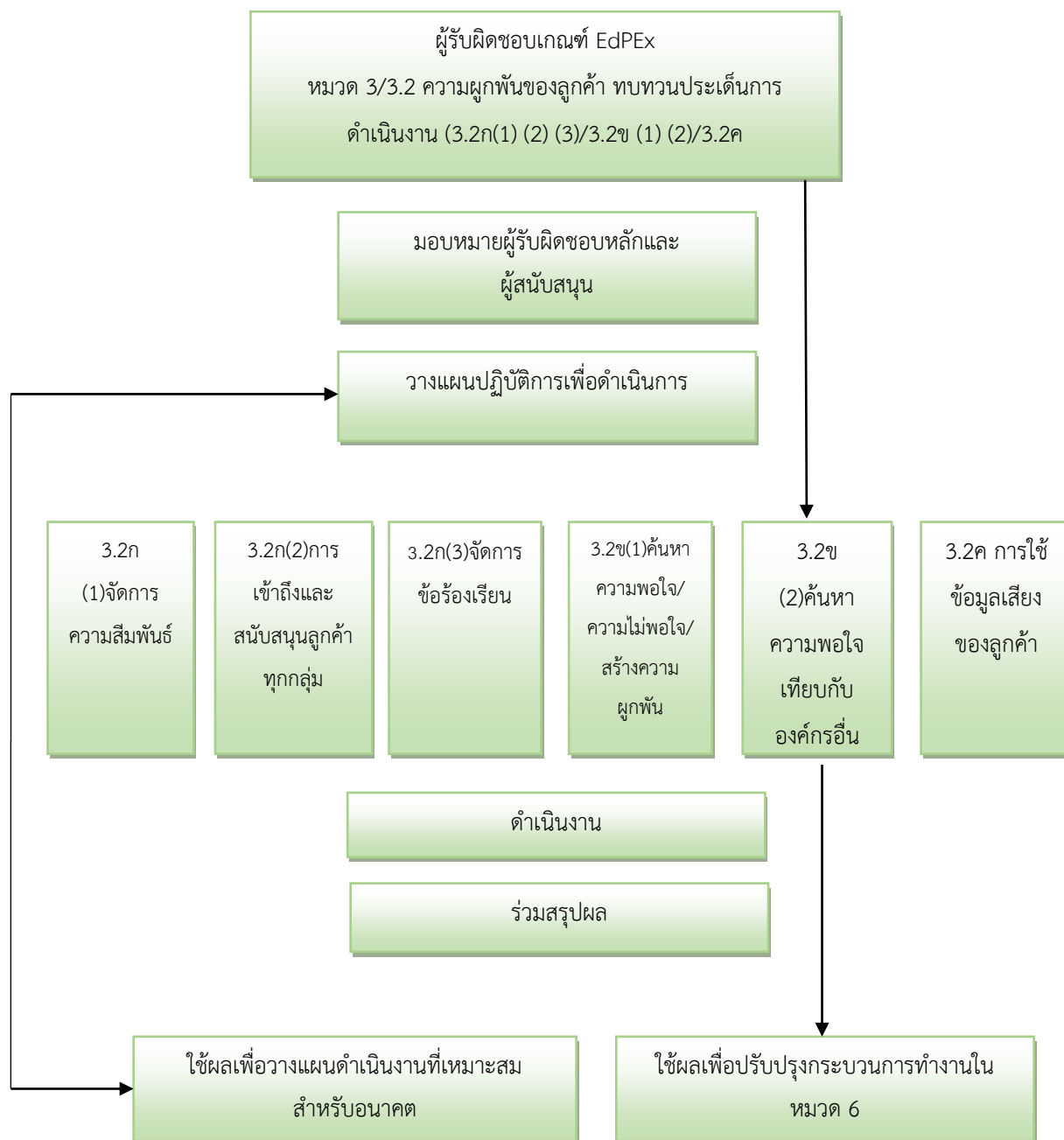
รูปที่ 3.1 ข(2) ระบบ/กลไกกระบวนการขอปรับหลักสูตร

ในส่วนของการวิจัยคณบดีได้หรือเรื่องการวิจัยในคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขับเคลื่อนการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีมติให้รองคณบดี กรรมการบริหารหลักสูตร และบุคลากรมีส่วนร่วมใน

งานวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย และมีพันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคมทำหน้าที่ขับเคลื่อนงานด้านการวิจัย ได้แก่ การหาทุนวิจัย จัดอบรมการวิจัยเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในบัณฑิตวิทยาลัยผลิตผลงาน รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาและกำกับติดตามการดำเนินงาน และในส่วนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณบดีได้หารือเรื่องการวิจัยในคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขับเคลื่อนการทำงานของนักศึกษา โดยให้กรรมการบริหารหลักสูตรขับเคลื่อนงานวิจัยของนักศึกษา

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

คณบดีประชุมหารือถึงวิธีสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยพิจารณาจากข้อมูลตามตาราง OP.1ข(2) เป็นข้อมูลตั้งต้น จากนั้นมอบหมายให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEx ดำเนินงานสร้างกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน และรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่า การค้นหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อตอบสนองต่อลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 กระบวนการทำงานด้านการสร้างความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

หลังจากคณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 สร้างกระบวนการทำงานแล้ว จึงขอรับการสนับสนุนการดำเนินงานและประชุมเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร (D) เพื่อหารือการสร้างช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เพื่อแจ้งและรับข้อมูลจากลูกค้าทุกกลุ่มตามผลิตภัณฑ์หลักของบัณฑิตวิทยาลัยตามตารางที่ 3.2 ก (1)(A) ดังนี้ ตารางที่ 3.2ก(1) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ตารางที่ 3.2 ก(1) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

| ด้านการเรียนการสอน | | | | |
|---|--|---|--|---|
| กลุ่มลูกค้า | วัตถุประสงค์ | วิธีการสร้างความสัมพันธ์ | ผลลัพธ์ | ผู้รับผิดชอบ |
| 1. นักศึกษาปัจจุบัน | 1. สร้างทัศนคติที่ดีต่อหลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย 2. ถ่ายทอดความรู้และเป็นแหล่งเผยแพร่งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น 3. กระตุ้นให้ผู้เรียนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย | 1. กิจกรรมสานสัมพันธ์(งานปฐมนิเทศ/งานปัจฉิมนิเทศ) 2. โครงการต่างๆ ในหลักสูตร (1 ครั้ง/ปีการศึกษา) | 1. มีทัศนคติที่ดีในระหว่างที่เรียนอยู่ในหลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย 2. เกิดความรู้จากการได้ฝึกปฏิบัติจากการวิจัยในห้องเรียน 3. ตระหนักถึงบทบาทของตนว่าต้องเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย | รองคณบดี/หลักสูตร |
| 2. นักศึกษาในอนาคต | กระตุ้นให้ผู้รู้สึกอยากเข้ามาเรียนกับหลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย | 1. จัดกิจกรรมแนะนำบัณฑิตวิทยาลัย แก่เครือข่ายภาครัฐและเอกชนในบริเวณใกล้เคียง 2. โครงการจิตอาสาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น | มีผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาต่อหลักสูตรหรือบัณฑิตวิทยาลัยตามเกณฑ์ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด | เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร/หลักสูตร |
| 3. ศิษย์เก่า | 1. กระตุ้นให้ผู้รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน 2. เชิญมาเผยแพร่เทคนิค และความรู้ที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับหลักสูตรที่ตนจบไป | 1. กิจกรรมปฐมนิเทศ(เชิญศิษย์เก่าเป็นวิทยากร) 2. โครงการปัจฉิมนิเทศ(เชิญศิษย์เก่าเป็นวิทยากร) 3. โครงการมอบรางวัลศิษย์เก่าดีเด่น | 1. ศิษย์เก่ายินดีกลับมาช่วยเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวกับสายงานที่เกี่ยวข้อง 2. ศิษย์เก่าเกิดความภูมิใจ | ผู้ช่วยคณบดี/หลักสูตร |
| 4. ผู้ใช้บัณฑิต | 1. สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งร่วมกับหลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย 2. รักษาความสัมพันธ์ในระยะยาว | 1. เยี่ยมองค์กร/หน่วยงานเพื่อพูดคุย 2. ส่งจดหมาย/การ์ดในโอกาสพิเศษ หรือเทศกาลต่าง ๆ | ได้รับความอนุเคราะห์ร่วมมือเกี่ยวกับการจัดอบรม | เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร/หลักสูตร |
| 5. คณะ - คณะครุศาสตร์ - คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ - คณะวิทยาการจัดการ | 1. สร้างทัศนคติที่ดีต่อบัณฑิตวิทยาลัย 2. สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย 3. รักษาความสัมพันธ์ในระยะยาว | 1. เข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง 2. ประชุมเสวนาทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 3. ทำกิจกรรมร่วมกัน | มีทัศนคติที่ดีต่อบัณฑิตวิทยาลัยได้รับความร่วมมือในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน | คณบดี และผู้บริหาร |
| ด้านการวิจัย | | | | |
| กลุ่มลูกค้า | วัตถุประสงค์ | วิธีการสร้างความสัมพันธ์ | ผลลัพธ์ | ผู้รับผิดชอบ |
| 1. หน่วยงานต้นสังกัดของนักศึกษา | 1. สร้างความเข้าใจในเรื่องกระบวนการทำผลงานวิจัยของนักศึกษา 2. นำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ชุมชนท้องถิ่น และสังคม | เข้าร่วมประชุม ปรึกษาหารือรับฟังข้อเสนอแนะ | ได้รายงานวิจัยที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ชุมชนท้องถิ่น และสังคม | คณบดี ผู้บริหารและกรรมการบริหารหลักสูตร |

ตารางที่ 3.2 ก(1) (ต่อ)

| ด้านการวิจัย | | | | |
|--------------|--|--|--|--|
| กลุ่มลูกค้า | วัตถุประสงค์ | วิธีการสร้างความสัมพันธ์ | ผลลัพธ์ | ผู้รับผิดชอบ |
| 2. นักศึกษา | 1. สร้างความคุ้นเคย 2. เข้าใจประเด็น ปัญหาในการ ทำวิจัย 3. รู้กระบวนการและวิธีการ ดำเนินการวิจัยอย่างถูกต้อง และเหมาะสม | 1. พบปะพูดคุยกับนักศึกษา อย่างสม่ำเสมอ 2. การจัดกิจกรรมร่วมกับ นักศึกษา 3. การเข้าร่วมกิจกรรมของ นักศึกษา 4. การพานักศึกษาเข้าร่วม กิจกรรมวิชาการทั้งภายใน และภายนอก | 1. นักศึกษาได้ประเด็นหัวข้อ งานวิจัย 2. นักศึกษาพัฒนางานวิจัยได้เร็วขึ้น 3. นักศึกษาสำเร็จการศึกษาได้ ตามแผน | คณบดี และ กรรมการบริหาร หลักสูตร |

หลังจากบัณฑิตวิทยาลัยได้ดำเนินกิจกรรม และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนและสร้าง
ความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ตามตาราง 3.2ก(1) ดำเนินงานในปี 2565 ได้มีการวิเคราะห์
ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มต้องการเข้าร่วมกิจกรรมกับบัณฑิต
วิทยาลัยในอนาคต (L) อย่างไรก็ตามทางบัณฑิตวิทยาลัยมีแผนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการจัด
กิจกรรมรวมทั้งบูรณาการการดำเนินงาน (I) โดยมีการสนับสนุนแหล่งตีพิมพ์ผลงานเพื่อความสำเร็จการศึกษาแก่นัก
ศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ส่งเสริมการเข้าร่วมประชุมวิชาการร่วมกับเครือข่ายทางวิชาการ รวมทั้ง
ส่งเสริมคณาจารย์ให้พัฒนาการตีพิมพ์ผลงานวิชาการในระดับที่สูงขึ้น

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

หลังจากคณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEx หมวด 3 รับผิดชอบหมายการดำเนินงานจากคณบดี
และทีมบริหารแล้ว จึงร่วมกันสร้างกระบวนการทำงาน พิจารณาและพัฒนาช่องทางการเข้าถึงและสนับสนุน
ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกใน
การสืบค้น เกิดความรวดเร็ว ได้รับสารสนเทศครบถ้วนตรงกับความต้องการ และสามารถติดต่อขอรับความ
ช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพดัง ตารางที่ 3.2 ก(2) (A)

ตารางที่ 3.2 ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

| 1.การเรียนการสอน | | | |
|------------------|--|---|------------------------|
| กลุ่มลูกค้า | ช่องทางการสื่อสาร | การสนับสนุน | ผู้รับผิดชอบ |
| นักศึกษาปัจจุบัน | - เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย - เฟซบุ๊กบัณฑิตวิทยาลัย/ไลน์ - โทรศัพท์บัณฑิตวิทยาลัย - อาจารย์ที่ปรึกษา - คู่มือนักศึกษา | ทุนการศึกษา, สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในมหาวิทยาลัย, กิจกรรมเสริมหลักสูตร, คำปรึกษาด้านการเรียนการสอน, เอกสาร ทางราชการ, การปฏิบัติตัวของนักศึกษา | รองคณบดี / หลักสูตร |

ตารางที่ 3.2 ก(2) (ต่อ)

| 1.การเรียนการสอน | | | |
|------------------------------|--|--|-----------------------|
| กลุ่มลูกค้า | ช่องทางการสื่อสาร | การสนับสนุน | ผู้รับผิดชอบ |
| นักศึกษาในอนาคต | <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย - เฟซบุ๊กบัณฑิตวิทยาลัย/ไลน์ - โทรศัพท์บัณฑิตวิทยาลัย - การประชาสัมพันธ์หลักสูตร/บัณฑิตวิทยาลัย - แผ่นพับประชาสัมพันธ์ - อีเมลล์ | ทุนการศึกษา, สิ่งอำนวยความสะดวกภายในมหาวิทยาลัย, กิจกรรมแนะนำหลักสูตร | รองคณบดี / หลักสูตร |
| ศิษย์เก่า | <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย - เฟซบุ๊กบัณฑิตวิทยาลัย/ไลน์ - โทรศัพท์บัณฑิตวิทยาลัย | ข่าวสารของหลักสูตร, กิจกรรมเสริมหลักสูตร | ผู้ช่วยคณบดี/หลักสูตร |
| ผู้ใช้บัณฑิต | <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย - เฟซบุ๊กบัณฑิตวิทยาลัย/ไลน์ - โทรศัพท์บัณฑิตวิทยาลัย - อาจารย์ที่ปรึกษา | สิ่งอำนวยความสะดวกภายในมหาวิทยาลัย, ข่าวสารของหลักสูตร, กิจกรรมเสริมหลักสูตร | ผู้ช่วยคณบดี/หลักสูตร |
| 2.การวิจัย | | | |
| กลุ่มลูกค้า | ช่องทางการสื่อสาร | การสนับสนุน | ผู้รับผิดชอบ |
| หน่วยงานต้นสังกัดของนักศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย - เฟซบุ๊กบัณฑิตวิทยาลัย/ไลน์ - โทรศัพท์บัณฑิตวิทยาลัย - อาจารย์ผู้รับผิดชอบงานวิจัย | ฐานข้อมูลงานวิจัย, ค่าปรึกษา ค่าชี้แจงของการดำเนินงานวิจัย, ทุนวิจัย | รองคณบดี / หลักสูตร |
| นักศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย - เฟซบุ๊กบัณฑิตวิทยาลัย/ไลน์ - โทรศัพท์บัณฑิตวิทยาลัย - อาจารย์ผู้รับผิดชอบงานวิจัย | ฐานข้อมูลงานวิจัย, ค่าปรึกษา ค่าชี้แจงของการดำเนินงานวิจัย, ทุนวิจัย | รองคณบดี / หลักสูตร |

จากการสร้างช่องทางการเข้าถึงสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEx หมวด 3 ขอให้คณบดี และผู้บริหารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยและลูกค้าทราบอย่างเป็นทางการผ่านการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และการประชุมถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแผนการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2565 และในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ดังกล่าว คณบดีได้นำเสนอเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ โดยมีการแสดงถึงหมวดหมู่ต่าง ๆ เพื่อค้นหาสารสนเทศที่สำคัญจากหน้าเว็บไซต์ เช่น ข้อมูลหลักสูตร บุคลากร ผลงานวิชาการ กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย แผนยุทธศาสตร์ KM วารสาร เป็นต้น (D) จากการนำเสนอช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัยทำให้ทราบจากบุคลากรผู้ใช้งานเว็บไซต์ว่า การค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เช่น ข้อมูลด้านงานวิจัย และการจัดการองค์ความรู้ เข้าถึงยาก (L) คณะกรรมการจึงวางแผนปรับหน้าเว็บไซต์ ให้ค้นหาข้อมูลที่สำคัญง่ายขึ้น

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

คณบดีและทีมบริหารร่วมกันกำหนดมาตรการจัดการข้อร้องเรียนโดยให้มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้เสีย มีความมั่นใจในการรับบริการ รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต โดยกำหนดมาตรการเบื้องต้นว่าหากเกิดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องรายงานให้คณบดีรับทราบภายใน 3 วันทำการ และสั่งการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการแก้ไขดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องรับทราบผลการดำเนินงาน/ผลการแก้ไขภายใน 5-15 วันทำการ โดยคณบดีมอบหมายให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 สร้างกระบวนการทำงานของการจัดตั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย หมายเลขโทรศัพท์ และเฟซบุ๊กแฟนเพจของคณบดี (A) คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 ได้กำหนดขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน ดังนี้ 1) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 2) รับเรื่องร้องเรียน และส่งให้ผู้รับผิดชอบ 3) การจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยนำเสนอต่อ คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย 4) รายงานการแก้ไขข้อร้องเรียน 5) บันทึกข้อมูลการร้องเรียน และการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป ดังรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้รับผิดชอบหลัก (ตร.3.2 ก(3)) ในปีการศึกษา 2565 ยังไม่พบข้อร้องเรียนจากการให้บริการและหลักสูตรขององค์กร (ตร.7.2 ก(1)) ทั้งนี้ คณบดีและทีมบริหารแจ้งและย้ำเตือนกระบวนการดังกล่าวต่อบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยผ่านทางประชุม คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย (D) แม้การดำเนินงานในปีที่ผ่านมายังไม่พบข้อร้องเรียน แต่จากการศึกษาข้อมูล คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 มีความเห็นว่าควรเผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งในเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยและแฟนเพจ (L) (I)

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)

มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ (ตร.7.2 ก(1)) และความผูกพัน (ตร.7.2 ก(2)) จากผู้ให้บริการและหลักสูตร ได้แก่ ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบทุกกลุ่ม เพื่อให้ได้สารสนเทศจากผู้รับบริการอย่างครบถ้วน สำหรับนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ โดยใช้แบบประเมินทั้งที่เป็นเอกสารและแบบออนไลน์ รายละเอียดดังวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบัณฑิตวิทยาลัย (ตร.3.2 ข) สำหรับนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหลักสูตร และตอบสนองตามความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย (ตร.P.1 ข(2)) ต่อไป ดังเช่น ในปีการศึกษา 2565 บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการสำรวจความต้องการของนักศึกษาด้านโครงการเพื่อพัฒนาทักษะนักศึกษา และกำหนดจัดโครงการตามความต้องการ

ตารางที่ 3.2ข(1) วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ

| กลุ่มลูกค้ำ | ความพึงพอใจ | | | ความไม่พึงพอใจ | | | ความผูกพัน | | |
|-----------------------------|---|-------------------------|--|--|---|---|---|------------------------|--|
| | วิธีประเมิน | เวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | วิธีประเมิน | เวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | วิธีประเมิน | เวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
| 1. การเรียนการสอน | | | | | | | | | |
| 1.1 นักศึกษาปัจจุบัน | 1. แบบประเมินการเรียนการสอน 2. แบบประเมินโครงการ | 1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา | 1. คณบดี 2. หลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย | 1. แบบประเมินการเรียนการสอน 2. แบบประเมินโครงการ 3. การพูดคุยตัวต่อตัว | 1 ครั้ง/ ภาคการศึกษา หรือเมื่อผู้เรียนประสงค์จะแจ้ง | 1. คณบดี 2. หลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย 3. คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย | 1. แบบสำรวจความพึงพอใจ 2. แบบสำรวจหรือการสอบถามถึงการแนะนำหลักสูตรต่อไปยังคนรู้จัก | 1 ครั้ง/ ปีการศึกษา | 1. คณบดี 2. หลักสูตรและบัณฑิตวิทยาลัย |
| 1.2 นักศึกษาในอนาคต | 1. แบบประเมินรูปแบบการประชาสัมพันธ์ 2. แบบประเมินเพื่อขอความคิดเห็น 3. การพูดคุยตัวต่อตัวเพื่อขอความคิดเห็น | 1 ครั้ง/ ปีการศึกษา | 1. ผู้ช่วยคณบดี 2. เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร | 1. แบบประเมินรูปแบบการประชาสัมพันธ์ 2. แบบประเมินเพื่อขอความคิดเห็น 3. การพูดคุยตัวต่อตัว เพื่อขอความคิดเห็น | 1 ครั้ง/ ปีการศึกษา | 1. ผู้ช่วยคณบดี 2. เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร | แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบกิจกรรมการจัดการเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ | 1 ครั้ง/ ปีการศึกษา | 1. ผู้ช่วยคณบดี 2. เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร |
| 1.3 ศิษย์เก่า | แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมสำหรับศิษย์เก่า | 1 ครั้ง/ ปีการศึกษา | 1. ผู้ช่วยคณบดี 2. หลักสูตร | แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมสำหรับศิษย์เก่า | 1 ครั้ง/ ปีการศึกษา | 1. ผู้ช่วยคณบดี 2. หลักสูตร | แบบสำรวจหรือการสอบถามถึงการแนะนำหลักสูตรต่อไปยังคนรู้จัก | 1 ครั้ง/ ปีการศึกษา | 1. ผู้ช่วยคณบดี 2. หลักสูตร |

ตารางที่ 3.2ข(1) (ต่อ)

| กลุ่มลูกค้า | ความพึงพอใจ | | | ความไม่พึงพอใจ | | | ความผูกพัน | | |
|---|--|--------------------------------|----------------------------|--|--------------------------------|----------------------------|---|--------------------------------|----------------------------|
| | วิธีประเมิน | เวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | วิธีประเมิน | เวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | วิธีประเมิน | เวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
| 2. การวิจัย | | | | | | | | | |
| 2.1 หน่วยงานต้นสังกัดของนักศึกษา | 1. แบบสอบถามความคิดเห็น 2. แบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการ | หลังจากดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้น | 1. รองคณบดี 2. หลักสูตร | 1. แบบสอบถามความคิดเห็น 2. แบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการ | หลังจากดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้น | 1. รองคณบดี 2. หลักสูตร | แบบสำรวจหรือการสอบถามถึงการแนะนำการบริการไปยังคนรู้จัก | หลังจากดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้น | 1. รองคณบดี 2. หลักสูตร |
| 2.2 นักศึกษา | 1. แบบสอบถามความคิดเห็น 2. แบบประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน | หลังจากดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้น | 1. รองคณบดี 2. หลักสูตร | 1. แบบสอบถามความคิดเห็น 2. แบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการ | หลังจากดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้น | 1. รองคณบดี 2. หลักสูตร | แบบสำรวจหรือการสอบถามถึงการร่วมดำเนินงานวิจัยกับบัณฑิตวิทยาลัยในอนาคต | หลังจากดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้น | 1. รองคณบดี 2. หลักสูตร |

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)

คณบดีและผู้บริหารร่วมหารือกับคณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 ในการสำรวจและรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยในเบื้องต้นเน้นข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ในประเด็นดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย 2) ความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้องเรียน 3) ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิต เพื่อจะใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เหมาะสมยิ่งขึ้นในอนาคต คณะกรรมการจึงวางแผนที่จะหาข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย จากกลุ่มราชภัฏเครือข่ายกลุ่มศรีอยุธยา เนื่องจากมีบริบทที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด อย่างไรก็ตามคณะกรรมการ มีแผนที่จะหาข้อมูลความพึงพอใจของการบริหารงานด้านอื่น ๆ ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการให้ ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม

(3) การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)

คณบดีและผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยมอบหมาย (D) คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 กำหนดแนวทางการใช้เสียงของลูกค้าและผู้ที่จะนำข้อมูลไปใช้ โดยพิจารณาข้อคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการเลือกข้อมูลสารสนเทศ จากพันธกิจหลักของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งข้อคำถามต่าง ๆ เน้นการค้นหาข้อแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อได้แนวทางการดำเนินงานตามตารางที่ 3.2 ค (A) คณะกรรมการจึงสำรวจและเก็บข้อมูลจากลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หลังจากดำเนินการตามแนวทางในตารางแล้ว คณบดีและผู้บริหารได้ชี้แจงและมอบข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องใช้ประโยชน์ เพื่อการดำเนินงานต่อไป รวมทั้งเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อให้บุคลากร และลูกค้าทุกกลุ่มเข้าถึงข้อมูลได้ (I)

ตารางที่ 3.2 ค การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า

| กลุ่มลูกค้า | แนวทางการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า | ผู้นำข้อมูลไปใช้ |
|-----------------------|--|-----------------------------|
| การเรียนการสอน | | |
| 1. ผู้เรียนปัจจุบัน | 1. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ สรุปและปรับปรุงการเรียนการสอน 2. นำข้อมูลไปปรับใช้ในการจัดโครงการครั้งต่อไป 3. นำผลการสำรวจคุณภาพของงานวิจัย มาพิจารณาการดำเนินการของหลักสูตร | บัณฑิตวิทยาลัย/ หลักสูตร |
| 2. ผู้เรียนในอนาคต | นำข้อมูลมาประเมินกิจกรรม และวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มลูกค้า | ผู้ช่วยคณบดี/ หลักสูตร |
| 3. ศิษย์เก่า | นำข้อมูลมาประเมินรูปแบบกิจกรรมและวิเคราะห์ความต้องการของศิษย์เก่า เพื่อออกแบบและวางแผนจัดกิจกรรมในปีต่อไป | ผู้ช่วยคณบดี/ หลักสูตร |
| 4. ผู้ใช้บัณฑิต | นำผลการประเมินมาวิเคราะห์และหาแนวทางสำหรับพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน | รองคณบดี/ หลักสูตร |

ตารางที่ 3.2 ค (ต่อ)

| กลุ่มลูกค้า | แนวทางการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า | ผู้นำข้อมูลไปใช้ |
|------------------------------------|---|-----------------------------|
| การวิจัย | | |
| 1. หน่วยงานที่ขอรับบริการด้านวิจัย | นำไปปรับปรุงกระบวนการติดตามนักวิจัย และการปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ | บัณฑิตวิทยาลัย/ หลักสูตร |
| 2. นักศึกษา | นำข้อมูลมาประเมินเสียงของลูกค้า และวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มลูกค้า | บัณฑิตวิทยาลัย/ หลักสูตร |

ตาราง 3.2 ก. ระบบการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้า (ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

| ระบบการสนับสนุน | คณาจารย์หลักสูตร | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | บัณฑิตวิทยาลัย/ตัวแทนหลักสูตร | ผู้ให้บริการวิชาการ/การทุนบำรุง | ผู้ใช้บัณฑิต | ศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร หรือมหาวิทยาลัยอื่น | วัตถุประสงค์ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------|---|------------------------------|-------------------------|
| ด้านระบบสารสนเทศ รูปที่ (ตร.7.2 ก (1)-1) | | | | | | | | |
| - ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง | • | • | • | • | • | • | สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน | งานบริหาร ทั่วไป และ |
| - ระบบการให้บริการแบบฟอร์มออนไลน์ | | • | | | | | สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน | งานบริหาร และพัฒนา |
| - ระบบการสืบค้นวิทยานิพนธ์ | | • | | | | • | สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน | วิชาการ |
| ด้านการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รูปที่ (ตร.7.2 ก (1)-2) | | | | | | | | |
| - เกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ/คู่มือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | • | • | • | • | • | • | สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน | งานบริหาร ทั่วไป และ |
| - ข้อมูลหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | • | • | • | • | • | • | สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน | งานบริหาร และพัฒนา |
| - โครงการ/กิจกรรมการพัฒนาทักษะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | • | | | | | สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน | วิชาการ |
| - การสนับสนุนทุนอุดหนุนการศึกษา/ทุนวิจัย/ทุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ | | • | | | | | สนับสนุน,สร้าง ความผูกพัน | |

ตาราง 3.2 ก(3) การรับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้รับผิดชอบหลัก

| ประเด็นเรื่องร้องเรียน | ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ผู้รับผิดชอบ | การจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน |
|---|---|---------------------------------------|----------------------------|
| 1. การกำกับดูแลหลักสูตร และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ตร.7.2 ก(1)) | -กลุ่มไลน์ -อีเมล/โทรศัพท์ -ระบบสารสนเทศ จดหมาย | คณบดี/ประธานหลักสูตร | ทันที/ทุก 2 สัปดาห์ |
| 2. การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ (ตร.7.2 ก(1)) | -เว็บไซต์/Facebook -กล่องรับฟังความคิดเห็น | คณบดี/หัวหน้าสำนักงาน/งานนโยบายและแผน | ทันที/ทุก 2 สัปดาห์ |
| 3. การบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย (ตร.7.2 ก(1)) | | คณบดี/หัวหน้าสำนักงาน | ทันที/ทุก 2 สัปดาห์ |

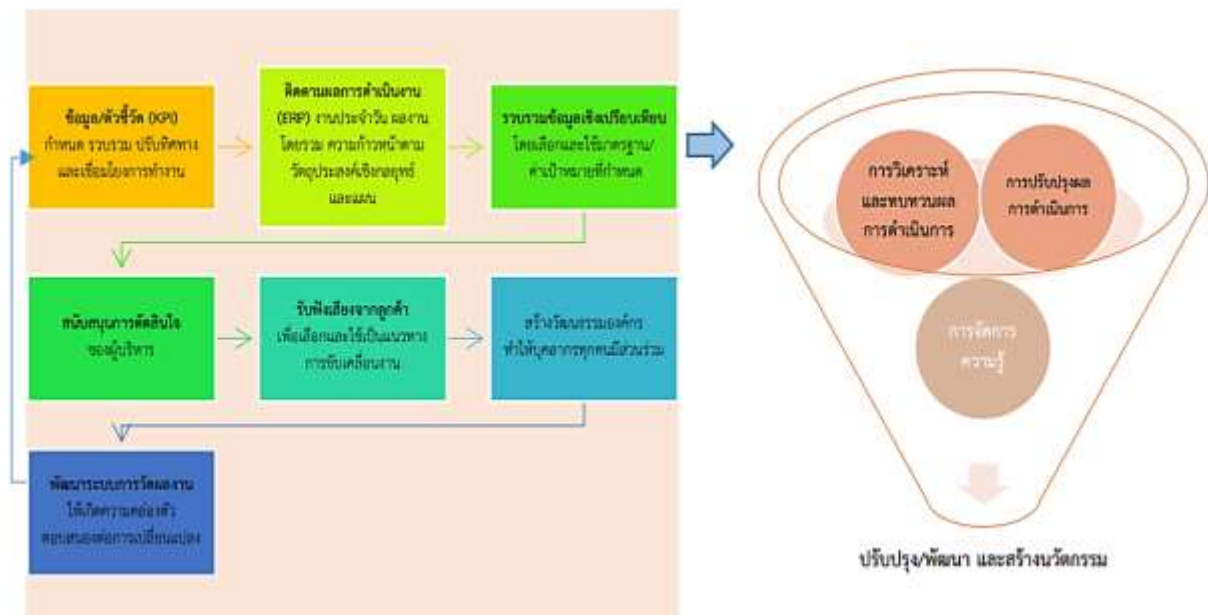
ตาราง 3.2 ข. วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของบัณฑิตวิทยาลัย

| วิธีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบัณฑิตวิทยาลัย | คณาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | บัณฑิตวิทยาลัย/ตัวแทนหลักสูตร | ผู้ใช้บัณฑิต | ศิษย์เก่า/บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย./นักศึกษาระดับปริญญาตรี | ความถี่ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------|---|----------|----------------------|
| แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (แบบสอบถามที่เป็นเอกสาร/ออนไลน์) | | | | | | | |
| ด้านการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา (ตร.7.2 (1)), (ตร.7.2 ก(2)) | ✓ | ✓ | | | | 3/ปี | กลุ่มงานนโยบายและแผน |
| ด้านการให้บริการพัฒนาทักษะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ตร.7.2 ก(1)), (ตร.7.2 ก(2)) | | ✓ | | | | 3/ปี | กลุ่มงานนโยบายและแผน |
| ด้านการจัดประชุมวิชาการ อบรมสัมมนาแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคคลทั่วไป (ตร.7.2 ก(1)), (ตร.7.2 ก(2)) | ✓ | ✓ | ✓ | | | 3/ปี | กลุ่มงานนโยบายและแผน |
| ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (ตร.7.2 ก(1)) | | | | ✓ | | 1/ปี | กลุ่มงานนโยบายและแผน |
| แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ทางเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย (แบบสอบถามแบบออนไลน์) | | | | | | | |
| ด้านการให้บริการของผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ตร.7.2 ก(1)), (ตร.7.2 ก(2)) | | | | ✓ | | 1/ปี | กลุ่มงานนโยบายและแผน |
| ด้านการให้บริการทั่วไป รูปที่ 7.2 ก(1)-3 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ตลอดเวลา | กลุ่มงานนโยบายและแผน |
| กล่องรับความคิดเห็น | | | | | | | |
| ข้อร้องเรียนต่าง ๆ (ตร.7.2 ก(1)) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ตลอดเวลา | กลุ่มงานนโยบายและแผน |

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)



ภาพที่ 4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ

บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบการวัดผลการดำเนินการ โดยพัฒนากระบวนการดำเนินงานจากวิสัยทัศน์ เสียงของลูกค้า แผนกลยุทธ์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มากำหนดผลลัพธ์หรือตัวชี้วัดที่สำคัญ รวมทั้ง เปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินการของคู่แข่ง และเชื่อมโยงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า (OP.1) เพื่อวาง กรอบการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจต่อการดำเนินงานและ สามารถประเมินและปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์หรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลงของบัณฑิต วิทยาลัย (A) และถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติได้จริงผ่านการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และระดับ บุคลากร (D) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินงาน EdPEX ระดับบัณฑิตวิทยาลัยทำหน้าที่ติดตามผล การดำเนินงาน ความก้าวหน้า วิเคราะห์ รายงานผลการดำเนินการเป็นประจำเดือนละ 1 ครั้ง ผ่านระบบ ฐานข้อมูล รายงานผล (L) และนำเสนอรายงานผลการดำเนินการโดยรวมรายไตรมาสต่อที่ประชุม คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำผลการดำเนินการ มาวิเคราะห์ทบทวนและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติ

(I)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

บัณฑิตวิทยาลัยมีคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 มีการวางระบบการวัดผลตัวชี้วัดสำคัญตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของบัณฑิตวิทยาลัยร่วมกับผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย (A) และถ่ายทอดแผนเป็นลำดับไปสู่การปฏิบัติได้จริง ผ่านการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และระดับบุคลากร โดยกำหนดค่าเป้าหมายความรับผิดชอบตัวชี้วัดระดับโครงการลงสู่ระดับหลักสูตร (D) และปีงบประมาณ 2565 บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับกระบวนการโดยวางระบบการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานฯ รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลสู่ระบบฐานข้อมูลระดับบัณฑิตวิทยาลัย (Data Report) (L) และสื่อสารทำความเข้าใจแก่บุคลากรระดับหลักสูตร ประสานงานให้ทุกฝ่ายเก็บรวบรวมตัวชี้วัดประจำทุกไตรมาส มิติด้านหลักสูตร/การจัดการเรียนการสอน มิติด้านการวิจัย ให้เป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนดตามแผนปฏิบัติการผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลสารสนเทศตามตัวชี้วัด ติดตามผล รายงานความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ รวมทั้งด้านการเงินและงบประมาณ และนำมาวิเคราะห์และใช้ในการทบทวนปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ สำหรับการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการติดตามในการประชุม โดยมีรองคณบดีกำกับติดตามความสำเร็จของตัวชี้วัดภาพรวมและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (I) และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม รวมทั้งติดตามรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณรายไตรมาส ดังตารางที่ 4.1 ก(1) หากมีกรณีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้ ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยจะมีการเร่งรัดติดตามการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาโดยถือเป็นมติที่ประชุมร่วมกัน

ตารางที่ 4.1 ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement)

| หลักสูตร/ บริการ | วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ | ตัวชี้วัดที่สำคัญ | ผู้รับผิดชอบ ข้อมูล | ค่า เป้าหมาย | ความถี่ในการ ติดตาม | ผลลัพธ์ |
|---|---|---|---|-----------------|------------------------|---------|
| ด้านหลักสูตร/ การจัดการ เรียนการสอน | ยกระดับการเรียนรู้ตาม ปรัชญาการจัดการ เรียนรู้ โดยใช้องค์การ ชุมชน ท้องถิ่น และ สังคมของผู้เรียนเป็น ฐานในการทำวิจัย และ การพัฒนาหลักสูตร | - จำนวนผลงานวิจัยที่ ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ | คณบดี / คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร | 50 ผลงาน | ทุกไตรมาส | 7.1 |
| | | - จำนวนหลักสูตรที่มีการ ปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตร จัดการเรียนการสอนแบบ บูรณาการระหว่างศาสตร์ | คณบดี | 1 หลักสูตร | ทุกไตรมาส | 7.1 |
| ด้านการวิจัย | พัฒนาการวิจัยและเพื่อ ตอบสนองต่อการแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นและ สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในพัฒนา คุณภาพชีวิตสู่ความ เข้มแข็งและยั่งยืนของ ท้องถิ่น | - ร้อยละผลงานวิจัยเพื่อ ตอบโจทย์การพัฒนาเชิง พื้นที่/เชิงประเด็น | รองคณบดี/ หลักสูตร | ร้อยละ 80 | ทุกไตรมาส | 7.4 |

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

จากโครงสร้างองค์กรข้อมูลเปรียบเทียบบัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาแหล่งข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบจากการวางแผนเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้ที่ส่งผลต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรในการกำหนดคู่เทียบและประเด็นการแข่งขันกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา โดยนำข้อมูลด้านการบริหารจัดการหลักสูตร/การจัดการเรียนการสอน ด้านการวิจัยมาเทียบเคียงตามภารกิจด้านการจัดการศึกษาและการวิจัย โดยมุ่งปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ เพื่อสร้างวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการเลือกใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา โดยกำหนดประเด็นการเทียบเคียงเป็นตัวชี้วัด 3 ด้าน คือ 1) จัดทำหลักสูตร จัดการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐานตรงกับความต้องการของผู้เรียนและเกิดผลงานเชิงประจักษ์ของนักศึกษาที่เกิดจากการจัดการเรียนรู้ โดยใช้องค์กร ชุมชน ท้องถิ่น และสังคมของผู้เรียนเป็นฐานในการทำวิจัย 2) การพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาให้มีศักยภาพในการทำงานโดยผ่านการเรียนรู้จากกระบวนการทำวิจัย 3) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานให้หน่วยงานสามารถกำกับติดตามและรายงานผลได้อย่างรวดเร็ว (แสดงผลลัพธ์ในหมวด 7) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง ผ่านการประชุมติดตามความก้าวหน้าของคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 ประจำปีไตรมาส และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ในปีถัดไป

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบการวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับการรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดทำทำ และตัวชี้วัดที่รายงานตามค่าเป้าหมายของมหาวิทยาลัย กรณีมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้ทบทวนตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับโจทย์การดำเนินงาน สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก บัณฑิตวิทยาลัยมีความคล่องตัว สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 สามารถสื่อสารกับผู้บริหารตามความรับผิดชอบหลักได้ทันที เพื่อปรึกษาหารือได้เบื้องต้น และดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 ร่วมกับผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย/ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด เพื่อร่วมกันพิจารณาทบทวนตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินงานในที่ประชุม 1) บัณฑิตวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินฯ เพื่อรวบรวมผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2) ทบทวนผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในที่ประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 ประจำปีไตรมาส 1-4 และผลการใช้จ่ายเงินและการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ ทบทวน ติดตาม รายงานและประเมินร่วมกับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางสรุปผลและกราฟ

แสดงการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เทียบแผนกับผลรายงานต่อคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย 3) โดยผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลผลการประเมินมาใช้ในการตัดสินใจ และสั่งการปรับปรุง/เร่งรัดแผนงาน แผนงบประมาณในระหว่างปีให้เป็นไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ไป 4) เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ (รอบ 12 เดือน) คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 จะทำการวิเคราะห์และประเมินผลค่าร้อยละของตัวชี้วัดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดโครงการที่บรรลุตามเป้าหมาย และความสำเร็จของการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี รายงานต่อคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย 5) นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัยผ่านรายงานผลการติดตามการดำเนินงานของคณบดี เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนฯ ในปีถัดไป และ 6) นำผลการวิเคราะห์และประเมินไปใช้ในหมวด 2 กลยุทธ์ 2.1ก(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และ 2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)

บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงหลักสูตรที่เกิดจากการจัดการเรียนรู้ โดยใช้องค์กร ชุมชน ท้องถิ่น และสังคมของผู้เรียนเป็นฐานในการทำวิจัย ทำให้การพัฒนาสมรรถนะนักศึกษามีศักยภาพในการทำงานโดยผ่านการเรียนรู้จากกระบวนการทำวิจัย จึงนำมาซึ่งการพัฒนาหลักสูตรใหม่ ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชนและสังคม และหลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต จากการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้เรียน มาปรับใช้ให้มีผลการดำเนินงานและจำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยใช้ข้อมูลทบทวนผลการดำเนินงานจาก 4.1ข โดยมีการจัดทำแผนและผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการศึกษาดูงานร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผลลัพธ์ที่ได้สามารถปฏิบัติได้จริง และนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง/พัฒนาหลักสูตร (หลักสูตร 2 ปริญญา) บัณฑิตวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบงานวิจัย เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการวิจัยเชิงพื้นที่ และพัฒนาแผนข้อเสนอโครงการวิจัยมุ่งสู่ผลการดำเนินการที่ดีขึ้น

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตขององค์กรหรือค่าเป้าหมายระยะยาวในอนาคต โดยใช้แนวทางกำหนดข้อตกลงร่วมกันกับมหาวิทยาลัย เพื่อนำมากำหนดร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย โดยพิจารณาตามภารกิจ และตามศักยภาพความเชี่ยวชาญของบุคลากรในภาพรวม ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันเทียบกับคู่แข่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา ในข้อ 4.1ข แล้วนำมาปรับปรุงค่าคาดการณ์/กำหนดค่าเป้าหมายในอนาคต ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับแผนอัตรากำลัง แผนความต้องการงบประมาณ ปีงบประมาณ 2566-2570 นอกจากนี้ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยมีการประชุมพิจารณาคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตโดยนำข้อมูลทางมิติทางการเมือง สังคมและเทคโนโลยี มาร่วมพิจารณา ซึ่งในมิติทางการเมืองรัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ ประกอบทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น การส่งเสริมการวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรม ดังนั้นบัณฑิตวิทยาลัยจึงมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงท้าทายของมหาวิทยาลัยใน 5 ระยะ และในแต่ละระยะได้มีการกำหนดตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมายการดำเนินงานที่ท้าทายตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และมีการดำเนินการวัดผลและรายงานต่อมหาวิทยาลัยเมื่อสิ้นสุดระยะดำเนินงาน และมีการนำผลและข้อเสนอแนะจากมหาวิทยาลัยมาทบทวนแก้ไขปรับปรุง เพื่อดำเนินการคาดการณ์ทบทวนแผน 5 ปี ของบัณฑิตวิทยาลัยต่อไป เพื่อผลักดันในการสร้างผลงานที่ดีในอนาคต

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญ รวมถึงการจัดการความเสี่ยงเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่จำเป็นเร่งด่วน ผ่านการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปี นำไปสู่การปฏิบัติของบุคลากรทุกภาคส่วน ดังนี้ 1) การพัฒนาปรับปรุงระบบการสนับสนุนการเบิกจ่ายงบประมาณ และจัดทำแผนงานโครงการ/กิจกรรมประจำปี และมีถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติ นำไปสู่การปฏิบัติงานแก่บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย โดยการมุ่งเน้นความสำเร็จและเป็นโอกาสสร้างนวัตกรรมสอดคล้องกับความต้องการของบัณฑิตวิทยาลัย 2) การปรับปรุงกระบวนการเร่งส่งเสริมการพัฒนาผลงานวิจัย (สร้างนักวิจัย) โดยการจัดอบรมการเขียนผลงานเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ และอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนักศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยเป็นนักวิจัย นำไปสู่การเสนอขอรับทุนสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก

มีการนำผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินการในทุกระดับ และมีการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง โดยพิจารณาจาก 1) เรื่องที่มีผลกระทบต่อ การบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของบัณฑิตวิทยาลัย 2) เรื่องที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ความต้องการของ ผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) โอกาส ความเป็นไปได้ในการพัฒนา/ปรับปรุง เช่น ชีต ความสามารถของสถาบัน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ต้องใช้ รวมทั้งงบประมาณ ตัวอย่างของเรื่องที่ได้มีการพิจารณาในการปรับปรุงในปีการศึกษา 2565 เช่น การพัฒนาระบบแจ้งเตือน การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จากเดิม เป็นการแจ้งโดยเอกสาร พัฒนาเป็นระบบการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันไลน์, เฟสบุ๊กของหน่วยงาน เป็นต้น

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

คนบติเล็งเห็นความสำคัญในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย โดยได้ประชุมกับผู้บริหาร และบุคลากร สำนักงานเพื่อหารือและพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร รวมทั้งสร้าง การรับรู้ ประชาสัมพันธ์เรื่องคลังสารสนเทศ ให้แก่บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ใช้งาน

สืบค้นข้อมูล จากการประชุมทำให้ทราบว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรอยู่แล้ว คือ เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย <http://grad.aru.ac.th> ซึ่งบน เว็บไซต์จะมีข้อมูลการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยในด้านต่างๆ เช่น การดำเนินงานของหลักสูตร กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย งานวิชาการ งานจัดการความรู้ เป็นต้น รวมทั้งมีระบบในการจัดเก็บสารสนเทศ และข้อมูลของบุคลากรเป็นรายบุคคล แต่บุคลากรและลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ ยังไม่ทราบหรือยังไม่ได้เข้าใช้งานระบบเท่าที่ควร รวมทั้งลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ ยังไม่เข้าถึงข้อมูลที่บัณฑิตวิทยาลัยสร้างไว้ (L) คนบตี จึงได้มอบหมายให้ (D) รองคณบดีและคณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX และเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรดูแลดำเนินงานสารสนเทศและเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลบนเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย และปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือเมนูการใช้งานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้การเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น รวมทั้งได้มอบหมายให้วางแผนและดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ และระบบจัดการสารสนเทศของบัณฑิตวิทยาลัยให้บุคลากรและลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ ทราบ รวมทั้งเก็บข้อมูลการเข้าใช้งานระบบเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบต่อไป (A) เนื่องจากการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรจะต้องดำเนินการผ่านระบบ ARU workflow ของมหาวิทยาลัย รวมถึงการใช้ข้อมูลต่าง ๆ ทำให้ระบบการจัดการสารสนเทศต้องมีความสะดวก สืบค้นง่าย ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้การ ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

คณบดีให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการใช้งานระบบต่าง ๆ โดยบัณฑิตวิทยาลัยใช้ระบบที่เป็นมาตรฐาน คือ ระบบ ARU workflow สำหรับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ การปฏิบัติงานประจำวัน การปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งระบบ ARU workflow เป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการใช้งาน ผู้ใช้งานจะต้องมีชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านจึงจะสามารถเข้าถึงข้อมูล ปรับแก้ข้อมูลได้ และเป็นระบบที่ให้ใช้งานเฉพาะบุคลากรเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในคลังสารสนเทศ เว็บไซต์ หรือช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง สะดวกต่อการใช้งาน เช่น การนำข้อมูลสถิติการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อไปประกอบการพิจารณาจัดกิจกรรม การจัดสรรงบประมาณ หรืออื่น ๆ โดยคณบดีมอบหมายให้ (D) รองคณบดี และคณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX เป็นผู้ดูแลและประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ ข้อมูลต่าง ๆ ก่อนที่จะนำขึ้นเผยแพร่ในเว็บไซต์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรดำเนินการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ และระบบของบัณฑิตวิทยาลัย นอกจากนี้ คณบดีได้แจ้งบุคลากรทราบข้อมูลและช่องทางในการสืบค้นข้อมูลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัยได้อย่างทั่วถึงโดยผ่านการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และช่องทางกลุ่มไลน์ของบัณฑิตวิทยาลัย รวมทั้งผ่านสื่อ เช่น โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ คลิปวิดีโอสั้น ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏในเว็บไซต์ และระบบจัดการสารสนเทศของบัณฑิตวิทยาลัย จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นระบบ ปลอดภัย และพร้อมใช้งาน อย่างไรก็ตามจากการสำรวจข้อมูลเรื่องการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ จากทั้งบุคลากรภายใน และจากบุคคลภายนอก ได้ข้อมูลว่าระบบจัดการสารสนเทศและเว็บไซต์

ของบัณฑิตวิทยาลัยยังคงมีความซับซ้อนอยู่บ้าง เนื่องจากข้อมูลของบัณฑิตวิทยาลัยค่อนข้างมีจำนวนมาก และมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์/บริการหลายอย่าง จึงทำให้การจัดวางข้อมูลในระบบและเว็บไซต์ยังคงเข้าถึงหรือสืบค้นได้ยาก และทำให้บุคลากรรวมทั้งลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ไม่ค่อยได้เข้าใช้งานระบบและสืบค้นข้อมูลมากนัก แต่มักจะสอบถามจากผู้ที่เก็บข้อมูลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ โดยตรง (L) จากปัญหานี้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ได้หารือร่วมกับผู้บริหารเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง โดยได้วางแผนที่จะสำรวจข้อมูลและเมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์อีกครั้งเพื่อปรับปรุงให้การสืบค้นข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

คุณสมบัติมอบหมาย (D) เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรซึ่งดูแลงานระบบสารสนเทศ เว็บไซต์ และช่องทางประชาสัมพันธ์ออนไลน์ของบัณฑิตวิทยาลัย คอยดูแลระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้ สามารถเข้าระบบเพื่อใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ โดยจะมีการรายงานหัวหน้าสำนักงาน ผู้บริหาร และคณาจารย์ผ่านช่องทางกลุ่มไลน์ หากเกิดปัญหาหรือระบบไม่สามารถใช้งานได้ เพื่อให้บุคลากรใช้งานช่องทางอื่น ๆ ในการทำงานเป็นการชั่วคราว พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน บัณฑิตวิทยาลัยได้มีระบบการป้องกันการถูกเจาะเข้าโปรแกรมอย่างผิดกฎหมาย (Hack) โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญและได้จัดประชุมกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเพื่อหาแนวทางป้องกัน (A) ซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์ คอมพิวเตอร์ได้แนะนำโปรแกรม Secure Socket Layer (SSL) ที่ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการสื่อสารหรือส่งข้อมูล บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างเครื่องเซิร์ฟเวอร์กับเว็บเบราว์เซอร์หรือแอปพลิเคชันใช้งาน เพื่อให้ข้อมูลปลอดภัยจากการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลไม่พึงประสงค์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คุณสมบัติและผู้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา จึงได้ขอความอนุเคราะห์ขอพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลสำรองไว้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ เนื่องจากบัณฑิตวิทยาลัยได้สำรองข้อมูลไว้ในอุปกรณ์ของบัณฑิตวิทยาลัยเอง ซึ่งทำให้การกู้ข้อมูลเพื่อนำกลับมาใช้งานเป็นไปด้วยความลำบากมากกว่าการสำรองข้อมูลไว้ที่พื้นที่ส่วนกลาง (L) และยังเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและข้อมูลของบัณฑิตวิทยาลัยด้วย

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

รองคณบดีร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย ได้ทบทวนแผนแม่บทการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยและผลการจัดการความรู้ในปีที่ผ่านมาประเด็นเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ” (L) บัณฑิตวิทยาลัยได้ปรับนโยบายการจัดการความรู้โดยแบ่งประเด็นออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้ ความเป็นมาของกลุ่มความรู้ และบทบาทของสมาชิก ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้ เป็นกระบวนการจัดการความรู้ทั้งหมด และส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์ เป็น การกลั่นกรองความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งคณบดีประกาศนโยบายการจัดการความรู้ ที่เน้นให้หลักสูตรมีส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อและร่วมวางแผน ติดตามผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ กำหนดให้มีชุมชนนักปฏิบัติของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย จัดให้มีพื้นที่แสดงความคิดเห็นให้บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ นำเทคโนโลยีมาใช้

จัดการความรู้ให้เป็นระบบ ง่ายต่อการใช้งาน โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย สนับสนุนการนำองค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (A) และ ควบตีมอบหมายให้รองคณบดีและเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร สื่อสารพันธกิจและนโยบายการจัดการความรู้ให้ บัณฑิตวิทยาลัยและบุคลากร โดยให้การสื่อสารแบบสองทาง คือ ระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ผ่านการ ประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ (D) บัณฑิตวิทยาลัยมีกระบวนการจัดการความรู้ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน (A) คือ 1) **การบ่งชี้ความรู้** คณะกรรมการทบทวนนโยบายและพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย จากนั้นร่วมกันระบุนโยบายที่ จำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานให้บรรลุตามพันธกิจด้านต่างๆ 2) **แลกเปลี่ยนประสบการณ์** ค้นหาปัญหา โอกาสในการพัฒนาร่วมกัน และค้นหาความรู้จากแหล่งความรู้ที่สำคัญจากแหล่งทั้งภายในและภายนอก บัณฑิตวิทยาลัย ในวันที่ 27-28 เมษายน พ.ศ. 2566 3) **เขียนออกมาสรุปประเด็นความรู้** ที่ได้จากการค้นหา ความรู้และสื่อสารถ่ายทอดในรูปแบบต่าง ๆ โดยออกแบบให้เข้าใจง่ายเป็นคู่มือและแผนภาพ 4) **ยกระดับนำ** ความรู้ที่ได้จากการรวบรวมเพื่อปรับปรุง/ดัดแปลงให้เกิดองค์ความรู้ใหม่และนำไปเผยแพร่แก่สมาชิกในองค์กร ผ่านหน้าบัณฑิตวิทยาลัยฯ <http://grad.aru.ac.th/> การจัดการความรู้KM 5) **นำไปใช้** กระตุ้นให้ผู้ใช้ความรู้ สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

จากการกำหนดประเด็นความรู้ และบัณฑิตวิทยาลัย ได้จัดให้มีการจัดทำคู่มือนักศึกษาในการทำ วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระและได้ดำเนินการ ตามขั้นตอนการจัดการความรู้ของบัณฑิตวิทยาลัย มีการจัด กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีความรู้ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้ ความ เป็นมาของกลุ่มความรู้และบทบาทของสมาชิก ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้ เป็นกระบวนการการ จัดการความรู้ทั้งหมด และส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์ เป็นการกลั่นกรองความรู้และการนำความรู้ไปใช้ ประโยชน์ โดยมีวิธีการค้นหา ความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งผลผลิตที่ได้จากการค้นหาองค์ ความรู้ได้มีการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ของบัณฑิตวิทยาลัย <http://grad.aru.ac.th/>

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)

ผู้บริหารรับรู้ว่าบุคลากรขององค์กรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนจะรู้สึกว่าคุณค่าเมื่อได้ ส่งมอบคุณค่าตามพันธกิจ ให้กับผู้รับบริการต่าง ๆ ทั้งนี้บุคลากรคนหนึ่งคนใดจะมีความรู้สึกดังกล่าวเมื่อบุคคล นั้นต้องเป็นผู้รับผิดชอบงานนั้น โดยผู้บริหารจะไว้วางใจให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจตัดสินใจ และองค์กรจะ สนับสนุนทรัพยากร และงบประมาณที่เหมาะสมให้ผู้รับผิดชอบดังกล่าว จากหลักการข้างต้นซึ่งเป็นนโยบาย ด้านการจัดการความรู้ขององค์กร ผู้บริหารได้ออกแบบกระบวนการ (A) และมอบหมายผู้รับผิดชอบต่องาน ขององค์กรดังนี้ (D) 1) บุคลากรทั้งสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนผู้มีความคิดใหม่ ๆ ในการ ปฏิบัติงาน สามารถเขียนแผนงานเพื่อทำให้พันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัยบรรลุผลหรือให้การทำงานของบัณฑิต วิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) องค์กรมีคณะกรรมการพิจารณาหลักการของแผน และความเป็นไปได้หาก คณะกรรมการเห็นว่ามีความเป็นไปได้จะพิจารณางบประมาณที่มีความเหมาะสมสำหรับดำเนินการ 3) ให้ ผู้รับผิดชอบโครงการดำเนินการตามกรอบระยะเวลา 4) รายงานผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การดำเนินงาน

หมวด 5 บุคลากร

(Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

คณบดี ผู้บริหาร และบุคลากร ประชุมเพื่อจัดทำกรอบอัตรากำลัง และแผนพัฒนาบุคลากรโดยการกำหนดโครงสร้างของบุคลากรเป็น 2 สาย คือ สายวิชาการและสายสนับสนุน ตั้งอยู่บนพื้นฐานแผนพัฒนาชาติ และมีการกำหนดบุคลากร ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและแผนปฏิบัติการของบัณฑิตวิทยาลัย คณบดีกำหนดทิศทางเป้าหมายในการสรรหา แต่งตั้ง พัฒนาทักษะเพิ่มขีดความสามารถ ตลอดจนรักษาบุคลากรให้คงอยู่ด้วยการสนับสนุน สร้างความมั่นคงและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นมิตรส่งเสริม สนับสนุนในทุกรูปแบบ

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

บัณฑิตวิทยาลัยมีโครงสร้างการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็น 2 สาย คือ สายวิชาการและสายสนับสนุน โดยสายวิชาการนั้นรับผิดชอบงานด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการเป็นอาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ส่วนสายสนับสนุนนั้น รับผิดชอบสนับสนุนการดำเนินงานของสายวิชาการ และพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการ ตามทักษะและความชำนาญของงานแต่ละงาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานบริหารงานวิชาการ และงานนโยบายและแผน ภายใต้ความรับผิดชอบของรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี ได้ประชุมหารือและนำผลจากการประเมินในรอบที่ผ่านมา (L) บัณฑิตวิทยาลัยได้วางแนวทางการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่จำเป็น โดยพัฒนาแผนพัฒนาตนเอง (A) และนำเข้าการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ได้พิจารณาแผนพัฒนาตนเอง เพื่อประเมินด้านขีดความสามารถของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะรอง และเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้เมื่อบัณฑิตวิทยาลัยได้ข้อมูลจากแผนพัฒนาตนเองแล้วจะนำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบเป็นแผนพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยคณบดีได้ถ่ายทอดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาตนเองให้กับคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยทราบ (D) และมอบหมายให้หลักสูตร และประธานหลักสูตรได้สำรวจแผนพัฒนาตนเอง และนำผลการสำรวจมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของบัณฑิตวิทยาลัยต่อไป เพื่อเพิ่มศักยภาพและสมรรถนะบุคลากรแต่ละสายงานที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งแผนพัฒนาบุคลากรที่จัดทำขึ้นสอดคล้องตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ส่วนของสายวิชาการจะเป็นการเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ให้สูงขึ้นตามมาตรฐาน สกอ. เช่น การสนับสนุนอาจารย์ได้รับตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น หรือการสนับสนุนให้อาจารย์มีผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น ส่วนสายสนับสนุนมีการพัฒนาให้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงาน

โดยส่งเสริมให้เข้าร่วมการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาตนเองในแต่ละสายงาน อีกทั้งบัณฑิตวิทยาลัยได้วางแผนช่วยเหลือบุคลากรที่ให้ความเชี่ยวชาญในตำแหน่งที่สูงขึ้น บัณฑิตวิทยาลัยมีการทบทวนและประเมินอัตรากำลังบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนในการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา (L) และได้สำรวจอัตรากำลังของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์และการเตรียมบุคลากรทดแทนผู้เกษียณอายุราชการ และอายุงาน ตามประกาศประกาศมหาวิทยาลัย โดยบัณฑิตวิทยาลัยได้กำหนดให้มีระบบการขออัตรากำลังของหลักสูตร/หน่วยงาน ได้ร่วมกันวางแผนการวางแผนอัตรากำลัง (A) โดยการวิเคราะห์ภาระงานตามโครงสร้างของหลักสูตร/หน่วยงาน ภาระงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) ชีตความสามารถของบุคลากรรายบุคคล โดยบัณฑิตวิทยาลัยได้นำข้อมูลอัตรากำลังและขีดความสามารถ ณ ปัจจุบันและแนวโน้ม ของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวนหลักสูตรที่มีอยู่ และแผนการพัฒนาและเปิดหลักสูตรตามแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัยและหลักสูตร ได้เสนอขอรับการจัดสรรอัตราอาจารย์ใหม่ตามแผนอัตรากำลังที่ได้รับโดยคณบดีและรองคณบดีได้พิจารณาอัตรากำลังให้กับหลักสูตร/ฝ่ายสนับสนุน โดยเป็นไปตามระบบการขออัตรากำลังของหน่วยงานแผนบัณฑิตวิทยาลัย และนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยต่อไป

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

บัณฑิตวิทยาลัยทบทวนแนวทางการสรรหาบุคลากรใหม่ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนของบัณฑิตวิทยาลัย โดยทบทวนและประเมินอัตรากำลังที่ต้องการกำลังเพิ่มหรือทดแทนอัตรากำลังเดิม (L) โดยพิจารณาจากศักยภาพ ชีตความสามารถ และสมรรถนะที่ต้องการ ทั้งนี้จะพิจารณาสายวิชาการที่อยู่ในส่วนของกลุ่มอาจารย์ก่อนว่ามีคุณสมบัติ สมรรถนะ หรือขีดความสามารถที่ทดแทนอัตรากำลังเดิมได้หรือไม่ ซึ่งหากประเมินแล้วจะเป็นแนวทางการสรรหาภายในที่จะนำมาทดแทนในตำแหน่งที่ว่างลงได้ ในขณะที่เดียวกันหากพิจารณาจากการสรรหาภายในไม่ได้ จำเป็นต้องใช้แนวทางการสรรหาภายนอก โดยที่สาขาวิชากำหนดคุณสมบัติ ทักษะ และสมรรถนะที่ต้องการเสนอต่อคณบดีเพื่ออนุมัติหลังจากคณบดีอนุมัติแล้ว นำเรื่องเสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยอนุมัติ และงานกองกลางเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการสรรหาตามกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ (A) ตามหลักเกณฑ์และวิธีการของมหาวิทยาลัย โดยการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (D) ซึ่งผู้สมัครสามารถยื่นเอกสารการสมัครได้ด้วยตนเองหรือออนไลน์โดยสายวิชาการ มีหลักเกณฑ์ในการรับอาจารย์ใหม่ พิจารณาจากคุณสมบัติตามมาตรฐานการจัดจำแนกการศึกษา: สาขาวิชา (International Standard Classification of Education (ISECD 2013) รวมทั้งศักยภาพ ความสามารถ และการทดสอบด้านภาษาอังกฤษ สายสนับสนุน มีการทดสอบทักษะต่าง ๆ เช่น ด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ ความสามารถในตำแหน่งที่สมัคร รวมถึงการประเมินพฤติกรรมที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับค่านิยมของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ภายใต้การกำหนดทิศทางตามประกาศมหาวิทยาลัย นอกจากนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้คำนึงถึงอัตราการลาออกของบุคลากร โดยบัณฑิตวิทยาลัยได้นำมาทบทวนและปรับปรุงแนวทางการสรรหา (L) เพื่อคัดเลือกบุคลากรให้ได้ตรงตามความต้องการและธำรงรักษาบุคลากรใหม่ไว้ให้อยู่กับองค์กรตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งเมื่อผ่านการคัดเลือกบัณฑิตวิทยาลัยได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยในการวางระบบและแนวทางการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ (A) เพื่อทำการชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์กร รวมถึงกฎ

ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากร ให้มีการทดลองงาน 1 ปี ซึ่งสายวิชาการมีการแต่งตั้งอาจารย์ที่เลี้ยงในการให้ความช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรใหม่ ส่วนสายสนับสนุนมีหัวหน้างานเป็นที่เลี้ยงสอนงานให้กับบุคลากรใหม่ของบัณฑิตวิทยาลัย อีกทั้งได้มีการกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่ง (Career Path) ตลอดจนมีการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อจัดสรรทุน และพิจารณาการขอทุนเพื่อพัฒนาตนทางวิชาการของอาจารย์ และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสาย สนับสนุน

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)

คณบดีติดตามเหตุการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิชาการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การทำผลงาน วิชาการ การทำงานด้านพื้นที่ชุมชนตามแนวทางการทำงานของมหาวิทยาลัย โดยทบทวน (L) การดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยในปีที่ผ่านมาเกี่ยวกับขีดความสามารถและอัตรากำลัง ทั้งนี้ได้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อวางแนวทาง (A) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรเพื่อพร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลง และสร้างความเชื่อมั่น มั่นใจในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยนำข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยมาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2562 มาใช้เป็นแนวทางการในการนำไปปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในสภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย ภาระงานสอน ภาระงานวิจัยและงานวิชาการอื่น ๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน และภาระงานตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัย ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัย หรือแต่ละส่วนงานตามมาตรฐานองค์กรวิชาชีพ รวมทั้งได้ดำเนินการประเมิน และปรับปรุง (L) กระบวนการทำงานอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการนำระบบ KPI/OKRs หรือวิธีการตั้งเป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากนี้ได้มีการทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างบุคลากรของหน่วยงานกับผลงานหรือผลสำเร็จที่จะส่งมอบให้กับหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสายวิชาการได้ก้าวสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ส่วนสายสนับสนุนนั้นได้มีการเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญของสายงานตนเองต่อไป อาทิเช่น การทำผลงานของตนเองเพื่อพัฒนาสมรรถนะ การฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งบัณฑิตวิทยาลัยให้การสนับสนุน ส่งเสริม และจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรทุกกลุ่มเข้ารับการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ทั้งในบัณฑิตวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งสนับสนุน บุคลากรถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานระหว่างกันเพื่อทดแทนกันเมื่อมีความจำเป็น

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

คณบดีประชุมหารือและได้กำหนดจัดระบบการทำงานและการบริหารบุคลากร โดยใช้ข้อมูลในการดำเนินงานในปีที่ผ่านมากับบัณฑิตวิทยาลัย โดยที่มีการทบทวนจากคณะกรรมการผู้ตรวจการวิเคราะห (L) จากการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในปี 2564 โดยคณบดี และคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ได้มีมติเกี่ยวกับการจัดระบบการทำงานเพื่อให้การทำงานได้บรรลุผล โดยได้ร่วมหารือเพื่อออกแบบระบบการทำงาน (A) และได้ตกลงกันดำเนินการให้มีการบริหารงาน แบบมีส่วนร่วมโดยการกระจายอำนาจให้กับรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ประธานหลักสูตร และหัวหน้าสำนักงานได้รับผิดชอบ และบริหารงานที่ได้รับมอบหมายโดยที่

สามารถมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การกำหนดนโยบายต่าง ๆ รวมถึงการพิจารณาอนุมัติโครงการต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัยบูรณาการงานกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของบัณฑิตวิทยาลัย (I) และมีการติดตามผลการดำเนินการรายไตรมาส เพื่อให้การทำงานและบริหารบุคคลเป็นไปตามที่ได้ตกลงกัน รวมทั้งได้มีการหารือถึงผลการปฏิบัติงานในระดับบัณฑิตวิทยาลัย ระดับบุคคล ที่มีส่วนขับเคลื่อนตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยบุคลากรทำข้อตกลงภาระงานระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา มีการกำกับติดตามผ่านกระบวนการประเมินผล และนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้เพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบตามเกณฑ์ในสายวิชาการ พิจารณาว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานภาระงานของผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการหรือไม่ ตลอดจนถึงข้อตกลงที่จะต้องดำเนินการเพื่อผลงานในภาพรวมของบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาที่สังกัดด้วย เพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบ รวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับต่อบุคลากรเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในสายสนับสนุนนั้น พิจารณาผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่บุคลากร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางานในตำแหน่งตนเองต่อไป

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

บัณฑิตวิทยาลัยได้ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว มีบรรยากาศการทำงานที่มีสุขภาวะที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีผู้ช่วยคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบงานดูแล กำกับ และติดตามประเมินผล ได้แก่ ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคาร ด้วยการติดตั้งกล้องวงจรปิด การจัดการขยะและการรักษาความสะอาด และการจัดด้านภูมิทัศน์ของบัณฑิตวิทยาลัย โดยเฉพาะการปรับปรุงบริเวณหน้าบัณฑิตวิทยาลัยและที่จอดรถอาจารย์/ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกให้มีความสะดวกในการใช้งานได้มากยิ่งขึ้น โดยในปี 2565 แม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บรรเทาลง แต่บัณฑิตวิทยาลัยยังได้คงมาตรการป้องกันโรคโควิด-19 โดยมีจุดตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารเรียน มีบริการแอลกอฮอล์ล้างมือตามจุดต่าง ๆ ของอาคาร มีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อทำความสะอาดในบริเวณต่าง ๆ เช่น ห้องทำงาน ห้องเรียน และส่วนต่าง ๆ ของอาคาร นอกจากนี้บัณฑิตวิทยาลัยมีแผนผังอาคารที่แสดงส่วนต่าง ๆ ของแต่ละชั้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน อีกทั้งมีอุปกรณ์ดับเพลิงกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ โดยมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าสำนักงานร่วมกันสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งภายในอาคาร สถานที่ของบุคลากร เป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ผู้ช่วยคณบดียังมีหน้าที่รับผิดชอบดูแล จัดกิจกรรมสร้างเสริมการมีสุขภาวะให้กับบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย การตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากรโดยใช้งบประมาณและสิทธิสวัสดิการของบุคลากรที่เบิกจ่ายได้จากกรมบัญชีกลางและจากมหาวิทยาลัย และกิจกรรมด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมตามประเพณี และกิจกรรมทางศาสนา เป็นต้น ภายหลังจัดกิจกรรม/โครงการ คณะกรรมการ หรือผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมนำผลการประเมิน ปรับปรุงการดำเนินการ และพัฒนาการจัดสวัสดิการ สภาพแวดล้อม และสร้างเสริมสุขภาวะต่อไป

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)

บัณฑิตวิทยาลัยได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยในการจัดสวัสดิการ การส่งเสริมสุขภาพ และสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรทุกกลุ่ม ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ระเบียบของกรมบัญชีกลาง และระเบียบ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เงินเดือน เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น เงินประจำตำแหน่ง เงินสวัสดิการประเภทต่าง ๆ

นอกจากนี้ ยังมีนโยบายสำคัญในการสื่อสาร/ถ่ายทอด/การทำความเข้าใจขององค์กรกับบุคลากร ในการให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ในการปฏิบัติงานขององค์กรร่วมกับผู้นำระดับสูงโดยการจัดการประชุมพบปะกับประชาคมระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร เป็นต้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ได้ประชุมหารือกับคณบดีเกี่ยวกับการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรโดยใช้ข้อมูลจากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการสร้างความผูกพัน (L) ซึ่งจากประชุมหารือได้ข้อสรุปเรื่องการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการ ภาระงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งได้ร่วมกันหารือเพื่อออกแบบประเมินในการเก็บข้อมูลความผูกพันของบุคลากร (A) ซึ่งคณบดีได้มอบหมายให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ไปดำเนินการสำรวจความผูกพันของบุคลากร (D) แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) การประเมินความผูกพันโดยการสำรวจจากแบบวัดความสุขและความผูกพันของบุคลากรประจำปี 2564 และ 2) การประเมินความผูกพันอย่างไม่เป็นทางการโดยพิจารณาจากสถิติการลาออก สถิติการขาด ลา มาสาย สถิติการร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานและการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ

(2) ประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ได้ประชุมหารือกับคณบดีเกี่ยวกับแนวทางการประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยใช้ข้อมูลจากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการวางแผนทางการประเมินความผูกพัน (L) ซึ่งทางคณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ได้มีมติการวางแผนทางการประเมินความผูกพันโดยที่เมื่อสำรวจความผูกพันของบุคลากรแล้ว พบว่าปัจจัยใดที่มีคะแนนมาก คณะกรรมการจะยังคงมาตรฐานเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในประเด็นนั้นต่อไป แต่หากว่าปัจจัยใดที่มีค่าคะแนนน้อย คณะกรรมการจะต้องมีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยนั้นให้ดีขึ้น โดยคณบดีได้มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรไปดำเนินการ (D) สำรวจความผูกพันของบุคลากร โดยได้วางแผนออกแบบประเมินสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ความผูกพันในงานของบุคลากร และแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำผลสำรวจที่ได้มาวางแผนการดำเนินงานในการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันในองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนในปีถัดไป

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะเป็นครอบครัว ความเป็นพี่เป็นน้อง และเอื้ออาทรต่อกัน เน้นเรื่องการทำงานด้วยความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพสูง สอดคล้อง MVV ส่งเสริมและผลักดันค่านิยมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย โดยคณบดีและผู้บริหารได้สร้างแนวปฏิบัติให้กับบุคลากร ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างผ่านการกำหนดนโยบาย การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย ใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เกิดความร่วมมือและการแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากร และผลการปฏิบัติงานสำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยดีในงานทุกระดับ จึงทำให้การดำเนินงานขององค์กรสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้เกิดความผูกพันภายในองค์กร โดยมีคณบดีเป็นแบบอย่างที่ดีในการขับเคลื่อนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดัง เช่น การดูแลเอาใจใส่บุคลากร การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม เน้นการดำเนินชีวิตตามแนววิถีพุทธ การให้คำแนะนำช่วยเหลือ มีความเป็นกัลยาณมิตร การสร้างความรัก ความสามัคคี การสร้างความผูกพัน โดยวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยที่กำหนด คือ **“การบริหารจัดการองค์กรโดยสร้างความร่วมมือและการบริการที่ดี”** ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรได้ร่วมกันค้นหาและกำหนดวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยดังกล่าวขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กร และเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อการสื่อสารและสร้างบรรยากาศ และความโปร่งใสในการทำงาน อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานในการทำงานให้เข้มแข็งอีกทางหนึ่ง

จากกระบวนการดังกล่าวข้างต้นทำให้บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานที่ส่งผลให้การดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยเกิดประสิทธิภาพ ผ่านรูปแบบการสื่อสารและกิจกรรม ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดระบบให้บุคลากรใหม่เข้ารับ การอบรมตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ได้แก่ การอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรตามแนวทาง IQA การอบรมวางแผนพัฒนางานคุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) การอบรมพัฒนาศักยภาพนักวิจัย ฯลฯ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนศักยภาพของตน ทำให้บุคลากรมีความผูกพันและมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของบัณฑิตวิทยาลัย

2. ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บัณฑิตวิทยาลัยมีการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ การประชุมบุคลากรและการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านการตีพิมพ์ในป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย แอปพลิเคชัน กลุ่มไลน์บัณฑิตวิทยาลัย ระบบ ARU Workflow เพื่อให้เหมาะสมกับบุคลากรทุกช่วงวัย

3. ด้านการมอบอำนาจในการตัดสินใจ คณบดีมอบอำนาจให้ประธานหลักสูตรในการบริหารบุคลากรภายในหลักสูตร ตลอดจนการประเมินสมรรถนะเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

4. ด้านการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร คณบดีและผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารงานและแก้ไขปัญหาให้กับบุคลากร

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี โดยการชี้แจงเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย และข้อกำหนดต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัยให้บุคลากรได้รับทราบ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์และข้อกำหนดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้บัณฑิตวิทยาลัยมีการมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามประเภทของบุคลากร เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการต่อสัญญาจ้าง เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดทิศทางโดยให้บุคลากรจัดทำข้อตกลงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานประจำกับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณตามแบบมอบหมายภาระงาน อันเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัย ส่งผลให้บุคลากรมีทิศทางในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการประจำปี และสามารถส่งผลผลิตให้กับมหาวิทยาลัยได้ตามเป้าประสงค์ ทั้งนี้ได้กำหนดตัวชี้วัดผลงานของบุคลากรที่จะต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ภาระงานทางวิชาการ และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ตามแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน และนำสมรรถนะมาเป็นองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลมาใช้พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยมีคณบดีและผู้บริหารเป็นผู้แจ้งให้ผู้รับการประเมินทราบว่า มีข้อที่ควรพัฒนาตนเองในด้านใด พร้อมกับประสานงานพัฒนาอาจารย์และบุคลากรมืออาชีพ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง หรือหากบุคลากรมีความประสงค์จะพัฒนาตนเอง เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านต่าง ๆ ก็สามารถดำเนินการตามความประสงค์ได้ เช่น การขอสนับสนุนทุนเพื่อศึกษาต่อ การฝึกอบรม การนำเสนอผลงานทางวิชาการ การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และการจัดทำผลงานทางวิชาการ เป็นต้น อันจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างโดดเด่น และสามารถพัฒนางานให้เกิดนวัตกรรมในการทำงานได้ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้จัดทำ “โครงการนักวิจัยดีเด่น” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม และสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่เป็นบุคลากรต้นแบบที่ เป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นการสนับสนุนระบบการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันบัณฑิตวิทยาลัยได้จัดทำรางวัล เช่น “รางวัลผู้ปฏิบัติงานดีเด่น” เป็นต้น

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองมีการใช้ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร สนับสนุนความต้องการการพัฒนาของสถาบัน และการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานความต้องการของบุคลากร ในการพัฒนาบุคลากรกำหนดให้ทุกคนเข้ารับอบรมและบัณฑิตวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยในแต่ละปี และงบประมาณสำหรับการเข้าอบรมให้กับบุคลากรรายบุคคล บุคลากร

จะต้องส่งรายงานความรู้ที่ได้รับและการนำมาใช้ประโยชน์ รวมทั้งมีการวิเคราะห์ความจำเป็นขององค์กรโดยการวางแผนระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่ม และทุกระดับ ด้วยการนำผลการประเมินสมรรถนะการสำรวจความต้องการของบุคลากร เช่น ด้านการเรียนรู้ ด้านความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร และด้านความจำเป็นขององค์กร เป็นต้น รวมทั้งข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพ และเป้าหมายการบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มาจัดทำเป็นแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนา รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกกลุ่มและทุกระดับ เข้าร่วมการอบรมทั้งภายในและภายนอก เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับแผนพัฒนาแผนพัฒนาตนเองที่วางไว้

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development)

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ได้ประชุมหารือกับคณบดีเกี่ยวกับวิธีการที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา โดยใช้ข้อมูลจากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินเมื่อปีก่อนหน้า มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับวิธีการในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา (L) ซึ่งคณบดีและคณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX มีมติเกี่ยวกับวิธีการที่จะประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (A) โดยที่ให้บุคลากรที่ไปฝึกอบรม/สัมมนาภายนอกได้ตอบประเด็นคำถามตามฟอร์มที่ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้ออกแบบข้อความถามไว้ใน Google Form ซึ่งคณบดีมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานไปดำเนินการ (D) ทั้งนี้หากบุคลากรที่ได้เข้าร่วมฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ภายในบัณฑิตวิทยาลัยจะประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้จากการรายงานผลการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ Google Form ซึ่งประกอบไปด้วย การทำแบบประเมินความรู้และความเข้าใจ การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์และความพึงพอใจหลัง การเข้าร่วมกิจกรรม

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มีวิธีการประเมินในหลายระดับ โดยผู้บริหารและบุคลากรทุกคนที่เข้าร่วมโครงการประชุม เพื่อการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อพิจารณาและเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการวางแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรในปีต่อไป สำหรับเรื่องที่มีความสำคัญกับบัณฑิตวิทยาลัยได้มีระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย เช่น แนวทางการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEX

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ได้ประชุมหารือกับคณบดีเกี่ยวกับการวางแผนการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต โดยใช้ข้อมูลจากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร (L) ซึ่งมีมติให้ใช้แผนพัฒนาตนเอง เป็นการกำกับจัดการความก้าวหน้าในอาชีพเป็นเครื่องมือที่จะกำกับติดตาม (A) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ผ่านระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดอบรมพัฒนาที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาตนเองที่วางไว้

มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร มีการวางแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรทุกคน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น และเพื่อเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากร มีแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อตรวจสอบทักษะที่จำเป็นเพื่อความก้าวหน้าของตำแหน่งงานของบุคลากร

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)

ระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์นั้นมีดังนี้ คือ

1. คณบดีและผู้บริหารประชุมเพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า
2. คณบดีและผู้บริหารประชุมกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการของบัณฑิตวิทยาลัย
3. คณบดีและผู้บริหารพิจารณาปัจจัยนำเข้าปัจจัยนำเข้าไปเพื่อการวิเคราะห์และกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการของบัณฑิตวิทยาลัย

4. หลังได้ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของบัณฑิตวิทยาลัยแล้ว คณบดีและผู้บริหารได้จำแนกกลุ่มลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ข้อกำหนดที่สำคัญนั้นได้จากพันธกิจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และกฎหมาย กฎ ระเบียบ

| พันธกิจ | ข้อกำหนดที่สำคัญ |
|--|---|
| <p>การจัดการศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและยกระดับมาตรฐานของการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ 2. พัฒนาศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความสามารถในการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น | <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ 2. กำกับการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการศึกษาให้สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนท้องถิ่น 3. การเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาเน้นการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ประยุกต์เพื่อใช้ในการทำงานได้จริง และการเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษา 4. กิจกรรมส่งเสริมความเป็นผู้นำให้แก่บัณฑิต 5. การกำกับการพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ทางวิชาการและทักษะทางวิชาชีพ |
| <p>การวิจัย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความสามารถในการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น 2. ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นการทำวิจัยในลักษณะบูรณาการและสหวิทยาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต 3. สร้างเครือข่ายทางวิชาการกับหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับชาติระดับนานาชาติและถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ หรือนำเสนอต่อที่ประชุมวิชาการ 2. ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และนำไปใช้ประโยชน์ได้ 3. ผลงานวิจัยของนักศึกษาต้องได้รับการยินยอมให้นำไปใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนชุมชนท้องถิ่น 4. โจทย์งานวิจัยของนักศึกษาต้องมาจากปัญหาหรือความต้องการของท้องถิ่นและสังคม |

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

มีกระบวนการทำงานที่สำคัญตามพันธกิจ ได้แก่ การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการผลิตบัณฑิต โดยมีข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญแบ่งเป็น 1) กระบวนการหลัก ได้แก่ 1.1) การกำกับดูแลหลักสูตรและการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย 1.2) การส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย 1.3) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 1.4) การผลิตบัณฑิต 1.5) การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ 2) กระบวนการสนับสนุน ได้แก่ 2.1) การให้บริการแก่นักศึกษา/อาจารย์/บัณฑิตวิทยาลัย 2.2) ระบบสารสนเทศ 2.3) ระบบการจัดการซื้อร้องเรียน 2.4) การพัฒนาบุคลากร และ 2.5) การเงินและงบประมาณ

(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

บัณฑิตวิทยาลัยและหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษามีการออกแบบหลักสูตรบริการและกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปข้อกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาถึงสมรรถนะหลักขององค์กร อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทักษะของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย มาเป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบหลักสูตร สำหรับการดำเนินการด้านหลักสูตรในปีการศึกษา 2565 หลักสูตรได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สำหรับการออกแบบการบริการ ได้แก่ การสนับสนุนการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย การสนับสนุนการวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัยใช้แนวคิดการออกแบบตามระบบงานที่สำคัญประกอบด้วย 3 ระบบงาน 1) ระบบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ 2) ระบบงานหลัก และ 3) ระบบสนับสนุน ซึ่งวิธีการที่บัณฑิตวิทยาลัยใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญโดยพิจารณาตามพันธกิจ รวมทั้งมีการนำสมรรถนะหลักขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสียมาเป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบและใช้วิธีการปรับปรุงงานตามวงจร PDCA สำหรับการดำเนินการด้านการบริการต่าง ๆ

จากแนวคิดในการออกแบบหลักสูตร และกระบวนการที่สำคัญข้างต้น ได้มีการวางรูปแบบการศึกษาและการบริการตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัยออกเป็น 2 ด้าน คือ

การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาโท จำนวน 6 หลักสูตร 6 สาขาวิชา และระดับปริญญาเอก จำนวน 4 หลักสูตร 4 สาขาวิชา และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต จำนวน 1 หลักสูตร ซึ่งทุกหลักสูตรได้รับการรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิ ระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565 โดยเน้นการเรียนการสอนนอกเน้นการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ประยุกต์เพื่อใช้ในการทำงานได้จริง และการเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษา ความสำเร็จของการผลิตบัณฑิตของบัณฑิตวิทยาลัยคือ บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแต่ละหลักสูตรและมีสมรรถนะตามมาตรฐานคุณวุฒิ เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

การวิจัย บัณฑิตวิทยาลัยขับเคลื่อนนักศึกษาศึกษาในหลักสูตรของบัณฑิตวิทยาลัยให้ผลิตผลงานวิจัย โดยเน้นงานวิจัยเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาขององค์กร ชุมชน ท้องถิ่นและสังคมที่สามารถ

นำไปใช้ประโยชน์ในพัฒนาคุณภาพ ชีวิตสู่ความเข้มแข็งและยั่งยืนของท้องถิ่นความสำเร็จด้านการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย คือ บุคลากรและนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรมีผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation) มีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัดสำคัญผู้รับผิดชอบในกระบวนการทำงานประจำวัน (Daily operation) เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามวงจร PDCA กระบวนการทำงานสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย 3 ด้าน คือ กระบวนการเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ที่ใช้ SIPOC (Stakeholders-Input-Process-Output-Customer) และติดตามและปรับปรุงการทำงานของกระบวนการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัยตามวงจร PDCA

บัณฑิตวิทยาลัย มีวิธีการในการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยการติดตามความก้าวหน้าในการทำงานผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย อีกทั้งมีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ดำเนินการรายงานผลทุกเดือน นอกจากนี้ยังมีกระบวนการหลักและกระบวนการย่อยเพื่อให้การทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รายละเอียดดังตารางที่ 6.1 ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ตารางที่ 6.1 ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

| พันธกิจ | ข้อกำหนดที่สำคัญ | กระบวนการหลัก | ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ | กระบวนการย่อย | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | กรอบเวลา | ตัวชี้วัดภายในกระบวนการ |
|---|---|-----------------------------|--|--|--|------------------------------------|--|---|
| <p>ด้านการจัดการศึกษา</p> <p>1. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและยกระดับมาตรฐานของการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ</p> <p>2. พัฒนาศักยภาพนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความสามารถในการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น</p> | <p>1. หลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ</p> | <p>การจัดการจัดการศึกษา</p> | <p>1. หลักสูตรผ่านการเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย</p> <p>2. หลักสูตรผ่านการรับทราบจาก สป.อว.</p> <p>3. หลักสูตรที่มีสภาวิชาชีพต้องผ่านการรับรอง</p> <p>4. ทุกหลักสูตรปรับปรุงภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> | <p>1. กระบวนการกำกับติดตามให้เป็นไปตามมาตรฐาน</p> <p>2. กระบวนการพัฒนาหลักสูตร</p> | <p>1. หลักสูตรจัดทำปฏิทินการปรับปรุงหลักสูตร และแจ้งหลักสูตรดำเนินการตามวงรอบ</p> <p>2. หลักสูตรดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 ปี การศึกษาก่อนครบวงรอบ 5 ปีของหลักสูตร</p> <p>3. หลักสูตรจัดอบรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาในการตีพิมพ์เผยแพร่ตามเกณฑ์</p> | <p>คณบดี/กรรมการบริหารหลักสูตร</p> | <p>ปรับปรุงแล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 ปีงบประมาณ</p> <p>หลักสูตรผ่านการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยก่อน ครบวงรอบ 5 ปี</p> | <p>เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565</p> |
| | <p>2. กำกับการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการศึกษาให้สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนท้องถิ่น</p> | | <p>3. ผลงานวิจัยของนักศึกษาตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการหรือนำเสนอในงานประชุมวิชาการ</p> | <p>3. กระบวนการจัดการเรียนการสอน</p> | <p>รองคณบดี/กรรมการบริหารหลักสูตร</p> | <p>ทุกปีการศึกษา</p> | <p>ร้อยละของผลงานตีพิมพ์ที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนท้องถิ่น</p> | |
| | <p>3. การเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาเน้นการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ประยุกต์เพื่อใช้ในการทำงานได้จริง และการเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษา</p> | | <p>จำนวนรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษาและเกิดกระบวนการคิดเชิงออกแบบ</p> | <p>กระบวนการจัดการเรียนการสอน</p> | <p>กรรมการบริหารหลักสูตร</p> | <p>ทุกภาคการศึกษา</p> | <p>ร้อยละรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษาและเกิดกระบวนการคิดเชิงออกแบบ</p> | |
| | <p>4. กิจกรรมส่งเสริมความเป็นผู้นำให้แก่บัณฑิต</p> | | <p>จำนวนรายวิชาที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะและมีความเชี่ยวชาญในการเป็นผู้นำระดับท้องถิ่น</p> | <p>กระบวนการจัดการเรียนการสอน</p> | <p>คณบดี/กรรมการบริหารหลักสูตร</p> | <p>ตลอดหลักสูตร</p> | <p>ร้อยละของรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะและมีความเชี่ยวชาญในการเป็นผู้นำระดับท้องถิ่น</p> | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|---|--|--|
| | 5. การกำกับการพัฒนา นักศึกษาให้มีความรู้ทาง วิชาการและทักษะทางวิชาชีพ | | หลักสูตรได้มาตรฐานตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา และ มาตรฐาน วิชาชีพ | กระบวนการพัฒนา หลักสูตร | พัฒนาหลักสูตรตามเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับ บัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565 | คณบดี/ กรรมการ บริหาร หลักสูตร | ปรับปรุงแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลา 1 ปีงบประมาณ หลักสูตรผ่านการ อนุมัติจากสภา มหาวิทยาลัยก่อน ครบรอบ 5 ปี | เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับ บัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565 |
| ด้านการวิจัย 3. พัฒนาศักยภาพนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความ สามารถในการวิจัยและสร้าง องค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการ พัฒนาท้องถิ่น 4. ผลงานวิจัยและนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการทำวิจัยใน ลักษณะบูรณาการและสห วิทยาเพื่อนำไปสู่การพัฒนา หลักสูตรให้สอดคล้องกับความ เปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต 5. สร้างเครือข่ายทางวิชาการ กับหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับนานาชาติ และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การ พัฒนาท้องถิ่นและประเทศ มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ตาม เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา | 1. ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และนำไปใช้ ประโยชน์ได้ | กระบวนการ การผลิต งานวิจัย และ นักวิจัย จัดคลินิก วิจัย | 5.ผลงานวิจัยของนักศึกษา ตีพิมพ์เผยแพร่ใน วารสารวิชาการหรือนำเสนอ ในงานประชุมวิชาการ - จำนวนงานวิจัยที่ได้รับการ ตีพิมพ์เผยแพร่ตามเกณฑ์ | ประชาสัมพันธ์ แหล่งตีพิมพ์ เผยแพร่ | จัดฝึกอบรมการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป จัดอบรมจริยธรรมวิจัยใน มนุษย์ จัดอบรมการเขียนบทความวิจัย | คณบดี/ กรรมการ บริหาร หลักสูตร | ตลอดหลักสูตร | - คุณภาพงานวิจัย - จำนวนบทความวิจัยที่ เผยแพร่ใน วารสารวิชาการระดับชาติและ นานาชาติ |
| | 2. งานวิจัยสำเร็จตามและ กรอบระยะเวลา | วิจัย | - ตัวเล่มงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ | การพัฒนา งานวิจัย | กระบวนการติดตามความ คืบหน้าของงานวิจัย | คณบดี/ หลักสูตร | ตลอดหลักสูตร | การส่งมอบเล่มงานวิจัยฉบับ สมบูรณ์ตามกำหนด |
| | 3. สนับสนุนบุคลากรและ นักศึกษาเข้าร่วมการประชุม วิชาการระดับชาติและ นานาชาติ | วิจัย | - งานวิจัยที่เผยแพร่ในการ ประชุมวิชาการระดับชาติและ นานาชาติ | การเผยแพร่ งานวิจัย | - จัดการประชุม วิชาการ ระดับชาติ - จัดอบรมการพัฒนาทักษะ การเขียนงานเพื่อตีพิมพ์ เผยแพร่ | รองคณบดี/ หลักสูตร | ตลอดหลักสูตร | จำนวนงานวิจัยที่เผยแพร่ในการ ประชุมวิชาการระดับชาติและ นานาชาติ |

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

บัณฑิตวิทยาลัยมีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญให้สอดคล้องตามกระบวนการหลักโดย ออกแบบตาม SIPOC model และดำเนินการตามข้อกำหนด พิจารณาจากข้อมูลความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากร และเสียงของ ลูกค้ายุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย 3 ด้าน คือ 1) กระบวนการเกี่ยวกับการ กำหนดนโยบายเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ 2) กระบวนการหลัก และ 3) กระบวนการสนับสนุนให้สำเร็จตาม แผนปฏิบัติงาน รายละเอียดตามตารางที่ 6.1 ข(2)

ตารางที่ 6.1 ข(2) กระบวนการสนับสนุน

| กระบวนการสนับสนุน | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | กรอบเวลา | ตัวชี้วัด |
|----------------------------|---|-----------------|---|---|
| การบริหารจัดการ การเงิน | - การเบิกจ่ายตามงบประมาณโครงการตามแผนปฏิบัติ ราชการ | หัวหน้าสำนักงาน | เป็นไปตามระเบียบสภามหาวิทยาลัย ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินรายได้ ของ มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 | ร้อยละของความถูกต้องตามระเบียบ ระยะเวลาการเบิกจ่าย |
| การพัสดุ | - การจัดซื้อ จัดจ้าง | พัสดุ | เป็นไปตาม พรบ. ระเบียบ และ กฎกระทรวง การจัดซื้อจัดจ้าง และ การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 | ร้อยละของถูกต้องตามพร.บ. และ ระเบียบระยะเวลาในการจัดซื้อจัด จ้าง และการเบิกจ่าย |
| ทรัพยากรบุคคล | - จัดทำปฏิทินการประเมิน - ประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย | หัวหน้าสำนักงาน | ทุกปีการศึกษา | เป็นไปตามกำหนดเวลา |
| | - อำนวยความสะดวกในสวัสดิการของบุคลากร | หัวหน้าสำนักงาน | ตลอดปีการศึกษา | ระดับความพึงพอใจ |
| | การพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนและ ลูกจ้าง ชั่วคราวสู่การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ | หัวหน้าสำนักงาน | ตลอดปีการศึกษา | จำนวนพนักงานที่ได้รับการพัฒนา |
| การบริหารทั่วไป | - กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ การติดตาม ประเมินผล - ดูแลระบบสาธารณูปโภค | | ทุกปีการศึกษา | ถูกต้องตาม พรบ. |
| สิ่งแวดล้อม | - จัดหาถังขยะที่แยกตามประเภทขยะ - ดูแลระบบเครือข่าย internet | | ทุกปีการศึกษา | ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา ต่อห้องเรียนและอาคารเรียนของคณะ |
| อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | - การส่งบุคลากรเข้าอบรมการรับมือกับสถานการณ์ ฉุกเฉิน - การจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับกรณีมีเหตุเพลิงไหม้ - การติดกล้องวงจรปิด | | ทุกปีการศึกษา เป็นไปตาม พรบ. ระเบียบ และกฎกระทรวง การจัดซื้อ จัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 | - สภาพพร้อมใช้งาน - ผลการตรวจประเมิน ผลการประเมิน ความพึงพอใจ |

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

บัณฑิตวิทยาลัยมีวิธีการที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการและผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยใช้ SIPOC model ร่วมกับวงจร PDCA ในปีการศึกษา 2565 บัณฑิตวิทยาลัยได้พัฒนารวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่คณบดีใช้ติดตามการดำเนินการ ปีการศึกษา 2565 เพื่อให้การดำเนินการของบัณฑิตวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ตามข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนตามกระบวนการดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลต่อไปนี้เพื่อปรับปรุงกระบวนการ
 - 1.1 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 1.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ หรือสำรวจความสุขและความผูกพันของบุคลากร
 - 1.3 ผลการประเมินของนักศึกษาต่อการเรียนการสอน
 - 1.4 ร้อยละของการดำเนินการตามเวลา และความถูกต้อง
 - 1.5 เทคโนโลยีใหม่
 - 1.6 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
2. ปรับปรุงกระบวนการ โดยจัดทำเป็นมาตรฐานหรือคู่มือการดำเนินงาน

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดการเครือข่ายอุปทานคู่ความร่วมมือ และการดำเนินการที่ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของบัณฑิตวิทยาลัย และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีบัณฑิตวิทยาลัยคู่ความร่วมมือสนับสนุนบุคลากรสายวิชาการเพื่อมาเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร

การปฏิบัติงานด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกผู้ส่งมอบงาน บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการ ดังนี้

1. ด้านการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การรับสมัครบุคคลที่สนใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา โดยเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาใหม่ โดยมีการจัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติของปีที่ผ่านมาเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจของบัณฑิตวิทยาลัย รวมทั้งการนำข้อมูลข่าวสารการรับสมัครและข่าวสารข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษาต่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย และสื่อโซเชียลของแต่ละหลักสูตร เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เพจเอกชน และสำนักข่าวท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนทางบัณฑิตวิทยาลัยได้ทำจดหมายประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอย่างกว้างขวาง
2. ด้านการวิจัย มีการมอบหมายให้รองคณบดีและหลักสูตรรับผิดชอบในการดำเนินการโดยได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยของนักศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

สำหรับเรื่องคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการดังนี้

1. ด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เน้นการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ประยุกต์เพื่อใช้ในการทำงานได้จริง และการเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษา และมุ่งเน้นให้นักศึกษา ค้นหาคำรู้เพิ่มเติมโดยการใช้ชุมชน หน่วยงานทั้งรัฐและเอกชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่ทำความร่วมมือกับการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. ด้านการวิจัย บัณฑิตวิทยาลัยขับเคลื่อนนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรของบัณฑิตวิทยาลัยให้ผลิตผลงานวิจัย โดยเน้นงานวิจัยเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาขององค์กร ชุมชน ท้องถิ่นและสังคมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในพัฒนาคุณภาพ ชีวิตสู่ความเข้มแข็งและยั่งยืนของท้องถิ่นความสำเร็จด้านการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย คือ บุคลากรและนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรมีผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น

ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ทำให้บัณฑิตวิทยาลัยต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานผ่านระบบออนไลน์ทั้งการเรียนการสอน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แม้ว่าการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงปีที่ผ่านมาจะบรรเทาเบาบางลง แต่บัณฑิตวิทยาลัยยังคงมีการทำงานผ่านระบบออนไลน์ในบางส่วนเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอีกครั้ง จากสถานการณ์ดังกล่าวบัณฑิตวิทยาลัยจึงได้ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเป็นแบบผสม (Hybrid) เนื่องจากการทำงานผ่านระบบออนไลน์เป็นนวัตกรรมที่สามารถนำมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาในการลดภาระในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ให้น้อยลงด้วย ฐานข้อมูลสามารถเก็บข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

มีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการ มีผู้ในระดับสูงติดตามผลการดำเนินการที่สำคัญ โดยกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ถ่ายทอดตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการและไปสู่โครงการ/กิจกรรม มีการกำกับ ติดตาม เพื่อป้องกันความผิดพลาด การทำงานซ้ำซ้อน เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุ่มค่า ลดต้นทุน โดยผู้บริหารกำหนดแผนการใช้จ่ายเงินตามการขออนุมัติของแต่ละโครงการฯ โดยใช้ระบบการเงินการคลังของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในการควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิผล (มีการกำหนดโครงการฯ งบประมาณ การเบิกจ่ายภายในสิ้นเดือน สิงหาคมของทุกปี) ทำให้บัณฑิตวิทยาลัยสามารถติดตามการดำเนินงานของโครงการ ตัวชี้วัดและความสำเร็จได้โดยกลุ่มภารกิจด้านการวางแผนและประกันคุณภาพ และกลุ่มภารกิจด้านคลังและพัสดุที่มีการประสานข้อมูลกัน การดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การดำเนินงานสำเร็จตามแผนงาน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน ใช้การเบิกจ่ายทางการเงินเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการที่ได้วางแผน

จัดทำไว้ก่อน นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยมีนโยบายการประหยัดทรัพยากร เช่น การลดการใช้กระดาษ และมีโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเพิ่มสูงขึ้น เช่น โครงการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี ตามแผนกลยุทธ์ เป็นต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการทำแผนงานตามแผนงบประมาณที่จัดสรร มีการประเมินรายรับ – รายจ่าย ครอบคลุมตามพันธกิจตามแผนทุกแผน

คณะบดีมอบหมายให้รองคณะบดี เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดของกระบวนการตามระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนบริหารจัดการความเสี่ยง และการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานตามรอบเวลาที่กำหนด เช่น ในทุกเดือน ทุกไตรมาส และทุกสิ้นปีงบประมาณ นอกจากนี้บัณฑิตวิทยาลัยใช้วงจร คุณภาพ PDCA ในการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการ และติดตามขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

1. ด้านการบริหารจัดการ มีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปี เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลักผ่านคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย โดยกำหนดกรอบเงินงบประมาณให้เหมาะสมกับแผนงานในการติดตามควบคุมกำกับเพื่อให้ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการปรับแผนการใช้งบประมาณในกรณีเร่งด่วน เช่น การของบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงสถานที่ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การประชุมออนไลน์ เป็นต้น

2. ด้านการวิจัย คำนึงถึงความปลอดภัยของนักศึกษา และอาจารย์ในการใช้ห้องปฏิบัติการเรียนการสอน แม้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บัณฑิตวิทยาลัยยังดำเนินการสนับสนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานไม่หยุดชะงัก เช่น การปฏิบัติตามวิถี New Normal การส่งเอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยผ่านช่องทางระบบออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงกระบวนการที่สนับสนุนด้านงานวิจัยในพื้นที่ให้สอดคล้องกับประกาศของมหาวิทยาลัย โดยมีการจัดทำขั้นตอนการเสนอโครงการ การบริหารจัดการด้านการเงินโครงการ และจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อสะดวกในการจัดทำโครงการ

3. ด้านการศึกษา ได้มีกระบวนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดจากการทำงาน เช่น ปรับปรุงกระบวนการให้บริการการศึกษา และการประสานงานกับนักศึกษา อาจารย์ผู้เกี่ยวข้องทางระบบออนไลน์ การปรับปรุงกระบวนการรับเข้าและการสอบสัมภาษณ์นักศึกษาใหม่ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์โรคระบาด สามารถลดค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการปรับปรุงหลักสูตร โดยการใช้ผลการตรวจประเมินคุณภาพจากผู้ตรวจมาวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อนำสถิติและข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจ การจัดโครงการเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากร และเป็นข้อมูลส่งต่อไปยังฝ่ายบริหารในการปรับปรุงพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ต่อไป

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

บัณฑิตวิทยาลัยมีกระบวนการป้องกันข้อมูลและสารสนเทศ และสินทรัพย์ที่สำคัญให้เกิดความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์โดยมีการติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของไวรัสอย่างสม่ำเสมอ ติดป้ายแนวปฏิบัติ แจ้งให้บุคลากรหรือนักศึกษา ระมัดระวังในการดาวน์โหลดไฟล์จากเว็บไซต์ที่ไม่คุ้นเคย และสแกนไวรัส ไฟล์ที่

ดาวนโหลดมาก่อนทำการเปิดทุกครั้ง ทั้งนี้มีกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบอื่น และระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเป็นความลับและสามารถเข้าถึงได้เฉพาะตามสิทธิ์ที่เหมาะสม รวมถึงมีวิธีการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ในเรื่อง ดังนี้ 1) เผื่อระวังสิ่งคุกคามความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่ โดยการเปิดการรักษาความปลอดภัยจากระบบ Firewall ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและติดตั้ง antivirus 2) การเข้าใช้อินเทอร์เน็ตจะต้องผ่านระบบยืนยันตัวตนระบบ login 3) ระบุและจัดลำดับความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการปฏิบัติการที่สำคัญ โดยเลือกระบบปฏิบัติการให้เหมาะสมกับฮาร์ดแวร์เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด และอัปเดตระบบให้เป็นปัจจุบันเพื่อเพิ่มความปลอดภัย 4) ป้องกันระบบเหล่านี้จากเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์มีการตรวจจับการตอบสนองและการกู้คืนจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์โดยติดตั้งระบบกู้คืน นอกจากนี้มีการบริการจัดเก็บข้อมูลบน Google drive สำหรับบุคลากรและนักศึกษา โดยใช้งานผ่านทาง grad@aru.ac.th

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

บัณฑิตวิทยาลัยมีแนวทางการวางแผนการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยร่วมกันวางแผนป้องกัน แก้ไข ควบคุม กำกับติดตาม ตรวจสอบประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดระบบรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน ความปลอดภัยของนักศึกษา บุคลากร และผู้มาใช้บริการกับบัณฑิตวิทยาลัย โดยฝ่ายบริหาร งานอาคารสถานที่ ทำหน้าที่กำกับติดตาม ควบคุม และดูแลความเรียบร้อยต่าง ๆ ได้แก่ มีแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในอาคาร มีระบบกล้องวงจรปิด มีระบบไฟฟ้าที่เหมาะสมกับสภาพใช้งาน ติดตั้งแสงสว่างให้เพียงพอในสำนักงาน และมีการบำรุงรักษาเป็นประจำให้อุปกรณ์สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย มีระบบอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว มีมาตรการป้องกันโรคระบาดของโรคโควิด-19 การป้องกันอุบัติเหตุ มีการประชุมวางแผนสร้างความปลอดภัย วิเคราะห์ทบทวนความปลอดภัยที่ผ่านมา จัดทำแผน/โครงการด้านความปลอดภัย แต่งตั้งผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรมที่ดำเนินงาน เช่น จัดบุคลากรเวรช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ กำหนดบุคลากรประจำจุดตรวจวัดอุณหภูมิมีแอลกอฮอล์ล้างมือ การจัดทำแผนความปลอดภัย มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยมีแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นการป้องกัน/ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น มีการทบทวนในแผนการจัดการความเสี่ยงประจำปีของบัณฑิตวิทยาลัย มีการติดตาม สรุป ประเมินผล

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

บัณฑิตวิทยาลัยจัดให้มีการเตรียมความพร้อม และความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงความพร้อมก่อนเกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน การปฏิบัติขณะเกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน และการฟื้นฟูหลังภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ภายใต้มาตรการที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การเตรียมความพร้อมก่อนมีการประชุมวางแผน วิเคราะห์ภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉินที่คาดว่าจะสามารถเกิดขึ้นได้เช่น สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงสถานการณ์

การระบาดของโรคโควิด-19 อักเสบ น้ำท่วม ระบบเทคโนโลยีขัดข้อง เป็นต้น โดยการดำเนินการเตรียมความพร้อมเป็นไปตามมาตรการป้องกันโรคระบาด ติดตั้งระบบป้องกันอักเสบ ตรวจสอบวันหมดอายุของถังดับเพลิงเสมอ ตรวจสอบการใช้งานของกล้องวงจรปิด การปฏิบัติการขณะเกิดเหตุ มีการรายงานผู้บังคับบัญชาและสื่อสารกับบุคลากรเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินในทันทีผ่านทางกลุ่มไลน์ ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอน ผู้บริหารดำเนินการกำกับ ติดตาม ประเมิน สถานการณ์และประเมินผลการดำเนินงานให้ชัดเจนเช่น การปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การกำหนดมาตรการป้องกันโรคระบาด การสวมใส่หน้ากากอนามัย การจัดตั้งจุดคัดกรองโรคก่อนเข้าอาคารเรียน มีเจลล้างมือ การเว้น ระยะห่าง เป็นต้น

นอกจากนี้มาตรการในการเฝ้าระวังสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การจัดการเรียนการสอนระบบออนไลน์จัดประชุมออนไลน์ เพื่อความปลอดภัยสูงสุดของนักศึกษาบุคลากรทำงานอยู่ที่บ้าน (work from home) และให้รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็นเดือน การฟื้นฟูหลังเกิดเหตุ มีการประเมินความเสียหายหรือผลกระทบจากการเกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมอบหมายงานปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ หรือกิจกรรมให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงาน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประสานงานข้อมูลให้รวดเร็ว เพื่อช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงทีกำกับติดตามโดยฝ่ายบริหารงานอาคารสถานที่ประเมินผลการดำเนินงาน นอกจากนี้มีการปรับปรุงระบบการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติป้องกันและรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงที่ดีขึ้น

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)

ตาราง 7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| <p>ข้อ 1 ผลรวมถ่วงน้ำหนักผลงานตีพิมพ์เผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา/ปี 2565</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) - หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) | คะแนน | | | |
| <p>ข้อ 2 ผลการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตร TQF จากผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตร (เป้าหมาย 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรป.บัณฑิตวิชาชีพรู - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) | คะแนน | | | |
| <p>ข้อ 3 ผลการประเมินการนำความรู้จากการเข้าร่วมโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไปใช้ประโยชน์ (เป้าหมาย 4)</p> | คะแนน | | | |

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

ตาราง 7.1 ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|--------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ร้อยละหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (สป.อว.) | ร้อยละ | 8/100 | 11/100 | |
| ข้อ 2 ร้อยละของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรและข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง | ร้อยละ | 8/100 | 11/100 | |

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|------------------------|---|--|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 3 ร้อยละนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใหม่ที่เข้าร่วมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (เป้าหมาย ร้อยละ 80) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 4 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ สป.อว. (สกอ.เดิม) - หลักสูตรป.บัณฑิตวิชาชีพครู - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) - หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) - หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีววิทยาฯ) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) - หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (อาชีววิทยาฯ) - หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) | คะแนน/ ร้อยละ | 3.44 4.10 3.24 3.60 3.79 3.63 2.93 2.75 - | 3.59 4.18 3.40 3.78 3.73 3.99 3.03 3.52 2.44 | |
| ข้อ 5 จำนวนหลักสูตรปรับปรุง ป.เอก/ป.โท (การปรับปรุงหลักสูตรที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างและสาระสำคัญของหลักสูตร) ที่ตรวจสอบตามเกณฑ์และได้ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สป.อว. (เป้าหมายร้อยละ 100) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) - หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) | หลักสูตร | 1 | 2 | |
| ข้อ 6 จำนวนผู้สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาที่มีการตรวจสอบคุณสมบัติและได้ตามเกณฑ์ของหลักสูตร (เป้าหมายร้อยละ 100) - หลักสูตรป.บัณฑิตวิชาชีพครู - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) - หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) - หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีววิทยาฯ) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) - หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (อาชีววิทยาฯ) | คน | 227 126 20 18 10 10 10 6 | 134 77 - 18 10 - 6 - | |
| ข้อ 7 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับการตรวจสอบคุณสมบัติตามเกณฑ์การสำเร็จการศึกษาของหลักสูตรระดับปริญญาโท แผน ก แผน ข และระดับปริญญาเอก (เป้าหมายร้อยละ 100) - หลักสูตรป.บัณฑิตวิชาชีพครู - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) - หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) | (คน) ป.โท/ ป.เอก | 84 20 3 4 10 | 83 28 5 24 13 | |

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|-------------------|---------------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 8 จำนวนแจ้งเตือนปฏิทินการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมายปีการศึกษาละ 3 ครั้ง) | ครั้ง | 3 | 3 | |
| ข้อ 9 จำนวนทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา (เป้าหมาย 15 ทุน) | ทุน | - | - | |
| ข้อ 10 จำนวนทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานตีพิมพ์/เผยแพร่ (เป้าหมาย 15 ทุน) | ทุน | - | - | |
| ข้อ 11 ร้อยละของจำนวนการเผยแพร่บทความวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในวารสารวิชาการ ที่เผยแพร่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI (เป้าหมายร้อยละ 80) | ร้อยละ/ บทความ | | | |
| - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) จำนวน 28 เรื่อง | | 100 ⁽¹¹⁾ | 100 | |
| - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) จำนวน 5 เรื่อง | | 100 ⁽¹⁾ | 100 | |
| - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) จำนวน 13 เรื่อง | | 100 ⁽⁸⁾ | 100 | |
| - หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) จำนวน 24 เรื่อง | | - | 100 | |

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

ตาราง 7.1 ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 จำนวนการตรวจสอบกล้องวงจรปิด การตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพย์สินและความปลอดภัยของบุคลากร (เป้าหมายเดือนละ 1 ครั้ง) | ครั้ง | 12 | 12 | |
| ข้อ 2 ร้อยละข้อมูลสารสนเทศบุคลากรทุกคนสำหรับติดต่อบุคลากรโดยมีอีเมลและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของบุคลากรทุกคนรวมไว้ (เป้าหมาย ร้อยละ 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 3 จำนวนการประชุม กบ.บัณฑิตวิทยาลัย 2 เดือน/ครั้ง | ครั้ง | 6 | 6 | |
| ข้อ 4 จำนวนการประชุมพบประระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร (เป้าหมายเดือนละ 1 ครั้ง) | ครั้ง | 12 | 12 | |

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

ตาราง 7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|--------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ร้อยละของบัณฑิตวิทยาลัยคู่ความร่วมมือได้จัดสรรอาจารย์ผู้สอนตามจำนวนที่ (สป.อว.) กำหนด (เป้าหมาย 3/หลักสูตร) | ร้อยละ | 8/100 | 11/100 | |

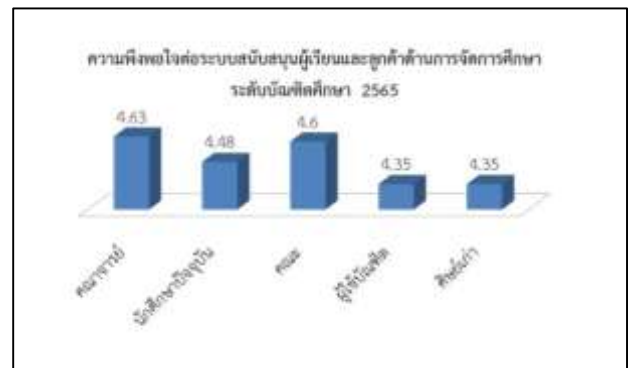
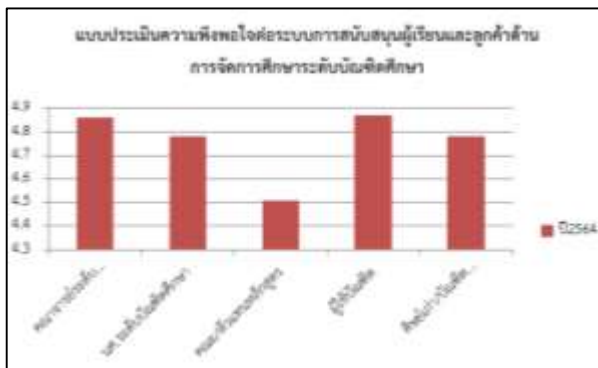
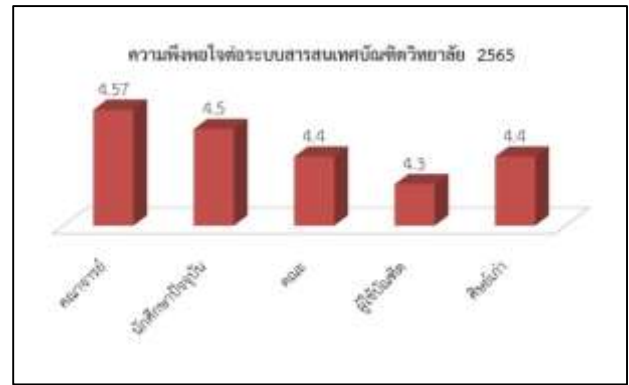
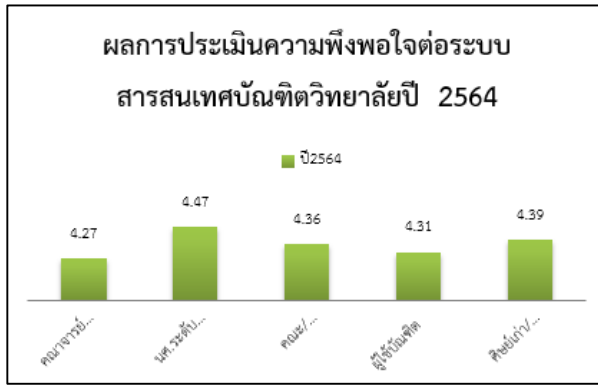
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfactio)

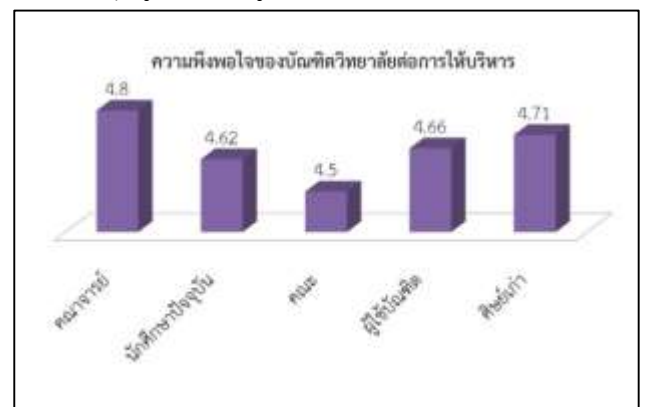
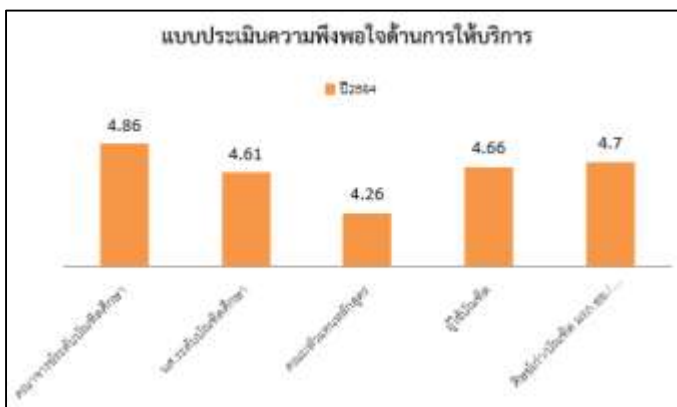
ตาราง 7.2 ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ร้อยละของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร (เป้าหมาย ร้อยละ 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 2 ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ คุณสมบัติ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร สำหรับหลักสูตรใหม่และหลักสูตรปรับปรุง ระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 3 ร้อยละของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบและมีคุณภาพ คุณสมบัติ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 4 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติ เป็นไปตามโครงสร้างหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 5 ร้อยละของจำนวนผู้สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติตามที่หลักสูตรกำหนด (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตวิทยาลัยต่อการให้บริการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.5 | 4.53 | |
| ข้อ 7 ร้อยละของผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบพัสดุ (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร/บัณฑิตวิทยาลัย/นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ด้านระบบสารสนเทศ (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.39 | 4.43 | |
| ข้อ 9 ผลการประเมินด้านข้อมูลสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา/บัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.43 | 4.42 | |



รูปที่ 7.2 ก(1)-1 ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ

รูปที่ 7.2 ก(1)-2 ความพึงพอใจต่อระบบการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าด้านการจัดการศึกษา



รูปที่ 7.2 ก(1)-3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

ตาราง 7.2 ก(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|--------------------|------------|---------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา/จำนวนการรับเข้า | คงอยู่/ รับเข้า | 164/175 | 179/180 | |

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Worforce Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULTS)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

ตาราง 7.3 ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 จำนวนอัตรากำลังที่มีอยู่สายบริหาร/สายวิชาการ/สายสนับสนุน | อัตรา | 6 | 7 | |
| ข้อ 2 ผลการประเมินขีดความสามารถตามระบบการประเมินสมรรถนะของมหาวิทยาลัยราชภัฏว้อย. ตามตำแหน่งงานสายบริหาร (คณบดี) | คะแนน | - | 4.46 | |
| ข้อ 3 ผลการประเมินขีดความสามารถตามระบบการประเมินสมรรถนะของมหาวิทยาลัยราชภัฏว้อย. ตามตำแหน่งงานสายสนับสนุน (บุคลากร) | คะแนน | 4 | 4.39 | |
| ข้อ 4 ร้อยละขีดความสามารถของบุคลากรสายบริหาร/สายสนับสนุนเพิ่มขึ้น | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 5 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าอบรมเกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยี (เป้าหมาย ร้อยละ 80) | ร้อยละ | 100 | 100 | |

(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)

ตาราง 7.3 ก(2) บรรยากาศการทำงาน

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อความมั่นคงในการทำงาน | คะแนน | 4.87 | 4.90 | |
| ข้อ 2 ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรม/โครงการ 5 ส | ร้อยละ | 100 | 100 | |

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตาราง 7.3 ก(3) ความผูกพันของบุคลากร

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ผลการประเมินความผูกพันในการปฏิบัติงาน (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) | คะแนน | 5 | 5 | |
| ข้อ 2 ผลการประเมินความผูกพันต่อบรรยากาศการทำงาน (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 5 | 5 | |

(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

ตาราง 7.3 ก(4) การพัฒนาบุคลากร

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมาย (เป้าหมายร้อยละ 4) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 2 ร้อยละคะแนนการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 80) | ร้อยละ | 80 | 85 | |
| ข้อ 3 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหลังการอบรม (กลุ่มผู้บริหาร)/(กลุ่มปฏิบัติการ) (เป้าหมาย 80) | ร้อยละ | 100 | 100 | |

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, and Societal Contribution RESULTS)

(1) การนำองค์กร (Leadership)

ตารางที่ 7.4 ก(1) การนำองค์กร

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 จำนวนระบบ/ฐานข้อมูลทันสมัย และพร้อมใช้งาน (ฐานข้อมูลแห่งทุนวิจัย/แจ้งเตือนขั้นตอน/แจ้งเตือนกฎระเบียบ/คำสั่งสอบประมวล/คำสั่งสอบวิทยานิพนธ์/การรับสมัคร/การบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ฯ (เป้าหมาย 7 ระบบ) | จำนวน | 7 | 7 | |
| ข้อ 2 เฉลี่ยร้อยละของจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าร่วมโครงการการพัฒนาทักษะ (เป้าหมายร้อยละ 80) - อบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการวิจัย จัดอบรม 2 รุ่น รุ่นละ 50 คน - อบรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ในวารสารวิชาการ จัดอบรม 1 รุ่น รุ่นละ 50 คน | ร้อยละ | 80 | 85 | |
| - อบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรมาตรฐานการป้องกันอาสาศาสตร์ในงานวิจัย จัดอบรม 1 รุ่น รุ่นละ 50 คน - อบรมการขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ จัดอบรม 1 รุ่น รุ่นละ 50 คน | ร้อยละ | - | 100 | |
| ข้อ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.59 | 4.58 | |
| ข้อ 4 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กร/ต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อสร้างความผูกพันร่วมมือทั่วทั้งองค์กร (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.66 | 4.68 | |

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 5 ผลการประเมินของบุคลากรต่อการสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจ ความผาสุก และความผูกพัน/ต่อการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.25 | 4.30 | |
| ข้อ 6 ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของผู้บริหาร/บุคลากรต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และและแผนงบประมาณรายจ่ายเงินค่าบำรุงการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.43 | 4.15 | |
| ข้อ 7 ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของบัณฑิตวิทยาลัย/อาจารย์ต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และและแผนงบประมาณรายจ่ายเงินค่าบำรุงการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 3.73 | 4.02 | |
| ข้อ 8 ผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และแผนงบประมาณรายจ่ายเงินค่าบำรุงการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 3.86 | 3.98 | |
| ข้อ 9 การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยฯ (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.02 | 4.05 | |

(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)

ตาราง 7.4 ก(2) การกำกับดูแลองค์กร

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ร้อยละของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร (เป้าหมายร้อยละ 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 2 ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการตรวจสอบคุณวุฒิ คุณสมบัติ ผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร สำหรับหลักสูตรใหม่และหลักสูตรปรับปรุง ระดับปริญญาโท/ปริญญาเอกเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 3 ร้อยละของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบและมีคุณวุฒิ คุณสมบัติ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 4 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก ที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเป็นไปตามโครงสร้างหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 5 ร้อยละของจำนวนผู้สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติตามที่หลักสูตรกำหนด (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|--------------|------------|-------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 6 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามประมาณการรายรับ – รายจ่ายประจำปี/ ร้อยละของผลการตรวจสอบด้านการเงิน บัญชี และงบประมาณ เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเงินและงบประมาณที่กำหนด (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 56.42 | 61.37 | |
| ข้อ 7 ร้อยละของผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบพัสดุ (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร/บัณฑิตวิทยาลัย/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ด้านระบบสารสนเทศ (เป้าหมาย 4) | คะแนน (5) | 4.39 | 4.42 | |
| ข้อ 9 ผลการประเมินด้านข้อมูลสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา/บัณฑิตวิทยาลัย (เป้าหมาย 4) | คะแนน | 4.43 | 4.45 | |
| ข้อ 10 ผลการประเมินคณบดีจากคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย | คะแนน | - | 4.46 | |

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)

ตาราง 7.4 ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|----------|---|--|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา - หลักสูตรป.บัณฑิตวิชาชีพครู - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) - หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) - หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษา) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) - หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) - หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (อาชีวศึกษา) - หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) | จำนวน | 3.44 4.10 3.24 3.60 3.79 3.63 2.93 2.75 - | 3.59 4.18 3.40 3.78 3.73 3.99 3.03 3.52 2.44 | |
| ข้อ 2 ร้อยละและจำนวนประกาศ/ระเบียบที่ออกเกี่ยวกับการจัดการศึกษา บัณฑิตศึกษาที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 3 ร้อยละและจำนวนข้อบังคับที่ออกเกี่ยวกับการจัดการศึกษาบัณฑิตศึกษาที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (เป้าหมาย 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 4 ร้อยละและจำนวนคำสั่งแต่งตั้งกรรมการพิจารณาหัวข้อโครงร่างวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและข้อบังคับว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (เป้าหมายร้อยละ 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 5 ร้อยละและจำนวนคำสั่งแต่งตั้งกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และข้อบังคับว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (เป้าหมายร้อยละ 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 6 ร้อยละและจำนวนคำสั่งแต่งตั้งกรรมการสอบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ เพื่อสำเร็จการศึกษาที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และข้อบังคับว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (เป้าหมายร้อยละ 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 7 ร้อยละและจำนวนคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ผู้สอนตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และข้อบังคับว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (เป้าหมายร้อยละ 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |

(4) จริยธรรม (Ethics)

ตาราง 7.4 ก(4) จริยธรรม

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ร้อยละของจำนวนผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการตรวจสอบการคัดลอกผลงานวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ (เป้าหมายร้อยละ 100) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 2 ร้อยละของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเข้าร่วมโครงการส่งเสริมจริยธรรมในการทำวิจัย | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 3 ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม (ITA) | ร้อยละ | 100 | 100 | |
| ข้อ 4 ผลการประเมินบัณฑิตวิทยาลัยกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยในการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัยสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล | คะแนน | 4.02 | 4.05 | |

(5) สังคม (Society)

ตาราง 7.4 ก(5) สังคม

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|----------|------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 จำนวนโครงการการทำงานบำรูงศิลปวัฒนธรรมแก่ชุมชนและสังคม (เป้าหมาย 1) | จำนวน | 1 | 1 | |

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)

ตาราง 7.5 ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|------------|-----------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 รายจ่ายงบบุคลากรภาครัฐ | บาท | 1,518,000 | 914,400 | |
| ข้อ 2 รายจ่ายการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัย | บาท | 2,814,100 | 2,404,200 | |
| ข้อ 3 รายจ่ายการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา | บาท | 6,147,900 | 5,879,000 | |

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)

ตาราง 7.5 ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|---|----------|-------------------------|------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 สัดส่วนการตลาด จำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา เทียบกับ จำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาทั่วประเทศ (ทั้งภาครัฐและเอกชน) | ร้อยละ | 183:138,776 (0.132%) | - | |
| ข้อ 2 สัดส่วนจำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เทียบกับ จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษา | ร้อยละ | 183: 427 (42.86%) | - | |

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

ตาราง 7.5 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

| ตัวชี้วัด | หน่วยวัด | ปีการศึกษา | | |
|--|----------|------------|-------|------|
| | | 2564 | 2565 | 2566 |
| ข้อ 1 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ | ร้อยละ | 100 | 78.66 | |
| ข้อ 2 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี (เป้าหมายร้อยละ 80) | ร้อยละ | 45 | 80 | |
| ข้อ 3 ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย | ร้อยละ | 100 | 100 | |