

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR)

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX)
และเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษากลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ
(Rajabhat University Quality Excellence: RU-QE)
ประจำปีการศึกษา 2568



รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report: SAR)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX)
และเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษากลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ
(Rajabhat University Quality Excellence: RU-QE)
ประจำปีการศึกษา 2568

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

รับประเมินวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2569

คำนำ

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นหน่วยงานตามโครงสร้าง มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยด้านการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์และมุ่งพัฒนาสู่สากลอย่างยั่งยืน โดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือทุนทางวัฒนธรรมมาพัฒนาองค์ความรู้และขับเคลื่อนสู่เวทีนานาชาติด้วย Soft Power และขับเคลื่อนองค์กรสู่สากลอย่างยั่งยืนผ่านการดำเนินงานร่วมกับชุมชนท้องถิ่นและเครือข่ายความร่วมมือ นอกจากนี้สำนักศิลปะและวัฒนธรรมได้ยึดมั่นในการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาบุคลากร และพัฒนางานบริการให้เท่าทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน รวมถึงการดำเนินงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาและการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

ปีการศึกษา 2568 นี้ เป็นปีที่ 4 ในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศมาใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) และเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษากลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (Rajabhat University Quality Excellence: RU-QE) ฉบับปี พ.ศ. 2568-2570 ซึ่งเป็นการนำเสนอรายงานผลที่สะท้อนถึงการดำเนินงานตามเป้าหมายและการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับการดำเนินงานตามเป้าหมายในปีที่ 1 ถึง ปีที่ 3 โดยมีการเชื่อมโยงผลลัพธ์และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา อันแสดงถึงความมุ่งมั่นของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพด้วยกระบวนการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปีการศึกษา 2568 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสะท้อนผลการดำเนินงานตามพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน ตลอดจนเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งการจัดทำรายงานฉบับนี้สำเร็จล่วงได้ด้วยความร่วมมือและความมุ่งมั่นของผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้ร่วมกันเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านภายใต้บริบทของหน่วยงานเพื่อให้รายงานฉบับนี้มีความครบถ้วน ถูกต้อง และสอดคล้องกับมาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษา

ทั้งนี้ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ใคร่ขอขอบพระคุณคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกท่าน ที่สละเวลาในการตรวจสอบและประเมินรายงาน พร้อมกันนี้สำนักศิลปะและวัฒนธรรมยินดีน้อมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันทรงคุณค่า เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเมธ พัดเอี่ยม)
ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

14 สิงหาคม 2569

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญ (ต่อ)	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญรูป	จ
โครงสร้างองค์กร (OP: Organization Profile)	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สถานการณ์ขององค์กร	10
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	14
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	14
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	16
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	19
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	19
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	23
หมวดที่ 3 ลูกค้า	29
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	29
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	31
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	37
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	37
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	40
หมวดที่ 5 บุคลากร	44
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	44
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	48
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	54
6.1 กระบวนการทำงาน	54
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	65
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	65
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	71
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	77
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	82
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ OP.1-1 การศึกษา วิจัย และบริการหลักของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	1
ตารางที่ OP.1-2 สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	5
ตารางที่ OP.1-3 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
ตารางที่ OP.1-4 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	9
ตารางที่ 3.2-1 ความแตกต่างของลักษณะกลุ่มเป้าหมายของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	32
ตารางที่ 3.2-2 กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มเป้าหมายของ สศว.	33
ตารางที่ 3.2-3 วิธีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อรับฟังเสียงของผู้เรียนและผู้รับบริการ	35
ตารางที่ 7.4-1 การนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	82
ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม	83
ตารางที่ 7.5-1 ตำแหน่งการแข่งขันเทียบกับสถาบันคู่เทียบ เชิงคุณภาพ	87
ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และนวัตกรรม	87

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
รูปที่ OP.1-1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมของสศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	2
รูปที่ OP.1-2 กลุ่มและประเภทของบุคลากรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	2
รูปที่ OP.1-3 ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3
รูปที่ OP.1-4 สินทรัพย์	4
รูปที่ OP.1-3 โครงสร้างการบริหาร สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	6
รูปที่ OP.1-4 ผู้บริหารและบุคลากรของ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	7
รูปที่ OP.2-1 ตำแหน่งการแข่งขัน	10
รูปที่ OP.2-2 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	11
รูปที่ OP.2-3 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อการวิเคราะห์และพัฒนากิจการดำเนินงานด้านศิลปะและวัฒนธรรม	11
รูปที่ OP.2-4 บริบทเชิงกลยุทธ์ของสศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	12
รูปที่ OP.2-5 ตามบริบทเชิงกลยุทธ์	12
รูปที่ OP.2-6 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	13
รูปที่ 1.1-1 บทบาทผู้นำระดับสูงของ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	14
รูปที่ 1.1-2 การดำเนินงานและการกำกับดูแลของผู้นำ	15
รูปที่ 2.1-1 ขั้นตอนการบริหารจัดการกลยุทธ์	19
รูปที่ 2.1-2 กรอบเวลาในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินโครงการ	19
รูปที่ 2.1-3 การรวบรวมวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์	20
รูปที่ 2.1-4 การจำแนกประเภทความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	21
รูปที่ 2.1-5 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	23
รูปที่ 2.1-6 การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	23
รูปที่ 2.2-1 แผนการปฏิบัติงานของสศว.	24
รูปที่ 2.2-2 การนำแผนปฏิบัติไปใช้ของสศว.	24
รูปที่ 2.2-3 การจัดสรรทรัพยากรของสศว.	25
รูปที่ 2.2-4 แผนด้านบุคลากรของสศว.	25
รูปที่ 2.2-5 ตัววัดผลการประเมินการของสศว.	26
รูปที่ 2.2-6 ระยะเวลา จุดเน้นการคาดการณ์ผล และตัวชี้วัดสำคัญ	26
รูปที่ 2.2-7 ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการปรับปรุงแผนงาน	27
รูปที่ 3.1-1 ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายของสศว.	29
รูปที่ 3.1-2 กลุ่มเป้าหมายใหม่ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	29
รูปที่ 3.1-3 ความต้องการและความคาดหวังใหม่	30
รูปที่ 3.1-4 การจัดหลักสูตรและบริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	31
รูปที่ 3.2-1 การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	32
รูปที่ 3.2-2 มาตรฐานและกลไกการสร้างความเป็นธรรมในการให้บริการ	34
รูปที่ 3.2-3 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเป้าหมาย	35
รูปที่ 4.1-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของ สศว.	37
รูปที่ 4.1-2 การวิเคราะห์ ทบทวน และขีดความสามารถของสศว.	39

รูปที่ 4.2-1 แนวทางการจัดการและการใช้ข้อมูล/ความพร้อมใช้	40
รูปที่ 4.2-2 การทบทวนและการยกระดับการดำเนินงาน	42
รูปที่ 4.2-3 การทบทวนและการยกระดับการพัฒนานวัตกรรม	42
รูปที่ 5.1-1 ขั้นตอนการวิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	44
รูปที่ 5.1-2 ระบบการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรของ สศว.	44
รูปที่ 5.1-3 การออกแบบโครงสร้าง ระบบงาน และวัฒนธรรมองค์กร	46
รูปที่ 5.1-4 การบริหารความเสี่ยง สุขภาวะ และสภาพแวดล้อมการทำงาน	47
รูปที่ 5.2-1 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กร	48
รูปที่ 5.2-2 เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการบริหารจัดการผู้มีศักยภาพสูง	52
รูปที่ 5.2-3 การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	52
รูปที่ 6.1-1 กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ	54
รูปที่ 6.1-2 กรอบข้อกำหนดที่สำคัญตามภารกิจ และกระบวนการออกแบบหลักสูตร/บริการของ สศว.	55
รูปที่ 6.1-3 กระบวนการทำงานของ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	56
รูปที่ 6.1-4 องค์ประกอบในการออกแบบกระบวนการ	56
รูปที่ 6.1-5 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SOWT Analysis)	57
รูปที่ 6.1-6 นโยบายด้านการส่งเสริม การสืบสาน การเผยแพร่ และการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม	58
รูปที่ 6.1-7 กระบวนการบริหารกิจกรรม/โครงการของ สศว.	59
รูปที่ 6.2-1 แนวทางการลดความแปรปรวน ลดความสูญเสีย และสร้างสมดุลระหว่างต้นทุน ประสิทธิภาพ และความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	60
รูปที่ 6.2-2 มิติและแนวทางในการคัดเลือก และบริหารจัดการคู่ความร่วมมือ	61
รูปที่ 6.2-3 กระบวนการวัดผล ประเมินการดำเนินการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ	61
รูปที่ 6.2-4 กระบวนการวัดผล ประเมินการดำเนินการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ	62
รูปที่ 6.2-5 ระบบการบริหารความปลอดภัยเชิงป้องกัน การตรวจสอบ และการวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	62
รูปที่ 7.1-1 ผลลัพธ์การให้บริการการเรียนรู้ของผู้เรียนและกิจกรรมศิลปวัฒนธรรม พ.ศ. 2567-2569	65
รูปที่ 7.1-2 ความครอบคลุมของการเข้าถึงบริการ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าและประเภทบริการ ปี พ.ศ. 2568-2569	66
รูปที่ 7.1-3 กลุ่มลูกค้าและการใช้โรงละครศรีสุริยวงศ์ พ.ศ. 2569	67
รูปที่ 7.1-4 ผลลัพธ์ตัวชี้วัดด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569	68
รูปที่ 7.1-5 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการโรงละครศรีสุริยวงศ์ ประจำปี พ.ศ. 2569	68
รูปที่ 7.1-6 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569	69
รูปที่ 7.1-7 ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน	70
รูปที่ 7.2-1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการโรงละครศรีสุริยวงศ์ ประจำปี พ.ศ. 2569	71
รูปที่ 7.2-2 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการแหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2567-2569	72
รูปที่ 7.2-3 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อโครงการ “ศิลปินแห่งชาติ ถ่ายทอดกระบวนการทำรำ และเทคนิคในการแสดง รำเดี่ยว-รำคู่ ในการแสดงโขนตามรูปแบบกรมศิลปากร	73
รูปที่ 7.2-4 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อโครงการ “ศิลปะการแสดงฝั่งธนบุรีกับการสร้างการรับรู้ สำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ในเขตธนบุรี สู่ Soft Power”	74
รูปที่ 7.2-5 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการวารสารทัศน์วัฒนธรรม ปี พ.ศ. 2567-2569	75
รูปที่ 7.3-1 โครงสร้างและสมรรถนะบุคลากรผลลัพธ์ตามปีงบประมาณ 2567-2569 เทียบกับค่าเป้าหมาย	77

รูปที่ 7.3-2 ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร ประจำปี พ.ศ. 2569	78
รูปที่ 7.3-3 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร พ.ศ. 2568-2569	80
รูปที่ 7.3-4 การพัฒนาบุคลากรของ สศว. พ.ศ. 2568-2569	81
รูปที่ 7.5-1 ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน	85
รูปที่ 7.5-2 ผลการดำเนินงานด้านการตลาด	86

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม (สศว.) เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่มีบทบาทสำคัญในการดำรงรักษา พัฒนา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย ควบคู่กับการเสริมสร้างคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มุ่งพัฒนาท้องถิ่นและสร้างพลเมืองที่มีคุณภาพ

สศว. ดำเนินงานภายใต้กรอบธรรมาภิบาล ระเบียบ ข้อบังคับ และทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบผ่านการนำเสนอแผนการดำเนินงาน การจัดทำรูปแบบกิจกรรม สู่ผลลัพธ์และผลกระทบของการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านแหล่งเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรม การบริการวิชาการเพื่อการอนุรักษ์ภูมิปัญญาไทย และการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความร่วมมือร่วมกับชุมชน ภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อขับเคลื่อน Soft Power ด้านศิลปวัฒนธรรมให้เกิดคุณค่าเชิงสังคมและเศรษฐกิจ พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างยั่งยืน สศว. มีกลไกหลักในการดำเนินงานและบริหารจัดการโดยการทำหน้าที่กำกับดูแลและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม และวัฒนธรรมท้องถิ่นฝั่งธนบุรี เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้แก่ผู้เรียนและชุมชน ประกอบด้วย แหล่งเรียนรู้กรุงธนบุรีศึกษา บ้านเอกราช โรงละครศรีสุริยวงศ์ และ ห้องเกียรติประวัติ มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา และการยกระดับ Soft Power และทุนวัฒนธรรม โดยได้มีการดำเนินโครงการและกิจกรรมเชิงยุทธศาสตร์ เช่น การจัดการแสดงทางวัฒนธรรม การสืบสานงานประเพณี และการพัฒนาเชิงวัฒนธรรมร่วมกับชุมชน เพื่อผลักดันศักยภาพของท้องถิ่นให้ก้าวสู่ระดับชาติและนานาชาติ

P.1 ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

P.1 ก(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ

สศว.ดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน อาทิ การพัฒนาองค์ความรู้ศิลปวัฒนธรรมฝั่งธนบุรี การสร้างความร่วมมือภาคีเครือข่ายทางวัฒนธรรมและการพัฒนาชุมชนเพื่อยกระดับคุณค่าทุนทางวัฒนธรรมด้วยกระบวนการ Soft Power การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยร่วมสมัยสู่ระดับนานาชาติ ดังตารางที่ OP.1-1

ตารางที่ OP.1-1 การศึกษา วิจัย และบริการหลักของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

 การศึกษา วิจัย และบริการหลักของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	 ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบที่มีต่อความสำเร็จ	 วิธีการส่งมอบ
1 วารสารกึ่งต้นวัฒนธรรม	จำนวนบทความที่ส่งเข้าพิจารณาตีพิมพ์ ลงวารสารกึ่งต้นวัฒนธรรม ≥ 10 เรื่อง/ รอบการเปิดรับบทความ	- การบริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ - สำรวจความพึงพอใจและสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยตรง
2 บริการวิชาการผ่านแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม 1) แหล่งเรียนรู้กรุงธนบุรีศึกษา 2) บ้านเอกราช 3) โรงละครศรีสุริยวงศ์ และ 4) ห้องเกียรติประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	- จำนวนผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ≥ 1,500 คน/ปี - ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉลี่ย ≥ 80%	- การเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่อง - สำรวจความพึงพอใจและสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยตรง - การบริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์
3 โครงการเกิดพระเกียรติและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉลี่ย ≥ 80%	- การจัดกิจกรรม/โครงการ - สำรวจความพึงพอใจและสอบถามความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการและใช้บริการโดยตรง
4 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพทุกทางวัฒนธรรมเพื่อขับเคลื่อน Soft Power	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉลี่ย ≥ 80%	- การจัดกิจกรรม/โครงการ - สำรวจความพึงพอใจและสอบถามความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการและใช้บริการโดยตรง
5 โครงการด้านการส่งเสริม อนุรักษ์ และสืบสานประเพณีและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉลี่ย ≥ 80%	- การจัดกิจกรรม/โครงการ - สำรวจความพึงพอใจและสอบถามความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการและใช้บริการโดยตรง

P.1 ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

สศว. มีพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่มีเป้าหมาย/เป้าประสงค์สอดคล้องกับนโยบายของ มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์และมุ่งพัฒนาสู่สากลอย่างยั่งยืน โดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือทุนทางวัฒนธรรมมาพัฒนาองค์ความรู้และขับเคลื่อนสู่เวทีนานาชาติด้วย Soft Power และขับเคลื่อนองค์กรสู่สากลอย่างยั่งยืนผ่านการดำเนินงานร่วมกับชุมชนท้องถิ่นและเครือข่ายความร่วมมือ ดังรูปที่ OP.1-1



รูปที่ OP.1-1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมของสว. มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา

P.1 ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สว. มีบุคลากรทั้งหมด 14 คน มีการจำแนกกลุ่มบุคลากรและวุฒิการศึกษาตามลักษณะงาน ดังรูปที่ OP.1-2 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจหลักของหน่วยงาน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นสายบริหารและสายสนับสนุน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) สายบริหาร จำนวน 8 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ นโยบาย และกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้เชื่อมโยงกับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และ 2) สายสนับสนุน จำนวน 6 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งปัจจุบันสำนักศิลปะและวัฒนธรรมมีบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน มีตำแหน่งทางวิชาการ คือ ชำนาญการ



รูปที่ OP.1-2 กลุ่มและประเภทของบุคลากรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร คือ การทำงานร่วมกันด้วยความสบายใจ เกิดจากการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีน้ำใจต่อกัน และการรับฟังผู้อื่น สิ่งเหล่านี้ช่วยสนับสนุนให้การทำงานในองค์กรสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งส่งผลความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและองค์กรได้เป็นอย่างดี ดังรูปที่ OP.1-2

ปัจจุบัน สศว. มีการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร คือ ในปี สศว. ได้มีการรับเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนทดแทนในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 ตำแหน่ง จึงทำให้จำนวนบุคลากรมีอัตราคงเดิม คือ จำนวน 6 อัตรา ดังนั้นอัตรากำลังในการปฏิบัติงานหรือจำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อการกิจหรือปริมาณงานขององค์กร ด้านขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงานในระดับที่ดีมาก และยังคงตระหนักถึงการเรียนรู้พัฒนาทักษะต่าง ๆ ในภารกิจของตนอย่างต่อเนื่อง (Reskill / Upskil / Newskill)



รูปที่ OP.1-3 ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

P.1 ก(4) สินทรัพย์

สศว. มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ชั้น 1 ของอาคาร 150 ปี มหาบุรุษรัตนโนดม (ช่วง บุนนาค) ซึ่งอาคารนี้มีสถานที่สำคัญ ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน แหล่งเรียนรู้กรุงธนบุรีศึกษา และโรงละครศรีสุริยวงศ์ นอกจากนี้สศว.มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลสถานที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ได้แก่ บ้านเอกะนาค และห้องเกียรติประวัติ มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา โดยมีรายละเอียดสินทรัพย์และสถานที่ตั้ง ดังรูปที่ OP.1-4

 บริการ แหล่งเรียนรู้และสถานที่ อาคาร/สถานที่ตั้ง และอุปกรณ์และเทคโนโลยี			
บริการ	อาคาร/สถานที่ตั้ง	อุปกรณ์และเทคโนโลยี	รูปภาพ
01 แหล่งเรียนรู้ กรุงธนบุรีศึกษา	 ชั้น 1 ของอาคาร 150 ปี มหาบุรุษรัตนโนดม (ช่วง บุนนาค)	1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน 2. เครื่องใช้ไฟฟ้า 3. เครื่องใช้โฆษณาและเผยแพร่ 4. เครื่องคอมพิวเตอร์ 5. ระบบซอฟต์แวร์ (Software) หรือชุดควบคุมการเปิดปิดระบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	
02 บ้านเอกะนาค	 บ้านเอกะนาค	1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน 2. เครื่องใช้ไฟฟ้า 3. เครื่องใช้โฆษณาและเผยแพร่ 4. เครื่องคอมพิวเตอร์ 5. ระบบซอฟต์แวร์ (Software) หรือชุดควบคุมการเปิดปิดระบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	
03 โรงละครศรีสุริยวงศ์	 ชั้น 2 ของอาคาร 150 ปี มหาบุรุษรัตนโนดม (ช่วง บุนนาค)	1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน 2. เครื่องใช้ไฟฟ้า 3. เครื่องใช้โฆษณาและเผยแพร่ 4. เครื่องคอมพิวเตอร์ 5. ระบบซอฟต์แวร์ (Software) หรือชุดควบคุมการเปิดปิดระบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	
04 ห้องเกียรติประวัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา	 ชั้น 2 ของอาคาร 1 (อาคารสมเด็จพระเจ้าพระยาบรมมหาศรี สุริยวงศ์ (ช่วง บุนนาค))	1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน 2. เครื่องใช้ไฟฟ้า 3. เครื่องใช้โฆษณาและเผยแพร่ 4. เครื่องคอมพิวเตอร์ 5. ระบบซอฟต์แวร์ (Software) หรือชุดควบคุมการเปิดปิดระบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	

รูปที่ OP.1-4 สินทรัพย์

P.1 ก(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารจัดการและปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักนิติธรรม มีมาตรฐานสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ดังตารางที่ OP.1-2

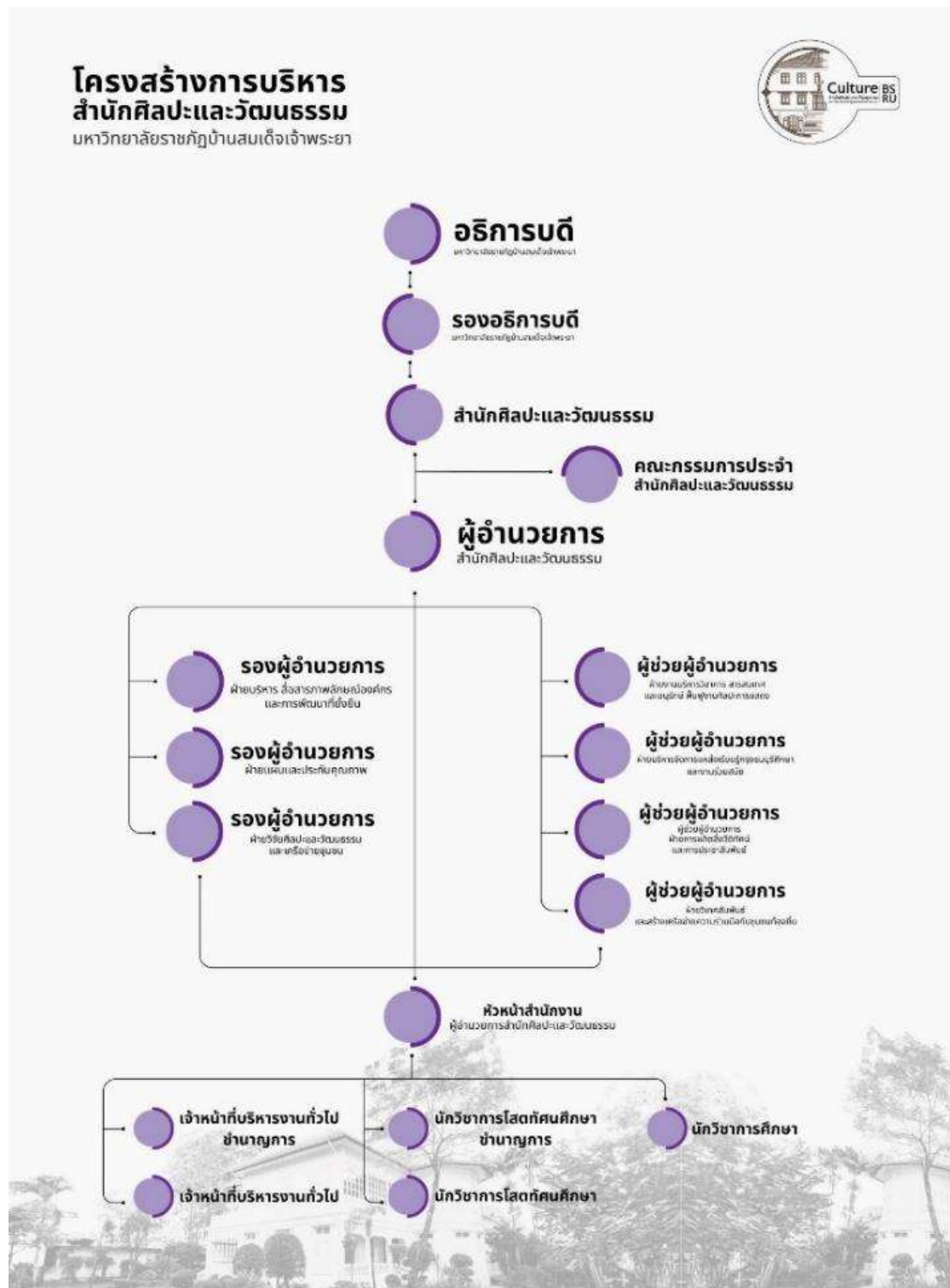
ตารางที่ OP.1-2 สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

หลักสูตร/บริการ	มาตรฐานและข้อกำหนด (standards and regulations)	การรับรอง คุณภาพ (accreditation)	การรับรอง (certification)	ข้อกำหนดการขึ้น ทะเบียน (registration requirements)
1.สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ด้านบริหารจัดการหน่วยงาน 1.พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 2.แผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 3.เกณฑ์คุณภาพเพื่อความเป็นเลิศกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ RU-QE 4.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) 5.พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ด้านการเงินและงบประมาณ 1.พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 2.ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 3.ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 4.ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2554) 5.ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553 6.ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องประกาศ เรื่อง การกำหนดอัตราขอเบิกค่าใช้จ่ายฝึกอบรมและประชุมราชการ 7.ระเบียบว่าด้วย วิธีการงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ. 2562	-	-	-
2. สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมเพื่อยกระดับคุณค่าทุนทางวัฒนธรรมสู่การสร้างมูลค่าด้วยกระบวนการ Soft Power	ด้านนโยบายและแผน 1.แผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 2.ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เรื่องแนวทางทางการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ	-	-	-

P.1 ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

P.1 ข(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างการบริหาร สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดังรูปที่ OP.1-3 และรูปที่ OP.1-4 แสดงลำดับการบริหารตั้งแต่อธิการบดี รองอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักฯ พร้อมด้วยคณะกรรมการประจำสำนัก รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานด้านศิลปะและวัฒนธรรม เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ



ผู้บริหารและบุคลากร สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา





ผศ.สุเมธ พัดเอี่ยม
ผู้อำนวยการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม



รศ.ดร.รณัท พงษ์ธนาชัย
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายบริหาร และสารภาพสัมพันธ์องค์กร
และการพัฒนาท้องถิ่น



อ.ดร.เกษมสันต์ รงพจน์
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ



อ.ดร.วรสรรณ ปิ่นรัตนกร
รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายวิจัยศิลปะและวัฒนธรรม
และเครือข่ายชุมชน



ผศ.ดร.กษกร ชิตกั้ว
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ฝ่ายงานบริการวิชาการ สานสัมพันธ์
และอนุรักษ์ ฟื้นฟูงานศิลปวัฒนธรรม



ผศ.ดร.ธีรวัฒน์ รัตนประภาณรัฐ
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ฝ่ายบริการจัดการแหล่งเรียนรู้และศูนย์เรียนรู้
และการวิจัย



ผศ.ดร.เบธมา สุวรรณวงศ์
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ฝ่ายงานศิลปวัฒนธรรม
และงานประชาสัมพันธ์



อาจารย์รณกฤต เพชรเกษม
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
และงานวิจัยและงานวัฒนธรรม
ชุมชนท้องถิ่น



นางสาวพรรณิ พันธรัณย์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานธุรการ
รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม



นายพัชรวิญญู ศรีสงฆ์พร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานธุรการ



นายกิตติศักดิ์ ขุนพิทยา
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา งานธุรการ



นางสาวอารยา กระตุดเงิน
นักวิชาการศึกษา



นางสาวยอดขวัญ สิบสิบผล
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



นายอรรถวิญญู อัมพรประภา
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

รูปที่ OP.1-4 ผู้บริหารและบุคลากรของ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา

P.1 ข(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยด้านการพัฒนาท้องถิ่น และสร้างพลเมืองที่มีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า ทั้งนักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลทั่วไปหรือชุมชนสังคมรอบรั้วมหาวิทยาลัย และภาคีเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐและเอกชน การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมนี้มีการจัดขึ้นจากการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการดำเนินงานโดยรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้สะท้อนถึงความเชื่อมโยงระหว่างองค์กรและสังคมได้อย่างยั่งยืน และเป็นข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์วางแผนในการดำเนินงานครั้งต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แสดงรายละเอียด ดังตารางที่ OP.1-3 ซึ่งแบ่งตามการบริการของหน่วยงาน

ตารางที่ OP.1-3 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่น/ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	การปฏิบัติการเพื่อตอบสนอง ความต้องการ/ความคาดหวัง	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
ผลผลิต/บริการ: ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม			
1.นักเรียน/นักศึกษา/ บุคลากรภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย	1.ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ 2.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ 3.มีช่องทางสำหรับการตีพิมพ์ เผยแพร่บทความวิชาการ/วิจัย ทางด้านศิลปวัฒนธรรม 4.มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ ด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ไทย	1.การจัดโครงการ/กิจกรรมที่สามารถ พัฒนาความรู้ความสามารถของ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2.การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มี ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ และการรับ ฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการ ให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น 3. มีวารสารทางด้านศิลปวัฒนธรรม รองรับการตีพิมพ์เผยแพร่บทความ วิชาการ/วิจัย (วารสารที่ทัศน์ วัฒนธรรม) 4. มีพื้นที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ครบครัน สำหรับให้บริการด้าน ศิลปวัฒนธรรม	1.การประเมินผลการจัด โครงการ/กิจกรรม 2.จำนวนผู้รับบริการและการ ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ 3.ร้อยละของบุคลากร ภายใน / ภายนอก มหาวิทยาลัย หรือจำนวน บทความที่ส่งเข้าสู่ กระบวนการพิจารณา ตีพิมพ์เผยแพร่ลงวารสาร ที่ทัศน์วัฒนธรรม 4.จำนวนผู้รับบริการที่ขอใช้ สถานที่สำหรับจัดกิจกรรม ด้านศิลปวัฒนธรรม และการ ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ
2.ชุมชนท้องถิ่น	1.การรักษาองค์ความรู้และภูมิ ปัญญาท้องถิ่นด้วยการเผยแพร่ องค์ความรู้ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น 2.มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม ต่าง ๆ ด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย	1.การจัดโครงการ/กิจกรรม/ผลงาน องค์ความรู้ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น 2.มีพื้นที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ครบครัน สำหรับให้บริการด้าน ศิลปวัฒนธรรม	1.การประเมินผลการจัด โครงการ/กิจกรรม/ผลงาน องค์ความรู้ศิลปวัฒนธรรม ท้องถิ่น 2.จำนวนผู้รับบริการ ที่ขอใช้สถานที่สำหรับจัด กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม และการประเมินความพึง พอใจของผู้รับบริการ
ผลผลิต/บริการ: ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม			
1.นักเรียน/นักศึกษา	ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และ นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	การจัดโครงการ/กิจกรรมที่สามารถ พัฒนาความรู้ความสามารถของ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	การประเมินผลการจัด โครงการ/กิจกรรม
2.ชุมชนท้องถิ่น	การยกระดับคุณภาพชีวิต ด้วยทุน ทางวัฒนธรรม	จัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิด รายได้ด้วยทุนทางวัฒนธรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมที่มีรายได้สูงขึ้น และระดับความสุขมวลรวม ของชุมชนท้องถิ่น (GVH) ดี ขึ้น

P.1 ข(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สศว. ได้มีการจำแนกประเภทของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานในพันธกิจของหน่วยงานและดำเนินงานสนับสนุนระบบงานของมหาวิทยาลัยอย่างรอบด้านตามบริบทของหน่วยงาน โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และกลไกการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตลอดจนพัฒนากลไกการสื่อสารและการดำเนินงานที่โปร่งใส เป็นระบบ เพื่อสร้างความร่วมมือและความผูกพันระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

ตารางที่ OP.1-4 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ประเภทของผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและนวัตกรรม/ ผลลัพธ์ที่ได้	ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไกการสื่อสาร
ผลผลิต/บริการ: ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม			
- ผู้ส่งมอบ:			
- คู่ความร่วมมือ: หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	การรักษาและส่งเสริมคุณค่า ของศิลปวัฒนธรรมและ ประเพณีไทยให้คงอยู่สืบไป	การสนับสนุนและส่งเสริม การผลิตบัณฑิตให้เป็นไป ตามอัตลักษณ์ที่มหาวิทยาลัย กำหนด อาทิ การมีจิต สาธารณะ พร้อมทั้งมีความรู้ ความเข้าใจด้าน ศิลปวัฒนธรรมไทย	การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์
ผลผลิต/บริการ: ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม			
- ผู้ส่งมอบ:			
- คู่ความร่วมมือ: ชุมชนท้องถิ่น	การเสริมสร้างรายได้และ ยกระดับคุณภาพชีวิตของคน ในท้องถิ่นที่สอดคล้องกับ ความต้องการของท้องถิ่น อาทิ การพัฒนาองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของ ชุมชนท้องถิ่น และการทำให้ ชุมชนเป็นที่รู้จักมากขึ้น	การดำเนินงานเป็นไปตาม ข้อกำหนดระหว่างหน่วยงาน กับชุมชน/ท้องถิ่น	- การประชุมวางแผนร่วมกัน - การประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อสังคมออนไลน์
- คู่ความร่วมมือ: นักเรียน/นักศึกษา	การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม และ การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมผ่าน การจัดกิจกรรม	การดำเนินงานเป็นไปตาม เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) :การศึกษาเพื่อการ พัฒนาที่ยั่งยืน (EDS) จากการเรียนรู้สืบสาน ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งเป็นไปตามแผนที่ กำหนดไว้ อาทิ ส่งเสริมการ จัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อ พัฒนาการเรียนรู้ที่ดีขึ้น	- การวางแผนหรือการ ประชุมร่วมกัน - การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

P.2 ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

P.2 ก(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มุ่งดำเนินงานตามพันธกิจในการสืบสาน อนุรักษ์ และเผยแพร่มรดก ศิลปวัฒนธรรมควบคู่กับการพัฒนาการเรียนการสอนและบริการวิชาการเพื่อชุมชน โดยมีจุดเด่น คือ มีแหล่งเรียนรู้/ พิพิธภัณฑ์และอาคารอนุรักษ์เป็นฐานการเรียนรู้เชิงพื้นที่ โดยสศว.มีการให้ความสำคัญกับการมีคู่เทียบจากมหาวิทยาลัย ราชภัฏที่มีบทบาทด้านศิลปวัฒนธรรมคล้ายกัน จึงมีการคัดเลือกมหาวิทยาลัยที่มีสำนักศิลป วัฒนธรรม/ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมหรือพิพิธภัณฑ์ภายในเครือราชภัฏ ที่มีผลงานจัดนิทรรศการ การให้บริการชุมชน และมีช่องทาง เผยแพร่วารสารหรือฐานความรู้ ได้แก่ มรภ.เชียงใหม่ และมรภ.สงขลา มาวางไว้ในตำแหน่งการแข่งขัน ดังรูปที่ OP.2-1 เพื่อให้การเปรียบเทียบครอบคลุมทั้งแหล่งเรียนรู้เชิงพื้นที่ งานวิชาการ และการให้บริการต่อสาธารณะ ทั้งนี้การให้ ความสำคัญกับคู่เทียบนี้ช่วยให้สศว.สามารถวัดตำแหน่งการแข่งขัน (Benchmark) และตั้งเป้าปรับปรุงเชิงกลยุทธ์ เช่น การเพิ่มผู้เข้าชม การยกระดับการจัดเก็บข้อมูล และการพัฒนาวารสารวิชาการที่มีมาตรฐานสากลให้ดียิ่งขึ้น



รูปที่ OP.2-1 ตำแหน่งการแข่งขัน

P.2 ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกและภายในซึ่งมีผลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขันของสศว. การเปลี่ยนแปลงนั้นกระทบทั้งในมิติการอนุรักษ์ การให้บริการ การผลิตองค์ความรู้และโครงการ/กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการขับเคลื่อนทุนทางวัฒนธรรมด้วย Soft Power โดยปัจจัยภายในที่สำคัญได้แก่ อาคารอนุรักษ์ บุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญ และระบบการเก็บข้อมูล (KPI) ที่เป็นหลักฐานเชิงปริมาณสำหรับการประเมินผลที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพล ได้แก่ นโยบายมหาวิทยาลัยและภาครัฐ ด้านสภาพเศรษฐกิจ ความร่วมมือกับชุมชน เทคโนโลยีดิจิทัล และกรอบกฎหมาย/มาตรฐานการอนุรักษ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดโอกาสและข้อจำกัดเชิงปฏิบัติหรือการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังรูปที่ OP.2-2

สศว.เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดการปัจจัยภายในให้เข้มแข็ง ควบคู่กับการตอบสนองต่อนโยบาย/พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย และการวัดผลด้วยตัวชี้วัดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยยกระดับตำแหน่งการแข่งขันให้เติบโตอย่างยั่งยืน



รูปที่ OP.2-2 การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

P.2 ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สศว. มีการนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking Data) ดังรูปที่ OP.2-3 จากแหล่งข้อมูลการเปรียบเทียบการแข่งขันและปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันมาใช้เป็นฐานสำคัญในการวิเคราะห์และพัฒนากำหนดงานของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นบทบาทภารกิจขององค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม



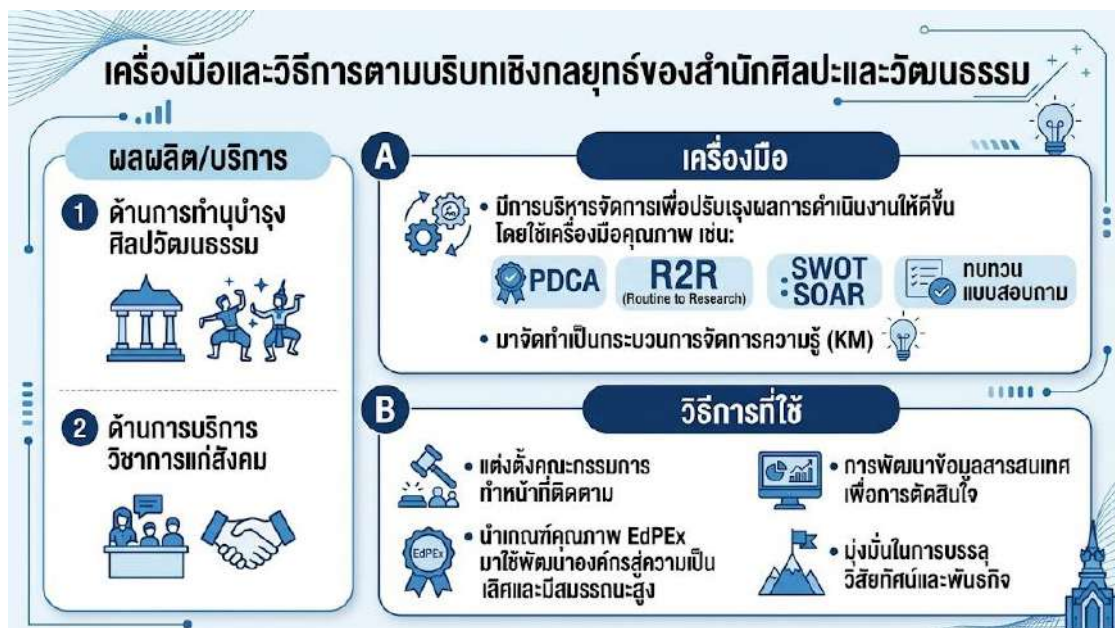
รูปที่ OP.2-3 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อการวิเคราะห์และพัฒนากำหนดงานด้านศิลปและวัฒนธรรม

P.2 ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนางานด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม และด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ให้สอดคล้องกับบริบทและความเปลี่ยนแปลงของสังคม พร้อมทั้งนำจุดแข็งและโอกาสเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการยกระดับการดำเนินงาน โดยมีการกำหนดเครื่องมือและวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ดังรูปที่ OP.2-4 และรูปที่ OP.2-5



รูปที่ OP.2-4 บริบทเชิงกลยุทธ์ของสศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา



รูปที่ OP.2-5 ตามบริบทเชิงกลยุทธ์

P.2 ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ผู้บริหารและบุคลากรของสศว. ร่วมกันพัฒนาระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน เพื่อยกระดับกระบวนการทำงาน การอนุรักษ์ และการพัฒนา Soft Power ด้านศิลปวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยขับเคลื่อนผ่านกระบวนการ ดังรูปที่ OP.2-6

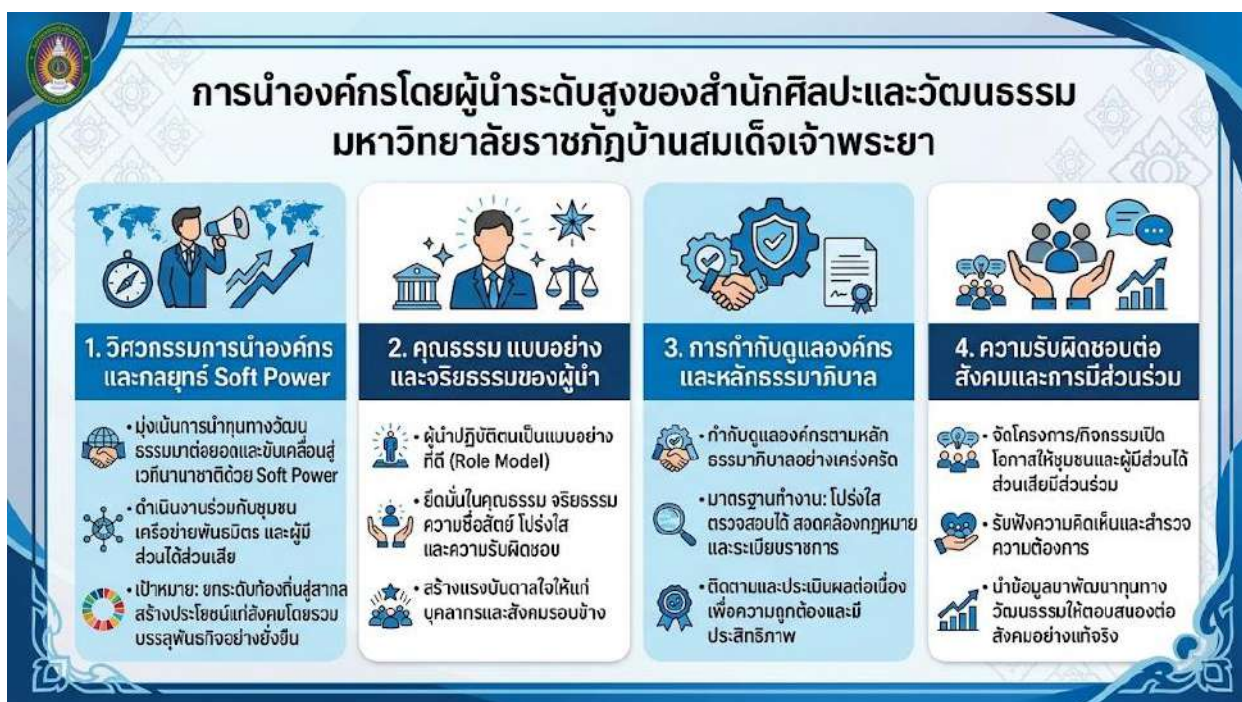


รูปที่ OP.2-6 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา

หมวด 1

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ผู้บริหารหรือผู้นำระดับสูงของสศว. ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน มีบทบาทสำคัญในการชี้นำองค์กรให้ก้าวสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ดังรูปที่ 1.1-1 โดยเริ่มจากการวิเคราะห์บริบทและทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ที่เน้นการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์ ควบคู่กับการยกระดับมาตรฐานสู่สากลอย่างมั่นคง



รูปที่ 1.1-1 บทบาทผู้นำระดับสูงของ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1.1 ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

1.1 ก(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้บริหารระดับสูงของสศว. มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์และสื่อสารวิสัยทัศน์ “ศูนย์กลางศิลปวัฒนธรรมฝั่งธนบุรี ขับเคลื่อน Soft Power สู่นานาชาติ” ควบคู่กับค่านิยมองค์กร M-E-N-A อย่างเป็นระบบ ผ่านการประชุมคณะกรรมการ สศว. การจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ การประชุมบุคลากรประจำเดือน การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์/ไลน์กลุ่ม/โซเชียลมีเดียต่าง ๆ) รวมทั้งการประชุมการจัดโครงการ/กิจกรรมร่วมกับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ (MOU) และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในทิศทางเดียวกัน บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจในเป้าหมาย ทิศทางกลยุทธ์ และบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสอบถามโดยตรง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมหรือโครงการให้ตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

ผู้นำระดับสูงมีการปฏิบัติตนแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ โปร่งใส และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานร่วมกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตัดสินใจของผู้นำอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและหลักวิชาการควบคู่กับการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมและความยั่งยืนของสังคม ทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและพร้อมที่จะร่วมมือกันขับเคลื่อนองค์กรตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมที่กำหนดไว้

1.1 ก(2) การปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงของสศว. ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรม โดยกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมทั้งด้านกฎหมาย ระเบียบราชการ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ผ่านการประชุมชี้แจง การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติ และการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงยังสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความซื่อสัตย์ โปร่งใส และความรับผิดชอบ ดังรูปที่ 1.1-2



รูปที่ 1.1-2 การดำเนินงานและการกำกับดูแลของผู้นำ

1.1 ข. การสื่อสาร

สศว. ให้ความสำคัญกับเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer: VOC) และเสียงของบุคลากร (Voice of Employee: VOE) ผ่านการรับฟังความคิดเห็นจากคณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา นักเรียน ชุมชน และเครือข่ายความร่วมมือ เช่น แบบสอบถาม การประชุมร่วมกันก่อนการจัดโครงการ/กิจกรรม การสอบถามความต้องการ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการสูงกว่าร้อยละ 80 อย่างต่อเนื่อง และมีการยกระดับการสื่อสารกับพันธมิตรและชุมชน เพื่อแก้ปัญหาการสื่อสารสองทางที่ไม่ครอบคลุม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา อีกทั้งสศว.ได้พัฒนากลไกการสื่อสารเชิงรุกเชิงระบบ โดยจัดทำปฏิทินการพบปะและหารือร่วมกับพันธมิตรและชุมชนทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ พร้อมติดตั้งระบบติดตามข้อเสนอแนะ เพื่อประกันว่าข้อคิดเห็นและคำแนะนำจากผู้ใช้บริการและพันธมิตรทุกกลุ่มจะถูกนำไปวิเคราะห์ วางแผน และปรับปรุงการดำเนินงานจริงอย่างสมบูรณ์

1.1 ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน

1.1 ค(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

สศว. เชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์กับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ควบคุมตัวชี้วัด (KPIs) ระดับหน่วยงานและโครงการ พร้อมทั้งขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายนอกและอาสาสมัครนักศึกษา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานและลดภาระงานของบุคลากรภายในที่มีจำกัด รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรผ่านการฝึกอบรม และการส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการข้ามหน่วยงาน โครงสร้างการสนับสนุนเหล่านี้ช่วยทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เวลาการดำเนินงานลดลง และอัตราความสำเร็จของโครงการเพิ่มขึ้น ผลลัพธ์วัดได้จากสัดส่วน

โครงการที่บรรลุเป้าหมาย คุณภาพผลงาน และระดับสมรรถนะบุคลากร หลักฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การจัดสรรงบประมาณ รายงานผลการจัดโครงการ และตัวชี้วัดความก้าวหน้าโครงการ

1.1 ค(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบรายงานความก้าวหน้า ปัญหา และอุปสรรค พร้อมให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สั่งการแก้ปัญหาเร่งด่วน และบันทึกรายงานการประชุมอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทุกระดับ มีการนำผลการประเมินโครงการและบทเรียนจากการดำเนินงานมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ ช่วยลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการ ป้องกันปัญหาซ้ำ และเพิ่มประสิทธิผลของกิจกรรม

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2 ก. การกำกับดูแลองค์กร

1.2 ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สศว. ดำเนินงานภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลองค์กรที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ โดยมีคณะกรรมการประจำสำนัก คณะผู้บริหาร และคำสั่งมอบหมายหน้าที่อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีการขับเคลื่อนนโยบายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจหลัก 6 ด้าน ได้พัฒนาและถ่ายทอด ระบบการกำกับดูแลองค์กรเชิงรุก ให้ความสำคัญชัดเจนและเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยจัดประชุมติดตามกำกับดูแล สื่อสารกลไกการทำงานทั้งด้านงบประมาณ การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการทรัพยากรผ่านช่องทางหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ รายงานประจำปี และการประชุมร่วมกับเครือข่าย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ชุมชน และพันธมิตรในทุกมิติอย่างโปร่งใสและครอบคลุม

1.2 ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ

สศว. มีระบบประเมินผลการดำเนินงานที่ครอบคลุม ทั้งมิติเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผ่านตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน (KPIs) การตรวจประเมินภายใน และการกำกับติดตามความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบ และมีการวางแผนยกระดับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการด้วยระบบการประเมินผลกระทบทางสังคม (Social Return on Investment: SROI) มาใช้ประเมินโครงการและกิจกรรมสำคัญอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อแปลงผลลัพธ์ทางวัฒนธรรมเป็นมูลค่าและคุณค่าทางสังคม-เศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่วัดผลได้จริง

1.2 ก(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน

สศว. สะท้อนผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ผ่านการขับเคลื่อนภารกิจหลักและการวัดประเมินผลอย่างเป็นระบบ ด้วยการขับเคลื่อนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม การจัดแสดงนิทรรศการ และการสร้างสรรค์ศิลปะการแสดงจากทุนทางวัฒนธรรม เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์แก่ชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมระดับมาตรฐาน ผ่านการบริหารจัดการ “วารสารที่ทัศน์วัฒนธรรม” เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างครอบคลุมจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม/การอบรม และผลงานวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่ นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดทั้งในมิติเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อชี้ให้เห็นจุดแข็ง (Strengths) และความท้าทาย (Challenges) พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

1.2 ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

1.2 ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

สศว. ดำเนินงานโดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับราชการ และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการและการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมอย่างเคร่งครัด โดยมีกลไกการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการศึกษากฎหมาย กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพที่เป็นปัจจุบัน อันนำไปสู่การกำกับ ตรวจสอบ และจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ เสนอต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกปี และมีผลการตรวจประเมินการปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพได้รับการรับรองในระดับเป็นที่

นำพอใจ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.2 ข(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สศว. บริหารจัดการองค์กรโดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ค่านิยมองค์กร “M : Moral Management ยึดคุณธรรม จริยธรรมดำรง” และการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร “PHENOMENA” เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดความผูกพันในองค์กรอย่างยั่งยืน จัดกิจกรรมส่งเสริมและปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย แก่นักศึกษาและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งกำหนดแนวปฏิบัติและมาตรการที่ชัดเจน เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ มีการมอบหมายภารกิจและภาระงานให้สอดคล้องกับสมรรถนะรายบุคคลอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ เพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และมีจัดทำกลไกรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนผ่านแบบประเมินความพึงพอใจในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานตามหลักคุณธรรมและจริยธรรมอย่างเป็นรูปธรรม

1.2 ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.2 ค(1) ความผาสุกของสังคม

สศว. มุ่งสร้างความผาสุกด้านวัฒนธรรมแก่ชุมชน โดยบูรณาการกรอบความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการขับเคลื่อนโครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและ Soft Power ในพื้นที่ฝั่งธนบุรี เช่น แหล่งเรียนรู้บ้านเอกราช แหล่งวัฒนธรรมชุมชน การสืบสานมรดกวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าถึงศิลปะและภูมิปัญญาอย่างทั่วถึง และส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) มีการติดตามผลกระทบเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ ผ่านอัตราการเข้าร่วมกิจกรรมและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเวทีเสวนา และในปี พ.ศ. 2569 มีชุมชนโดยรอบและภาคภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น เกิดการแสดงทัศนคติ การแลกเปลี่ยนมุมมอง และการร่วมมือจัดโครงการเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ สศว. ได้ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเรื่องมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) ในการมีส่วนร่วมรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เช่น การปิดไฟเมื่อไม่ใช้ การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ การแยกขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่

1.2 ค(2) การสนับสนุนชุมชน

สศว. มุ่งขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพชุมชนตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ได้แก่ แขวงหรือรัฐกิจ โดยมีชุมชนเป้าหมาย คือ ชุมชนวัดประดิษฐาราม (วัดมอญ) ผ่านการบูรณาการองค์ความรู้และนวัตกรรมทางวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินโครงการฝึกอบรมทักษะงานศิลปกรรม ได้แก่ การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าวัฒนธรรม การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านนาฏศิลป์อันเป็นอัตลักษณ์ของพื้นที่ การให้คำปรึกษาด้านการจัดนิทรรศการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาชุมชน ร่วมกับภาคีเครือข่ายท้องถิ่นตลอดปี พ.ศ. 2569 นำข้อมูลเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเสียงของบุคลากรมาปรับปรุงรูปแบบการจัดกิจกรรมและการบริการวิชาการให้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง ส่งผลให้เกิดการยอมรับ การมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง และรักษาผลประโยชน์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 อย่างต่อเนื่อง และมีการวางแผนกำหนดระบบติดตามผลเพื่อต่อยอดความยั่งยืน พร้อมผสานการประเมินผลกระทบทางสังคม (SROI) ในโครงการพัฒนาชุมชน เพื่อสะท้อนการสร้างคุณค่าทางสังคม และนำข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการแลกเปลี่ยนกับชุมชนไปใช้วางแผนพัฒนาทุนทางวัฒนธรรมในระยะยาวอย่างเป็นรูปธรรม

เอกสารแนบหมายเลข	ลิงก์เอกสารหลักฐาน
1-1	ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/182m
1-2	แผนยุทธศาสตร์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cb7
1-3	ภาพถ่ายการประชุมคณะกรรมการบริหาร สศว. และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง https://link.bsru.ac.th/1cbb
1-4	รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม https://link.bsru.ac.th/1cbb
1-5	คำสั่งแต่งตั้งผู้บริหารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cbb
1-6	ประกาศนโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน https://link.bsru.ac.th/1cbb
1-7	ITA / SDGs / GREEN U ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ccr
1-8	ITA ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา https://link.bsru.ac.th/1cbb
1-9	นโยบายของมหาวิทยาลัยเรื่องมหาวิทยาลัยสีเขียว Green University ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cbb
1-10	วารสารที่ทัศน์วัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/h7j
1-11	การสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาของชุมชน https://link.bsru.ac.th/1cbb

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

2.1 ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สศว.ได้การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานขององค์กรที่ครอบคลุมหลายด้าน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สศว.ได้มีการกำหนดขั้นตอนหลักของการวางแผนกลยุทธ์ ดังรูปที่ 2.1-1



รูปที่ 2.1-1 ขั้นตอนการบริหารจัดการกลยุทธ์

2. กรอบเวลาในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินโครงการ

สศว. ได้กำหนดกรอบเวลาในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินโครงการ ดังรูปที่ 2.1-2



รูปที่ 2.1-2 กรอบเวลาในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินโครงการ

3. การคำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นของสถาบัน

สศว.ได้วิเคราะห์แนวโน้มของความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นของมหาวิทยาลัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ด้านการเปลี่ยนแปลงของสถาบัน

สศว.ได้มีการวิเคราะห์แนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อบทบาท เช่น การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย หรือโครงสร้างองค์กร และมีการเตรียมแผนสำรอง (Contingency Plan) และการจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan)

3.2 ด้านการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่เราเริ่มขึ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

สศว.จัดลำดับความสำคัญของโครงการหรือกิจกรรม โดยใช้หลักการวิเคราะห์ความสำคัญ ดังนี้

1. ผลกระทบหรือประสิทธิผล (Impact) คือ ความสำคัญหรือผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ถ้าโครงการหรือกิจกรรมนั้นสำเร็จ โดยโครงการที่มี Impact สูง โครงการนั้นก็จะมีลักษณะของการสร้างประโยชน์มาก มีผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรหรือสังคมอย่างเห็นได้ชัด เช่น ช่วยพัฒนาศักยภาพองค์กร เพิ่มชื่อเสียง หรือแก้ปัญหาสำคัญ

2. ความเป็นไปได้ (Feasibility) คือ ความสามารถในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมนั้นได้จริง ภายใต้ทรัพยากร เวลา งบประมาณ และข้อจำกัดต่าง ๆ โดยโครงการที่มี Feasibility สูง คือ โครงการที่สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้ทรัพยากรไม่มาก หรือมีความพร้อมในการดำเนินการ

3. การพิจารณาทรัพยากร เวลา และศักยภาพของบุคลากรในองค์กรสำหรับการเลือกโครงการที่ควรดำเนินการก่อน

3.3 ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สศว.ได้ส่งเสริมการพัฒนางานความรู้ใหม่ให้บุคลากร และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ เช่น ระบบเผยแพร่ข้อมูลดิจิทัลของงานด้านศิลปะและวัฒนธรรม สร้างเครือข่ายภาคีความร่วมมือทั้งในและนอกสถาบัน

2.1 ก(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สศว.มีวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยพิจารณาองค์ประกอบและความเสี่ยงที่สำคัญในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ โดยผสมผสานทั้งการวิเคราะห์ภายในและภายนอก เพื่อให้สศว.มีความพร้อม รับมือกับความท้าทาย และสร้างโอกาสในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังรูปที่ 2.1-3



รูปที่ 2.1-3 การรวบรวมวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

2.1 ก (3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน

สศว. หากต้องตัดสินใจเลือก โอกาสเชิงกลยุทธ์ เรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็น “โอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน” หรือที่เรียกว่า Intelligent Risks (ความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด) จะใช้กระบวนการที่มีหลักเกณฑ์และเหตุผลรองรับ โดยจะพิจารณาทั้งความคุ้มค่าและความสามารถในการจัดการความเสี่ยง ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นขั้นตอนดังนี้

1. ระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เป็นไปได้ โดยการพิจารณาโครงการหรือแนวคิดใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพ เช่น การจัดเทศกาลวัฒนธรรมระดับนานาชาติ การสร้างศูนย์วัฒนธรรมร่วมสมัย หรือการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเผยแพร่งานด้านศิลปะและวัฒนธรรม
2. วิเคราะห์ความคุ้มค่า (Potential Impact) โดยการพิจารณาว่าโอกาสนั้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านใดบ้าง เช่น เพิ่มการเข้าถึงและการรับรู้ของประชาชนต่อศิลปะและวัฒนธรรม การสร้างรายได้หรือความร่วมมือในระดับชาติ/นานาชาติ หรือเสริมสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร
3. ประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (Comprehensive Risk Assessment) ครอบคลุมในมิติต่าง ๆ ดังรูปที่ 2.1-4

ด้านความเสี่ยง	ตัวอย่างความเสี่ยงที่อาจพิจารณา
 การเงิน	งบประมาณไม่เพียงพอ เกินค่าใช้จ่ายที่คาดไว้
 ชื่อเสียงองค์กร	กิจกรรมไม่สำเร็จ กระทบภาพลักษณ์
 กฎหมาย	ข้อบังคับในการจัดงานข้ามชาติหรือทรัพย์สินทางปัญญา
 บุคลากร	ขาดผู้เชี่ยวชาญที่เพียงพอ
 เทคโนโลยี	ระบบล่ม การรั่วไหลของข้อมูล
 สิ่งแวดล้อม/สังคม	กระทบชุมชน หรือสภาวะแวดล้อมในช่วงจัดกิจกรรม

รูปที่ 2.1-4 การจำแนกประเภทความเสี่ยงและประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

4. เปรียบเทียบ “ผลได้ – ผลเสีย” ของความเสี่ยง โดยใช้หลักการ “Risk-Reward Analysis” หรือ “ความเสียหายที่ยอมรับได้เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่คุ้มค่า”

ถ้า “ความเสี่ยงต่ำ แต่ผลตอบแทนสูง” = ดำเนินการทันที

ถ้า “ความเสี่ยงสูง แต่มีผลตอบแทนที่เปลี่ยนเกมได้” = พิจารณาเป็น Intelligent Risk ถ้ามีมาตรการรองรับ

5. คัดเลือกเฉพาะโอกาสที่มี “Intelligent Risk” ความเสี่ยงจะถูกจัดเป็น “Intelligent Risk” ก็ต่อเมื่อ

- มีโอกาสที่จะได้ผลลัพธ์สูง
- ความเสี่ยงนั้นสามารถควบคุม/ลดทอนได้
- มีแผนสำรองหากเกิดเหตุไม่คาดคิด
- มีการประเมินผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว
- ไม่ขัดกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ หรือค่านิยมขององค์กร

6. วางแผนจัดการความเสี่ยง (Risk Mitigation Plan) เตรียมแผนรับมือในกรณีเลวร้ายที่สุด จัดสรรงบประมาณและบุคลากรเพื่อรับมือวางแผนมาตรการเฝ้าระวังและปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์

7. ตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลสนับสนุน ใช้ข้อมูล ความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงมาประกอบการตัดสินใจ จัดประชุมคณะกรรมการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล

8. กำหนดเกณฑ์วัดผลความสำเร็จ วัดความคุ้มค่าและผลกระทบหลังจากดำเนินการ เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมรายได้ ความพึงพอใจของชุมชน หรือการได้รับความร่วมมือเพิ่มขึ้น

2.1 ก(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน

สศว.มีกลยุทธ์การตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลและความร่วมมือของสศว. ซึ่งมีบทบาททั้งในการดำเนินงานภายใน (โดยบุคลากรของตนเอง) และการทำงานร่วมกับเครือข่าย (คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ) ดังนี้

1. พิจารณาจากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

สศว.มีการวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ว่าเป้าหมายหลักของโครงการหรือกระบวนการนั้นคืออะไร เช่น การส่งเสริมอัตลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น การสร้างเครือข่ายศิลปิน การพัฒนาสื่อวัฒนธรรมดิจิทัล กระบวนการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพันธกิจหลักของสศว. มักจะดำเนินการโดยบุคลากรภายใน เพื่อรักษาคุณภาพและทิศทางให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์องค์กร

2. ประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ขององค์กร

สศว.มีการวิเคราะห์ว่าบุคลากรภายในมีทักษะ/ทรัพยากรเพียงพอหรือไม่ที่จะดำเนินงานนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ หากเป็นงานที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น การออกแบบแพลตฟอร์มออนไลน์ การผลิตสื่อมัลติมีเดียระดับมืออาชีพ สำนักฯ อาจ เลือกใช้คู่ความร่วมมือ หรือพันธมิตร (Partner) ที่มีความสามารถและประสบการณ์ด้านนั้น

3. การพิจารณากระบวนการที่เหมาะสมกับการ “ทำเอง” หรือ “ร่วมมือ”

- งานที่ต้องควบคุมคุณภาพอย่างใกล้ชิด (Core Mission) ใช้บุคลากรของสถาบัน
- งานที่เกี่ยวข้องกับศิลปะเฉพาะทางหรือนวัตกรรมใหม่ ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญ/คู่ความร่วมมือ
- งานที่ต้องใช้ทรัพยากรเฉพาะทาง (IT, การจัดการกิจกรรมขนาดใหญ่) ใช้ผู้ส่งมอบ (Outsource)
- งานที่เน้นการเชื่อมโยงชุมชน ใช้พันธมิตรไม่เป็นทางการ เช่น เครือข่ายศิลปินแห่งชาติ ราษฎรชาวบ้านและชุมชนท้องถิ่น

4. การกำหนด “สมรรถนะหลัก” และ “ระบบงานในอนาคต”

1. วิเคราะห์แนวโน้ม (Foresight) ติดตามเทรนด์ด้านศิลปวัฒนธรรม สังคม เทคโนโลยี
2. กำหนดสมรรถนะหลักในอนาคต เช่น ความสามารถด้านสื่อดิจิทัล การสื่อสารสากล การจัดการกิจกรรมแบบมีส่วนร่วม การวิจัยและประเมินผลทางวัฒนธรรม
3. ออกแบบ “ระบบงานในอนาคต” ให้สอดคล้อง โดยจัดโครงสร้างหน่วยงานให้ยืดหยุ่นและมีความคล่องตัว สร้างระบบสนับสนุนความร่วมมือกับภายนอก เช่น MOUs แพลตฟอร์มเครือข่าย และพัฒนาบุคลากรภายในให้พร้อมรับบทบาทใหม่ ๆ

2.1 ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1 ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สศว.มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นศูนย์กลางศิลปวัฒนธรรมฝั่งธนบุรี ร่วมกับภาคีเครือข่ายทางวัฒนธรรมเพื่อฟื้นฟูและยกระดับทุนทางวัฒนธรรมไทย ผ่านกระบวนการ Soft Power นำศิลปวัฒนธรรมไทยร่วมสมัยสู่ระดับนานาชาติอย่างยั่งยืน โดยสศว.ได้กำหนดกรอบพันธกิจเพื่อให้สามารถจัดโครงการกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังรูปที่ 2.1-5



รูปที่ 2.1-5 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

2.1 ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สศว.มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มีลักษณะการบูรณาการ และ ครอบคลุมหลายมิติ ซึ่งการบริหารจัดการอย่างมียุทธศาสตร์ความต้องการหรือความจำเป็นที่หลากหลายและแข่งขันกันภายในสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทาง ดังรูปที่ 2.1-6



รูปที่ 2.1-6 การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

2.2 ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2.2 ก(1) แผนปฏิบัติการ

สศว.มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Action Plan) ของมหาวิทยาลัย โดยสศว.ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ในแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และได้มีการวางแผนการดำเนินโครงการตามกรอบพันธกิจของสศว. ดังรูปที่ 2.2-1



รูปที่ 2.2-1 แผนการปฏิบัติงานของสศว.

2.2 ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สศว.มีวิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานของสถาบัน สามารถ ขับเคลื่อนได้จริงในระดับปฏิบัติการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรทุกระดับ เข้าใจ ร่วมมือ และมีส่วนร่วมอย่าง แท้จริง ดังรูปที่ 2.2-2



รูปที่ 2.2-2 การนำแผนปฏิบัติไปใช้ของสศว.

2.2 ก(3) การจัดสรรทรัพยากร

การบริหารแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จ สศว.จำเป็นต้องมีความมั่นใจในความพร้อมของทรัพยากร ทั้งด้านการเงิน วัสดุ บุคลากร และภาคีเครือข่าย เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมตามแผนได้อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถสรุป เป็นแนวทาง ดังรูปที่ 2.2-3



รูปที่ 2.2-3 การจัดสรรทรัพยากรของสศว.

2.2 ก(4) แผนด้านบุคลากร

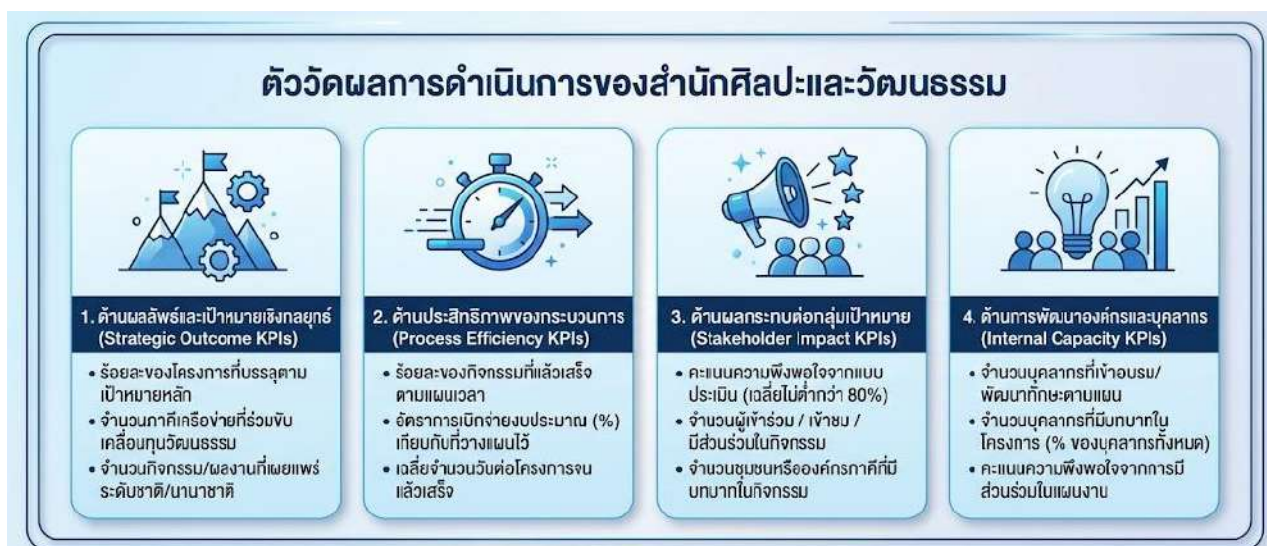
แผนด้านบุคลากร (Human Resource Plan) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนการบรรลุ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของสศว. เพราะบุคลากรคือ "กลไกหลัก" ที่ทำให้แนวคิดเชิงยุทธศาสตร์สามารถแปลงเป็นผลลัพธ์ที่จับต้องได้จริง โดยมีแนวทาง ดังรูปที่ 2.2-4



รูปที่ 2.2-4 แผนด้านบุคลากรของสศว.

2.2 ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Key Performance Indicators: KPIs) สำหรับการติดตาม ความสำเร็จ และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการของสศว. จะต้องสะท้อนให้เห็นว่าแผนงานนั้นสามารถ บรรลุ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้หรือไม่ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) หรือไม่ และส่งผล เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ต่อองค์กรและสังคมหรือไม่ โดยจะพิจารณาตัวชี้วัด ดังรูปที่ 2.2-5



รูปที่ 2.2-5 ตัววัดผลการประเมินการของสศว.

2.2 ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Key Performance Indicators: KPIs) ตามกรอบเวลาการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสศว. มีความจำเป็นอย่างมากในการประเมินว่าองค์กรกำลังเดินไปสู่เป้าหมายได้ตามลำดับหรือไม่ มีแนวทางดังต่อไปนี้

1. การคาดการณ์ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามกรอบเวลาการวางแผนการคาดการณ์ผลของตัวชี้วัด แบ่งเป็น 2 ระยะหลัก ดังรูปที่ 2.2-6



รูปที่ 2.2-6 ระยะเวลา จุดเน้นการคาดการณ์ผล และตัวชี้วัดสำคัญ

2. กรณีผลดำเนินงานแตกต่างจากคู่แข่งหรือคู่เทียบ (Benchmarking) มีแนวทางการปรับปรุงแผนงาน ดังรูปที่ 2.2-7



รูปที่ 2.2-7 ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการปรับปรุงแผนงาน

2.2 ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สศว.เน้นการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด มีการตัดสินใจและปรับแผนอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น พร้อมทั้งมีการสื่อสารและจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปใช้ได้ทันสถานการณ์และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนี้

1. การรับรู้สถานการณ์

- ระบบติดตามและเฝ้าระวัง สศว.มีการติดตามข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยพิบัติธรรมชาติ เพื่อให้สามารถรับรู้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

- ใช้ช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีการเปิดรับข้อมูลและข้อเสนอแนะจากบุคลากร ภาคีเครือข่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทราบสถานการณ์จริงและความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนแผน

2. การตอบสนองและปรับแผนอย่างรวดเร็ว

- การประชุมและตัดสินใจอย่างรวดเร็ว จัดประชุมคณะกรรมการหรือทีมผู้บริหารเพื่อประเมินสถานการณ์และตัดสินใจปรับแผนปฏิบัติการทันทีโดยอิงข้อมูลจริงและวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

- การปรับแผนอย่างยืดหยุ่น สศว.ใช้แนวทางการวางแผนที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมาย กิจกรรมหรือทรัพยากรได้ตามความจำเป็น โดยมีการแบ่งแผนออกเป็นส่วนใหญ่ ๆ ทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วและไม่กระทบต่อภาพรวมมากนัก

- การจัดสรรทรัพยากรอย่างรวดเร็ว มีการเตรียมความพร้อมทรัพยากรสำรอง เช่น งบประมาณ บุคลากร หรือเครื่องมือเทคโนโลยี ที่สามารถนำมาใช้สนับสนุนการปรับแผนได้ทันที

- การสื่อสารภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ แจ้งบุคลากรทุกระดับ ภาคีเครือข่าย และผู้เกี่ยวข้องทราบถึงแผนใหม่อย่างรวดเร็วและชัดเจน เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินงานตามแผนที่ปรับใหม่

- การติดตามและประเมินผลแบบต่อเนื่อง หลังจากนำแผนใหม่ไปปฏิบัติ สำนักจะมีการติดตามผลและประเมินผลแบบใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าแผนใหม่ตอบโจทย์สถานการณ์จริง และสามารถปรับปรุงได้ทันเวลาเมื่อพบปัญหาหรือโอกาสใหม่ ๆ

เอกสารหมายเลข	ลิงก์เอกสารหลักฐาน
2-1	ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/182m
2-2	แผนยุทธศาสตร์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cb7
2-4	แผนบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cdg

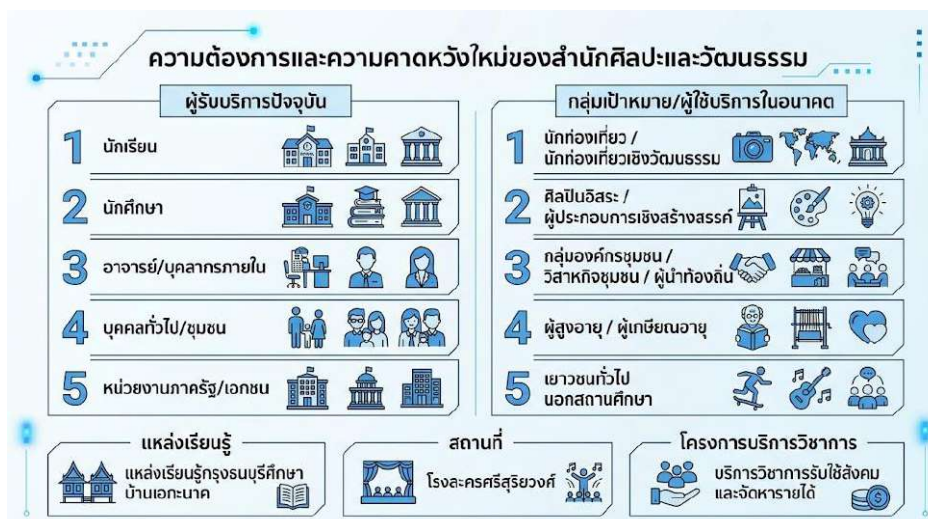
หมวด 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

3.1 ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ สำหรับ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ กิจกรรม ดังรูปที่ 3.1-1 หรือโครงการให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเสริมสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยสามารถใช้วิธีการรับฟังในแต่ละกลุ่ม สามารถสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 3.1-1 ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายของสศว.

3.1 ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

สศว.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มองหา “กลุ่มเป้าหมายใหม่” ที่ยังไม่ใช่กลุ่มหลักในปัจจุบัน แต่มีศักยภาพที่จะเข้าร่วมกิจกรรม เรียนรู้ หรือเป็นผู้มีส่วนร่วมในอนาคต เพื่อขยายการเข้าถึงงานศิลปวัฒนธรรมให้กว้างขึ้น โดยมี การพิจารณากลุ่มต่าง ๆ ดังรูปที่ 3.1-2



รูปที่ 3.1-2 กลุ่มเป้าหมายใหม่ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

3.1 ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการฯ

3.1 ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ในปีการศึกษา 2567 ได้มีการกำหนดผู้ให้บริการในอนาคตในกลุ่มผู้สูงอายุ / ผู้เกษียณอายุ พบว่า ในปีการศึกษา 2568 ในส่วนของการบริการงานด้านบริการแหล่งเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้สูงอายุ / ผู้เกษียณอายุ ไม่พบสถิติการเข้าใช้บริการ แต่ในขณะที่บ้านเอะนาค และงานบริการด้านสถานที่โรงละครศรีสุริยวงศ์ การบริการที่เกี่ยวกับโครงการบริการวิชาการรับใช้สังคม และจัดหารายได้ด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่ากลุ่มผู้สูงอายุ / ผู้เกษียณอายุ เข้าร่วมบริการในโครงการดังกล่าว ดังนั้น สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงได้มีการทบทวนกลุ่มลูกค้า และวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังใหม่ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้สรุปเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อวางแผนและกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ ตามการให้บริการหลัก ให้เข้ามาใช้บริการแหล่งเรียนรู้มากขึ้น ดังรูปที่ 3.1-3



รูปที่ 3.1-3 ความต้องการและความคาดหวังใหม่

3.1 ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ

สศว.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีวิธีการรับฟังความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ผ่านมา ประกอบกับการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต (SWOT Analysis) สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้มีการกำหนดนโยบายและทิศทางการส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม ในด้านการส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมของท้องถิ่น ด้านการการธำรงรักษา สืบสานศิลปะและวัฒนธรรม ด้านการเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม และการพัฒนา ต่อยอดและสร้างคุณค่าใหม่ ให้สอดคล้องกับจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย ซึ่งในปีการศึกษา 2569 สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้จัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ จำแนกตามนโยบายของสศว. ดังรูปที่ 3.1-4



รูปที่ 3.1-4 การจัดหลักสูตรและบริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.2 ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.2 ก(1) การจัดการความสัมพันธ์

สศ.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์/บุคลากรภายใน บุคคลทั่วไป/ชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน) ครอบคลุมทั้งด้านกลยุทธ์ ในการพัฒนาองค์กร การบริการ และการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจ โดยสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมากขึ้น โดยมีแนวทางดังนี้

1.1 ปลูกฝังจิตสำนึกวัฒนธรรมการบริการ (Service-minded Culture) ให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของผู้เรียนและลูกค้ำ โดยอาจมีการอบรมหรืออบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นเรื่องการให้บริการอย่างมืออาชีพ

1.2 สร้างวัฒนธรรมการรับฟังความคิดเห็น (Feedback-driven Culture) เปิดช่องทางให้ผู้เรียนและลูกค้ำสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้ง่าย และนำมาปรับปรุงบริการจริง

1.3 ส่งเสริมวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (Participatory Culture) เชิญผู้เรียนหรือชุมชนเข้ามามีบทบาทในการวางแผนกิจกรรม เช่น ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในงานประเพณี หรือจัดอบรมเชิงปฏิบัติการร่วมกับศิลปินท้องถิ่นและศิลปินระดับชาติหรือระดับโลก

2. จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบัน โดยมีแนวทางดังนี้

2.1 สร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน เน้นอัตลักษณ์ที่มีความชัดเจน เช่น ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีชุมชน วัฒนธรรม (วัดประดิวฐานาราม (วัดมอญ) หรือ การอนุรักษ์และต่อยอดวัฒนธรรมร่วมสมัย เช่น สตรีทอาร์ต (Street art)

2.2 ใช้การสื่อสารสมัยใหม่อย่างสร้างสรรค์ โดยผลิตสื่อออนไลน์ เช่น Face book คลิปวิดีโอสั้นใน TikTok อินโฟกราฟิก หรือบทความที่น่าสนใจศิลปวัฒนธรรมในมุมที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย

2.3 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เช่น การประกวดศิลปะ การแสดงร่วมสมัย หรือกิจกรรมที่เชื่อมโยงศิลปวัฒนธรรมกับวิถีชีวิตคนรุ่นใหม่

3. ตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีแนวทางดังนี้

3.1 สื่อสารเชิงรุก ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook TikTok เว็บไซต์ของสถาบัน หรือพันธมิตรท้องถิ่น

3.2 เสนอทางเลือกบริการ/หลักสูตร/กิจกรรมที่หลากหลายให้เลือกตามความสนใจ เช่น ดนตรี พื้นบ้าน การทำอาหารท้องถิ่น หรือการออกแบบงานศิลปะร่วมสมัย

3.3 สร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจ เช่น การดูแลที่เป็นกันเอง บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีเสริมการนำเสนอที่น่าสนใจ

3.4 ติดตามประเมินความพึงพอใจและแจ้งข่าวสารกิจกรรมในอนาคต

3.5 สร้างเครือข่ายศิษย์เก่า/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม หรือเชิญเข้าร่วมเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมในโครงการต่อไป

3.2 ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสารสนเทศและการสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมแก่กลุ่มเป้าหมายหลากหลาย ซึ่งแต่ละกลุ่มมีลักษณะเฉพาะทั้งในด้านความต้องการ ช่องทางการเข้าถึง และรูปแบบการสนับสนุนที่เหมาะสม โดยสศว.มีแนวทางในการดำเนินการ ดังรูปที่ 3.2-1



รูปที่ 3.2-1 การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

นอกจากนี้ สศว.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ยังให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงสารสนเทศ และพิจารณาถึงความแตกต่างของลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย ดังตารางที่ 3.2-1

ตารางที่ 3.2-1 ความแตกต่างของลักษณะกลุ่มเป้าหมายของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

กลุ่มเป้าหมาย	กระบวนการที่ใช้	ความแตกต่างเฉพาะกลุ่ม
1. นักเรียน	- ให้บริการผ่านโรงเรียน/โครงการที่มีความร่วมมือ - สืบค้นผ่านกิจกรรม/นิทรรศการเชิงเรียนรู้ - มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำการค้นคว้าอย่างใกล้ชิด	- ต้องการสื่อที่เข้าใจง่าย (ภาพ-เสียง-กิจกรรม) - ยังไม่มีทักษะการสืบค้นเชิงวิชาการมากนัก - เน้นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม
2. นักศึกษา	- ใช้เว็บไซต์/ฐานข้อมูลดิจิทัลของสำนักฯ - ขอคำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ หรือพบเจ้าหน้าที่ - ขอสนับสนุนข้อมูลเพื่อทำรายงาน/วิจัย - ขอฝึกงาน / โครงการร่วมกับสำนักฯ	- มีทักษะค้นคว้าระดับกลางถึงสูง - ต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อใช้ทางวิชาการ - อาจต้องการโอกาสในการพัฒนาทักษะหรือผลงาน

กลุ่มเป้าหมาย	กระบวนการที่ใช้	ความแตกต่างเฉพาะกลุ่ม
3. อาจารย์/บุคลากรภายใน	- ขอความร่วมมือเพื่อจัดกิจกรรมร่วมกับสำนักฯ - ขอข้อมูลเพื่อสอน / วิจัย / บริการวิชาการ	- ต้องการข้อมูลเฉพาะเชิงลึกและเชื่อถือได้เพื่อการวิจัย และบริการวิชาการ - มีสิทธิ์เข้าถึงทรัพยากรภายในได้มากกว่าบุคคลภายนอก - บางกรณีเป็นผู้ร่วมออกแบบกิจกรรม
4. บุคคลทั่วไป/ชุมชน	- เข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บไซต์หรือเพจ Facebook - ขอคำปรึกษาหรือความร่วมมือโดยตรง - เข้าร่วมกิจกรรม / นิทรรศการ / การอบรมเชิงปฏิบัติการ	- ต้องการข้อมูลที่น่าไปใช้ในชีวิตจริง เช่น วัฒนธรรมท้องถิ่น, ภูมิปัญญาชาวบ้าน - ใช้ช่องทางออนไลน์เป็นหลัก
5. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	- ยื่นคำขอความร่วมมืออย่างเป็นทางการ (หนังสือราชการ) - เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายความร่วมมือ - ขอข้อมูลประกอบงานวิจัยหรือนโยบาย	- ต้องการข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ / สถิติ / วิชาการ - ต้องการความน่าเชื่อถือและเป็นทางการ - มักขอการสนับสนุนระดับโครงการ หรือระดับองค์กร

3.2 ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สศ. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันที่และมีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้สศ. รักษาความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ดังตารางที่ 3.2-2 ซึ่งแต่ละกลุ่มก็มีความคาดหวังและรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน ดังนั้น แนวทาง/วิธีการที่สศ. ที่ใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถสร้างความเชื่อมั่นกลับคืนมาในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของสศ. ได้แก่ แบบฟอร์มรับเรื่อง (ออนไลน์ / ออฟไลน์) / โทรศัพท์
กล่องรับความคิดเห็น แบบประเมินหลังจบกิจกรรม และผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรงในกิจกรรม
2. สศ. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนดังนี้
 - ขั้นที่ 1 รับเรื่อง โดยเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว
 - ขั้นที่ 2 บันทึกและส่งต่อบันทึกในระบบ และส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ขั้นที่ 3 วิเคราะห์และพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาวิธีแก้ไขร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง
 - ขั้นที่ 4 ดำเนินการแก้ไข ดำเนินการอย่างโปร่งใส พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - ขั้นที่ 5 ติดตามผลและประเมินความพึงพอใจ มีการติดตามว่าผู้ร้องเรียนพอใจต่อการดำเนินการหรือไม่
 - ขั้นที่ 6 สรุปบทเรียนเพื่อป้องกันซ้ำ จัดเก็บข้อร้องเรียนไว้เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงระบบในระยะยาว
3. วิธีการสร้างความเชื่อมั่นในกลุ่มเป้าหมายของแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 3.2-2 กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มเป้าหมายของ สศ.

กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสร้างความเชื่อมั่น/การจัดการข้อร้องเรียน
1. นักเรียน	- ใช้ภาษาง่าย เป็นกันเอง พร้อมอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นและแนวทางแก้ไขให้ชัดเจนในเวลารวดเร็ว - หากมีข้อผิดพลาดในกิจกรรม จะปรับปรุงทันที เช่น เปลี่ยนวิทยากรหรือแก้ปัญหาอุปกรณ์ สร้างความรู้สึก “ถูกใส่ใจ”
2. นักศึกษา	- มีช่องทางสื่อสารที่สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล/ไลน์ พร้อมการตอบกลับที่รวดเร็ว - สำนักฯ จะให้ข้อมูลข้อเท็จจริง พร้อมขอโทษอย่างมีอาชีพ และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอแนวทางแก้ไขร่วมกัน เช่น ปรับกิจกรรม หรือตารางเวลา
3. อาจารย์/บุคลากรภายใน	- ใช้กระบวนการภายในที่เป็นทางการ เช่น รายงานผลให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบ - สำนักฯ พร้อมหารือเชิงวิชาการเพื่อปรับปรุงเนื้อหา/การสนับสนุน - ทำให้รู้สึกว่ามี “รับฟัง และเคารพในบทบาทของบุคลากร”

กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสร้างความเชื่อมั่น/การจัดการข้อร้องเรียน
4. บุคคลทั่วไป/ชุมชน	- เจ้าหน้าที่ให้ความเคารพ เสียงของชุมชนจะถูกรับฟังอย่างจริงจัง - มีการขอโทษและแจ้งแนวทางแก้ไขอย่างสุภาพ โปร่งใส เช่น หากมีความผิดพลาดในการนำเสนอวัฒนธรรม จะเชิญผู้นำชุมชนมาร่วมปรับปรุง - ทำให้ชุมชนรู้สึก “มีส่วนร่วม” และ “ไม่ถูกละเลย”
5. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	- สำนักฯ จะใช้หนังสือชี้แจงอย่างเป็นทางการ / หรือการประชุมหารือเฉพาะหน้าเพื่อรักษาความสัมพันธ์ - มีการออก “แผนแก้ไข” พร้อมกำหนดเวลา / ผู้รับผิดชอบ - ทำให้หน่วยงานมั่นใจในความเป็นมืออาชีพและความโปร่งใสของสำนักฯ

3.2 ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

สว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีแนวทางการเสริมสร้างประสบการณ์เชิงบวก ได้แก่

- การออกแบบกิจกรรมที่ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย โดยกิจกรรมของสำนักฯ มีการออกแบบเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่ม เช่น กิจกรรมสร้างสรรค์สำหรับนักเรียน การอบรมเชิงปฏิบัติการรูปแบบเชิงวิชาการสำหรับอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา หรือกิจกรรมเชิงวัฒนธรรมสำหรับชุมชน

- การมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วม เปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มมีบทบาทในกิจกรรม เช่น เป็นวิทยากรร่วม ร่วมออกแบบโครงการ หรือเสนอเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้

- การบริการที่เป็นมิตรและใส่ใจ โดยเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมด้านการบริการ ให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น การอธิบายที่เข้าใจง่ายสำหรับนักเรียน หรือการสนับสนุนเชิงเทคนิคสำหรับหน่วยงาน

- การเก็บและใช้ข้อมูลป้อนกลับ โดยการมีระบบประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการและกิจกรรมให้ดียิ่งขึ้น

ในขณะเดียวกันสว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีกลไกการสร้างมาตรฐาน “การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม” กับทุกกลุ่ม ดังรูปที่ 3.2-2



รูปที่ 3.2-2 มาตรฐานและกลไกการสร้างความเป็นธรรมในการให้บริการ

3.2 ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สศ. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกับ ดังรูปที่ 3.2-3



รูปที่ 3.2-3 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเป้าหมาย

สศ. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดวิธีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบกับสถาบันคู่แข่งหรือสถาบันที่มีบริการคล้ายคลึงกัน ดังตารางที่ 3.2-3

ตารางที่ 3.2-3 วิธีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อรับฟังเสียงของผู้เรียนและผู้รับบริการ

วิธีการ	รายละเอียด
การสำรวจภาคสนาม / ออนไลน์แบบเปรียบเทียบ	สอบถามผู้เรียน/ผู้รับบริการโดยตรงว่าเคยใช้บริการของสถาบันอื่นใดบ้าง และให้เปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ เช่น คุณภาพกิจกรรม, ความน่าเชื่อถือ, การบริการ
การวิเคราะห์โซเชียลมีเดีย / รีวิว / กระแสสังคม	ติดตามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายผ่าน Facebook, YouTube, หรือเว็บไซต์ รีวิวกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรม เทียบกับสถาบันอื่น
การสอบถามหน่วยงานภาคี / พันธมิตร	ถามความเห็นของหน่วยงานที่ร่วมงานกับทั้งสำนักฯ และสถาบันอื่น เพื่อวัดการรับรู้
เปรียบเทียบ (Benchmarking) กับสถาบันอื่น	รูปแบบกิจกรรมของสถาบันที่มีการกิจคล้ายกัน (เช่น สำนักศิลปวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยอื่น) เพื่อนำมาเทียบด้านประสิทธิภาพ, นวัตกรรม, ความประทับใจ ความพึงพอใจ

จากวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของแต่ละกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว สศ. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีการกำหนดแนวทางการนำผลการเปรียบเทียบไปใช้ สำหรับ 1. วางแผนปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับจุดแข็ง หากพบว่าผู้ใช้ประทับใจเรื่องใดเป็นพิเศษ สำนักฯ จะยกระดับจุดแข็งนั้นให้กลายเป็นอัตลักษณ์ 2. อดช่องว่างจากข้อเสียเปรียบ หากเปรียบเทียบแล้วพบว่าคู่แข่งมีจุดเด่นด้านเทคโนโลยี ความร่วมมือกับนานาชาติหรือ ความรวดเร็วในการให้บริการ สำนักฯ จะเร่งพัฒนาในจุดนั้น 3. ออกแบบกิจกรรม / บริการใหม่ตามความคาดหวัง โดยใช้

ข้อมูลย้อนกลับ เปรียบเทียบเป็นพื้นฐานในการออกแบบกิจกรรมที่ตรงใจ และ 4. กำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน หากพบว่าบางกลุ่ม (เช่น ชุมชนท้องถิ่น) ผูกพันกับสำนักฯ มากกว่ากลุ่มอื่น อาจเน้นการพัฒนาโครงการเฉพาะสำหรับกลุ่มนั้น

เอกสารหมายเลข	ลิงก์เอกสารหลักฐาน
3-1	รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (บริบทวัฒนธรรม) https://link.bsru.ac.th/1cbd
3-2	ผลประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม https://link.bsru.ac.th/1cec
3-3	ผลประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้กรุงธนบุรีศึกษา https://link.bsru.ac.th/1cec
3-4	เพจเฟซบุ๊ก “สำนักศิลปะและวัฒนธรรม” https://www.facebook.com/Culture.bsru.ac.th
3-5	โครงการ/กิจกรรมการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cec
3-6	วารสารที่ทัศน์วัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/h7j
3-7	หนังสือวิถีวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cei
3-8	องค์ความรู้ท้องถิ่น https://link.bsru.ac.th/181m
3-9	หนังสือขอใช้สถานที่และสถิติการใช้บริการพื้นที่โรงละครศรีสุริยวงศ์ แหล่งเรียนรู้กรุงธนบุรีศึกษา และบ้านเอกราช https://link.bsru.ac.th/1cec
3-10	สถิติการใช้โรงละคร ปี 2569 https://claude.ai/code/artifact/0ae0bf3e-5722-43b8-b036-1ea81ab3bcd4
3-11	ITA / SDGs / GREEN U ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ccr
3-12	ITA ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา https://link.bsru.ac.th/1cec
3-13	BSRU Green: จัดกิจกรรมรณรงค์ “การคัดแยกขยะเพื่อลดสภาวะโลกร้อน” ร่วมกับชุมชนแขวงศิริราชบุรี https://link.bsru.ac.th/1cel
3-14	SDGsplus BSRU : ศูนย์การพัฒนาท้องถิ่นและขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BLSU) ร่วมกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อหาแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านกิจกรรม Work Shop https://link.bsru.ac.th/1cek
3-15	โครงการสืบสานและยกระดับทุนวัฒนธรรมด้วยกระบวนการ Soft Power เพื่อสื่อสารสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมชุมชน กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อเพิ่มมูลค่าสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ https://link.bsru.ac.th/1cec

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

4.1 ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1 ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้กำหนดวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของบุคลากรในสำนักศิลปะและวัฒนธรรม โดยเน้นการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการข้อมูล ติดตามความก้าวหน้า แก้ไขปรับตัว และตัววัดผลที่สำคัญ ดังนี้

1. การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศแบบบูรณาการ

สศว. จัดทำฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลการดำเนินงานประจำวัน ข้อมูลโครงการ ผลการประเมินบุคลากร และข้อมูลผลตอบรับจากผู้รับบริการ และใช้ระบบสารสนเทศหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลร่วมกัน เช่น ระบบ ERP ระบบบริหารงานบุคคล ระบบติดตามงาน เพื่อให้ข้อมูลมีความครบถ้วน ถูกต้อง และเข้าถึงได้ง่าย

2. การติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติการ

สศว. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเสร็จตามแผน ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และการใช้ทรัพยากรบุคคลและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ติดตามผลผ่าน รายงานความก้าวหน้ารายเดือน และการประชุมสรุปผล เพื่อปรับปรุงแผนและแก้ไขปัญหาที่

2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญของ สศว. ด้านการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งแบ่งตัวชี้วัดเป็นระยะสั้นและระยะยาว โดยมีรายละเอียด ดังรูปที่ 4.1-1



รูปที่ 4.1-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของ สศว.

4.1 ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีแนวทาง วิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ที่สศว.สามารถใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายชัดเจน

ระบุประเด็นหรือปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์และตัดสินใจ เช่น การวางแผนจัดกิจกรรม การจัดสรรงบประมาณ หรือการพัฒนาบุคลากร กำหนดกรอบเวลาหรือช่วงเวลาที่ต้องการเปรียบเทียบ เช่น รายปี รายไตรมาส หรือรายเดือน เพื่อให้ข้อมูลตรงประเด็นและทันสมัย

2. เลือกข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นข้อมูลจริง

ใช้ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในสำนักที่ผ่านการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี ฐานข้อมูลกิจกรรม หรือแบบสอบถามความพึงพอใจ หากใช้ข้อมูลจากแหล่งภายนอก เช่น ข้อมูลจากสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หรือองค์กรศิลปวัฒนธรรมอื่น ๆ ต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความสอดคล้องของข้อมูลก่อนนำมาใช้

3. เลือกตัวชี้วัดและข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการเปรียบเทียบ

ตัวชี้วัดควรสะท้อนภาพรวมและประเด็นที่ต้องการตัดสินใจ เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผลตอบรับจากผู้เข้าร่วม ระยะเวลาการดำเนินงาน หรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรเลือกตัวชี้วัดที่สามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในแต่ละช่วงเวลาและแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

4. จัดเตรียมข้อมูลในรูปแบบที่ง่ายต่อการเปรียบเทียบ

จัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น ตารางเปรียบเทียบ กราฟ หรือแผนภูมิ ทำให้ข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความถูกต้องในการเปรียบเทียบ

5. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อสังเคราะห์ข้อสรุป

เปรียบเทียบผลลัพธ์ของแต่ละช่วงเวลา หน่วยงาน หรือกิจกรรม เพื่อหาความแตกต่าง จุดแข็ง และจุดที่ต้องปรับปรุง ใช้เทคนิควิเคราะห์ข้อมูล เช่น การวิเคราะห์แนวโน้ม หรือการวิเคราะห์เชิงสถิติพื้นฐาน เพื่อช่วยในการตัดสินใจอย่างมีข้อมูลรองรับ

6. นำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผน

ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนางาน เช่น การปรับงบประมาณ การเลือกกิจกรรมที่มีประสิทธิผลสูงสุด หรือการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม สร้างรายงานและนำเสนอข้อมูลเปรียบเทียบให้กับผู้บริหารและทีมงาน เพื่อให้การตัดสินใจ

4.1 ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1 ข(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานรวมถึงขีดความสามารถของ สศว. มุ่งเน้นการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจในกิจกรรมต่าง ๆ แบบสอบถามด้านความผูกพันขององค์กร ข้อมูลKPIs ย้อนหลัง 3-5ปี ผลการทบทวนทางสังคม SROI เพื่อขับเคลื่อนองค์กร ที่มีความเป็นระบบและครอบคลุม ดังรูปที่ 4.1-2



รูปที่ 4.1-2 การวิเคราะห์ ทบทวน และขีดความสามารถของสว.

4.1 ข (2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สว.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีแนวทาง วิธีการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการของสว.ไปใช้จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ดังนี้

1. การรวบรวมและจัดหมวดหมู่ข้อมูลผลการทบทวน

นำข้อมูลจากผลการทบทวนผลการดำเนินงาน เช่น ปัญหา ข้อเสนอแนะ จุดแข็ง จุดอ่อน มาจัดกลุ่มตามลักษณะและลำดับความสำคัญเบื้องต้น

2. การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง (Prioritization)

ใช้เครื่องมือช่วยตัดสินใจ เช่น Matrix ความสำคัญ-ความเร่งด่วน (Eisenhower Matrix) หรือ Impact-Effort Matrix กำหนดว่าเรื่องใดควรได้รับการแก้ไขก่อนโดยพิจารณาจาก

- ผลกระทบที่มีต่อตัวชี้วัดและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
- ทรัพยากรและความพร้อมในการดำเนินงาน
- ความเร่งด่วนของปัญหา

3. การระบุและวิเคราะห์โอกาสในการสร้างนวัตกรรม

วิเคราะห์ข้อมูลทบทวนเพื่อค้นหาช่องว่าง หรือปัญหาท้าทายที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในทุกระดับ เพื่อค้นหาไอเดียใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ปรับปรุงงาน ใช้การอบรมเชิงปฏิบัติการหรือกิจกรรมระดมสมอง เพื่อสร้างแนวทางนวัตกรรม เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ การพัฒนากระบวนการทำงาน หรือการออกแบบกิจกรรมที่ตอบโจทย์ยุคปัจจุบัน

4. การติดตามผลและทบทวนอย่างต่อเนื่อง

ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ และวัดผลการเปลี่ยนแปลง และทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลผลการติดตามเป็นข้อมูลย้อนกลับ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

4.2 ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

4.2 ก(1) คุณภาพ

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ใช้วิธีการอย่างเป็นระบบและรัดกุมในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบดิจิทัลและไม่ใช้ดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลเหล่านั้นมี ความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ (Integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ได้ดังนี้

1. การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
 - ใช้ระบบฐานข้อมูลกลาง (Database) ของสศว. หรือระบบจัดการเอกสาร (DMS) สำหรับข้อมูลเอกสาร
 - มีการกำหนดรูปแบบมาตรฐานในการจัดเก็บ เช่น การตั้งชื่อไฟล์ การใช้รหัสข้อมูล การจัดกลุ่มหมวดหมู่
 - แยกข้อมูลตามประเภท เช่น ข้อมูลบุคลากร โครงการ ศิลปวัตถุ
2. การควบคุมคุณภาพของข้อมูล
 - มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนบันทึกเข้าสู่ระบบ
 - มีผู้รับผิดชอบในการกลั่นกรองและตรวจสอบข้อมูลเป็นระยะ
3. การอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัย
 - กำหนดรอบเวลาในการทบทวนและปรับปรุงข้อมูล เช่น รายเดือน รายไตรมาส
4. การฝึกอบรมบุคลากร
 - จัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน
 - ปลุกฝังวัฒนธรรมด้านการรักษาความถูกต้องของข้อมูล และความตระหนักรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศ
5. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน
 - ใช้ระบบคลาวด์ (Cloud) สำหรับการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลอย่างยืดหยุ่น
 - ใช้ AI หรือเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดระเบียบ ตรวจสอบ และจัดทำรายงาน

4.2 ก(2) ความพร้อมใช้

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีแนวทางการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีความพร้อมใช้ ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย ทันกาล และตอบโจทย์ความต้องการของ บุคลากร อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีหลักการ คือ ถูกต้องแม่นยำ พร้อมใช้งาน เข้าใจง่าย ปลอดภัย และทันสมัย สามารถกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังรูปที่



รูปที่ 4.2-1 แนวทางการจัดการและการใช้ข้อมูล/ความพร้อมใช้

4.2 ก(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีมาตรการด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศและระบบ IT ดังนี้

1. ใช้การสำรองข้อมูลและการกู้คืน มีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ (ทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์) และทำการทดสอบกระบวนการกู้คืนข้อมูลเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าใช้งานได้จริง
2. การอบรมและสร้างความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับภัยคุกคาม เช่น ฟิชซิง มัลแวร์ การหลอกลวงออนไลน์ และการจัดอบรมเรื่องการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศและจริยธรรมในการใช้งานระบบ
3. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนความปลอดภัย โดยมาการใช้ โปรแกรมป้องกันไวรัส/มัลแวร์ ที่ทันสมัย และอัปเดตฐานข้อมูลไวรัสสม่ำเสมอ

4.2 ข. ความรู้ของสถาบัน

4.2 ข(1) การจัดการความรู้

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีแนวทางการสร้างและจัดการความรู้ของสำนักฯ ซึ่งครอบคลุมประเด็นหลัก 3 ด้าน ได้แก่ การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างองค์ความรู้ และการปลูกฝังการเรียนรู้ในวิถีการทำงานขององค์กร โดยมีแนวทาง ดังนี้

1. การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สศว. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายใน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก เพื่อให้เกิดการสนับสนุนต่อกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร ผ่านวิธีการ ดังนี้

- จัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อแบ่งปันความรู้จากประสบการณ์จริง
- จัดประชุม สัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้
- การพัฒนาคลังความรู้ที่เป็น ฐานข้อมูลผลงานทางวัฒนธรรม แนวปฏิบัติที่ดี บทเรียนจากโครงการต่าง ๆ
- ส่งเสริมการบันทึกและถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ
- จัดทำ สื่อสารสนเทศ (Infographic วิดีโอ บทความ) ที่เข้าใจง่ายสำหรับเผยแพร่

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ของสถาบัน

สศว. ใช้กระบวนการการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ใหม่ที่ใช้ในการวางแผน พัฒนา และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ด้วยวิธีการ ดังนี้

- เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งภายใน เช่น รายงานโครงการ ข้อมูลป้อนกลับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม สถิติผู้เข้าร่วม
- ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ ได้แก่ SWOT หรือ Data Analytics เพื่อแปรข้อมูลเป็นองค์ความรู้
- สังเคราะห์ข้อมูลให้เป็น ข้อเสนอเชิงนโยบาย หรือแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน

3. การฝังการเรียนรู้ในวิถีปฏิบัติงานขององค์กร

เพื่อให้การเรียนรู้ไม่หยุดอยู่แค่กิจกรรมครั้งคราว สศว.จึงต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา ดังนี้

- ผสมกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไว้ในแผนงานประจำ และการประเมินผล
- ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบการจัดการเรียนรู้ (LMS) หรือคลังความรู้ออนไลน์
- จัดกิจกรรม “ถอดบทเรียนทุกครั้งหลังจบโครงการ เพื่อเก็บความรู้ที่ได้ไปปรับปรุงงานในอนาคต
- ใช้การบูรณาการองค์ความรู้ใหม่เข้าสู่แผนพัฒนาองค์กรและการปฏิบัติงาน

4.2 ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สศว.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีกระบวนการทบทวนการจัดการความรู้ (KM) เพื่อค้นหาและแบ่งปัน “วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ” (Best Practices) ของสศว.อย่างเป็นระบบโดยมีแนวทางสำคัญ ดังรูปที่ 4.2-2



รูปที่ 4.2-2 การทบทวนและการยกระดับการดำเนินงาน

4.2 ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม

สศว.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีแนวทางการทบทวนกระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรมของสศว.ด้วยการวิเคราะห์ และประเมินโอกาสจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ดังรูปที่ 4.2-3



รูปที่ 4.2-3 การทบทวนและการยกระดับการพัฒนานวัตกรรม

เอกสารหมายเลข	ลิงก์เอกสารหลักฐาน
4-1	ระบบปฏิบัติงาน : ระบบ e-officce Automation https://eoffice.bsru.ac.th/eOfficeA1/load_Form_PN1_Manu1.php
4-2	ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติของข้าราชการพลเรือน ฯลฯ https://link.bsru.ac.th/1ced
4-3	ภาพถ่ายการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม และภาคีเครือข่าย https://link.bsru.ac.th/1ced
4-4	กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาความรู้และทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี “หลักสูตรการก้าวสู่นาคตดิจิทัลด้วยการจัดการความรู้และปัญญาประดิษฐ์” ประจำปี 2569 https://link.bsru.ac.th/1ced
4-5	รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (บริบทวัฒนธรรม) https://link.bsru.ac.th/1cbd
4-6	การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมสืบสานประเพณีลอยกระทง บ้านสมเด็จฯ เปรียบเทียบข้อมูล ประจำปี 2566-2568 https://link.bsru.ac.th/1cee

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

5.1 ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1 ก(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สศว. ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจหลักด้านการทำนุบำรุง อนุรักษ์ ส่งเสริม และเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน โดยมีกระบวนการพัฒนากำลังคนเชิงระบบที่เชื่อมโยงยุทธศาสตร์องค์กรและความต้องการระดับบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังรูปที่ 5.1-1



รูปที่ 5.1-1 ขั้นตอนการวิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

1. ระบบการพัฒนาขีดความสามารถทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สศว. มีการประเมินบุคลากรเป็นประจำตามรอบปฏิบัติการทุก 6 เดือน อันเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามตำแหน่งงานได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวโน้มในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในสศว. ทั้งในภาพรวมหรือสมรรถนะจำเพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งมีการแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะสั้น/ปัจจุบัน และระยะยาว/อนาคต ดังรูปที่ 5.1-2



รูปที่ 5.1-2 ระบบการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรของ สศว.

2. การเชื่อมโยงยุทธศาสตร์สถาบันกับความต้องการส่วนบุคคล

นำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสศท. มาแปลงเป็นทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนภารกิจ ควบคู่กับการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความสำเร็จขององค์กรและความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร

3. วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ และมีเป้าหมายเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยบุคลากรร้อยละ 100 ได้รับการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล ผ่านการประเมินทักษะและการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4. การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล

แปลงผลการประเมินสมรรถนะและช่องว่างทางทักษะเป็นแผนปฏิบัติงานพัฒนารายบุคคล ที่ระบุทักษะที่ต้องพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้ ระยะเวลาดำเนินการ และตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน

5. การดำเนินการพัฒนาและการประเมินผล

การดำเนินการขับเคลื่อนผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย อาทิ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนา การศึกษาดูงาน การเรียนรู้ออนไลน์ การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานจริง และในส่วนของ การประเมินผล มีการกำหนดระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในมิติการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและประสิทธิผลในการทำงาน พร้อมนำผลประเมินเสนอผู้บริหารเพื่อใช้ปรับปรุงแผนการพัฒนากำลังคนให้เหมาะสมตามภารกิจในรอบถัดไป

5.1 ก(2) บุคลากรใหม่

สศท.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้ดำเนินการบริหารจัดการบุคลากรใหม่ อย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากกระบวนการสรรหาและคัดเลือกที่โปร่งใสและเป็นธรรม มีการจัดโครงการปฐมนิเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร รวมทั้งการแนะนำระบบการทำงานและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ หลังจากบรรจุแต่งตั้งแล้ว บุคลากรใหม่ได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การใช้ระบบสารสนเทศ การบริหารจัดการเอกสาร และการให้บริการอย่างมีคุณภาพ พร้อมทั้งมีระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยให้บุคลากรใหม่ปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและสร้างความผูกพันกับองค์กร นอกจากนี้ ยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงทดลองงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและอยู่กับองค์กรอย่างมั่นคง

5.1 ก(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สศท.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม อนุรักษ์ และพัฒนา ศิลปวัฒนธรรมให้ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ดังนั้น การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้าน ชีตความสามารถ และ อัตรากำลัง จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. การวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ เป็นการวิเคราะห์ภารกิจ ปริมาณงาน และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน เช่น งานด้านดิจิทัลวัฒนธรรม วัฒนธรรมร่วมสมัย เครือข่ายความร่วมมือ และประเมินขีดความสามารถที่จำเป็นต่อภารกิจในอนาคต เช่น ทักษะเทคโนโลยี การสื่อสารสมัยใหม่ ผู้การวางแผนการพัฒนาหรือสรรหาบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมในแต่ละระดับ

2. การพัฒนาและปรับสมรรถนะบุคลากร โดยการจัดอบรมพัฒนาทักษะสมรรถนะใหม่ (Reskill และ Upskill) เช่น ดิจิทัลมีเดีย การใช้ AI สนับสนุนการศึกษาต่อ หรือการฝึกอบรมระยะสั้นหรือระยะยาว และส่งเสริมการเรียนรู้ข้ามสายงาน

3. การจัดโครงสร้างงานและอัตรากำลังอย่างยืดหยุ่น ปรับบทบาทงานให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลากหลายหน้าที่ (Multi-skill) ใช้แนวทางการสรรหาบุคลากรภายนอกที่มีความต้องการจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ผู้เชี่ยวชาญภูมิปัญญาท้องถิ่น และใช้การแบ่งกลุ่มงานแบบ Project-based เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงเฉพาะกิจ

4. การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เปิดเวทีให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางพัฒนาองค์กรร่วมกัน

5. การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ติดตามผลการพัฒนาทักษะและความพร้อมของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม ประเมินช่องว่างของขีดความสามารถ และทบทวนและปรับปรุงแผนกำลังคนและแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริง

5.1 ก(4) การทำงานให้บรรลุผล

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา บริหารจัดการระบบงานและกำลังคนอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อขับเคลื่อนภารกิจด้านการส่งเสริม อนุรักษ์ เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพผ่านกลไกสำคัญ ดังรูปที่ 5.1-3



รูปที่ 5.1-3 การออกแบบโครงสร้าง ระบบงาน และวัฒนธรรมองค์กร

5.1 ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.1 ข(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำหนดระบบการบริหารจัดการสถานที่ทำงานเพื่อความปลอดภัย สุขภาวะที่ดี (Well-being Workplace) และการเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง โดยใช้กระบวนการทางบริหารที่เป็นระบบและมีตัวชี้วัดประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ดังรูปที่ 5.1-4

การบริหารความเสี่ยง สุขภาวะ และสภาพแวดล้อมการทำงาน



รูปที่ 5.1-4 การบริหารความเสี่ยง สุขภาวะ และสภาพแวดล้อมการทำงาน

5.1 ข(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สศว.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งเป็นกำลังในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสศว. จึงได้กำหนดนโยบายและสิทธิประโยชน์ที่ชัดเจน ครอบคลุมทั้งด้านสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการสร้างขวัญกำลังใจ โดยมีแนวทางดังนี้

1. สิทธิประโยชน์พื้นฐานและสวัสดิการ
 - สิทธิประโยชน์ตามระเบียบราชการและกฎหมายแรงงาน เช่น การลาพักผ่อน ลาป่วย ลาคลอด และการลาตามสิทธิอื่น ๆ
 - สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิของข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย และประกันสังคมสำหรับลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง
 - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กองทุนสวัสดิการบุคลากรเพื่อความมั่นคงหลังเกษียณ
2. สวัสดิการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
 - จัดสวัสดิการด้านที่พักอาศัย (หอพัก/บ้านพักบุคลากร)
 - จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี โครงการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา และการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต
3. นโยบายพัฒนาบุคลากรและความก้าวหน้า
 - สนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา ดูงาน เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี
 - การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal: PA) เชื่อมโยงกับการเลื่อนตำแหน่ง ปรับค่าตอบแทน และการพิจารณารางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติ
4. สิ่งจูงใจและการสร้างขวัญกำลังใจ
 - การมอบรางวัลแก่บุคลากรดีเด่น บุคลากรผู้มีผลงานเป็นที่ประจักษ์
 - การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เช่น วันปีใหม่ งานเกษียณอายุ งานกีฬาเชื่อมความสามัคคี
 - กาดูแลช่วยเหลือในกรณีเจ็บป่วยหรือประสบเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการช่วยเหลือครอบครัวบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

5.2 ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2 ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีภารกิจที่ต้องอาศัย “หัวใจ” และ “ความรักในงาน” เป็นทุนสำคัญ ดังนั้น “ความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement)” จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพงาน ความคิดสร้างสรรค์ และความต่อเนื่องของภารกิจทางด้านศิลปะและวัฒนธรรม

เพื่อสร้างและรักษาความผูกพันที่ดี สศว.ใช้กระบวนการ กำหนดและประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับบริบทงานวัฒนธรรม (Contextual Analysis) เนื่องจากงานของสศว.มักเกี่ยวข้อง กับ คุณค่า ความรู้สึก และอุดมการณ์ จึงต้องพิจารณาปัจจัยเฉพาะทาง ดังนี้

- ความภาคภูมิใจในงานด้านศิลปวัฒนธรรม
- โอกาสในการแสดงออกเชิงสร้างสรรค์
- การได้มีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น
- ความรู้สึกที่ “งานมีความหมาย”

2. การระบุปัจจัยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม (Participatory Method) โดยจัดประชุมกลุ่มย่อย / เวที แลกเปลี่ยน ให้บุคลากรระบุสิ่งที่ทำให้รู้สึกผูกพัน และสิ่งที่เป็อุปสรรค ใช้กิจกรรมระดมสมอง หรือกิจกรรมกลุ่ม สร้างสรรค์ในการสื่อสารความรู้สึก

3. การกำหนดปัจจัยสำคัญ จากผลวิเคราะห์ภายหลังจากเก็บข้อมูลหลากหลายรูปแบบ สศว. ได้ดำเนินการ วิเคราะห์และสรุปปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันได้ ดังรูปที่ 5.2-1

ด้าน	ปัจจัย
 ด้านงาน/หน้าที่	งานมีความหมาย ได้ใช้ศักยภาพ มีอิสระในการทำงาน
 ด้านองค์กร	บรรยากาศดี วัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก ได้รับการยอมรับ
 ด้านหัวหน้า/ผู้บริหาร	การสื่อสารเปิดกว้าง ความเป็นธรรม ความไว้วางใจ
 ด้านการเติบโต	มีโอกาพัฒนา มีเส้นทางความก้าวหน้า
 ด้านชีวิต-งาน	สมดุลชีวิต เวลางานยืดหยุ่น ไม่กดดัน

รูปที่ 5.2-1 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร

4. การนำปัจจัยที่พบไปใช้ในการพัฒนาองค์กร เมื่อทราบแล้วว่าปัจจัยใด “ส่งเสริม” หรือ “บั่นทอน” ความผูกพัน สศว. จะดำเนินการ

- วางแผนพัฒนาบรรยากาศการทำงาน
- พัฒนาผู้บริหารระดับกลางให้มีทักษะการดูแลคน
- สร้างโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือเสนอแนวทางพัฒนางาน

5.2 ก(2) การประเมินความผูกพัน

สศว. กำหนดกระบวนการประเมินความผูกพันและรับฟังเสียงของบุคลากรอย่างเป็นระบบเพื่อวัดระดับความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ และความพึงพอใจ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการคงอยู่ของกำลังคนในระยะยาว ดังนี้

1. ระบบการประเมินความผูกพันของบุคลากร

1.1 จัดทำแบบสอบถามแบบ 5 ระดับ (Likert Scale) และคำถามปลายเปิด ครอบคลุมประเด็นประเมิน 10 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารและความเข้าใจเป้าหมาย (Clarity & Alignment) ภาวะผู้นำและการสนับสนุน (Leadership & Support) การพัฒนาและการเรียนรู้ (Learning & Development) ระบบงานและทรัพยากร (Work System & Resources) ความเป็นธรรมและแรงจูงใจ (Fairness & Motivation) ความสัมพันธ์และวัฒนธรรมองค์กร (Relationship & Culture) ความทุ่มเทและความพยายาม (Discretionary Effort) ความภาคภูมิใจและการเป็นทูตองค์กร (Pride & Advocacy) การคงอยู่และความผูกพันระยะยาว (Retention & Commitment) และการมีส่วนร่วมและการมีเสียง (Participation & Voice)

1.2 ดำเนินการสำรวจประจำปีแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อสร้างความมั่นใจและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นอย่างจริงจัง

1.3 วิเคราะห์จำแนกปัจจัยเชิงบวกที่ควรรักษาไว้ และปัจจัยเชิงลบที่ต้องเร่งแก้ไข ซึ่งส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อระดับความผูกพันขององค์กร

1.4 ผู้บริหารนำผลประเมินไปปรับปรุงกลยุทธ์ด้านบุคลากร เช่น ปรับปรุงระบบสื่อสารภายใน ส่งเสริมทักษะและสร้างบรรยากาศเอื้อกู่ผล พร้อมทบทวนผลประจำปีและแจ้งผลการปรับปรุงให้บุคลากรรับทราบ

2. ระบบการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจำแนกตามกลุ่มบุคลากร

2.1 จำแนกการประเมินออกตามประเภทบุคลากร สายวิชาการ สายสนับสนุน/ปฏิบัติการ และตามอายุงานของบุคลากรใหม่ บุคลากรระดับผู้บริหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความต้องการที่แท้จริง

2.2 การออกแบบเครื่องมือรับฟังเฉพาะกลุ่ม

- สายวิชาการ/อาจารย์ ประเมินความพึงพอใจด้านการสนับสนุนภารกิจทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบูรณาการงานวิจัย/การสอน และภาระงาน

- สายสนับสนุน/ปฏิบัติการ ประเมินความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องมือ ความสะดวกของระบบงาน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

- บุคลากรเข้าใหม่/กลุ่มคนรุ่นใหม่ ประเมินความพึงพอใจด้านระบบการปฐมนิเทศ การดูแลจากพี่เลี้ยง สุขภาวะ และวัฒนธรรมการทำงานแบบเปิดกว้าง

3. กระบวนการวิเคราะห์และแก้ไขความไม่พึงพอใจเชิงรุก

จัดให้มีช่องทางรับฟังความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนอย่างเป็นความลับ นำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจมาวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันปัญหาเฉพาะกลุ่มได้อย่างรวดเร็วทันทั่วถึง

5.2 ข. วัฒนธรรมองค์กร

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ขับเคลื่อนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกัน และความผูกพันของบุคลากร ผ่านการวางระบบการสื่อสารที่เปิดกว้าง การยึดมั่นในค่านิยมร่วม และการบริหารผลงานที่โปร่งใส โดยมีแนวทางการดำเนินงานเชิงระบบ ดังนี้

1. การจัดวางระบบและช่องทางการสื่อสาร

วางกลไกการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ด้วยการประชุมชี้แจงประจำเดือน เวทีพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ (Coffee Talk) และช่องทางดิจิทัลภายในองค์กร (LINE Group) จัดให้มีผู้รับข้อเสนอแนะออนไลน์และกล่องรับความคิดเห็นที่เป็นความลับ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับสามารถสะท้อนข้อกังวล ข้อเสนอแนะ หรือไอเดียนวัตกรรมได้อย่างสบายใจและปลอดภัย

2. การขับเคลื่อนค่านิยมองค์กรสู่พฤติกรรมสื่อสาร ส่งเสริมให้บุคลากรยึดถือและแสดงออกถึงค่านิยมองค์กรผ่านการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ได้แก่

M : Moral Management – สื่อสารด้วยความโปร่งใส สุจริต และตรงไปตรงมา

E : Enhancing Soft Power – สื่อสารและแลกเปลี่ยนคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรมด้วยความภาคภูมิใจ

N : New Perspectives – สื่อสารด้วยการเปิดกว้าง เคารพความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างอย่างไม่มีอคติ

A : A+ Attitude and Unity – สื่อสารด้วยทัศนคติเชิงบวก ให้กำลังใจกัน และสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว

3. การพัฒนาภาวะผู้นำเพื่อสร้างความปลอดภัยทางจิตใจ

ปรับบทบาทผู้บริหารและหัวหน้าทีมให้เป็นผู้อำนวยความสะดวก เน้นการรับฟังเชิงรุก และกระตุ้นการมีส่วนร่วมมากกว่าการสั่งการเพียงฝ่ายเดียว สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้จากความสำเร็จที่มุ่งเน้นการค้นหาสาเหตุและแก้ปัญหา ร่วมกัน โดยไม่เพ่งโทษบุคคล เพื่อสร้างบรรยากาศที่บุคลากรกล้าคิด กล้าลอง และกล้าเสนอสิ่งใหม่ ๆ

4. ระบบบริหารผลงานและการให้ข้อมูลป้อนกลับที่โปร่งใส

กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด (KPIs) ร่วมกันระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงาน พร้อมให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ มีระบบยกย่องเชิดชูเกียรติและชื่นชมผลงาน ทั้งระดับบุคคลและทีมอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน

5. การประเมินการสื่อสาร และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ประเมินประสิทธิผลของการสื่อสารและระดับความเปิดกว้างขององค์กรเป็นประจำทุกปี ผ่านแบบสำรวจ ความผูกพันของบุคลากรในหมวดการสื่อสารและการมีส่วนร่วม เพื่อนำข้อมูลมาทบทวนและพัฒนาระบบสื่อสารภายใน อย่างยั่งยืน

5.2 ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

5.2 ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำหนดระบบการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์สถาบันสู่การผลักดันผลงานที่เป็นเลิศ การบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และการสร้างแรงจูงใจเพื่อการคงอยู่ของบุคลากรอย่างยั่งยืน ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย การทำข้อตกลง และการส่งเสริมผลงานที่โดดเด่น

- กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) รายบุคคลและฝ่ายงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน ร่วมกันระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร

- กำหนดเป้าหมายเชิงท้าทายในโครงการสำคัญ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพและสร้างสรรค์ ผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่นเหนือมาตรฐานทั่วไป

2. การติดตาม กำกับดูแล และการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างต่อเนื่อง

- ติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานผ่านระบบสารบรรณและติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ร่วมกับการประชุมติดตามผลโครงการอย่างสม่ำเสมอ

- เน้นการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการพัฒนา แบบทันทีที่ระหว่างผู้บังคับบัญชาและทีมงาน เพื่อช่วยแก้ไข ปัญหา อุปสรรค และสนับสนุนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผน

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและอิงข้อมูลเชิงประจักษ์

- ประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) อย่างเป็นระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยใช้เกณฑ์ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ อิงหลักฐานเชิงประจักษ์ และสอดคล้องกับมาตรฐานตำแหน่งงาน

4. การบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล และการยกย่องชมเชย

- เชื่อมโยงผลการประเมิน PA เข้ากับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ หรือการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการในรอบถัดไปอย่างเป็นธรรม

- จัดให้มีระบบยกย่องเชิดชูเกียรติเชิงรุก เช่น ราชภัฏคุณากร ภูมิราชภัฏ ผู้ทำคุณประโยชน์ด้านการส่งเสริม งานทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และความเป็นไทย รางวัลนวัตกรรมทางวัฒนธรรม และการประกาศเกียรติคุณผ่านสื่อ ภายใน เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและสร้างแบบอย่างของการปฏิบัติงานดีเด่น

5. การสร้างแรงจูงใจและการคงอยู่ของบุคลากรระยะยาว

- นำผลประเมินไปจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อสนับสนุนความก้าวหน้า เช่น การส่งเสริมการอบรมเชิงลึก การศึกษาดูงาน หรือการมอบหมายภารกิจสำคัญตามสมรรถนะรายบุคคล
- สร้างแรงจูงใจในการทำงานผ่านการสร้างบรรยากาศองค์กรที่ปลอดภัย จัดสวัสดิการและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาวะ เพื่อสร้างความผูกพันและรักษากุศลภาวะที่มีศักยภาพสูงไว้กับองค์กรในระยะยาว

5.2 ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สศ. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำหนดระบบการพัฒนาผลการปฏิบัติงานควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อเชื่อมโยงความต้องการพัฒนาตนเองรายบุคคลเข้ากับความเป็นเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายและการประเมินช่องว่างสมรรถนะ
 - กำหนดเป้าหมายการทำงานประจำปี ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ/คุณภาพ (KPIs) ของฝ่ายงานและบุคคลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสศ.
 - ประเมินสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบุคลากร เพื่อค้นหาจุดแข็งและช่องว่างทางทักษะระหว่างสมรรถนะปัจจุบันกับความจำเป็นในการขับเคลื่อนภารกิจของ สศ.
2. การวางแผนพัฒนารายบุคคลและการประมวลผลเชิงองค์กร
 - ระดับบุคคล บุคลากรทุกคนจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ร่วมกับผู้บริหาร โดยระบุความต้องการพัฒนาตนเอง ควบคู่กับทักษะที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายงาน
 - วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ IDP ขององค์กร ฝ่ายบริหารงานบุคคลจะรวบรวมแบบฟอร์ม IDP ของบุคลากรทั้งองค์กรเข้าสู่ระบบคลังข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์จัดหมวดหมู่ความต้องการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 มิติหลัก ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะเฉพาะทางวิชาชีพ/Soft Power และทักษะดิจิทัล/เทคโนโลยี เพื่อนำข้อมูลภาพรวมไปวางแผนจัดโครงการพัฒนาบุคลากรรวมในระดับสศ. ต่อไป
3. การสนับสนุนและการดำเนินงานพัฒนา
 - จัดสรรงบประมาณ บุคลากร และเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอเพื่อรองรับการเรียนรู้
 - ดำเนินกิจกรรมพัฒนาผ่านกลไกที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การส่งเสริมการเรียนรู้ออนไลน์ การส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนาภายนอก การศึกษาดูงาน และการจัดระบบพี่เลี้ยง/การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานจริง
4. การติดตามและการประเมินผลสำเร็จของแผนพัฒนา
 - การติดตามความก้าวหน้าการดำเนินกิจกรรมตาม IDP และความก้าวหน้าของโครงการเป็นรายไตรมาส ผ่านการประชุมทบทวนผลงาน
 - ประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรตามกรอบ Kirkpatrick's Model ใน 4 ระดับ ได้แก่
 - Level 1 (Reaction) : ประเมินความพึงพอใจและความรู้ความเข้าใจทันทีหลังเสร็จสิ้นการอบรม/พัฒนา
 - Level 2 (Learning) : ประเมินการเรียนรู้ผ่านการทดสอบทักษะ หรือการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร
 - Level 3 (Behavior) : ผู้บริหารประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานจริงหลังการพัฒนา 3-6 เดือน
 - Level 4 (Results) : ประเมินผลกระทบเชิงผลสัมฤทธิ์ เช่น ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น งานเสร็จตามเวลา หรือการบรรลุเป้าหมาย KPIs ของสศ.
5. การปรับปรุงต่อเนื่อง การสร้างแรงจูงใจ และการยกย่องผลงาน
 - นำผลการประเมินสำเร็จของการพัฒนาไปใช้ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงานในรอบปีถัดไป
 - เชื่อมโยงผลสำเร็จในการพัฒนาและการปฏิบัติงานเข้ากับระบบยกย่องเชิดชูเกียรติ สวัสดิการ และการพิจารณาความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

5.2 ค(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

สศ. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา จัดวางระบบบริหารจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพและการเตรียมความพร้อมผู้นำในอนาคตอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริหารงานที่ต่อเนื่อง และรักษาบุคลากรศักยภาพสูงไว้กับองค์กร ดังรูปที่ 5.2-2



รูปที่ 5.2-2 เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการบริหารจัดการผู้มีศักยภาพสูง

5.2 ค(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม

สศ. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำหนดระบบการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาศักยภาพ และความก้าวหน้าในอาชีพที่ยึดหลักความเสมอภาค ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วมเพื่อรองรับกลุ่มและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน (สายวิชาการ สายสนับสนุน) ดังรูปที่ 5.2-3

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา



รูปที่ 5.2-3 การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

เอกสารหมายเลข	ลิงก์เอกสารหลักฐาน
5-1	- กรอบอัตรากำลังสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2569 ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cee - กรอบอัตรากำลังสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2570 – 2573 ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1hpn
5-2	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cep
5-3	โครงสร้างคณะกรรมการบริหารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceo
5-4	ภาพถ่ายการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม และภาคีเครือข่าย https://link.bsru.ac.th/1cee
5-5	คู่มือปฏิบัติงานและผลงานเชิงวิเคราะห์ของบุคลากรสายสนับสนุน https://link.bsru.ac.th/1cee
5-6	ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติของข้าราชการพลเรือน ฯลฯ https://link.bsru.ac.th/1cee
5-7	ข้อบังคับบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย https://drive.google.com/drive/folders/1mjfZpmPguORESh4mtnfjZJ_POLHZGpdJ
5-8	กองทุนและสวัสดิการของบุคลากร https://hrmd.bsru.ac.th/funds-land/
5-9	ผลสำรวจความคิดเห็นเพื่อการประเมินความผูกพันของบุคลากรสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปี 2569 https://link.bsru.ac.th/1cee
5-10	กระบวนการสรรหาบุคลากร https://hrmd.bsru.ac.th/job/
5-11	กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาความรู้และทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี “หลักสูตรการก้าวสู่นาคตดิจิทัลด้วยการจัดการความรู้และปัญญาประดิษฐ์” ประจำปี 2569 https://link.bsru.ac.th/1cee
5-12	ภาพการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพกายและใจของบุคลากร https://link.bsru.ac.th/1hpl
5-13	บันทึกข้อมูลรายบุคคลที่ได้รับการพัฒนาและอบรม Reskill/Upskill/Newskill ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 https://link.bsru.ac.th/1cee

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

6.1 ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ

6.1 ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ

สศท.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมภารกิจกรมด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางวิชาการ/สังคม ในมิติของศิลปะและวัฒนธรรม โดยการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirements) ในแต่ละด้านให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน ยุทธศาสตร์ระดับชาติ และความต้องการของชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมาย โดยได้มีกระบวนการหลักที่ใช้ในการจัดทำข้อกำหนด ดังรูปที่ 6.1-1

ขั้นตอน	รายละเอียด
 1 ศึกษานโยบายและทิศทางระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติ	ศึกษานโยบายและแผนมหาวิทยาลัย- แผนพัฒนาอุดมศึกษา- แผนยุทธศาสตร์ชาติ-นโยบายของอธิการบดี
 2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เช่น นักศึกษา- ชุมชน- หน่วยงานภายนอก- ผู้ประกอบการ- เป็นต้น
 3 ประชุม/ระดมความคิดเห็นกับผู้เชี่ยวชาญและเครือข่าย	เชิญอาจารย์- ผู้เชี่ยวชาญ- นักวิจัย- ศิลปิน- หรือผู้นำชุมชนมาให้ความเห็น
 4 จัดทำร่างข้อกำหนดที่ครอบคลุม	เน้นเป้าหมาย-ชัดเจน- วัดผลได้- สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสำนักฯ
 5 เสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาและรับรอง	ผ่านคณะกรรมการบริหารสำนักฯ- หรือมหาวิทยาลัย
 6 ประชาสัมพันธ์และนำไปปฏิบัติจริง	ให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับรู้และเข้าใจข้อกำหนด นำไปสู่การปฏิบัติ

รูปที่ 6.1-1 กระบวนการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ

โดยการจัดทำ ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirements) ครอบคลุมการส่งเสริมภารกิจกรมด้าน การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางวิชาการ/สังคม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านการจัดการศึกษา ต้องส่งเสริมการเรียนรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรมอย่างสร้างสรรค์ ทั้งในระบบและนอกระบบ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การแสดง ฯลฯ จัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมจริง เช่น ออกแบบนิทรรศการ ศึกษาชุมชน ฯลฯ ต้องมีเนื้อหาหรือกระบวนการที่ช่วยรักษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมพื้นถิ่น

2. ด้านการวิจัย ต้องเชื่อมโยงกับปัญหา/ความต้องการของชุมชน และส่งเสริมการอนุรักษ์/สร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม ใช้วิธีการที่เหมาะสมกับบริบท เช่น วิจัยเชิงคุณภาพ วิจัยแบบมีส่วนร่วม มีข้อกำหนดในการเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณะ เช่น จัดนิทรรศการวิจัย พิมพ์บทความวิชาการ นำเสนอเวทีท้องถิ่นงานวิจัยต้องสามารถนำไปใช้พัฒนาแหล่งเรียนรู้ พื้นที่วัฒนธรรม หรือกิจกรรมสร้างรายได้ให้กับชุมชนได้จริง

3. ด้านบริการทางวิชาการ/บริการสังคม โครงการบริการฯ ต้องตอบโจทย์การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม อัตลักษณ์ท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อชุมชนจริง ต้องให้ชุมชนมีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมออกแบบ และร่วมดำเนินการ โครงการไม่ควรเป็นกิจกรรมครั้งเดียวจบ ต้องมีแผนต่อยอด/บูรณาการกับหน่วยงานอื่น มีเกณฑ์วัดผลที่ชัดเจน เช่น ระดับความพึงพอใจ จำนวนผู้มีส่วนร่วม ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

6.1 ก(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ

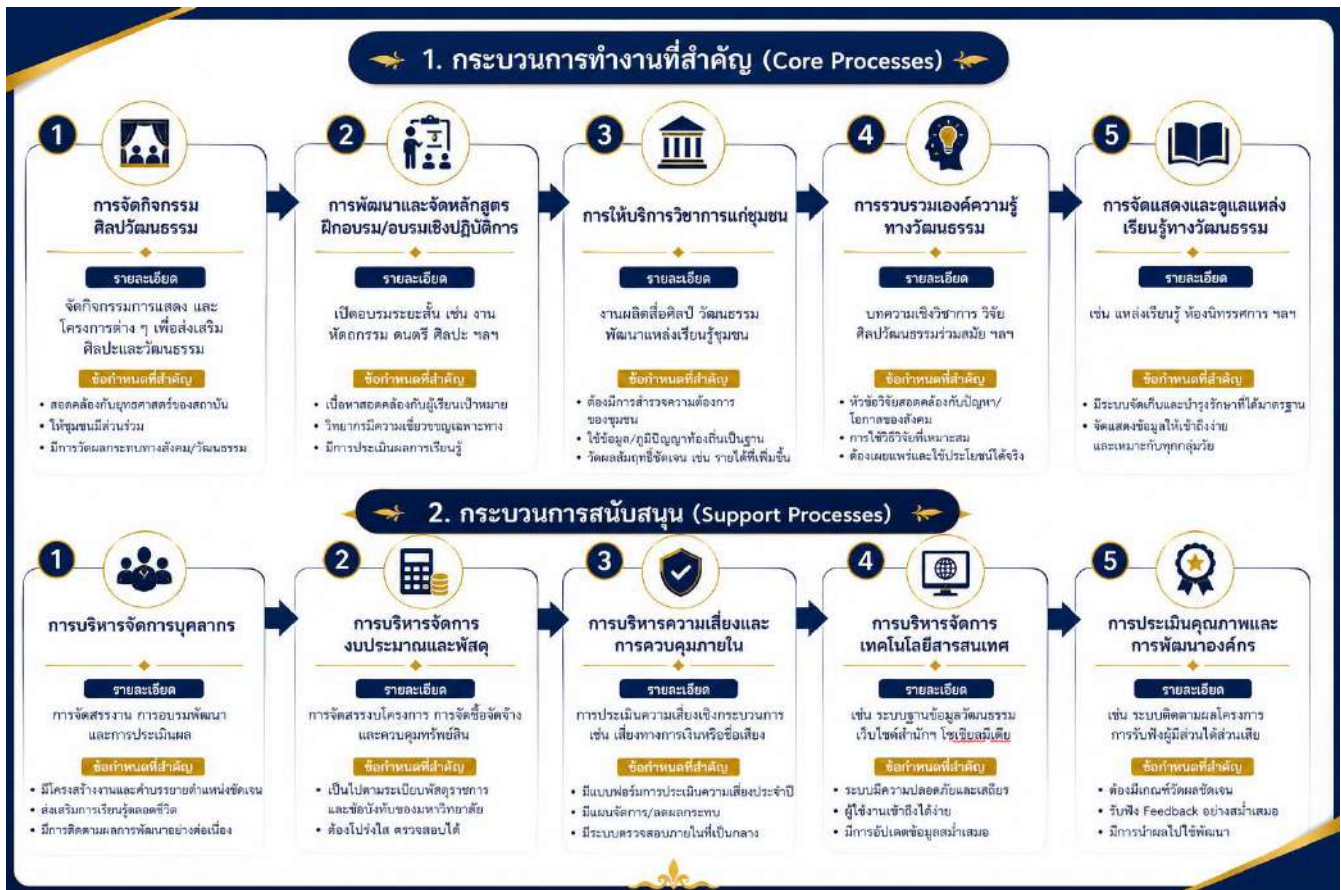
สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำหนดกระบวนการออกแบบหลักสูตร กิจกรรม และบริการทางวิชาการ/สังคมอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญครอบคลุมภารกิจหลัก และขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังรูปที่ 6.1-2



รูปที่ 6.1-2 กรอบข้อกำหนดที่สำคัญตามภารกิจ และกระบวนการออกแบบหลักสูตร/บริการของ สศว.

6.1 ก(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ

ในการดำเนินงานของสศว.มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สร้างสรรค์ และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการศึกษา วิจัย และบริการ สังคม จำเป็นต้องมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Core Processes) และกระบวนการสนับสนุน (Support Processes) ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับภารกิจและวิสัยทัศน์ของสศว. ดังรูปที่ 6.1-3



รูปที่ 6.1-3 กระบวนการทำงานของ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา

6.1 ก(4) การออกแบบกระบวนการ

ในการออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงานต่าง ๆ สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้นำปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในยุคปัจจุบันมาประกอบการพิจารณาอย่างเป็นระบบ ได้แก่ เทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร การคำนึงถึงความเสี่ยง และความคล่องตัว เพื่อให้กระบวนการทำงานมีคุณภาพ สร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีความยั่งยืน ดังรูปที่ 6.1-4



รูปที่ 6.1-4 องค์ประกอบในการออกแบบกระบวนการ

6.1 ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

6.1 ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สศว.มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา มีการทบทวนวิเคราะห์การกำหนดนโยบายและทิศทางการส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมของชุมชนรอบมหาวิทยาลัย เพื่อธำรงรักษา สืบสาน เผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม และพัฒนาต่อยอดสร้างคุณค่าทางศิลปะและวัฒนธรรมของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้นด้วยการวิเคราะห์สภาพองค์กร เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต (SWOT Analysis) ดังรูปที่ 6.1-5



รูปที่ 6.1-5 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SOWT Analysis)

จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต (SWOT Analysis) สศว.มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยาได้มีการการควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ดำเนินการผ่านระบบการบริหารจัดการที่เชื่อมโยงผลวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม (SWOT) เข้ากับนโยบายและมาตรการควบคุมคุณภาพ ดังนี้

1. การแปลงข้อกำหนดและนโยบายสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดมาตรฐานกระบวนการ: แปลงนโยบายหลักทั้ง 4 ด้าน (การส่งเสริม การธำรงรักษา การเผยแพร่ และการพัฒนาต่อยอดสร้างคุณค่าใหม่) เป็นคู่มือขั้นตอนการทำงาน (SOP) และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) ของแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน ดังรูปที่ 6.1-6



รูปที่ 6.1-6 นโยบายด้านการส่งเสริม การสืบสาน การเผยแพร่ และการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม

2. การจัดสรรทรัพยากรและการเตรียมความพร้อม

- การตั้งศักยภาพจุดแข็งองค์กร ใช้ประโยชน์จากบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความพร้อมในการทำงานรูปแบบใหม่ ควบคู่กับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมที่มีอยู่เป็นฐานปฏิบัติงานหลัก เช่น แหล่งเรียนรู้กรุงธนบุรีศึกษา โรงละครศรีสุริยวงศ์ บ้านเอกราช และห้องเกียรติประวัติมรดก.บ้านสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ

- การลดช่องว่างในกระบวนการสนับสนุน ด้านบริหารจัดการงบประมาณสนับสนุนที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม/สื่อมัลติมีเดีย และประสานความร่วมมือ กับเครือข่ายภาครัฐ เอกชน และศิษย์เก่าเพื่อเสริมกำลังการปฏิบัติงาน

3. การกำกับดูแลระหว่างปฏิบัติงาน

- การกำกับกระบวนการทำงานหลัก ตรวจสอบและควบคุมการจัดกิจกรรมให้อยู่ในมาตรฐาน เช่น การทำ ฐานข้อมูลภูมิปัญญา การอบรมเชิงปฏิบัติการ/ฟื้นฟูวิถีชีวิตดั้งเดิม การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระดับชาติและนานาชาติ อีกทั้งการพัฒนา Creative Hub หรือ Public Art

- การกำกับกระบวนการสนับสนุน ตรวจสอบประสิทธิภาพการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันและสื่อออนไลน์ กำกับดูแลการมีส่วนร่วมของชุมชนพหุวัฒนธรรมรอบมหาวิทยาลัย และติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน

4. การประเมินผลและการปิดวงจรปรับปรุง

- การวัดผลสัมฤทธิ์เชิงยุทธศาสตร์ ประเมินว่ากระบวนการทำงานสามารถตอบสนองนโยบาย มหาวิทยาลัยและนโยบาย Soft Power ของรัฐบาลได้ตามเป้าหมายหรือไม่

- การถอดบทเรียนและการปรับปรุง นำผลประเมินความพึงพอใจและสถิติการมีส่วนร่วมของนักเรียน นักศึกษา และชุมชน มาวิเคราะห์ร่วมกับปัญหาด้านเทคโนโลยีสื่อสาร เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนและ กระบวนการทำงานในรอบปีถัดไปอย่างต่อเนื่อง

6.1 ข(2) การปรับปรุงกระบวนการ

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา นำวงจร PDCA มาใช้เป็นระบบในการบริหารจัดการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก (การจัดการศึกษา การวิจัย และบริการทางวิชาการ/สังคม) และกระบวนการสนับสนุน เพื่อยกระดับการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังรูปที่ 6.1-7



รูปที่ 6.1-7 กระบวนการบริหารกิจกรรม/โครงการของ สศว.

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

6.2 ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ในการดำเนินงานของสว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียน ชุมชน และสังคม ผ่านหลักสูตร/กิจกรรม และบริการด้านศิลปวัฒนธรรม สำนักฯ ได้นำประเด็นสำคัญด้านกรอบเวลา (Timeliness) ผลผลิตภาพ (Productivity) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) มาใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและยั่งยืน โดยมีแนวทางที่ชัดเจนในแต่ละด้าน ดังรูปที่ 6.2-1



รูปที่ 6.2-1 แนวทางการลดความแปรปรวน ลดความสูญเปล่า และสร้างสมดุลระหว่างต้นทุน ประสิทธิภาพ และความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.2 ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งด้านการจัดกิจกรรมศิลปะ และวัฒนธรรม การให้บริการวิชาการ การพัฒนาหลักสูตร/กิจกรรมอบรม รวมถึงการทำงานร่วมกับชุมชน หน่วยงานรัฐ/เอกชน และภาคีอื่น ๆ ดังนั้น การคัดเลือก ผู้ส่งมอบ (Suppliers) และ คู่ความร่วมมือ (Partners) ที่มีคุณภาพ จึงเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยมีแนวทางการดำเนินการใน 4 มิติหลักของการคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ดังรูปที่ 6.2-2

มิติและแนวทางในการคัดเลือกและบริหารจัดการคู่ความร่วมมือ



รูปที่ 6.2-2 มิติและแนวทางในการคัดเลือก และบริหารจัดการคู่ความร่วมมือ

จากรูปดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดระบบการจัดการเครือข่ายอุปทานและการประเมินผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือของสศว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีการดำเนินงานเชิงระบบและการติดตามวัดผล เพื่อควบคุมคุณภาพบริการให้ตรงตามข้อกำหนด ดังรูปที่ 6.2-3 และรูปที่ 6.2-4

1. กระบวนการวัดผล ประเมินการดำเนินการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ



รูปที่ 6.2-3 กระบวนการวัดผล ประเมินการดำเนินการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ

2. เกณฑ์และวิธีการประเมินผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ



รูปที่ 6.2-4 กระบวนการวัดผล ประเมินการดำเนินการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ

6.2 ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

6.2 ค(1) ความปลอดภัย

สสว. มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินงานภายใต้กรอบแนวคิด "สถานที่ทำงานปลอดภัย มั่นคง และเป็นมิตรกับทุกคน" โดยมีมาตรการและระบบที่ชัดเจนในการ สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (Safe) และ มั่นคง (Secure) สำหรับบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เข้ามาใช้บริการหรือร่วมกิจกรรมในพื้นที่ของสำนักฯ โดยมีแนวทางดูแลความปลอดภัยและความมั่นคงของสสว. ดังรูปที่ 6.2-5



รูปที่ 6.2-5 ระบบการบริหารความปลอดภัยเชิงป้องกัน การตรวจสอบ และการวิเคราะห์สาเหตุเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

6.2 ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สศว. มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา จัดวางระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ควบคู่กับการกำหนดโครงสร้างบัญชาการเหตุการณ์เพื่อรองรับภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันได้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการคาดการณ์ การเตรียมความพร้อม การตอบสนอง การฟื้นฟู และการระงับบทบาทอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน ดังนี้

1. โครงสร้างอำนาจหน้าที่และการสั่งการในภาวะฉุกเฉิน

1.1 ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (ผู้อำนวยการสศว.)

มีอำนาจอนุมัติเด็ดขาดในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สั่งการอพยพบุคลากรและผู้เรียน สั่งระงับหรือเปิดให้บริการ/กิจกรรมชั่วคราว อนุมัติการใช้ทรัพยากรและงบประมาณฉุกเฉิน และเป็นผู้สื่อสารหรืออนุมัติข้อมูลข่าวสารที่จะสื่อสารแก่ มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา และสาธารณชนแต่เพียงผู้เดียว

1.2 ทีมเผชิญเหตุและระงับภัย (หัวหน้าสำนักงานและเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่)

มีอำนาจสั่งตัดระบบไฟฟ้า หรือสาธารณูปโภคที่เสี่ยงอันตราย เข้าระงับเหตุเบื้องต้น นำบุคลากรและผู้เรียนอพยพไปยังจุดรวมพล ประสานงานโดยตรงกับหน่วยงานภายนอก (สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ภูภัย ดับเพลิง) และควบคุมพื้นที่เกิดเหตุไม่ให้ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าออก

1.3 ทีมสื่อสารและเตือนภัยฉุกเฉิน (งานประชาสัมพันธ์)

มีหน้าที่กดสัญญาณแจ้งเตือนภัย สื่อสารข้อปฏิบัติฉุกเฉินผ่านระบบกระจายข่าวและแอปพลิเคชันฉุกเฉิน รวบรวมรายชื่อผู้บาดเจ็บหรือสูญหาย และรายงานสถานการณ์ตรงต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ทุกระยะ

1.4 ทีมกู้คืนระบบและบริการสำคัญ (งานเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ภารกิจหลัก)

มีหน้าที่สลับไปใช้ระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสำรอง ประเมินความเสียหายของสถานที่และอุปกรณ์ เพื่อเร่งกู้คืนระบบการทำงาน การจัดการศึกษา และบริการทางวิชาการให้กลับมาเปิดดำเนินการได้ตามเวลาเป้าหมาย

2. การบริหารความต่อเนื่องและฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

2.1 การคาดการณ์ล่วงหน้าและการแจ้งเตือน ประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามเป็นประจำ (เช่น อัคคีภัย อุทกภัย โรคระบาด ระบบไอทีล่ม) พร้อมติดตั้งและบูรณาการระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินผ่านสัญญาณเตือนภัยภายในและแอปพลิเคชันเพื่อแจ้งเตือนสถานการณ์แก่บุคลากรและผู้เรียนล่วงหน้า

2.2 การเตรียมความพร้อม จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และคู่มือปฏิบัติงานฉุกเฉิน จัดฝึกอบรมและซ้อมแผนเผชิญเหตุ/อพยพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตลอดจนจัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัย ถึงดับเพลิง ชุดปฐมพยาบาล และระบบสำรองข้อมูลดิจิทัลให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

2.3 การตอบสนองและฟื้นฟู เมื่อเกิดเหตุ ให้ปฏิบัติตามมาตรการตอบสนองฉุกเฉินทันทีเพื่อจำกัดความเสียหาย รักษาชีวิตและทรัพย์สิน จากนั้นดำเนินการตามแผนฟื้นฟูเพื่อปรับปรุงอาคาร สถานที่ และระบบงานให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

2.4 การเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จัดประชุมถอดบทเรียนหลังจบเหตุการณ์ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ ประสิทธิภาพของการตอบสนอง และจุดที่ต้องแก้ไข นำมาปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยและความพร้อมรับมือแก่บุคลากรอย่างยั่งยืน

6.2 ค(3) การบริหารความเสี่ยงฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

แนวทางโดยรวมของสศว. มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา ในการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยขั้นตอนและหลักการสำคัญดังนี้

1. การระบุและประเมินความเสี่ยง (Risk Identification and Assessment) สำคัญๆ ทำการระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในทุกมิติ ทั้งด้านการบริหารจัดการ ศิลปวัฒนธรรม การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการสังคม ประเมินความเสี่ยงตามระดับความรุนแรงและความน่าจะเป็น เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการ

2. การวางแผนและกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Planning) กำหนดแนวทางและมาตรการเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากความเสี่ยง เช่น การออกแบบกระบวนการทำงานที่ปลอดภัย การฝึกอบรมบุคลากร การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

3. การติดตามและตรวจสอบ (Monitoring and Review) สำนักฯ มีการติดตามสถานการณ์ความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และทบทวนมาตรการบริหารความเสี่ยงให้มีความเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

4. การสื่อสารและสร้างความรับรู้ (Communication and Awareness) สร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงโดยส่งเสริมการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

5. การบริหารความเสี่ยงอย่างครบวงจร (Integrated Risk Management) บริหารจัดการความเสี่ยงในทุกระดับและทุกหน่วยงานของสำนักฯ อย่างบูรณาการ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความยั่งยืนของสถาบัน

เอกสารหมายเลข	ลิงก์เอกสารหลักฐาน
6-1	ภาพถ่ายการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม และภาคีเครือข่าย https://link.bsru.ac.th/1cef
6-2	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารจัดการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cef
6-3	รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (บริบทวัฒนธรรม) https://link.bsru.ac.th/1cbd
6-4	คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา https://link.bsru.ac.th/1cef
6-5	แบบประเมินความพึงพอใจรูปแบบออนไลน์ https://link.bsru.ac.th/1cef
6-6	เอกสารข้อมูลด้านความปลอดภัย https://link.bsru.ac.th/1cef
6-7	หนังสือเชิญประชุมและภาพถ่าย เพื่อระดมความคิดเห็นร่วมกับชุมชนและภาคีเครือข่าย https://link.bsru.ac.th/1cef
6-8	ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติของข้าราชการพลเรือน ฯลฯ https://drive.google.com/drive/folders/1tx-L_AXAlh9pphPvHTeinV6_xiL7Opy-
6-9	BSRU Green : จัดกิจกรรมรณรงค์ “การคัดแยกขยะเพื่อลดสภาวะโลกร้อน” ร่วมกับชุมชนแขวงหรือบุรี https://link.bsru.ac.th/1cel
6-10	SDGsplus BSRU : การจัดประชุมร่วมกับศูนย์การพัฒนาท้องถิ่นและขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (BLSD) เพื่อติดตามหาแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านกิจกรรม Work Shop https://link.bsru.ac.th/1cek
6-11	แผนบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cef

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

สศว. ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการให้บริการและการสนับสนุนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งให้บริการการเรียนรู้ผ่านแหล่งเรียนรู้และอาคารอนุรักษ์รวมทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ 1) แหล่งเรียนรู้กรุงธนบุรีศึกษา 2) บ้านเอะกะนาค 3) โรงละครศรีสุริยวงศ์ และ 4) ห้องเกียรติประวัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ควบคู่กับการจัดโครงการและกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม และการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านวารสารที่ทัศนวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ **แสดงข้อมูลดังรูปที่ 7.1-1** โดยกลุ่มผู้รับบริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนชุมชนประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน



รูปที่ 7.1-1 ผลลัพธ์การให้บริการการเรียนรู้ของผู้เรียนและกิจกรรมศิลปวัฒนธรรม พ.ศ. 2567-2569

จากผลการดำเนินงานระหว่างปี พ.ศ. 2567-2569 พบว่า การให้บริการแหล่งเรียนรู้และอาคารอนุรักษ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยจำนวนผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้กรุงธนบุรีศึกษา คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 49.17 ขณะที่จำนวนการใช้บริการโรงละครศรีสุริยวงศ์เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 66.67 และผู้เข้าชมห้องเกียรติประวัติเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 35.38 สะท้อนถึงการขยายการเข้าถึงบริการของสำนักในช่วง 3 ปี ทั้งนี้ บ้านเอะกะนาคเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 แม้ฐานการใช้บริการเดิมจะมีจำนวนไม่สูง

สศว. มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ อาคารอนุรักษ์ และโครงการหรือกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลที่จัดเก็บในระยะแรกมุ่งเน้นจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนครั้ง และจำนวนโครงการเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนข้อมูลพบว่า รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละแหล่งบริการยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และยังไม่สามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการแต่ละประเภทได้อย่างครบถ้วน จึงยังไม่เหมาะสมที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาคำนวณเป็นสัดส่วนกลุ่มลูกค้าของ สศว. ในภาพรวม

จากการเปรียบเทียบความครอบคลุมของการเข้าถึงบริการ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าและประเภทบริการปี พ.ศ. 2568–2569 พบว่า สทว. ยังคงสามารถให้บริการครอบคลุมกลุ่มลูกค้าหลักทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา บุคลากรภายใน ชุมชน/ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการดังกล่าวมีการเข้าถึงบริการอย่างต่อเนื่องในหลายประเภทบริการ

สำหรับปี พ.ศ. 2569 ไม่พบการใช้บริการของลูกค้าบางกลุ่มในบางประเภทบริการ เมื่อพิจารณาพร้อมๆ กับข้อมูลในปี พ.ศ. 2568 พบว่า ลูกค้าบางกลุ่มมีส่วนการใช้บริการในบางแหล่งค่อนข้างน้อย การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงอาจสัมพันธ์กับลักษณะกลุ่มเป้าหมาย และรูปแบบการจัดบริการ/กิจกรรมในแต่ละปี ทั้งนี้ การไม่พบการใช้บริการไม่ได้หมายถึงการยุติการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าดังกล่าว โดยสำนักยังคงเปิดให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มตามภารกิจและลักษณะของบริการ **ดังรูปที่ 7.1-2**

นอกจากนี้ สำนักได้กำหนดกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้เกษียณอายุเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ อย่างไรก็ตามระบบการจัดเก็บข้อมูลเดิมยังไม่ได้จำแนกกลุ่มดังกล่าวออกจากกลุ่มชุมชน/ประชาชนอย่างเป็นระบบ สำนักจึงนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาการจำแนกและจัดเก็บข้อมูลลูกค้า เพื่อให้สามารถติดตามการเข้าถึงบริการ ความต้องการ และความพึงพอใจของกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้เกษียณอายุได้อย่างชัดเจนในรอบการดำเนินงานต่อไป

ความครอบคลุมของการเข้าถึงบริการ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าและประเภทบริการ ปี พ.ศ. 2568–2569

กลุ่มลูกค้า	แหล่งเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร		บ้านเอกราช		โรงละคร ศรีสุริยวงศ์		ห้องเกียรติประวัติ มรภ.บ้านสมเด็จ เจ้าพระยา		โครงการและกิจกรรมด้าน ศิลปวัฒนธรรม	
	2568	2569	2568	2569	2568	2569	2568	2569	2568	2569
 นักเรียน	✓	✓	✓	✓	✓	—	✓	—	✓	✓
 นักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 บุคลากรภายใน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 ชุมชน/ประชาชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 หน่วยงานภาครัฐ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 หน่วยงานเอกชน	✓	—	✓	✓	✓	✓	✓	—	✓	—
 ผู้สูงอายุ/ ผู้เกษียณอายุ*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

✓ พบการใช้บริการ — ไม่พบการใช้บริการจากข้อมูลหรือเก็บไม่ขึ้น * กลุ่มลูกค้าใหม่ ปัจจุบันยังไม่มีกรจำแนกข้อมูลอย่างเป็นระบบ

รูปที่ 7.1-2 ความครอบคลุมของการเข้าถึงบริการ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าและประเภทบริการ ปี พ.ศ. 2568-2569

สทว. มีการนำร่องพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลจากการใช้บริการโรงละครศรีสุริยวงศ์ ซึ่งมีหลักฐานการขอใช้สถานที่และการใช้งานที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ทั้งในระดับรายกิจกรรมและรายวัน ผลการนำร่องในปี พ.ศ. 2569 พบว่า มีการใช้บริการจำนวน 30 ครั้ง รวม 70 วันใช้งาน ครอบคลุมหน่วยงานผู้ใช้บริการจำนวน 14 หน่วยงาน โดยเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 80.00 หน่วยงานภายนอกภาครัฐ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และหน่วยงานภายนอกภาคเอกชน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.33 **ดังรูปที่ 7.1-3** สำหรับกลุ่มนักเรียนและประชาชน/ชุมชน พบหลักฐานว่ามีการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น ณ โรงละครศรีสุริยวงศ์ แต่ยังไม่มียข้อมูลที่สามารถจำแนกจำนวนการใช้บริการของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน ส่วนข้อมูลนักศึกษาถูกบันทึกรวมอยู่ภายใต้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยตามหน่วยงานผู้ขอใช้สถานที่ ที่ยังไม่ได้นำมาคำนวณเป็นสัดส่วนแยกต่างหาก ทั้งนี้ ผลการนำร่องดังกล่าวสะท้อนข้อจำกัดของระบบข้อมูลเดิม และนำไปสู่การกำหนดแนวทางปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลให้สามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น

ในระยะต่อไป สทว. มีแผนจะกำหนดค่านิยามและหน่วยนับข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพิ่มการบันทึกกลุ่มผู้เข้าร่วมและจำนวนผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม แยกข้อมูลหน่วยงานผู้ขอใช้บริการออกจากสถานภาพของผู้เข้าร่วม ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลกลางและตรวจสอบความครบถ้วนเป็นระยะ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความครอบคลุมของกลุ่มลูกค้า เปรียบเทียบผลระหว่างปี และใช้ผลลัพธ์ประกอบการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



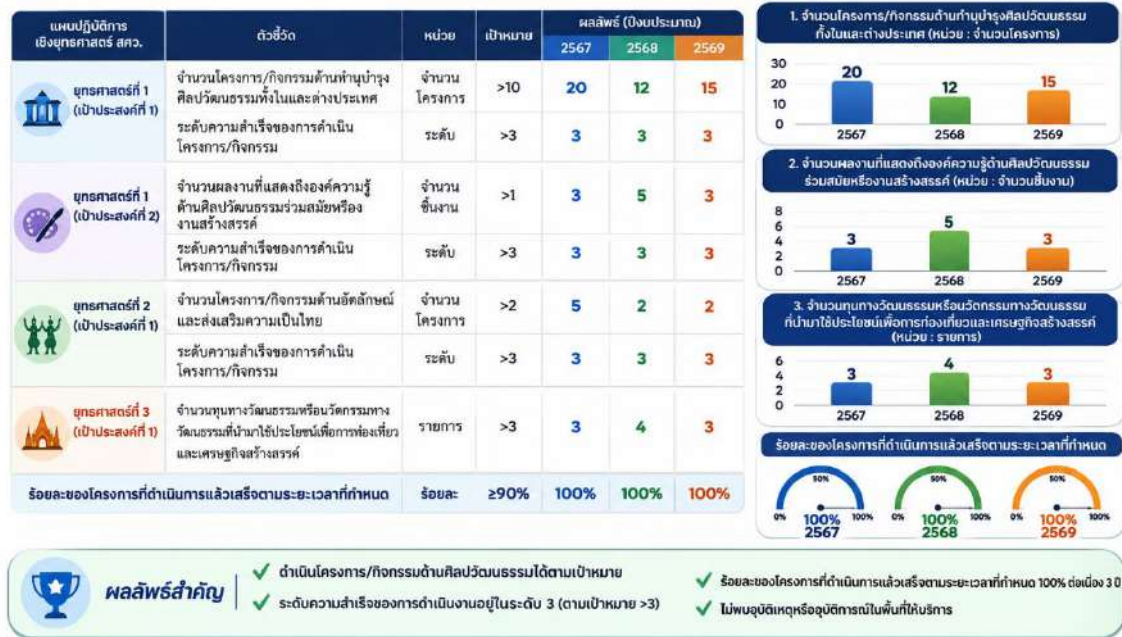
รูปที่ 7.1-3 กลุ่มลูกค้าและการใช้โรงละครศรีสุริยวงศ์ พ.ศ. 2569

7.1 ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

7.1 ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

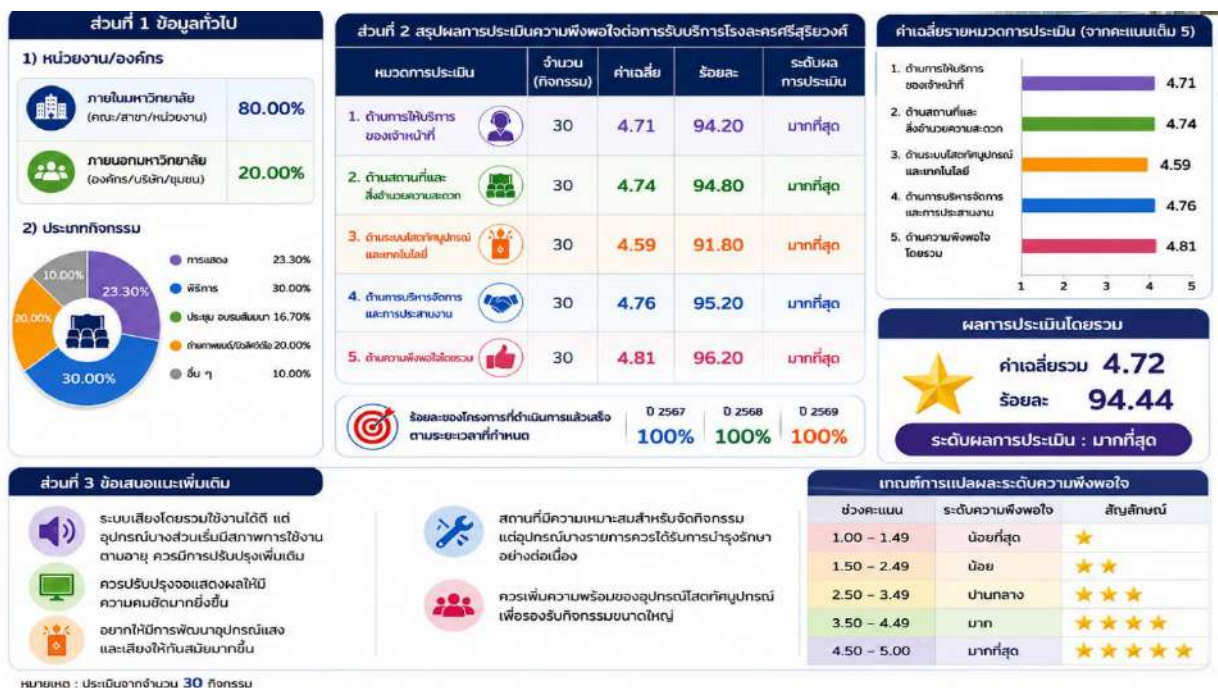
สศว. ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Action Plan) ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นกรอบแนวทางในการบริหารราชการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในการบริหารงบประมาณรายจ่ายประจำปี และใช้เป็นกลไกในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Action Plan) พบว่า สำนักศิลปะและวัฒนธรรมได้ดำเนินงานสอดคล้องตามเป้าหมายและกรอบการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับกระบวนการดำเนินงานของสำนักศิลปะและวัฒนธรรมให้มีคุณภาพและความยั่งยืนยิ่งขึ้นในอนาคต ดังรูปที่ 7.1-4



รูปที่ 7.1-4 ผลลัพธ์ตัวชี้วัดด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569

จากผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของ สศว. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569 พบว่า การดำเนินงานโดยรวมมีความต่อเนื่องและสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เมื่อพิจารณาภาพรวม แม้ผลลัพธ์เชิงปริมาณของบางตัวชี้วัดจะมีความผันผวนระหว่างปีตามลักษณะและแผนการดำเนินงาน แต่ สศว. ยังคงรักษาผลการดำเนินงานให้อยู่ในระดับเป้าหมาย โดยเฉพาะ ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีผลสำเร็จร้อยละ 100 ต่อเนื่องตลอดทั้ง 3 ปี สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารแผนและขับเคลื่อนภารกิจด้านศิลปวัฒนธรรมให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การสร้างองค์ความรู้และงานสร้างสรรค์ การส่งเสริมอัตลักษณ์และความเป็นไทย ตลอดจนการนำทุนทางวัฒนธรรมไปใช้ประโยชน์เพื่อการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ดังรูปที่ 7.1-5

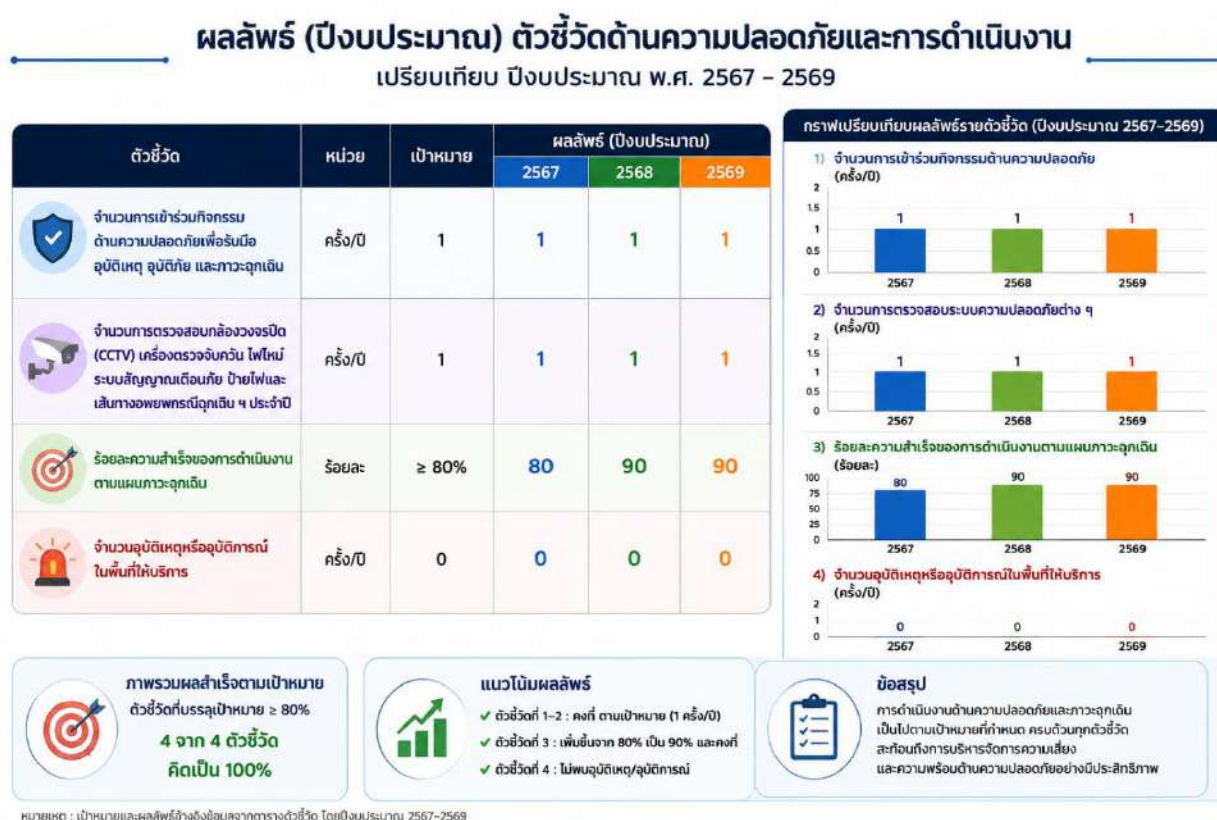


รูปที่ 7.1-5 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการโรงละครศรีสุริยวงศ์ ประจำปี พ.ศ. 2569

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการโรงละครศรีสุริยวงศ์ ประจำปี พ.ศ. 2569 พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.72 จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 94.44 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกด้านมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจโดยรวม (4.81) รองลงมาคือ การบริหารจัดการและการประสานงาน (4.76) ทั้งนี้ ผลการประเมินสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับสูง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะด้านการบำรุงรักษาและพัฒนาอุปกรณ์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

7.1 ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน

สทว. ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน โดยกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการกำหนดเส้นทางอพยพและป้ายแสดงทางหนีไฟ การเฝ้าระวังและแจ้งเตือนเหตุการณ์ ตลอดจนการตรวจสอบความพร้อมของระบบและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย โดยกำหนดให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเตรียมพร้อมรับมืออุบัติเหตุ อุบัติภัย และภาวะฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี รวมทั้งมีการตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มีความพร้อมต่อการใช้งานและสร้างความปลอดภัยแก่บุคลากร ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และทรัพย์สิน ดังรูปที่ 7.1-6



รูปที่ 7.1-6 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569

จากผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569 พบว่า สำนักฯ ดำเนินการด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมรับมืออุบัติเหตุ อุบัติภัยและภาวะฉุกเฉิน และการตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยผลการดำเนินงานตามแผนภาวะฉุกเฉินเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 80 ในปี พ.ศ. 2567 เป็นร้อยละ 90 ในปี พ.ศ. 2568 และคงอยู่ที่ร้อยละ 90 ในปี พ.ศ. 2569 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 อีกทั้ง ไม่พบอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ในพื้นที่ให้บริการตลอดระยะเวลา 3 ปี

นอกจากการตรวจสอบประจำปีแล้ว สำนักฯ ได้นำประเด็นความปลอดภัยและการป้องกันอัคคีภัยเข้าสู่แผนบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน เพื่อให้มีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยในปี พ.ศ. 2567 ผลการสำรวจและตรวจสอบพบว่า ถังดับเพลิงและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยบางส่วนเริ่มชำรุดหรือหมดอายุการใช้งาน

จึงกำหนดให้เป็นประเด็นที่ต้องควบคุมและติดตามอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี พ.ศ. 2568 สำนักฯ ได้ดำเนินการเสนอของบประมาณเพื่อจัดหาถังดับเพลิงใหม่ พร้อมประสานให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบและเปลี่ยนอุปกรณ์บางส่วนเพื่อให้ความพร้อมและปลอดภัยต่อการใช้งาน และในปี พ.ศ. 2569 ยังคงติดตามการจัดหาถังดับเพลิงใหม่และความพร้อมของอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงและสร้างความปลอดภัยแก่บุคลากร ลูกค้า และผู้เข้ามาใช้บริการ

ผลการดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการความปลอดภัยในลักษณะ เชิงป้องกัน (Preventive) โดยสำนักฯ มิได้พิจารณาเฉพาะผลลัพธ์จากการไม่เกิดอุบัติเหตุเท่านั้น แต่มีการค้นหาความเสี่ยงจากการตรวจสอบจริง นำประเด็นเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยง กำหนดมาตรการควบคุม ประสานการแก้ไข และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2569 สามารถบรรลุเป้าหมายครบทั้ง 4 ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย และไม่พบอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ในพื้นที่ให้บริการ

7.1 ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

สศว. ได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ส่งมอบ (Suppliers) ได้แก่ ผู้จัดทำวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการจัดกิจกรรม และมีพันธมิตรทางความร่วมมือ (Partners) ทั้งภายในมหาวิทยาลัย (คณะ สาขา ศูนย์/สำนัก) และภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น สภาวัฒนธรรม เขตธนบุรี ชุมชนท้องถิ่น โรงเรียน และหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน การดำเนินงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอได้เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และนำไปสู่เครือข่ายความร่วมมือเชิงวิชาการและวัฒนธรรมที่มีความยั่งยืน ดังรูปที่ 7.1-7

กลุ่มโครงการ	ผู้ส่งมอบ/พันธมิตรสำคัญ	รูปแบบการสนับสนุน	ผลลัพธ์
 1. เติตพระเกียรติและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์	• ผู้จำหน่ายวัสดุ/ดอกไม้ • ผู้รับจ้างจัดสถานที่ • หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย • นักศึกษา บุคลากร • ชุมชน/ประชาชน	 จัดหาและส่งมอบวัสดุ จัดเตรียมสถานที่  สนับสนุนกำลังคนและ เข้าร่วมกิจกรรม	✓ การส่งมอบ/จัดเตรียมเป็นไปตามกำหนด ✓ กิจกรรมแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ✓ ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี
 2. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพทุนทางวัฒนธรรมเพื่อขับเคลื่อน Soft Power	• ชุมชน เครือข่ายวัฒนธรรม • หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย • ผู้จำหน่ายและผู้ให้บริการ	 ร่วมวางแผน/ดำเนิน กิจกรรม  สนับสนุนพื้นที่ บุคลากร องค์ความรู้ และทรัพยากร	✓ เครือข่ายและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ✓ สามารถดำเนินกิจกรรมตามแผน ✓ เกิดความร่วมมือในการพัฒนาทุนทางวัฒนธรรมและต่อยอดสู่งานสร้างสรรค์
 3. ส่งเสริม อนุรักษ์ และสืบสานประเพณีและวัฒนธรรม	• ชุมชน สภาวัฒนธรรม เขตธนบุรี • หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน • หน่วยงานภายใน ผู้สนับสนุน	 ร่วมจัดกิจกรรม  สนับสนุนกำลังคน ทรัพยากร/ งบประมาณ หรือการสนับสนุนอื่น  ประสานเครือข่ายและการสื่อสาร	✓ ได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายหลายภาคส่วน ✓ กิจกรรมดำเนินการตามกำหนด ✓ เกิดความร่วมมือด้านการอนุรักษ์และสืบสานวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง

รูปที่ 7.1-7 ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

จากผลการดำเนินงานด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน พบว่า สศว. ได้รับความร่วมมือจากผู้ส่งมอบ (Suppliers) และพันธมิตรความร่วมมือ (Partners) ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการสนับสนุนการดำเนินงานของโครงการทั้ง 3 กลุ่ม ครอบคลุมการจัดหาและส่งมอบวัสดุ/อุปกรณ์ การจัดเตรียมสถานที่ การสนับสนุนกำลังคน พื้นที่ ทรัพยากร และการประสานเครือข่ายตามลักษณะของแต่ละกิจกรรม ส่งผลให้การดำเนินโครงการและกิจกรรมสามารถดำเนินการและแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

โดยโครงการเทิดพระเกียรติและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์ได้รับการสนับสนุนด้านการจัดเตรียมสถานที่ วัสดุ และกำลังคน ขณะที่โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพทุนทางวัฒนธรรมเพื่อขับเคลื่อน Soft Power มีการทำงานร่วมกับชุมชน เครือข่ายวัฒนธรรม และหน่วยงานต่าง ๆ ในการสนับสนุนพื้นที่ บุคลากร องค์ความรู้ และทรัพยากร ส่วนโครงการด้านการส่งเสริม อนุรักษ์ และสืบสานประเพณีและวัฒนธรรม ได้รับความร่วมมือจากชุมชน สภาวัฒนธรรม เขตธนบุรี และผู้สนับสนุนในการร่วมดำเนินกิจกรรมและสนับสนุนทรัพยากร ผลการดำเนินงานสะท้อนให้เห็นถึงการประสานและการมีส่วนร่วมของเครือข่ายหลายภาคส่วนที่ช่วยสนับสนุนให้การกิจด้านศิลปวัฒนธรรมดำเนินไปตามแผน

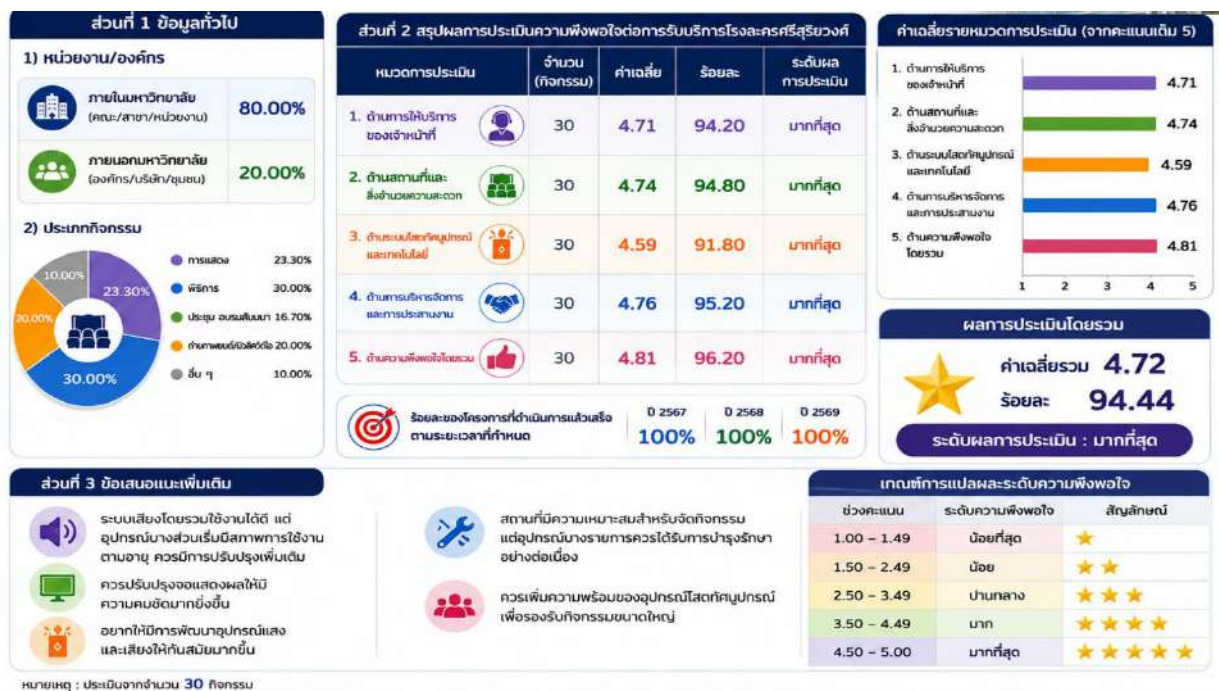
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2 ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สศว. มีการเก็บข้อมูลและประเมินผลการเรียนรู้ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาทิ แบบสอบถามหลังกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์เชิงลึก การรับฟังข้อคิดเห็นจากโซเชียลมีเดีย และการเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น (Benchmarking) ซึ่งใช้เป็นฐานในการออกแบบกิจกรรม ปรับปรุงบริการ และวัดผลเชิงปฏิบัติการ ในการนี้จึงแสดงตัวอย่างผลลัพธ์ความพึงพอใจจากลูกค้าโดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการการเรียนรู้ผ่านแหล่งเรียนรู้และอาคารอนุรักษ์ และด้านการจัดโครงการ/กิจกรรม ดังนี้

1. ด้านการให้บริการการเรียนรู้ผ่านแหล่งเรียนรู้และอาคารอนุรักษ์



รูปที่ 7.2-1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการโรงละครศรีสุริยวงศ์ ประจำปี พ.ศ. 2569

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการโรงละครศรีสุริยวงศ์ ประจำปี พ.ศ. 2569 พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.72 จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 94.44 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกด้านมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจโดยรวม (4.81) รองลงมาคือ การบริหารจัดการและการประสานงาน (4.76) ทั้งนี้ ผลการประเมินสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับสูง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะด้านการบำรุงรักษาและพัฒนาอุปกรณ์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการแหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร เชิงเปรียบเทียบ 3 ปี (พ.ศ. 2567 – 2569)



รูปที่ 7.2-2 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการแหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2567-2569

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการแหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2567–2569 พบว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน โดยภาพรวมเพิ่มจากร้อยละ 91.46 เป็น 92.44 และ 93.17 ตามลำดับ ในปี พ.ศ. 2569 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีผลประเมินสูงสุด ร้อยละ 93.56 ขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริหารจัดการ แม้มีผลต่ำกว่าด้านอื่น แต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง สะท้อนถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



2. ด้านการจัดโครงการ/กิจกรรม



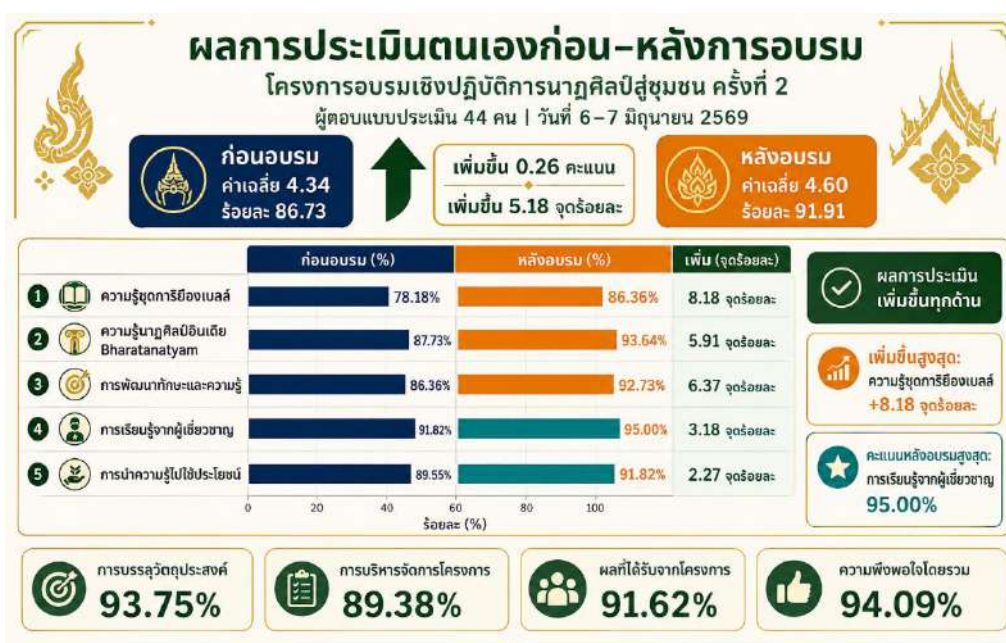
รูปที่ 7.2-3 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อโครงการ “ศิลปินแห่งชาติ ถ่ายทอดกระบวนการทำรำและเทคนิคในการแสดง รำเดี่ยว-รำคู่ ในการแสดงโขนตามรูปแบบกรมศิลปากร”

จากผลการประเมินโครงการ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.74 โดยด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการมีผลการประเมินสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.61 นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า **ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำรำและเทคนิคการแสดงเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน** โดยภาพรวมเพิ่มจากร้อยละ 82.88 เป็น 91.49 ขณะที่ด้านทักษะ ประสบการณ์ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพิ่มจากร้อยละ 90.92 เป็น 95.39 ผลดังกล่าวสะท้อนว่าโครงการสามารถสร้างทั้งความพึงพอใจ การเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะของผู้เข้าร่วม ตลอดจนส่งเสริมการนำองค์ความรู้ด้านนาฏศิลป์ไทยไปใช้ประโยชน์และสืบสานต่อไปได้อย่างเป็นรูปธรรม



เมื่อวันที่ 6-7 มิถุนายน 2569 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จัดโครงการ “ศิลปะการแสดงฝั่งธนบุรีกับการสร้างการรับรู้สำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ในเขตธนบุรี สู่อุตสาหกรรม Soft Power” กิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการนาฏศิลป์สู่ชุมชน ครั้งที่ 2 ณ ห้องประชุม อาคาร 27 ชั้น 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและสร้างการมีส่วนร่วมของเยาวชนในการสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนฝั่งธนบุรี โดยการอบรมครั้งนี้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย

การดำเนินโครงการครั้งนี้เป็นการนำองค์ความรู้ทางนาฏศิลป์ออกสู่ชุมชน โดยเปิดโอกาสให้เยาวชน นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนรู้ศิลปะการแสดงที่สะท้อนอัตลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม อันเป็นรากฐานสำคัญของชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรี การจัดกิจกรรมดังกล่าวยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา ชุมชน และผู้เชี่ยวชาญด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อร่วมกันอนุรักษ์และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมสู่คนรุ่นใหม่ ซึ่งแสดงผลการประเมินติดตาม ดังรูปที่ 7.2-4

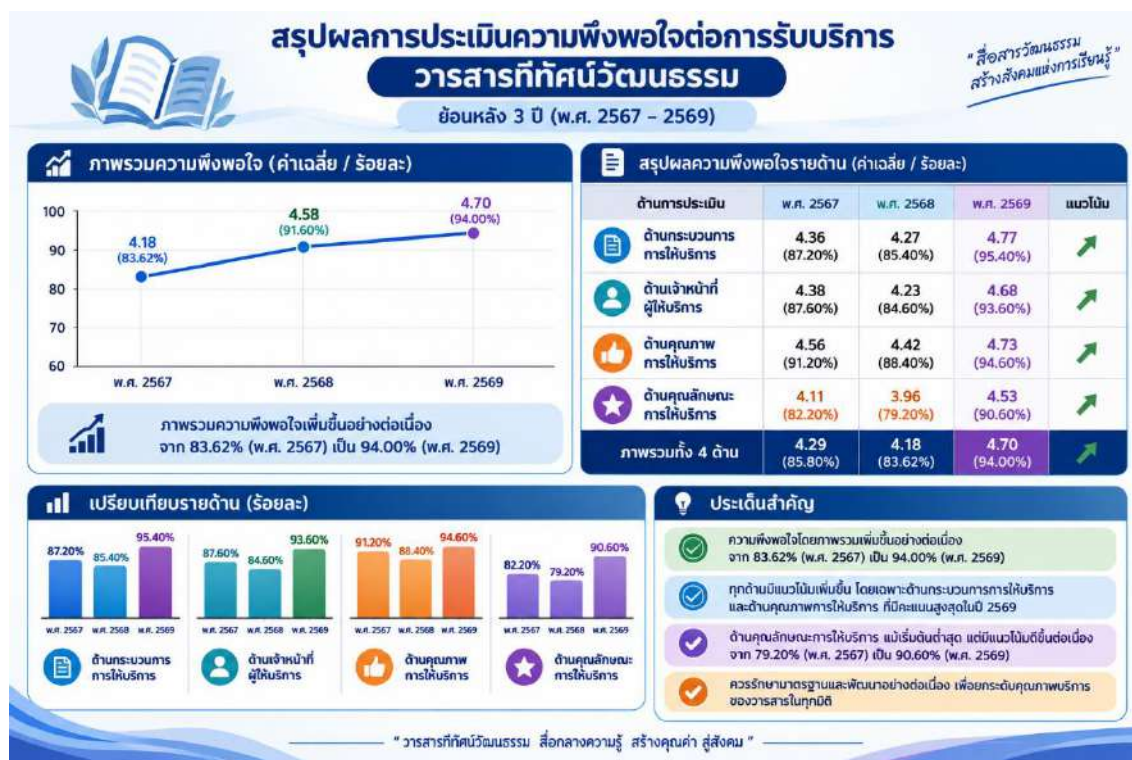


รูปที่ 7.2-4 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อโครงการ “ศิลปะการแสดงฝั่งธนบุรีกับการสร้างการรับรู้สำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ในเขตธนบุรี สู่อุตสาหกรรม Soft Power”

จากผลการประเมินตนเองของผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 44 คนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ภายหลังจากการอบรม ผู้เข้าร่วมมีระดับการรับรู้ด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การเรียนรู้เพิ่มขึ้นทุกประเด็น โดยคะแนนเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มจาก 4.34 เป็น 4.60 และคิดเป็นร้อยละเพิ่มจาก 86.73 เป็น 91.91 หรือเพิ่มขึ้น 5.18 จุดร้อยละ ประเด็นที่เพิ่มขึ้นสูงสุดคือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการแสดงชุดการยี่องเบสส์ เพิ่มขึ้น 8.18 จุดร้อยละ ขณะที่ผลหลังอบรมสูงสุด คือ การได้รับประสบการณ์เรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 95.00 สะท้อนว่าโครงการสามารถส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านนาฏศิลป์ของผู้เข้าร่วมได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ผลดังกล่าวเป็นการประเมินตนเองด้วยมาตราส่วน 5 ระดับมิใช่คะแนนทดสอบภาคปฏิบัติ



สศว. ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการวารสารที่ทัศนวัฒนธรรม เพื่อนำผลไปใช้พัฒนากระบวนการบริหารจัดการและยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยประเมินความพึงพอใจครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และคุณลักษณะการให้บริการ พร้อมนำผลย้อนหลัง 3 ปีมาเปรียบเทียบเพื่อพิจารณาแนวโน้มและกำหนดประเด็นปรับปรุง ดังรูปที่ 7.2-5



รูปที่ 7.2-5 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการวารสารที่ทัศนวัฒนธรรม ปี พ.ศ. 2567–2569

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการวารสารที่ทัศนวัฒนธรรม ปี พ.ศ. 2567–2569 พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 83.62 เป็น 91.60 และ 94.00 ตามลำดับ โดยในปี พ.ศ. 2569 ผลการประเมินทุกด้านอยู่ในระดับสูง และด้านกระบวนการการให้บริการมีผลประเมินสูงสุด ร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 94.60 สะท้อนถึงการพัฒนากระบวนการและคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ทั้งนี้ สศว. มีแผนยกระดับการบริหารจัดการวารสารเข้าสู่ ระบบ ThaiJO เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการและเผยแพร่วารสาร โดยกำหนดเริ่มใช้งานเต็มระบบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2570 เป็นต้นไป และจะติดตามผลการดำเนินงานและความพึงพอใจภายหลังการใช้ระบบเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

7.2 ก(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สศว. ดำเนินกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมเชิงการเรียนรู้และบริการชุมชนที่มุ่งสร้างความผูกพันกับผู้เรียน ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไป และลูกค้ำกลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ ศิลปิน ปรากฏุ์ท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงชุมชนรอบมหาวิทยาลัย ผ่านการจัดโครงการ/กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการสร้างสรรค์งานวัฒนธรรม ซึ่งมีการประเมินเรื่องความผูกพันเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การประเมินเชิงคุณภาพ เช่น มีคะแนนความพึงพอใจ จากแบบสอบถามการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม และข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมโดยตรง และการประเมินเชิงปริมาณ เช่น มีรายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเดิม ๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรมของสำนักฯ จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยกิจกรรมดังกล่าวมีการดำเนินงานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมและความต่อเนื่องของความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ มีความเชื่อมั่นในบทบาทของ สศว. และพื้นที่จัดกิจกรรม ในฐานะศูนย์กลางการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนทางศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไป อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคีเครือข่ายให้ความสนใจเข้ามาสนับสนุน ร่วมดำเนินงานและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกัน มหาวิทยาลัย โดยอธิการบดี ได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก ให้เกียรติเป็นประธาน หรือมอบหมายรองอธิการบดีบริหารการแทนเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญๆ ของ สศว. ซึ่งส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่น สะท้อนการสนับสนุนจากผู้นำระดับมหาวิทยาลัย และส่งเสริมให้บุคลากร ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยดังกล่าวจึงมีส่วนเสริมสร้างความร่วมมือและความผูกพันระหว่าง สศว. กับผู้เรียน ลูกค้ำ และภาคีเครือข่ายในระยะยาว ผลจากการมีส่วนร่วมส่งเสริมผลลัพธ์การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของผู้เรียน ช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ท้องถิ่น ตามที่ สศว. จัดโครงการตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เช่น โครงการ “ศิลปะการแสดงผิงฮันบูรีกับการสร้างการรับรู้สำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ในเขตธนบุรี สู่ Soft Power” และโครงการสืบสานและยกระดับทุนวัฒนธรรมด้วยกระบวนการ Soft Power เพื่อสื่อสารสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมชุมชน กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อเพิ่มมูลค่าสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และเพิ่มการยอมรับของชุมชนต่อกิจกรรมของสำนัก ผ่านการประเมินความพึงพอใจและรับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน ทำให้บทบาทของสำนักเปลี่ยนจากผู้ให้บริการเป็นพันธมิตรทางวัฒนธรรมความร่วมมือระยะยาวกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการประชุมร่วมออกแบบกิจกรรม/โครงการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความผูกพันและสร้างความยั่งยืนระหว่างสศว.กับชุมชน

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.3 ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม พิจารณาจากประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะเฉพาะด้าน แผนพัฒนาบุคลากร วิเคราะห์ภารกิจและโครงสร้างการปฏิบัติงาน จัดทำกรอบอัตรากำลังตามความจำเป็น ซึ่งปัจจุบัน สศว. มีอัตรากำลังบุคลากรหรือจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อภารกิจในแต่ละฝ่าย เมื่อเทียบกับภารกิจของหน่วยงาน รวมถึงขีดความสามารถของบุคลากรพบว่าบุคลากรมีทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสมตามภารกิจในแต่ละฝ่าย และยังคงพัฒนาทักษะต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ดังรูปที่ 7.3-1



รูปที่ 7.3-1 โครงสร้างและสมรรถนะบุคลากรผลลัพธ์ตามปีงบประมาณ 2567-2569 เทียบกับค่าเป้าหมาย

สศว. ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อใช้ติดตามประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยแบ่งการประเมินออกเป็นผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ 70 และสมรรถนะในการปฏิบัติงานร้อยละ 30 ครอบคลุมทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน ผลการประเมินรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 แสดงดังรูปที่ 7.3-2



* ข้อมูลการประเมินรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

รูปที่ 7.3-2 ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร ประจำปี พ.ศ. 2569

ผลการประเมินพบว่า บุคลากรที่อยู่ในรอบการประเมินจำนวน 5 คน มีคะแนนรวมระหว่าง 95.80–98.32 คะแนน และได้รับผลการประเมินระดับ “ดีเด่น” ทุกคน โดยคะแนนด้านสมรรถนะอยู่ที่ 100 คะแนนทุกตำแหน่ง สะท้อนถึงความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และความมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ บุคลากรใหม่จำนวน 1 คนยังไม่อยู่ในรอบการประเมิน สศว. จึงจะติดตามผลในรอบถัดไป และนำผลการประเมินมาใช้ประกอบการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

7.3 ก(2) บรรยาการการทำงาน

ผู้บริหารของ สศว. ให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยาการการทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีแสงสว่างเพียงพอ และจัดสรรพื้นที่ทำงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้เป็นสัดส่วน ตลอดจนปรับปรุงพื้นที่ที่ไม่สามารถใช้งานได้ให้กลับมาใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า อาทิ ห้องน้ำ ห้องประชุม พื้นที่ส่วนกลาง และห้องเอนกประสงค์ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก คล่องตัว และปลอดภัย นอกเหนือจากการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพแล้ว สศว. ยังให้ความสำคัญกับการดูแลบุคลากรในด้านสุขภาพและความปลอดภัย ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนความพึงพอใจ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถจำแนกแนวทางการดำเนินงานได้ดังนี้

1. ผลลัพธ์ด้านสุขภาพของบุคลากร

- บุคลากรมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี ผ่านการส่งเสริมกิจกรรมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การออกกำลังกายร่วมกัน
- การเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่สะดวกและมีคุณภาพ ได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลตามสิทธิสวัสดิการราชการ/ประกันสังคม

2. ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

- สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย อาคารมีความมั่นคง ปลอดภัย มีระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยครบถ้วน
- เกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานน้อยหรือเป็นศูนย์ ถือเป็นตัวชี้วัดว่ามาตรการความปลอดภัยมีประสิทธิภาพ
- การบริหารจัดการทรัพยากรภายในสำนักฯ ตามแนวทาง Reduce และ Reuse

3. ผลลัพธ์ด้านค่าตอบแทน

- บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- มีการปรับค่าตอบแทนตามผลงานหรือคุณภาพการปฏิบัติงาน (การขึ้นเงินเดือน)
- ได้รับค่าตอบแทนตรงเวลาและตรวจสอบได้ มีระบบบัญชีและการจ่ายเงินที่โปร่งใส

4. ผลลัพธ์ด้านสิทธิประโยชน์

- มีสิทธิประโยชน์พื้นฐานตามกฎหมายแรงงาน/ข้าราชการ เช่น วันลาพักผ่อนประจำปี ลาป่วย ลาคลอด ลาเพื่อพัฒนาตนเอง
- มีสวัสดิการเสริมอื่น ๆ จากหน่วยงาน เช่น เบี้ยเลี้ยงหรือค่าพาหนะกรณีไปปฏิบัติราชการนอกสถานที่ สวัสดิการงานศพ เยี่ยมไข้ กิจกรรมสร้างสรรค์ส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่
- สนับสนุนโอกาสในการพัฒนาอาชีพ เช่น การส่งเข้าร่วมอบรม สัมมนา ดูงานทั้งในและต่างประเทศ

7.3 ก(3) ความผูกพันของบุคลากร

สศว. มีการประเมินความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement) โดยใช้วิธีการสอบถามปลายปิด (Closed-ended questionnaire) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) เพื่อรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งการสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended questionnaire) แบ่งเป็นข้อมูลการสอบถาม 10 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการสื่อสารและความเข้าใจ 2.ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุน 3.ด้านการพัฒนาและการเรียนรู้ 4.ด้านระบบงานและทรัพยากร 5.ด้านความเป็นธรรมและแรงจูงใจ 6.ด้านความสัมพันธ์และวัฒนธรรมองค์กร 7.ด้านความทุ่มเทและความพยายาม 8.ด้านความภาคภูมิใจและการเป็นทูตองค์กร 9.ด้านการคงอยู่และความผูกพันระยะยาว และ 10.ด้านการมีส่วนร่วมและการมีเสียง และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) อาทิ ความผูกพันในทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่สุดในการทำงาน ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุง/พัฒนาบรรยากาศการทำงาน เป็นต้น

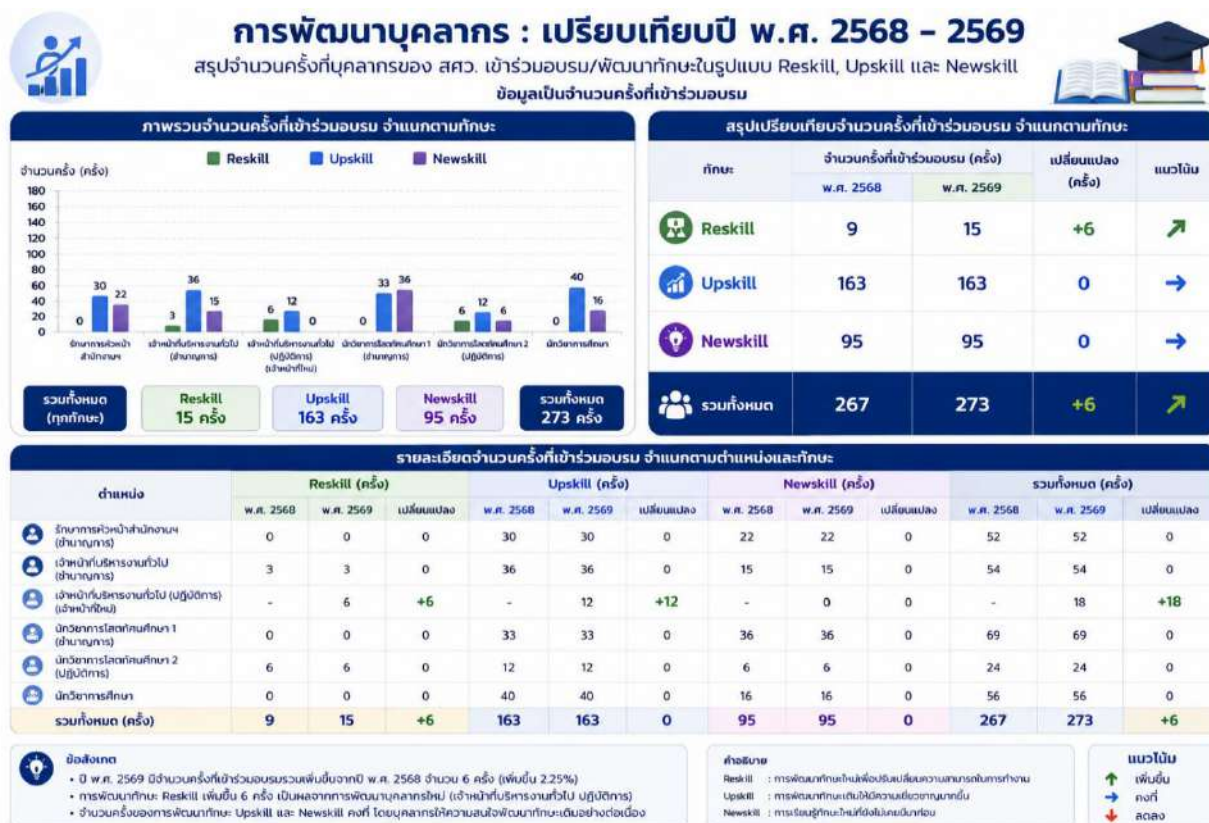


รูปที่ 7.3-3 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร พ.ศ. 2568-2569

สศว. ประเมินความผูกพันของบุคลากรโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดควบคู่กับแบบสอบถามปลายเปิด ผลการเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2568-2569 พบว่า ความผูกพันโดยภาพรวมเพิ่มจากร้อยละ 86.24 คิดเป็นร้อยละ 88.02 หรือเพิ่มขึ้น 1.78 จุดร้อยละ โดยผลการประเมินเพิ่มขึ้นทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีผลสูงสุด คือ การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ร้อยละ 91.00 ส่วนด้านที่พัฒนาขึ้นมากที่สุดคือการทุ่มเทและอุทิศตน เพื่อองค์กร เพิ่มขึ้น 2.48 จุดร้อยละ ข้อคิดเห็นของบุคลากรสะท้อนจุดเด่นด้านการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ขณะเดียวกัน ควรพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารและมอบหมายงาน แรงจูงใจ สวัสดิการ และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมมากขึ้น

7.3 ก(4) การพัฒนาบุคลากร

สศว. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับภารกิจและการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงาน โดยจำแนกการพัฒนาออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ การพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็นต่อการทำงานเดิม (Reskill) การยกระดับทักษะเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Upskill) และการเรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อรองรับภารกิจในอนาคต (Newskill) พร้อมติดตามจำนวนครั้งที่บุคลากรแต่ละตำแหน่งเข้าร่วมการอบรมและพัฒนาทักษะ เพื่อใช้ประเมินความครอบคลุมและกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ดังรูปที่ 7.3-4



รูปที่ 7.3-4 การพัฒนาบุคลากรของ สศว. พ.ศ. 2568-2569

ผลการเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2568–2569 พบว่า จำนวนครั้งที่บุคลากรเข้าร่วมการพัฒนาทักษะเพิ่มจาก 267 ครั้ง เป็น 273 ครั้ง เพิ่มขึ้น 6 ครั้ง หรือร้อยละ 2.25 โดยการพัฒนาด้าน Reskill เพิ่มจาก 9 ครั้ง เป็น 15 ครั้ง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 66.67 ซึ่งสัมพันธ์กับการพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ขณะที่การพัฒนาด้าน Upskill คงที่ 163 ครั้ง และ Newskill คงที่ 95 ครั้ง สะท้อนว่า สศว. ยังคงให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะเดิมและการเตรียมความพร้อมด้านทักษะใหม่อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการเสริมทักษะพื้นฐานที่จำเป็นแก่บุคลากรใหม่

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

7.4 ก(1) การนำองค์กร

บทบาทของผู้นำสำนักศิลปะและวัฒนธรรม แสดงออกถึงความเป็นแบบอย่างในการประพฤติและปฏิบัติที่โปร่งใสและตรงไปตรงมา โดยใช้ระบบการนำองค์กรที่เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานทุกระดับได้แสดงความคิดเห็น เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ผู้นำยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและ ภายนอก เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันต่อวิสัยทัศน์ ค่านิยม และทิศทางการขับเคลื่อนขององค์กร สะท้อนให้เห็นว่า ผู้นำสำนักศิลปะและวัฒนธรรมมีการสื่อสารอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง โดยครอบคลุมตั้งแต่การมอบหมายงาน การถ่ายทอด นโยบาย ไปจนถึงการติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคลากรทุกระดับรับรู้ เข้าใจ และปฏิบัติได้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

7.4 ก(2) การกำกับดูแลองค์กร

สศว. มีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ยึดหลัก ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน โดยผู้บริหารสำนักฯ ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการกำกับติดตามและสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรผ่านการสื่อสารที่เปิดเผยและการรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้บุคลากรสามารถรับรู้และติดตามทิศทางการนำองค์กรได้อย่างชัดเจน

ด้านกลไกการตรวจสอบ องค์กรมีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารของสำนักฯ โดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารงาน ซึ่งถือเป็นกระบวนการตรวจสอบภายในที่ช่วยให้การบริหารงานมีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ นอกจากนี้องค์กรยังใช้ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางสำคัญในการกำกับดูแลและวางแผนการดำเนินงาน โดยข้อเสนอแนะและผลการประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาได้นำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

ทั้งนี้ เพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรดังกล่าว สศว. ได้กำหนดตัวชี้วัดครอบคลุมทั้งด้านการสื่อสารทิศทางองค์กร การติดตามผลการดำเนินงาน การสร้างความร่วมมือกับเครือข่าย การประกันคุณภาพการศึกษา และการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม โดยนำเสนอผลการดำเนินงานย้อนหลังระหว่างปี พ.ศ. 2567–2569 เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย ดังแสดงในตารางที่ 7.4-1

ตารางที่ 7.4-1 การนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วย	เป้าหมาย	ปี พ.ศ. 2567	ปี พ.ศ. 2568	ปี พ.ศ. 2569
ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม M-E-N-A ของบุคลากร	ร้อยละ	100	100	100	100
จำนวนครั้งการประชุมบุคลากรประจำเดือน	ครั้ง/ปี	12	8	9	8
จำนวนครั้งการประชุมหรือพบปะร่วมกับภาคีเครือข่ายภายนอก	ครั้ง/ปี	3	2	3	3
ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (คะแนนรวม)	คะแนน	>150	-	104.50	N/A
การตรวจสอบวัสดุครุภัณฑ์	เรื่อง/ปี	0	0	0	0

7.4 ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

สศว. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม อนุรักษ์ และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมอันทรงคุณค่า การดำเนินงานของสำนักจึงต้องสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและรับประกันคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

หนึ่งในผลลัพธ์สำคัญคือการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ทั้งกฎหมายการอนุรักษ์โบราณสถาน และโบราณวัตถุ (บ้านเอกราช) กฎหมายแรงงานและสวัสดิการบุคลากร สำนักศิลปะและวัฒนธรรมมีการติดตามและตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่มีการละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับสำคัญใด ๆ เกิดขึ้นภายในองค์กร นอกจากนี้ บุคลากรและผู้บริหารยังได้รับการอบรมและสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

อีกทั้ง สศว. ยังได้รับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีผลการตรวจสอบที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ไม่มีข้อผิดพลาดร้ายแรง และมีการติดตามแก้ไขข้อเสนอแนะจากการประเมินอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงมาตรฐานการบริหารจัดการและการให้บริการที่ดี ดังแสดงในตารางที่ 7.4-2

ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

ตัวชี้วัด	หน่วย	เป้าหมาย	2567	2568	2569
จำนวนกรณีการละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับ	เรื่อง/ปี	0	0	0	0
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ระดับมหาวิทยาลัย	คะแนน	90	91.02	92.90	N/A
จำนวนกรณีทุจริตหรือประพฤติผิดจริยธรรม	เรื่อง/ปี	0	0	0	0
จำนวนกรณีการกระทำผิดวินัยของบุคลากร	เรื่อง/ปี	0	0	0	0

7.4 ก(4) จริยธรรม

สศว. ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและอนุรักษ์คุณค่าทางศิลปะและวัฒนธรรม ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมจึงสะท้อนให้เห็นถึงความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และความเคารพต่อผู้อื่นของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งมีผลต่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักอย่างชัดเจน

บุคลากรใน สศว. มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีกรณีทุจริตหรือประพฤติผิดทางจริยธรรมเกิดขึ้นในองค์กร การใช้ทรัพยากรและงบประมาณของสำนักเป็นไปอย่างเหมาะสมและโปร่งใส อีกทั้งสำนักยังให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและส่งเสริมความหลากหลาย ทั้งในแง่ของเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม บุคลากรทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้าง ยอมรับความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

7.4 ก(5) สังคม

สศว. มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่คู่สังคมไทยอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชน การบูรณาการองค์ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมกับศาสตร์อื่น ๆ และการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากควบคู่กับความเข้มแข็งทางวัฒนธรรม เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพความพร้อมของชุมชนท้องถิ่นด้านการสื่อสารและสื่อสร้างสรรค์ ซึ่งมีการนำเอาแนวคิดจากการเล่นพื้นบ้านของชุมชนวัดประดิษฐาราม (วัดมอญ) มาสร้างสรรค์ผ่านภาพกราฟฟิตี้แนว Street Art ที่สะท้อนอัตลักษณ์ของชุมชน สร้างเสน่ห์ให้กับพื้นที่ และดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยี่ยมชม โดยผลลัพธ์ของการดำเนินงานสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจ และสามารถดำเนินการพัฒนาต่อยอดเป็นโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โครงการสืบสานและยกระดับทุนวัฒนธรรมด้วยกระบวนการ Soft Power เพื่อสื่อสารสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมชุมชน ภายใต้กิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อเพิ่มมูลค่าสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ซึ่งมีการสร้างผลิตภัณฑ์โดยนำภาพและลวดลายจาก Street Art ในพื้นที่ชุมชนย่านหิรัญรูจี มาต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ อาทิ ลวดลายหงส์ ลายสะบ้าทอย ภาพ

โบสถ์วัดใหญ่ศรีสุพรรณ ตลอดจนสัญลักษณ์และองค์ประกอบทางศิลปวัฒนธรรมที่สะท้อนประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต และความทรงจำของชุมชน ลวดลายเหล่านี้ได้รับการออกแบบและนำมาสกรีนลงบนเสื้อยืดร่วมสมัย ภายใต้แนวคิด Hiranruchi/Thonburi รวมถึงผ้าสไบมอญ ที่เป็นอัตลักษณ์ดั้งเดิมของชาวมอญ มาผสมผสานกับการออกแบบสมัยใหม่ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนา เศรษฐกิจฐานรากของชุมชนได้อย่างแท้จริง

อีกทั้ง ด้านการส่งเสริมและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นผ่านการอนุรักษ์วัฒนธรรม สศว.ได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจและรวบรวมทุนทางวัฒนธรรมของชุมชน พร้อมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนา แนวทางการต่อยอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญและศิลปินแห่งชาติ ที่เชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ท้องถิ่นภายใต้กิจกรรม ประกอบด้วย

1. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการนาฏศิลป์ไทย “รำเดี่ยว” วันที่ 26-27 เมษายน 2568
2. โครงการส่งเสริมการอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และขับเคลื่อนภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน เพื่อสร้างสำนึกรักชุมชนท้องถิ่นให้เข้มแข็งยั่งยืน : กิจกรรมศิลปะการแสดงผั่งธนบุรีกับการสร้างการรับรู้สำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ในเขตธนบุรี สู่ Soft Power การอบรมเชิงปฏิบัติการนาฏศิลป์สู่ชุมชน วันที่ 19-20 กรกฎาคม 2568
3. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการนาฏศิลป์ไทย “รำเดี่ยว รำคู่” ในการแสดงโขนตามรูปแบบกรมศิลปากร วันที่ 31 มกราคม - 1 กุมภาพันธ์ 2569
4. โครงการ “ศิลปะการแสดงผั่งธนบุรีกับการสร้างการรับรู้สำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ในเขตธนบุรี สู่ Soft Power” วันที่ 6-7 มิถุนายน 2569

ผลจากการดำเนินงานดังกล่าว ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ศิลปินอาวุโส ศิลปินแห่งชาติ ชุมชนท้องถิ่น และประชาชนทั่วไปที่ให้ความสนใจ ร่วมส่งเสริมให้ชุมชนมีความภาคภูมิใจในรากเหง้าทางวัฒนธรรม และเกิดรูปแบบการอนุรักษ์วัฒนธรรมที่เป็นรูปธรรมในพื้นที่ต่อไป

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

7.5 ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

7.5 ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

สศว. บริหารงบประมาณและการเงินโดยติดตามผลการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามแผนและกรอบเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด พร้อมทั้งส่งเสริมการจัดกิจกรรมหารายได้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดครอบคลุมงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ผลการเบิกจ่ายรายไตรมาส รายได้จากการจัดกิจกรรม และรายได้จากการให้บริการเข้าสถานที่ ผลการดำเนินงานย้อนหลังระหว่างปี พ.ศ. 2567–2569 แสดงดังรูปที่ 7.5-1



รูปที่ 7.5-1 ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ผลการดำเนินงานพบว่า งบประมาณที่ได้รับจัดสรรลดลงจาก 1,831,100 บาท ในปี พ.ศ. 2567 เหลือ 1,344,560 บาท ในปี พ.ศ. 2569 หรือลดลงร้อยละ 26.57 ซึ่งการได้รับงบประมาณขึ้นอยู่กับการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัยในแต่ละปี อย่างไรก็ตาม สศว. ยังคงสามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามแผนในระดับร้อยละ 99.86–100.00 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 80 ทุกปี ขณะที่รายได้จากการจัดกิจกรรมหารายได้เพิ่มจาก 53,300 บาท ในปี พ.ศ. 2568 เป็น 70,200 บาท ในปี พ.ศ. 2569 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.71 และสูงกว่าเป้าหมาย 50,000 บาท ส่วนรายได้จากการให้บริการเข้าสถานที่ไม่ได้บันทึกเป็นรายได้ของ สศว. เนื่องจากรายได้ทั้งหมดนำส่งกองคลังมหาวิทยาลัย ผลดังกล่าวสะท้อนถึงความสามารถในการควบคุมการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามแผนควบคู่กับการเพิ่มรายได้จากกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้งบประมาณที่ลดลง

7.5 ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

สศว. ติดตามผลการดำเนินงานด้านการตลาดใน 2 มิติ ได้แก่ การขยายการให้บริการสถานที่แก่หน่วยงานภายนอกและการสร้างการรับรู้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ของสำนักฯ โดยกำหนดตัวชี้วัดครอบคลุมจำนวนหน่วยงานที่ขอใช้บริการโรงละครศรีสุริยวงศ์ ตลอดจนจำนวนการเข้าถึงสื่อผ่าน TikTok เฟซบุ๊ก และเว็บไซต์ เพื่อประเมินความสามารถในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและใช้เป็นข้อมูลวางแผนการสื่อสาร ดังรูปที่ 7.5-2



รูปที่ 7.5-2 ผลการดำเนินงานด้านการตลาด

ผลการดำเนินงานพบว่า จำนวนหน่วยงานภายนอกที่ขอใช้บริการโรงละครศรีสุริยวงศ์สูงกว่าเป้าหมายมากกว่า 3 หน่วยงานต่อปีอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวน 6, 9 และ 5 หน่วยงาน ในปี พ.ศ. 2567-2569 ตามลำดับ สำหรับการเข้าถึงสื่อออนไลน์ ปี พ.ศ. 2568 เฟซบุ๊กมียอดเข้าชม 604,020 ครั้ง ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย ขณะที่ข้อมูลปี พ.ศ. 2569 ณ วันที่ 17 สิงหาคม 2569 พบว่า TikTok มียอดเข้าชม 147,900 ครั้ง เฟซบุ๊ก 451,379 ครั้ง และเว็บไซต์ 29,928 ครั้ง ซึ่งยังต่ำกว่าค่าเป้าหมาย เนื่องจากเป็นข้อมูลระหว่างรอบปี สศว. จึงควรติดตามผลเมื่อสิ้นรอบการดำเนินงาน พร้อมพัฒนาเนื้อหาและวางแผนการเผยแพร่ให้เหมาะสมกับลักษณะผู้ใช้ของแต่ละช่องทาง เพื่อเพิ่มการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 7.5-1 ตำแหน่งการแข่งขันเทียบกับสถาบันคู่แข่งเชิงคุณภาพ

ประเด็น การเทียบเคียง	มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	คู่แข่งที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	คู่แข่งที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
แหล่งเรียนรู้และพิพิธภัณฑ์	- แหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร - บ้านเอกะนาค - ห้องเกียรติประวัติ มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นนิทรรศการด้านศิลปวัฒนธรรมที่น่าเสนอ เนื้อหาภูมิปัญญาท้องถิ่นฝั่งธนบุรีและประวัติ ความเป็นมาของมหาวิทยาลัย	- พิพิธภัณฑ์กลุ่มชาติพันธุ์ ล้านนา - ศูนย์ข้อมูลภูมิปัญญาล้านนา	- พิพิธภัณฑ์ 100 ปี มรภ. สงขลา - แหล่งเรียนรู้สงขลาดีศึกษา
อาคารอนุรักษ์	- บ้านเอกะนาค - โรงละครศรีสุริยวงศ์ ปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานและแหล่งเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร	- เรือนอนุสารสุนทร - อาคารเทพรัตนราชสุดา	- อาคารศูนย์วัฒนธรรม - เรือนไทสถาปัตยกรรม ท้องถิ่นภาคใต้
วารสารวิชาการ	วารสารที่ทัศน์วัฒนธรรม อยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 2	วารสารช่วงฝน อยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 2	- ฐานข้อมูลทรัพยากร วัฒนธรรม - ฐานข้อมูลสงขลาดีศึกษา - หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
โครงการ/กิจกรรม ด้านศิลปวัฒนธรรม และบริการวิชาการสู่ชุมชน	- โครงการนำทุนทางวัฒนธรรมมาสร้างคุณค่า ทางสังคมและมูลค่าทางเศรษฐกิจ ด้วยกระบวนการ Soft Power บนฐานอัตลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น	- โครงการพัฒนา Soft Power - บริการวิชาการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม	- โครงการขับเคลื่อนเมือง สงขลา - เครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ UNESCO

7.5 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

สศว. ให้ความสำคัญกับการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยถ่ายทอดเป้าประสงค์และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยสู่แผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมกำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการพัฒนาผลงานนวัตกรรมทางวัฒนธรรมและการนำทุนทางวัฒนธรรมไปใช้ประโยชน์ เพื่อสร้างคุณค่าทางสังคมและมูลค่าทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ผลการดำเนินงานด้านการบรรลุกลยุทธ์และนวัตกรรมในช่วง พ.ศ. 2567–2569 สรุปได้ดังตารางที่ 7.5-2

ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และนวัตกรรม

ตัวชี้วัด	หน่วย	เป้าหมาย	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569
ร้อยละของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ เชิงยุทธศาสตร์ที่บรรลุค่าเป้าหมาย	ร้อยละ	100	100	100	100
จำนวนผลงานทุนทางวัฒนธรรมหรือนวัตกรรมทางวัฒนธรรมที่พัฒนาขึ้นใหม่และนำไปใช้ประโยชน์	ชิ้น/ปี	> 3	N/A	5	3
จำนวนทุนทางวัฒนธรรมหรือนวัตกรรมทางวัฒนธรรมที่นำมาใช้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์	รายการ/ปี	> 3	N/A	4	3

โครงการ “ศิลปะการแสดงฝั่งธนบุรีกับการสร้างการรับรู้สำหรับเยาวชนคนรุ่นใหม่ในเขตธนบุรี สู่ Soft Power”

วันที่ 6-7 มิถุนายน 2569

การดำเนินโครงการครั้งนี้เป็นการนำองค์ความรู้ทางนาฏศิลป์ออกสู่ชุมชน โดยเปิดโอกาสให้เยาวชน นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนรู้ศิลปะการแสดงที่สะท้อนอัตลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม อันเป็นรากฐานสำคัญของชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรี การจัดกิจกรรมดังกล่าวยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา ชุมชน และผู้เชี่ยวชาญด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อร่วมกันอนุรักษ์และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมสู่คนรุ่นใหม่ รายละเอียดการอบรมมีดังนี้

6 มิถุนายน 2569 การฝึกปฏิบัติกระบวนการทำการแสดงชุด “การรีย่องเบลล์” ซึ่งเป็นผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับแรงบันดาลใจจากมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนกุฎีจีนและพื้นที่ฝั่งธนบุรี โดยได้รับการถ่ายทอดการแสดงจากกลุ่มนักแสดงต้นแบบ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้ทั้งด้านทักษะการแสดงและคุณค่าทางประวัติศาสตร์วัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกับชุมชน

7 มิถุนายน 2569 การฝึกปฏิบัตินาฏศิลป์อินเดีย “ภรตนาฏยัม บูชาพระคเณศ” โดยได้รับเกียรติจาก อาจารย์เอกลักษณ์ หนูเงิน อาจารย์ประจำคณะศิลปนาฏดุริยางค์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ และ นายภัทรพล แต่งอุไร เป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบท่ารำและเทคนิคการแสดง ซึ่งช่วยเปิดมุมมองด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรมในสังคมร่วมสมัย

กิจกรรมดังกล่าวมุ่งเน้นการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรมให้แก่เยาวชนและประชาชนในชุมชนและบริเวณโดยรอบ พร้อมส่งเสริมให้เกิดความตระหนักรู้ในคุณค่าของมรดกวัฒนธรรมท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การอนุรักษ์ ต่อยอด และพัฒนาเป็นทุนทางวัฒนธรรมที่สามารถสร้างคุณค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมได้ในอนาคต สอดคล้องกับแนวทางการขับเคลื่อน Soft Power ของประเทศ โดยใช้ชุมชนเป็นฐานสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน



**โครงการสืบสานและยกระดับทุนวัฒนธรรมด้วยกระบวนการ Soft Power เพื่อสื่อสารสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม
ชุมชน กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อเพิ่มมูลค่าสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์
วันศุกร์ที่ 18 กรกฎาคม และวันจันทร์ที่ 20 กรกฎาคม 2569**

สศว. มีการขับเคลื่อนการพัฒนาทุนทางศิลปวัฒนธรรมสู่ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ระดับชุมชนโดยนำอัตลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และเรื่องราวของพื้นที่ชุมชนวัดประดิษฐารามและวัดใหญ่ศรีสุพรรณ มาตีความและออกแบบใหม่ผ่านแนวคิด Street Art เพื่อสร้างสรรค์เป็นผลิตภัณฑ์ร่วมสมัยที่สะท้อนตัวตนของชุมชน และสามารถเชื่อมโยงกับผู้คนในยุคปัจจุบันได้อย่างมีความหมายแนวคิดสำคัญของการพัฒนาครั้งนี้ คือ การมอง “ศิลปวัฒนธรรมไม่ใช่เพียงสิ่งที่ควรอนุรักษ์ หากแต่เป็นทุนทางวัฒนธรรมที่สามารถนำมาต่อยอด สร้างคุณค่า และสร้างมูลค่าให้แก่ชุมชนได้” โดยเปิดพื้นที่ให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการเรียนรู้การออกแบบ การผลิต ไปจนถึงการสื่อสารและการตลาดในโลกดิจิทัล



โครงการนี้เป็นการต่อยอดจากปี พ.ศ. 2568

ซึ่งการการนำภาพและลวดลายจาก Street Art ในพื้นที่ชุมชนย่านศิริราช มาต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ อาทิ ลวดลายหงส์ ลายสะบ้าทอย ภาพโบสถ์วัดใหญ่ศรีสุพรรณ ตลอดจนสัญลักษณ์และองค์ประกอบทางศิลปวัฒนธรรมที่สะท้อนประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต และความทรงจำของชุมชนลวดลายเหล่านี้ได้รับการออกแบบและนำมาสกรีนลงบน เสื้อยืดร่วมสมัยภายใต้แนวคิด Hiranruchi / Thonburi รวมถึง ผ้าสะไบมอญ ที่นำอัตลักษณ์ดั้งเดิมมาผสมผสานกับการออกแบบสมัยใหม่ เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงเป็นสินค้าสำหรับการบริโภค แต่ยังเป็น “พื้นที่เล่าเรื่องของชุมชน” ที่สามารถสวมใส่ พกพาและส่งต่อเรื่องราวทางวัฒนธรรมไปสู่ผู้คนในวงกว้าง

เรียนรู้จากมือ สร้างคุณค่าจากชุมชนกิจกรรม Hand Screen Workshop เปิดโอกาสให้ชาวบ้านและผู้นำชุมชนได้เรียนรู้กระบวนการผลิตอย่างลงมือปฏิบัติจริง ตั้งแต่การเตรียม

บล็อกสกรีน การผสมสี การเลือกใช้วัสดุ ไปจนถึงการปาดสีลงบนผืนผ้ากระบวนการดังกล่าวไม่ได้มุ่งเพียงให้เกิดผลิตภัณฑ์หนึ่งชิ้น หากแต่เป็นการถ่ายทอด ทักษะ ความรู้และกระบวนการสร้างสรรค์ ให้เกิดขึ้นภายในชุมชน เพื่อให้คนในพื้นที่สามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาต่อยอดเป็นอาชีพและสร้างผลิตภัณฑ์ของตนเองได้ในอนาคต

จากทุนทางวัฒนธรรม สู่เรื่องเล่าบนโลกดิจิทัลควบคู่กับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ยังมีการจัดกิจกรรม Digital Content Workshop เพื่อเสริมทักษะดิจิทัลให้แก่คนในชุมชน ทั้งการถ่ายภาพ การผลิตสื่อบีโอ และการตัดต่อคลิปสั้นสำหรับแพลตฟอร์มออนไลน์ การพัฒนาทักษะดังกล่าวช่วยให้ชุมชนสามารถก้าวจาก “ผู้ผลิตสินค้า” สู่ “ผู้สร้างเรื่องราวและคุณค่าของสินค้า” สามารถถ่ายทอดที่มา กระบวนการผลิต อัตลักษณ์ และเรื่องราวทางวัฒนธรรมของตนเองไปยังผู้บริโภค นักท่องเที่ยว และคนรุ่นใหม่ได้อย่างสร้างสรรค์และร่วมสมัย

ศิลปวัฒนธรรมที่มีชีวิต คือวัฒนธรรมที่เดินทางไปกับผู้คนการดำเนินงานครั้งนี้จึงมิได้มุ่งเพียงการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่แต่เป็นการสร้าง “กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างศิลปะ ชุมชน และเทคโนโลยี” โดยมีชุมชนเป็นเจ้าของเรื่องราวและมีศิลปวัฒนธรรมเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างสรรค์ จากภาพบนกำแพง สู่ลวดลายบนผืนผ้า จากภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ทักษะดิจิทัล จากเรื่องราวในชุมชน สู่การสื่อสารในโลกสมัยใหม่

เอกสารหมายเลข	ลิงก์เอกสารหลักฐาน
7-1	หนังสือขอใช้สถานที่และสถิติการใช้บริการพื้นที่โรงละครศรีสุริยวงศ์ แหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร และบ้านเอะนา https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-2	วารสารที่ทัศนวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/h7j
7-3	รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-4	ผลประเมินความพึงพอใจและสถิติการใช้โรงละครฯ ปี 2569 https://claude.ai/code/artifact/0ae0bf3e-5722-43b8-b036-1ea81ab3bcd4
7-5	แผนยุทธศาสตร์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cb7
7-7	เอกสารข้อมูลด้านความปลอดภัย https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-7	รายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (บริบทวัฒนธรรม) https://link.bsru.ac.th/1cbd
7-8	แหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (Virtual Tour 360) https://dkc.bsru.ac.th/
7-9	ผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการแหล่งเรียนรู้กรุงเทพมหานคร https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-10	ผลประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-11	ผลประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการวารสารที่ทัศน https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-12	คำสั่งแต่งตั้งผู้บริหารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-13	ประกาศนโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่และ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน https://www.bsru.ac.th/nogift-policy
7-14	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1cep
7-15	โครงสร้างคณะกรรมการบริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceo
7-16	ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติของข้าราชการพลเรือน ฯลฯ https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-17	กรอบอัตรากำลังสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2569 ของสำนัก ศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-18	คู่มือปฏิบัติงานและผลงานเชิงวิเคราะห์ของบุคลากรสายสนับสนุน https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-19	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารจัดการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg

เอกสารหมายเลข	ลิงก์เอกสารหลักฐาน
7-20	ข้อบังคับบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2568 https://link.bsru.ac.th/1cdj
7-21	กองทุนและสวัสดิการของบุคลากร https://hrmd.bsru.ac.th/funds-land/
7-22	กระบวนการสรรหาบุคลากร https://hrmd.bsru.ac.th/job/
7-23	ภาพบรรยากาศการทำงาน ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-24	ความผูกพันของบุคลากร ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-25	ภาพถ่ายการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักศิลปะและวัฒนธรรม และภาคีเครือข่าย https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-26	ภาพการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพกายและใจของบุคลากร https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-27	บันทึกข้อมูลรายบุคคลการได้รับการพัฒนาและอบรม Reskill/Upskill/Newskill ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-28	ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/182m
7-29	ITA / SDGs / GREEN U ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ccr
7-30	ITA ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-31	ผลงานสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-32	ภาพการประชาสัมพันธ์ ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-33	ผลการดำเนินการด้านตลาด ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg
7-34	ภาพรวมการเข้าถึงช่องทางออนไลน์ https://claude.ai/public/artifacts/20841ead-0971-4731-ab30-dc98b47ce97c
7-35	นวัตกรรม/ทุนทางวัฒนธรรม ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม https://link.bsru.ac.th/1ceg

รายงานการประเมินตนเอง

(Self Assessment Report: SAR)

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx)
และเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาจากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ
(Rajabhat University Quality Excellence: RU-QE)
ประจำปีการศึกษา 2568