

ระบบการรับฟัง การวิเคราะห์ และการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ท้องถิ่น และสังคมในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา

1. ระบบการรับฟัง การวิเคราะห์ และการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต

มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 2/2567 เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2567

แผนที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่างๆ และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

2.1 การนำเสียงของผู้เรียนในปัจจุบันและอนาคต มาวิเคราะห์เพื่อสร้างหลักสูตรฯ สมัยใหม่ที่ตอบโจทย์ผู้เรียน

2.2 การวิเคราะห์แหล่งทุนวิจัย แหล่งทุนบริการวิชาการ เพื่อสร้างงานวิจัยเชิงบูรณาการณาด้านศาสตร์และศิลป์ ที่ตอบโจทย์แหล่งทุนและสังคม

ขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. จัดตั้งคณะทำงาน “ยกระดับการให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล” (มีคณะทำงานครบทุกพันธกิจ)

2. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “ทบทวนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น” ที่ครอบคลุมทั้งการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ

3. จัดประชุม Focus Group เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม (เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการ ระยะเวลารอคอย ความรวดเร็ว ความผิดพลาดในการให้บริการ)

4. นำผลจากการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังฯ ไปจัดทำเป็นข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการ (in process measure) และผลลัพธ์กระบวนการ (performance measure)

5. พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ตามตัวชี้วัด (แยกตามพันธกิจ)

6. ออกแบบ/ จัดทำ/ พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญตามตัวชี้วัด จัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SLA) และคู่มือกระบวนการ ทบทวนระเบียบ คำสั่ง วิถีปฏิบัติของแต่ละกระบวนการ รวมถึง ดำเนินการสื่อสารกระบวนการและตัวชี้วัดที่คาดหวังเทียบกับ SLA

7. การประเมินติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย/ ตัวชี้วัด

2. การรับฟัง การวิเคราะห์ และการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น และสังคม

ในปี 2566 อธิการบดีมอบหมายให้ รองอธิการบดีทุกวิทยาเขตเริ่มดำเนินการสำรวจการรับรู้ ความเชื่อมั่น ความกังวล และความต้องการการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยศิลปากรของชุมชนที่อยู่รอบมหาวิทยาลัยทั้ง 3 วิทยาเขต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำแผนงานการสนับสนุนชุมชนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่รับบริการในแต่ละวิทยาเขตให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน