

รายงานการประเมินตนเอง
Self Assessment Report (SAR)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Education Criteria For Performance Excellence: EdPEX)



ปีการศึกษา 2564
ปีงบประมาณ 2565

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



สารบัญ

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร.....	ก
P.1 ลักษณะองค์กร.....	ก
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร.....	ข
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการของคุณะ.....	1
1 การนำองค์กร.....	1
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง.....	1
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม.....	4
2 กลยุทธ์.....	10
2.1 การจัดทำกลยุทธ์.....	10
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ.....	13
3 ลูกค้ำ.....	23
3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ.....	23
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ.....	26
4 การวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้.....	30
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน.....	30
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้.....	32
5 บุคลากร.....	37
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร.....	37
5.2 ความผูกพันของบุคลากร.....	39
6 ระบบปฏิบัติการ.....	42
6.1 กระบวนการทำงาน.....	42
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ.....	47
7 ผลลัพธ์.....	49
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ.....	49
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ.....	52
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร.....	54
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร.....	57
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์.....	58
ภาคผนวก.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
OP- 1	การจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2565	ก
OP- 2	การบริการที่สำคัญ	ข
OP- 3	วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก และค่านิยมองค์กร	ข
OP- 4	ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	ค
OP- 5	ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร	ค
OP- 6	ข้อกำหนดพิเศษด้านความปลอดภัย	ง
OP- 7	สินทรัพย์ที่สำคัญ	ง
OP- 8	กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ	ง
OP- 9	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จ
OP- 10	คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบที่สำคัญ	ช
OP- 11	คู่เทียบและประเด็นเทียบเคียง	ช
OP- 12	ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	ช
1.1	การกำกับองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล	4
1.2	กฎหมาย กฎระเบียบที่สัมพันธ์กับระบบปฏิบัติการ และกระบวนการ	7
2.1	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดหลัก	12
2.2	เปรียบเทียบร้อยละการตั้งงบประมาณรายจ่าย	14
2.3	กำหนดตัวชี้วัดหลักของวิสัยทัศน์และตัวชี้วัดรายพันธกิจ	15
2.4	ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	17
3.1	วิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น	23
3.2	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	25
3.3	ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญและการนำไปใช้ประโยชน์	29
4.1	แผนงานและตัววัดผลการดำเนินงาน	30
4.2	แสดงการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ	31
4.3	กระบวนการที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	33
5.1	ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	37
5.2	ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน	39
5.3	แสดงการจัดการผลการปฏิบัติงาน	40
6.1	การออกแบบกระบวนการทำงานสำคัญ	44
6.2	คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบที่สำคัญ	46
6.3	การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	48

สารบัญรูปภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	โครงสร้างการบริหารงานคณะ	จ
ภาพที่ 2	ระบบการนำองค์กร	2
ภาพที่ 3	แนวทางการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จและมุ่งเน้นการปฏิบัติ	4
ภาพที่ 4	การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	9
ภาพที่ 5	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	10
ภาพที่ 6	ระบบงานหลัก	12
ภาพที่ 7	วิธีการรับฟังเสียงลูกค้า	24
ภาพที่ 8	การออกแบบกระบวนการทำงาน	43

คำอธิบายคำย่อ

LA	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
UBU	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
SL	ผู้นำระดับสูง (Senior Leader)

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

คณะศิลปศาสตร์เดิมเป็น “สถาบันภาษาและวัฒนธรรม” ที่มีภารกิจหลักจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปด้านภาษา มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ให้กับนักศึกษาในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อมาได้ปรับสถานะเป็นคณะศิลปศาสตร์ ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2542

ก.สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) คณะศิลปศาสตร์ (LA) มีภารกิจด้านการจัดการศึกษา วิจัย/นวัตกรรม บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปีการศึกษา 2565 มีการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 หลักสูตร และระดับปริญญาโท จำนวน 3 หลักสูตร รายละเอียด**ตารางที่ OP-1** และบริการที่สำคัญ ดังแสดงใน**ตารางที่ OP-2**

ตารางที่ OP- 1 การจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2565

ระดับ	ความสำคัญ เชิงเปรียบเทียบ	แนวทางการจัดการศึกษา
ระดับปริญญาตรี จำนวน 12 หลักสูตร มีนักศึกษา 2,880 คน		
ศิลปศาสตรบัณฑิต จำนวน 10 หลักสูตร 1) การจัดการการท่องเที่ยวและบริการ 2) การพัฒนาสังคม/นวัตกรรมการพัฒนาสังคม 3) นวัตกรรมจัดการมรดกทางวัฒนธรรม 4) ภาษาจีนและการสื่อสาร 5) ภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร 6) ภาษาไทยและการสื่อสาร 7) ภาษาและวัฒนธรรมอาเซียน 8) ภาษาเวียดนามและการสื่อสาร 9) ภาษาอังกฤษและการสื่อสาร 10) ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจในยุคดิจิทัล (หลักสูตรภาษาอังกฤษ)	ผลิตกำลังคนตามความต้องการของประเทศและตลาดแรงงาน	จัดการศึกษาแบบบรรยาย ปฏิบัติการ สัมมนา ศึกษาดูงาน สารนิพนธ์/การศึกษาอิสระ ฝึกงาน และสหกิจศึกษา
นิเทศศาสตรบัณฑิต จำนวน 1 หลักสูตร หลักสูตรนิเทศศาสตร์		
ศึกษาศาสตรบัณฑิต จำนวน 1 หลักสูตร (10 วิชาเอก) ดนตรีศึกษา พลศึกษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา ชีววิทยา* คณิตศาสตร์* เคมี* เทคโนโลยี* และฟิสิกส์* (*มีคณะวิทยาศาสตร์ร่วมรับผิดชอบหลักสูตร)	ผลิตบุคลากรทางการศึกษาตามความต้องการของประเทศและตลาดแรงงาน	จัดการศึกษาแบบบรรยาย ปฏิบัติการ สัมมนา โครงการ และฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 หลักสูตร มีนักศึกษา 26 คน		
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต 3 หลักสูตร 1) ภาษาไทย 2) การสอนภาษาอังกฤษ 3) นวัตกรรมท่องเที่ยวและบริการ	พัฒนากำลังคนที่เน้นการสร้างองค์ความรู้และผลิตผลงานวิจัย/นวัตกรรม	จัดการศึกษาแบบแผน ก และ ข มีการจัดการศึกษาแบบบรรยาย ปฏิบัติการ สัมมนา วิทยานิพนธ์และค้นคว้าอิสระ

ตารางที่ OP- 2 การบริการที่สำคัญ

ด้าน	แนวทางการให้บริการ
วิจัยและนวัตกรรม	ดำเนินการตามเงื่อนไขของแหล่งทุน ที่เน้นวิจัยแบบบูรณาการและการสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ ได้แก่ (1) <u>ด้านเศรษฐกิจสร้างสรรค์</u> เช่น การท่องเที่ยวชุมชน การพัฒนาพื้นที่วัฒนธรรม (2) <u>ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต</u> การพัฒนาพื้นที่เมืองชายแดน เมืองนำอยู่ทันสมัย เช่น การพัฒนาชายแดน การจัดการน้ำกับการพัฒนาที่ยั่งยืน การแก้ปัญหาความยากจน ผลกระทบทางสังคมจากปัญหาสุขภาพและสุขภาวะ (3) <u>ด้านการพัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้</u> เช่น บอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้
บริการวิชาการ	ให้บริการวิชาการใน 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) บริการวิชาการเพื่อสร้างรายได้ - การเป็นที่ปรึกษาโครงการให้กับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด อุบลราชธานี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หลักสูตรอบรมระยะสั้น เช่น การฝึกอบรมด้านภาษา การแปลและล่าม ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู - หลักสูตรเรียนล่วงหน้า (credit bank) 2) บริการวิชาการเพื่อพัฒนาสังคม (แบบให้เปล่า) - พัฒนา/ส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ประชาชน ชุมชน และผู้ประกอบการ โดยบูรณาการการเรียนการสอนในหลักสูตร เช่น การส่งเสริมการแปรรูปผลผลิตเพื่อเพิ่มมูลค่าและการตลาด การจัดการท่องเที่ยวชุมชน - พัฒนาการศึกษาในระบบและนอกระบบเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แก่ประชาชน ร่วมกับคู่มือร่วมมือ เช่น โรงเรียนเครือข่าย ชุมชน
ศิลปวัฒนธรรม	เพื่อสืบสานต่อยอดศิลปวัฒนธรรมของอีสานและลุ่มน้ำโขง 1) รวบรวมองค์ความรู้ อนุรักษ์ และเผยแพร่ เช่น การจัดทำฐานข้อมูลศิลปวัฒนธรรมของอีสานและลุ่มน้ำโขง เพื่อใ้ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น 2) การต่อยอดศิลปวัฒนธรรมในเชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านโครงการพัฒนาพื้นที่เมืองเก่า และโครงการยกระดับงานประเพณีแห่เทียนพรรษา

(2) คณะมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก และค่านิยมองค์กรตาม *ตารางที่ OP-3*

ตารางที่ OP- 3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก และค่านิยมองค์กร

วิสัยทัศน์ “คณะศิลปศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง”
<p>พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความเป็นเลิศทางวิชาการและวิชาชีพ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน บริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมอย่างมีส่วนร่วม ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายของภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
<p>สมรรถนะหลัก (Core Competency) มีความเชี่ยวชาญในการสร้างองค์ความรู้ด้านภาษาและการพัฒนาสังคมในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง</p>
<p>ค่านิยม “ARTS” ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> Accountability รับผิดชอบในหน้าที่อย่างมืออาชีพ

- Research focus ให้ความสำคัญกับการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
- Team Work ทำงานเป็นทีม
- Social Responsibility รับผิดชอบต่อสังคม

(3) LA มีบุคลากรทั้งหมด จำนวน 156 คน รายละเอียดแสดงในตารางที่ OP-4 มีปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ตามตารางที่ OP-5 และมีข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยตามตารางที่ OP-6

ตารางที่ OP- 4 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2565)

วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทาง วิชาการ	สายวิชาการ				วุฒิการศึกษา ประเภท	สายสนับสนุน			
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	รวม		ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	รวม
ศาสตราจารย์	-	-	-	0	ชำนาญการ	-	8	7	15
รองศาสตราจารย์	-	2	6*	8	ปฏิบัติงาน	-	6	4	10
ผู้ช่วย ศาสตราจารย์	-	5	22	27	ปฏิบัติการ	-	2	-	2
อาจารย์	7**	57	25	89	ลูกจ้างประจำ	4	-	1	5
รวม	7	64	53	124	รวม	6	16	11	32
อายุเฉลี่ย 44 ปี อายุงานเฉลี่ย 14 ปี *อยู่ระหว่างรอโปรดเกล้า ศ. 1 ราย **ลูกจ้างชาว ต่างประเทศ					อายุเฉลี่ย 43 ปี อายุงานเฉลี่ย 15 ปี				

ตารางที่ OP- 5 ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564)

ประเภท บุคลากร	ปัจจัยความผูกพัน
สายวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1.. การได้รับมอบหมายภาระงานที่ทำหยาความสามารถ 2. การมีทีมงานหรือเพื่อนร่วมงานที่ดี 3. การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร 4. การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 5. การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน
สายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 2. การมีทีมงานหรือเพื่อนร่วมงานที่ดี 3. การได้รับมอบหมายภาระงานที่ทำหยาความสามารถ 4. การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน 5. มีสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ดี 6. หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

ตารางที่ OP- 6 ข้อกำหนดพิเศษด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย 1) บุคลากรทุกคนต้องเข้าร่วมการซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

(4) LA มีสินทรัพย์ที่สำคัญตาม**ตารางที่ OP-7** ดังนี้

ตารางที่ OP- 7 สินทรัพย์ที่สำคัญ

อาคารสถานที่ : อาคารขนาดใหญ่ 2 อาคารหลัก ได้แก่ ตึกศิลปศาสตร์ LA และอาคารปฏิบัติการศิลปศาสตร์ ILC ประกอบด้วย 1. ห้องเรียนจำนวน 22 ห้องเรียน 2. ห้อง Smart Classroom 3. ห้องประชุม 5 ห้อง 4. โรงละคร 5. Co-working Space 6. ห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ 7. ห้องปฏิบัติการพลศึกษา 8. ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู 9. ศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง 10. ศูนย์วิจัยสังคมอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

เทคโนโลยี : ระบบบริการการศึกษา (REG) ระบบบัญชีต้นทุนรายกิจกรรม (UBUFMIS) ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร (DMS) ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย ระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (UBU-LMS) ระบบบริหารจัดการวัสดุ (MMS) ระบบเครือข่ายแบบเสมือนเพื่อใช้งานจากมหาวิทยาลัย (VPN) ระบบบริหารงานสารบรรณเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ระบบบริหารการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) ระบบสารสนเทศบริหารโครงการบริการวิชาการ ระบบบูรณาการสารสนเทศแบบรวมศูนย์ (UBU Portal) ระบบสารสนเทศของคณะ ได้แก่ระบบสารสนเทศด้านการเงินและงบประมาณ บุคลากร หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย

อุปกรณ์: เครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับการพัฒนาหลักสูตรในห้อง Smart Classroom และอุปกรณ์การถ่ายทำและด้านเทคนิคสำหรับหลักสูตรนิเทศศาสตร์

ทรัพย์สินทางปัญญา: -

(5) LA ดำเนินการตามกฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญที่ แสดงดัง**ตารางที่ OP-8**

ตารางที่ OP- 8 กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ

กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ

ด้านการจัดการศึกษา

1. มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ.2558 และสภาวิชาชีพครู
2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)
3. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557
4. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร AUN -QA

ด้านการวิจัยและนวัตกรรม

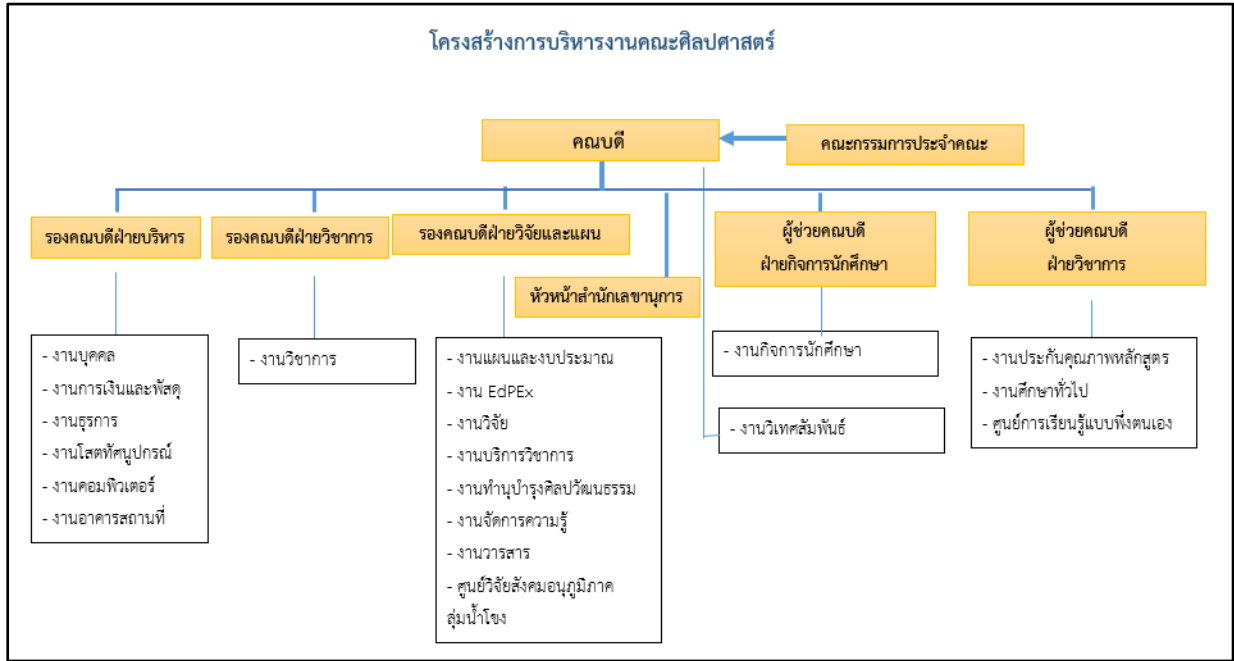
1. แนวทางจริยธรรมการวิจัยในคนในประเทศไทย พ.ศ.2550
2. จรรยาบรรณนักวิจัย สภาวิจัยแห่งชาติ

ด้านการบริหารจัดการ

1. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561
3. พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551
5. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560
6. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
7. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากร พ.ศ.2552

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) LA บริหารงานโดยมีคณบดีเป็นผู้นำสูงสุด มีวาระ 4 ปี มีรองคณบดี 3 คน ผู้ช่วยคณบดี 2 คน ปฏิบัติงานตามทีโอการบติมอบหมาย มีคณะกรรมการบริหารงานคณะ ประกอบด้วย ทีมผู้บริหาร รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้แทนคณาจารย์ 4 คน กำกับและติดตามการบริหารงาน คณบดี ได้รับการประเมินการปฏิบัติราชการโดยอธิการบดีและรองคณบดีได้รับการประเมินโดยคณบดี ทุก 6 เดือน *แผนผังองค์กรดังรูป*



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานคณะ

(2) LA จำแนก ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังแสดงใน *ตารางที่ OP-9*

ตารางที่ OP- 9 ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	ผู้เรียน / ลูกค้ำกลุ่มอื่น	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
การจัดการศึกษา	ผู้เรียนปัจจุบัน	
	นักศึกษา ระดับปริญญาตรี C1	1) จบการศึกษาตามแผนการศึกษาของหลักสูตรและมีงานทำ 2) มีทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ 3) ฝึกปฏิบัติงานจริงและปฏิบัติงานร่วมกับสถานประกอบการ/หน่วยงาน
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา C2	1) จบการศึกษาตามแผนการศึกษา (Link ผลลัพธ์อะไร) 2) มีทักษะการวิจัยและผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์
	ผู้เรียนในอนาคต	
	นักเรียนที่สำเร็จการศึกษา ม.ปลาย C3	1) มีการประชาสัมพันธ์การรับเข้าที่รวดเร็วและมีข้อมูลที่ครบถ้วน 2) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
วิจัย	หน่วยงานที่ให้ทุนทั้งรัฐและเอกชน C4	1) งานวิจัยแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 2) มีการเผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์

	ผู้เรียน / ลูกค้ำกลุ่มอื่น	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
บริการวิชาการ	แบบหารายได้	
	ประชาชน/ ชุมชน/ ผู้ปฏิบัติงานทางวิชาชีพ/ หน่วยงานของรัฐและเอกชน (ที่ ให้ทุน) C5	1) การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ 2) การแก้ปัญหาของชุมชน
	ผู้ประกอบการ/ กลุ่มวิสาหกิจ ชุมชน/หน่วยงานของรัฐและ เอกชน (ที่ว่าจ้างพัฒนา/ วิเคราะห์/ทดสอบ) C6	1) มีการบริการให้การทดสอบทางภาษา/ วิเคราะห์ประมวลผลตามความ ต้องการ 2) มีประกาศนียบัตร/หนังสือยืนยันผล/ความถูกต้องของการให้บริการ 3) ราคาการให้บริการมีความเหมาะสม
	ผู้เรียน ระบบเรียนล่วงหน้า C7	1) สามารถเข้าศึกษาในหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับ ความต้องการของประเทศ และมีงานทำ 2) ลดระยะเวลาการศึกษา 3) มีสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย
	แบบให้เปล่า	
ประชาชน/ ชุมชน/ ผู้ปฏิบัติงานทางวิชาชีพ/ หน่วยงานของรัฐและเอกชน C8	1) การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ 2) การแก้ปัญหาของชุมชน	
ทำนุ	ประชาชน C9	มีแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและศิลปวัฒนธรรมที่ให้ความรู้และสามารถ เข้าถึงได้ง่าย
	ชุมชน C10	ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้รับการอนุรักษ์ สืบสานและต่อยอด
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ผู้ใช้บัณฑิต S1	1) มีความรู้ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงาน 2) มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและทักษะการ สื่อสารโดยเฉพาะการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ 3) มีทักษะการวิจัย การออกแบบโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างมีกระบวนการ และแก้ไขปัญหา 4) มีความเป็นผู้นำ
	ผู้ประกอบการ S2	1) บุตรหลานจบการศึกษาตามแผนการศึกษาของหลักสูตร 2) มีงานทำ 3) มีสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสม มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ปลอดภัยและสุขภาพที่ดี 4) มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่คุ้มค่ากับค่าเล่าเรียน
	ศิษย์เก่า S3	1) มีการจัดการศึกษาต่อเนื่อง/ประชุมวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ 2) มีกิจกรรมร่วมกับศิษย์เก่า 3) ได้รับข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย

(3) คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบที่สำคัญของ LA แสดงดังตารางที่ 10 OP-10 ตารางที่ OP- 10 คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบที่สำคัญ

	กลุ่มประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน
		กระบวนการ	ส่งเสริม	
Partners	1. มหาวิทยาลัย/สถาบันในประเทศและต่างประเทศที่มี MOU เช่น มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา วิจัยฯ บริการวิชาการ 	พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน/วิจัยฯ/พัฒนาบุคลากร	จัดการเรียนการสอนร่วมกัน/สนับสนุนทรัพยากรการวิจัยฯ/แลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษา
	2. สถานประกอบการในประเทศและต่างประเทศที่มี MOU	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา วิจัยฯ 	พัฒนาการเรียนการสอน/วิจัยฯ/สนับสนุนฝึกงาน	ร่วมกันพัฒนาหลักสูตรและสนับสนุนการเรียนการสอน/สนับสนุนทรัพยากร วิจัยฯ และการบริการวิชาการ/นักศึกษามีความพร้อมก่อนฝึกงาน
	3. หน่วยงานของรัฐที่มี MOU เช่น สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ บพท.โรงเรียน	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา วิจัยฯ บริการวิชาการ 	พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน/วิจัยฯ/สนับสนุนบริการวิชาการ/สนับสนุนการฝึกงาน	
Collaborator	หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน และผู้ประกอบการที่ไม่มี MOU	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา วิจัยฯ บริการวิชาการ 	จัดโครงการหรือกิจกรรมร่วมกัน/สนับสนุนการฝึกงาน	มีโครงการหรือกิจกรรมและมีการสนับสนุนทรัพยากรร่วมกัน/นักศึกษามีความพร้อมก่อนฝึกงาน
Supplier	บริษัท Program Speak	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา การบริการวิชาชีพ 	พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน	ส่งมอบสินค้าที่ได้คุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด/ มหาวิทยาลัยจ่ายเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) สำหรับลำดับการแข่งขัน LA ใช้ Scimago Institution Ranking (University Ranking) by Subject ในการพิจารณาประเด็นที่สำคัญในการเทียบเคียงการแข่งขันซึ่งปี 2022 คณะมนุษยศาสตร์ฯ MSU อยู่ลำดับที่ 19 LA ไม่มีลำดับ โดยมีประเด็นที่ใช้เทียบเคียง ดังแสดงในตารางที่ OP- 11 ดังนี้

ตารางที่ OP- 11 คู่เทียบและประเด็นเทียบเคียง

ประเด็นเทียบเคียง	คู่เทียบ
(1) สัดส่วนบทความวิจัยตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด	คณะมนุษยศาสตร์ฯ MSU
(2) Scimago Institution Ranking (Research 50%, Innovation 30% และ Societal 20%)	
(3) ร้อยละจำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน	
(4) จำนวนนวัตกรรมด้านการจัดการศึกษา	คณะศึกษาศาสตร์ MSU

(2) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์แข่งขันของ LA มีดังนี้

<p>KC1 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ระดับปริญญาตรี พ.ศ.2565 กำหนดให้หมวดวิชาการจัดการศึกษาทั่วไปจากเดิม ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต เป็นไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต จำนวนนักศึกษาคณะอื่นในมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มลดและนโยบายของมหาวิทยาลัยที่คณะอื่น ๆ สามารถจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปได้ ส่งผลกระทบให้รายวิชาการศึกษาทั่วไปที่ คณะจัดการเรียนการสอน มีจำนวนนักศึกษาลดลงและอาจารย์ผู้สอนมีภาระงานสอนลดลง คณะมีรายได้ลดลง ส่งผลให้ คณะต้องทำหลักสูตรใหม่เพิ่ม /จัดทำหลักสูตรระยะสั้นและหลักสูตรออนไลน์ /Onsite (มีการจัดทำใบ CER / Credit Bank/เรียนล่วงหน้า/ติวเตอร์ด้านภาษา</p>
<p>KC2 นโยบายการจัดสรรทุนวิจัยที่เน้นโครงการวิจัยแบบบูรณาการศาสตร์และการบริการวิชาการที่เน้นการแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ ซึ่งต้องแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ ส่งผลให้คณะต้องพัฒนา ศักยภาพทักษะของคณาจารย์ เช่น สร้างระบบที่ปรึกษาเพื่อพัฒนานักวิจัย และสร้างเครือข่ายทั้งภายในและต่างประเทศที่ ช่วยส่งเสริมเพื่อขอทุนวิจัย สร้างชื่อเสียงให้กับคณะ/องค์กร</p>
<p>KC3 การเปิดประเทศหลังโรคระบาด Covid -19 ทำให้มีการเดินทางระหว่างประเทศได้ ประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง ไม่ว่าจะเป็น กัมพูชา ลาว ต้องการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้มากขึ้นซึ่งได้ทุนจากองค์กรระหว่างประเทศ ส่งผลให้คณะพัฒนา หลักสูตรที่ตรงความต้องการ เช่น หลักสูตร ระยะสั้นและระยะยาว ระดับบัณฑิตศึกษา</p>
<p>KC4 ค่านิยมในการศึกษาต่อที่เน้นเรียนสายอาชีพ หรืออาชีพที่สร้างรายได้ ส่งผลให้คณะต้องมีกิจกรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการสร้างรายได้ระหว่างเรียน หรือพัฒนาหลักสูตรที่สามารถประกอบอาชีพได้ชัดเจนในอนาคต</p>
<p>KC5 Technology Disruption เช่น AI ที่มีความสามารถด้านการแปลภาษาและการเรียนรู้ภาษา ส่งผลให้คณะต้อง ปรับตัวในการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวในทุกพันธกิจ เช่น ด้านการบริหารหลักสูตร บริหารอัตราค่าเล่าเรียน การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้</p>

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญของ LA ได้แก่ ฐานข้อมูล Scimago และข้อมูลของคู่แข่ง เช่น จากระายงานประจำปีของคู่แข่ง

ข. LA มีความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ แสดงดัง **ตารางที่ OP-12**

ตารางที่ OP- 12 ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge; SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage; SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity; SOp)
<p>SC1 การสร้างชื่อเสียงของอาจารย์ และนักศึกษาทั้งในระดับชาติและนานาชาติ</p> <p>SC2 การเพิ่มผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับชาติและนานาชาติ</p> <p>SC3 การเพิ่มผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่สร้างผลกระทบต่อสังคม</p> <p>SC5 การเพิ่มรายได้จากการดำเนินงานในทุกพันธกิจ</p> <p>SC6 การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>- ด้านอัตราค่าเล่าเรียนและขีดความสามารถ</p>	<p>SA1 มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญหลากหลายทั้งด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์</p> <p>SA2 มีหลักสูตรศึกษาศาสตร์ที่เป็นที่รู้จักมากขึ้นพื้นที่อีสานใต้</p> <p>SA3 มีเครือข่ายทางวิชาการที่เข้มแข็งทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติและนานาชาติ</p>	<p>SO1 การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและนโยบายชาติ และรองรับนักศึกษาจากประเทศในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง ส่งผลให้คณะพัฒนาหลักสูตรที่ตรงความต้องการ เช่น หลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรออนไลน์ /Onsite หลักสูตรที่มีความชัดเจนในการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพ โดยอาจจัดทำในรูปแบบประกาศนียบัตร/Credit Bank/เรียนล่วงหน้า/ติวเตอร์ด้านภาษา</p>

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge; SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage; SA)	โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity; SOp)
<p>- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน</p> <p>- การเพิ่มความผูกพันของบุคลากรต่อคณะ</p> <p>SC7 การเพิ่มจำนวนศิลปินวัฒนธรรม/ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้รับสืบสานและต่อยอด รวมทั้งเผยแพร่ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ</p> <p>SC8 เพิ่มจำนวนจำนวนนักศึกษาต่างชาติ ทั้งหลักสูตร ระยะสั้นและระยะยาว</p>		<p>SO2 การส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและต่างประเทศที่ช่วยส่งเสริมเพื่อขอทุนวิจัย สร้างชื่อเสียงให้กับคณะ/องค์กร รวมทั้งการส่งเสริมการทำงานด้านบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในเชิงเศรษฐกิจ</p> <p>สร้างสรรค์ร่วมกับภาครัฐและเอกชนในพื้นที่</p> <p>SO3 การปรับตัวให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของ Technology Disruption ในทุกพันธกิจ เช่น ระบบการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา การบริหารหลักสูตร การบริหารอัตรากำลัง การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้</p>

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน: LA ปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA ครอบคลุมแนวคิดของเกณฑ์ EdPEX/ TQA และ KM รวมทั้งใช้ข้อมูลป้อนกลับในการประเมินทั้งระดับหลักสูตรและคณะเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลการดำเนินงาน

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินการของคณะ

1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ผู้นำระดับสูง (Senior Leaders: SL) ขององค์กรประกอบด้วยผู้บริหารองค์กรประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าสำนักงาน ดำเนินงานบริหารงานคณะภายใต้การกำกับดูแลของ คณะกรรมการประจำคณะ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

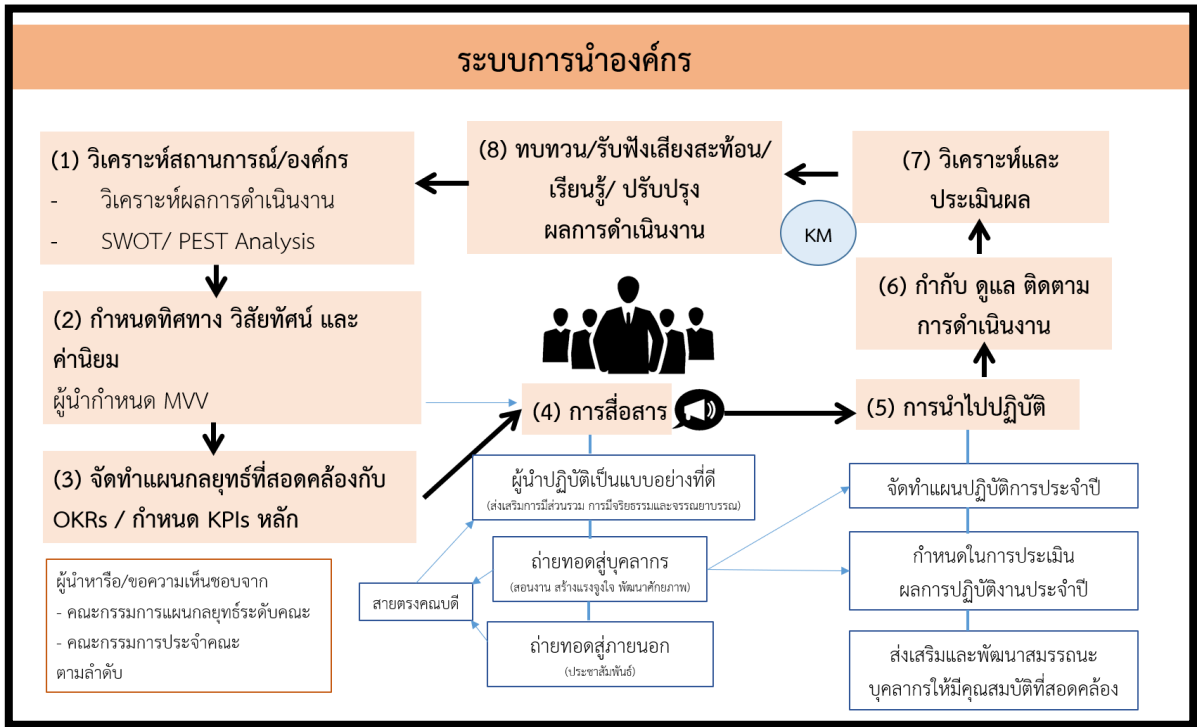
(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการกำหนดทิศทางการทำงานนำองค์กรร่วมกับ บุคลากรโดยนำข้อมูลผลการดำเนินงานมาวางแผนกำหนดทิศทางการทำงานและวิเคราะห์ศักยภาพองค์กรเพื่อนำไปสู่การเป็นสถาบันชั้นนำที่ได้รับการยอมรับ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรและการบริหารงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ มีการกำกับดูแลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการบริหารงานคณะ และมีการทบทวนการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานในครั้งถัดไป

ทั้งนี้ในปีงบประมาณ 2565 ได้มีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ขององค์กรหลายครั้งจากการทบทวนตนเองในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่สูงขึ้นในอนาคตรวมถึงการปรับเปลี่ยนแนวทางของมหาวิทยาลัย ซึ่งเดิมคณะ กำหนดไว้ว่าเป็น “คณะศิลปศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคม” โดยปัจจุบัน ได้กำหนดวิสัยทัศน์คือ “คณะศิลปศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง” ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมพันธกิจสำคัญที่ นำไปสู่ความเป็นเลิศขององค์กร และกำหนด พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ดังแสดงในโครงสร้างองค์กร

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาองค์กร เน้นความรับผิดชอบและการปฏิบัติตาม ตามจรรยาบรรณและส่งเสริมจริยธรรมในองค์กรในทุกพันธกิจ โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ดังกล่าวโดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร มีการกำหนดการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานของ บุคลากร โดยกำหนดหลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญเพื่อส่งเสริมการมีคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการประกาศเจตจำนงสุจริตในการ บริหารงานและปฏิบัติราชการ มีการกำกับติดตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามทุจริตระดับคณะ ทั้งนี้ คณะ มีมาตรการในการกำกับดูแลโดยมีช่องทางการสื่อสารผ่าน “สายตรงคณบดี” เพื่อให้บุคลากรสามารถ สื่อสารความกังวล ข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนให้กับคณบดีได้โดยตรง และทบทวนการผลปฏิบัติงานผ่านการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2 ระบบการนำองค์กร

ข. การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงมีวิธีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรในคณะ คู่ความร่วมมือที่สำคัญที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ ดังนี้

1) การสื่อสารภายในองค์กร โดยสื่อสารสองทางผ่านกิจกรรมดังต่อไปนี้ 1) การประชุมบุคลากรประจำปีเพื่อสื่อสารกับบุคลากรในคณะ 2) การสื่อสารผ่านการประชุมกรรมการประจำคณะฯ เพื่อให้คณะกรรมการคณะเป็นกระบอกเสียงให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน 3) การประชุมบุคลากรแต่ละในฝ่ายงาน/สายงาน/แผนงานย่อย/ เพื่อสร้างความชัดเจนในกรณีรายละเอียดการปฏิบัติงาน 4) การพัฒนาองค์กรประจำปี เพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการพัฒนาองค์กรอย่างเปิดใจตรงไปตรงมา 5) สายตรงคนบดี เพื่อให้เกิดการสื่อสารในกรณีที่ผู้สื่อสารต้องการสื่อสารในพื้นที่ปลอดภัย (Safe Zone) โดยดำเนินการดำเนินงานแผนงานประจำปีที่สำคัญจะมีการสื่อสารก่อนการดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณ และ 6) การใช้โซเชียลมีเดีย ในการสื่อสารภายในองค์กรทั้งเฟซบุ๊กและอีเมลของมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคลากร จะได้รับการสื่อสารอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ผู้บริหารถ่ายทอดงานเรื่องราว ข้อมูลสำคัญผ่านระบบ IT ไปยังบุคลากร และนักศึกษาทุกคน ซึ่งผลของการสื่อสารนี้ทำให้ทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจถูกต้องและตรงประเด็น ทำให้การทำงานในองค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจน อีกทั้ง ผู้บริหารระดับสูงเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคน ทั้งภายในและภายนอกคณะเข้าพบได้ตลอดเวลา เมื่อมีปัญหา หรือขอคำอธิบาย คำปรึกษาต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในคณะ นักศึกษา บุคลากรภายนอกคณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทันที่ ผู้สามารถติดตามการประเมินของกลุ่มลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทางวาจา บันทึกข้อความ และใบประเมินผลงานของผู้บริหารระดับสูง เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ มีการยกย่องชมเชยและสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรผ่านประชาสัมพันธ์ผลงานของบุคลากร มี เช่น งานวิจัย บริการวิชาการ รวมถึงงานประชาสัมพันธ์กิจกรรมสำคัญ ผ่านเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของคณะ

ในการสื่อสารกับผู้เรียน มีการสื่อสารผ่านกิจกรรมร่วมกับนักศึกษาเช่น การปฐมนิเทศ ไหว้ครู ปัจฉิมนิเทศ ป้ายประชาสัมพันธ์ การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เข้าใจและรับรู้ทิศทางขององค์กร รวมถึงรับฟังเสียงสะท้อนผ่านสายตรงคนปกติ

2) การสื่อสารกับภายนอกองค์กร มีการส่งเสริมการทำคลิปและความเรียงขนาดสั้น เพื่อสื่อสารทางตรงให้กับกับกลุ่มลูกค้า เห็นผลงานทั้งด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์และการสื่อสารทางตรงในการประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้เรียนและหน่วยงานให้ทุนสนับสนุน รวมถึงการประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาซึ่งทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

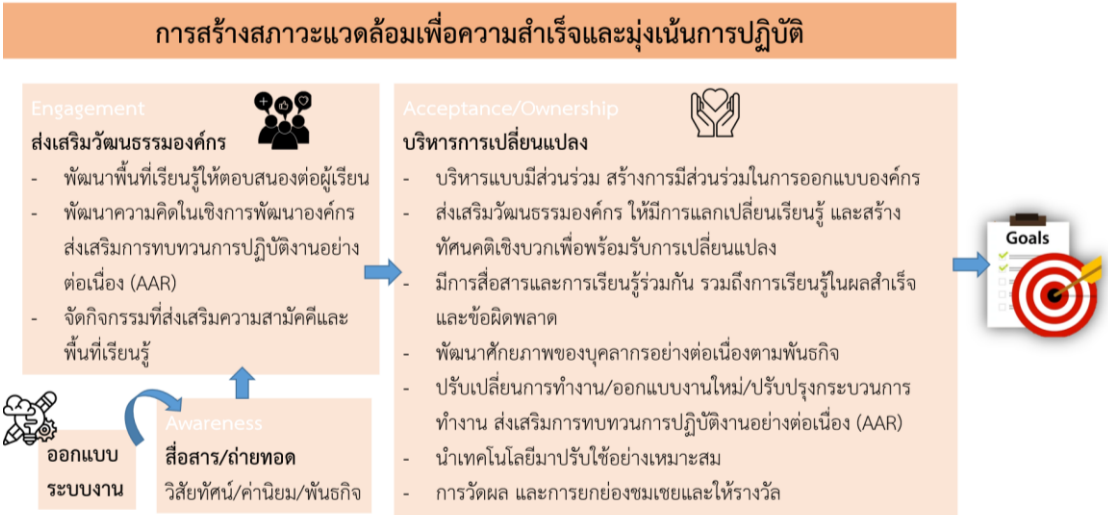
ค. พันธกิจและผลการดำเนินงานของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ คณะสร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ออกแบบระบบงานเพื่อให้ตอบสนองต่อการบริหารเปลี่ยนแปลง มีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความคล่องตัวในระบบการทำงาน มีการมอบหมายงานให้กับผู้บริหารแต่ละระดับตามบทบาทหน้าที่ และมีระบบตรวจสอบเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน มีการปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อรองรับการปรับตัวในยุค Technology Disruption การสร้างความผูกพันองค์กรผ่านระบบการให้สวัสดิการ รวมถึงสื่อสารถ่ายทอดค่านิยมองค์กรให้กับบุคลากร ผ่านกิจกรรมต่างๆ ในคณะ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในองค์กรเพื่อให้เกิดความสามัคคี และเห็นประโยชน์ร่วมกันในการพัฒนาองค์กร รวมถึงมุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรใหม่และบุคลากรเชี่ยวชาญให้สามารถถ่ายทอดความรู้และเป็นพี่เลี้ยงในการทำงานในแต่ละพันธกิจ

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ นโยบาย แผนงาน และกำหนดตัวชี้วัดสำคัญ (KPI) ให้ทีมบริหารและบุคลากรผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานรับทราบและปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่บรรลุต่อพันธกิจ เน้นการทำงานภายใต้ตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างชัดเจน กำหนดตัวชี้วัดในเกณฑ์การปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย โดยมีการกำกับดูแล ตรวจสอบการทำงาน และปรับปรุง แก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้เกิดการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) และการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเพื่อนำไปปรับปรุงในครั้งถัดไป และมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยเพิ่มงบประมาณในระดับหลักสูตรหากหลักสูตรสามารถดำเนินงานได้ผลลัพธ์และเป้าหมายที่คาดหวัง



ภาพที่ 3 แนวทางการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จและมุ่งเน้นการปฏิบัติ

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้นำระดับสูงทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กร โดยดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีการคัดเลือกคณะกรรมการประจำคณะเพื่อกำกับดูแล ให้ข้อเสนอแนะและตรวจสอบการดำเนินงาน รวมถึงการรักษาค่าผลประโยชน์ของคณะ มีการครอบคลุมตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

ตารางที่ 1.1 การกำกับองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

การกำกับองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล 10 ข้อ
<p>1. หลักประสิทธิภาพ คณะฯ มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน โดยที่ผู้บริหารมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา และเป้าหมายการดำเนินงาน ครอบคลุมทุกพันธกิจ มีการทบทวนการทำงาน</p>
<p>2. หลักประสิทธิภาพ คณะฯ มีการบริหารราชการที่มีแนวทางการกำกับดูแลที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมและนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศมาช่วยในการทำงานทุกด้าน เช่น การกรอกข้อมูลต่าง ๆ ในระบบฐานข้อมูลของคณะฯ ไม่ว่าจะเป็นระบบฐานข้อมูลการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน บุคลากร ระบบวันลา ระบบการจองห้อง ระบบลูกหนี้ เป็นต้น</p>
<p>3. หลักการตอบสนอง คณะฯ มีการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ต่อผู้รับบริการ มีระบบการให้บริการที่ทันสมัยรวดเร็ว โดยคณะมีระบบฐานข้อมูลของคณะ ไม่ว่าจะเป็นระบบข้อมูลบุคลากร ระบบวันลา ระบบการจองห้อง ระบบการจองรถยนต์คณะ ระบบทำข้อสอบ ระบบภาระการสอนและค่าสอน เป็นต้น</p>
<p>4. หลักการรับผิดชอบต่อสังคม คณะฯ มีการแสดงความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่สำนึกในความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ รับผิดชอบต่อพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย</p>
<p>5. หลักความโปร่งใส คณะฯ มีกระบวนการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจง ได้เมื่อมีข้อสงสัย มีการดำเนินการในการทำงานให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินการตามนโยบายของ ม.อบ. เช่น 1.การรับรองการแก้ไขเกรด 2.การรายงานการเงินรายไตรมาส เป็นต้น โดยมีการนำเข้าพิจารณาในที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกครั้ง</p>

การกำกับองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล 10 ข้อ
6. หลักการมีส่วนร่วม คณะฯ มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีโอกาสในการเข้าร่วมในการรับรู้ ทำความเข้าใจแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่เกี่ยวข้อง ในการประชุมบุคลากรคณะ สร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบองค์กรเพื่อให้เกิดความผูกพันและความเป็นเจ้าของร่วม
7. หลักการกระจายอำนาจ คณะฯ การมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและดำเนินการ โดยมีการแต่งตั้งรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสาขา และประธานหลักสูตร โดยมีคำสั่งแต่งตั้งและการมอบภาระงานที่ชัดเจน
8. หลักนิติธรรม คณะฯ ดำเนินงานภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และปกป้องผลประโยชน์และข้อมูลชั้นความลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9. หลักความเสมอภาค คณะฯ ยึดหลักความเสมอภาค โดยให้บุคลากรทุกคนได้รับการปฏิบัติและการบริการที่เท่าเทียม มีการประเมินตามระบบงานและความเหมาะสม จัดสวัสดิการให้กับบุคลากรทุกระดับ มีระเบียบแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมใช้ได้กับบุคลากรทุกคนของคณะ
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ คณะฯ มีหลักมุ่งเน้นฉันทามติโดยการหาข้อตกลงทั่วไปในเบื้องต้นในกลุ่มของบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสีย มีกระบวนการหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลประโยชน์หรือเสียประโยชน์ โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกคนมีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย เช่น การจัดประชุมชี้แจงและทำข้อตกลงร่วมกัน เพื่อจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ก่อนประกาศใช้จริง หลักฐานจากสรุปการประชุมบุคลากร และรายงานการประชุมสำนักงานเลขานุการ

(2) **การประเมินผลการดำเนินการ** SL ได้มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานเป็นเกณฑ์เฉพาะผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานในระดับองค์กร โดยคณบดีจะได้รับการประเมินจากอธิการบดี และรองคณบดีจะได้รับการประเมินจากคณบดี และมหาวิทยาลัยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ในการปฏิบัติงานครบระยะเวลา 2 ปี และ 4 ปี โดยอธิการบดี ทั้งนี้คณบดีมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะร่วมหารือกับทีมบริหารเพื่อพัฒนาองค์กร และพัฒนากลยุทธ์เพื่อพัฒนางานให้ได้ตามตัวชี้วัดต่อไป

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ในการดำเนินงานด้านกฎหมาย กฎระเบียบคณะมีการดำเนินงานครอบคลุมทุกพันธกิจที่สำคัญอย่างเคร่งครัด ตามตารางที่ 2 ตัวอย่างเช่น ด้านการจัดการหลักสูตร คณะมีการกำกับดูแลให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ในการดำเนินงาน โดยมีการคาดการณ์ความกังวลและจัดการผลกระทบเพื่อสร้างความมั่นใจในการรับบริการของผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ใช้บัณฑิต มีการวางแผนและกำกับดูแลด้านงบประมาณที่เกี่ยวข้องในแต่ละพันธกิจ และกำหนดแผนปฏิบัติเพื่อป้องกันความเสี่ยงและควบคุมภายใน รวมถึงนำไปปรับปรุงในปีถัดไป

(2) **การประพฤติอย่างมีจริยธรรม** คณะกำหนดการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในทุกพันธกิจ เพื่อส่งเสริมความมั่นใจในการประพฤติปฏิบัติ และมีการติดตามผลการดำเนินงานรวมถึงปฏิบัติตามข้อกำหนดและแนวทางของ UBU ในกรณีมีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

คณะดำเนินงานตามพันธกิจที่สอดคล้องเพื่อให้เกิดความผาสุกของสังคมตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) เน้นเป้าหมายที่สำคัญได้แก่ 1. ขจัดความยากจน 2. ขจัดความหิวโหย 3. การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี 4. การศึกษาที่เท่าเทียม 11. เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน 17. ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานตามพันธกิจการวิจัยและบริการวิชาการ รวมถึงกิจกรรมของหลักสูตรและนักศึกษา ที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งในเชิงการพัฒนาความคิดและการลงมือปฏิบัติ รวมทั้งส่งเสริมการเผยแพร่การใช้ประโยชน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ สนับสนุนการสร้างระบบสิ่งที่เป็นมิตรต่อสังคมด้วยการส่งเสริมการทำ Green Office เช่น การลดใช้พลังงาน สนับสนุนการปรับพื้นที่การเรียนรู้ ปรับสภาพแวดล้อม รวมทั้งมีมาตรการด้านความปลอดภัยในด้านสุขภาพอนามัยและให้ความรู้เพื่อให้ผู้เรียนและผู้ให้บริการมารับบริการอย่างเชื่อมั่น

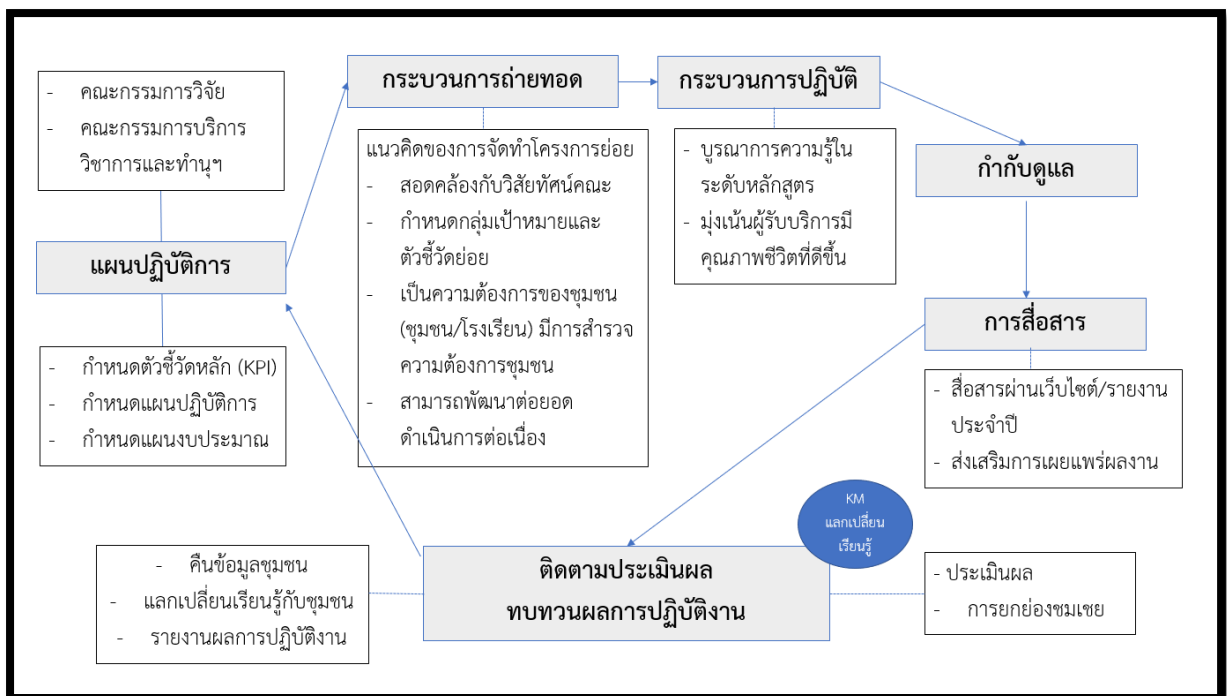
ตารางที่ 1.2 กฎหมาย กฎระเบียบที่สัมพันธ์กับระบบปฏิบัติการ และกระบวนการ

ด้าน	กฎหมาย/กฎระเบียบ	กระบวนการ	เป้าประสงค์	ตัววัด	การดำเนินการเชิงรุก และจัดการผลกระทบ
มาตรฐาน การศึกษา	1. มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์ มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา พ.ศ.2558 และสภามหาวิทยาลัย 2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ (TQF) 3. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 4. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร AUN -QA	มีการกำกับตาม กระบวนการที่ มหาวิทยาลัยกำหนด ตามลำดับขั้น	หลักสูตรได้มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์ TQF /AUN-QA	ในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ หลักสูตร จะการทบทวนในระดับ หลักสูตรและพิจารณาตามกระบวนการ ที่กำหนด เสนอเปลี่ยนแปลงตามลำดับ ขั้น ในระยะเวลาที่กำหนด
จริยธรรม การวิจัย	1. แนวทางจริยธรรมการวิจัยในคนในประเทศ ไทย พ.ศ.2550 2. จรรยาบรรณนักวิจัย สภาวิจัยแห่งชาติ	กำหนดแนวทางและ ประชาสัมพันธ์การยื่น ขอจริยธรรมการวิจัย และส่งเสริมสนับสนุนให้ บุคลากรดำเนินงาน	งานวิจัยมีคุณภาพ ได้รับการรับรอง จริยธรรม	ไม่มีการดำเนินงานที่ ผิดจริยธรรมการวิจัย	- ในกรณีที่ชุมชนมีความกังวลต่อการ ดำเนินงานวิจัยได้มีการกำหนดไว้ในกา รชี้แจงการดำเนินงานอย่างชัดเจน - มีการรายงานผลการดำเนินงานวิจัย ต่อคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ UBU เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ
ด้านบริหาร จัดการ - ด้าน งบประมาณ	-พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 -พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 -พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	- มีการถ่ายทอดระเบียบ การใช้จ่ายเงิน งบประมาณประจำปี - มีการประเมินความ เสี่ยงและผลกระทบ และสื่อสารในองค์กร - รับการตรวจสอบ ภายใน	องค์กรมีความ น่าเชื่อถือ	ไม่มีการทุจริตใน องค์กร	มีการประเมินความเสี่ยงและจัดการ ความเสี่ยงอย่างทันท่วงที นำผล ปฏิบัติงานมาปรับปรุงการทำงานในปี ถัดไป

ด้าน	กฎหมาย/กฎระเบียบ	กระบวนการ	เป้าประสงค์	ตัววัด	การดำเนินการเชิงรุก และจัดการผลกระทบ
จรรยาบรรณ บุคลากร / คุณธรรม และความ โปร่งใส	-พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และแก้ไข เพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 -พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 -ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วย จรรยาบรรณบุคลากร พ.ศ.2552 - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560	มีการกำหนด กำกับ ติดตามแผนความเสี่ยง และควบคุมภายใน และ แผนการประเมินความ เสี่ยงการป้องกันการ ทุจริตและจัดทำแนว ทางการป้องกัน -มีการประกาศเจตจำนง ด้านคุณธรรมและความ โปร่งใสในการ ดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ	มีคุณธรรมและความ โปร่งใสในองค์กร ตรวจสอบได้	ไม่มีข้อร้องเรียนด้าน การทุจริตหรือปัญหา ด้านจริยธรรม คุณธรรมในองค์กร	- มีการส่งเสริมการเพิ่มทักษะความรู้ ด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรู้ความ เข้าใจในการทำงาน - ในกรณีมีการประทุพผิต คณะ ดำเนินการปฏิบัติตามขั้นตอนที่การ บริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย กำหนด
จริยธรรม นักศึกษา	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประมวล จริยธรรมของนักศึกษา พ.ศ.2565	-ส่งเสริมและ ประชาสัมพันธ์การ ประพฤติปฏิบัติอย่างมี จริยธรรม		ผ่านเกณฑ์ ITA	- กรณีมีข้อร้องเรียน ดำเนินการสอบ ข้อเท็จจริง ตามกระบวนการที่ มหาวิทยาลัยกำหนด

(2) การสนับสนุนชุมชน

คณะมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยว และการส่งเสริมด้านการศึกษา เช่น การพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ และการส่งเสริมการศึกษา ด้านภาษา ซึ่งเป็นจุดเด่นของคณะ โดยชุมชนในที่นี่คือชุมชนที่เป็นกลุ่มคน เช่น กลุ่มชุมชนด้านการศึกษา สถานศึกษา และชุมชนในเชิงพื้นที่ ในการกำหนดพื้นที่เป้าหมายมีการสำรวจความต้องการของชุมชนที่ต้องการการพัฒนาหรือการแก้ไขปัญหา โดยกำหนดให้การบริการวิชาการเชิงพื้นที่และการวิจัยเพื่อชุมชนต้องเกิดจากความต้องการของชุมชนเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการพัฒนาที่ยั่งยืน จากนั้นนำมากำหนดเป็นแผนการดำเนินงานวิจัย และโครงการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งในเชิงการให้ความรู้ การฝึกอบรม การพัฒนาเชิงปฏิบัติการ เน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการในการเรียนการสอนให้นักศึกษาได้ร่วมเรียนรู้ด้วย ดังแสดงในภาพ



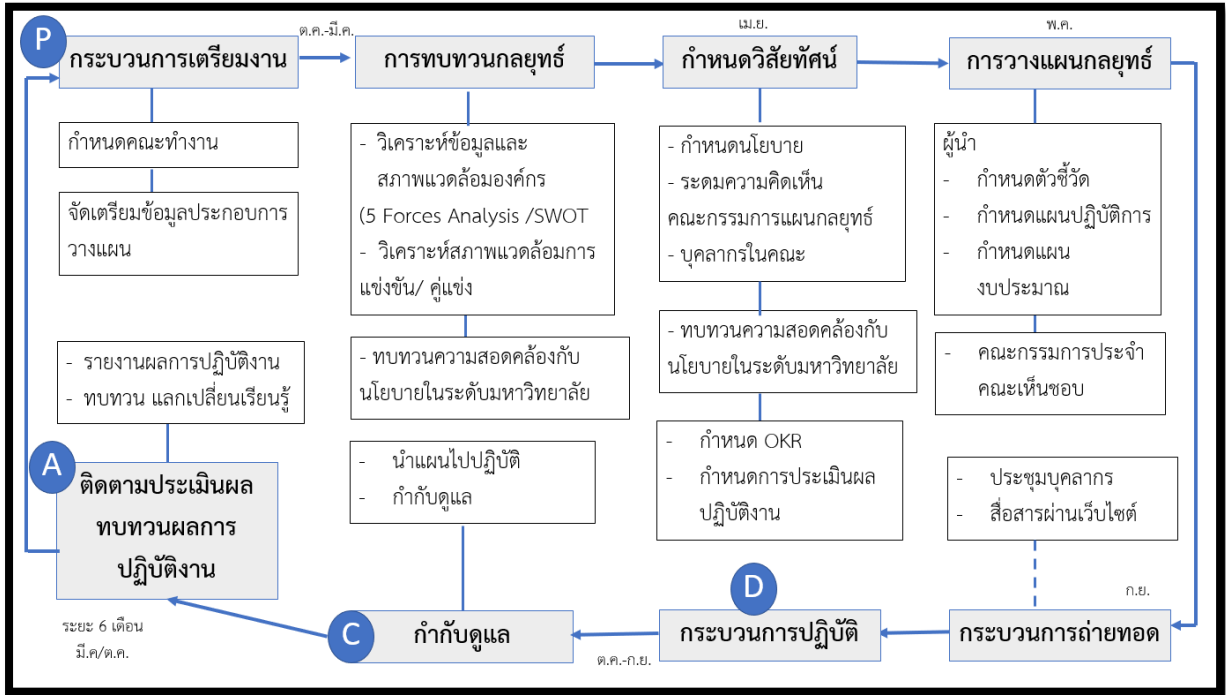
ภาพที่ 4 การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์



ภาพที่ 5 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

SL ร่วมกันกำหนดคณะฯ มีแผนกลยุทธ์ศาสตร์คณะฯ ระยะ 5 ปี (2566-2570) จัดทำโดยคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์คณะฯ ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะ โดยกำหนดกระบวนการทำงานมีการวางแผนกำหนดกรอบระยะเวลาการทำงาน และมีการทบทวนการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี และปรับแผนการทำงานตามการเปลี่ยนแปลง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2566-2570) คณะฯ พิจารณาให้มีความสอดคล้องตามแผนพัฒนาประเทศและมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และมีแผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการรายปี 1) ผู้บริหารได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าตัวชี้วัด และเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ จากนั้นจึง 2) ศึกษาข้อมูล และทำการวิเคราะห์ นโยบายการบริหารงานของคณบดี มีการกำหนดค่านิยมองค์กร ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ จากการทำ PDCA และ Five Force Analysis Pest Analysis หรือ Competition Analysis และ SWOT analysis มาใช้ในการ 3) จัดทำแผนกลยุทธ์ 4) คณะเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในคณะทุกระดับแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อแผนฯ และปรับปรุงให้เหมาะสม แล้วจัดทำแผนที่ทุกคนมีส่วนร่วม 5) เสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะก่อนจัดทำแผนฯ ฉบับสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำสู่การ 6) ประชุมบุคลากรในคณะ โดยมีคณบดีและทีมบริหาร ชี้แจงวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงานหลัก ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ 7) มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในระดับหลักสูตร ทุกหน่วยงานผ่านการเผยแพร่ในรูปแบบเอกสาร และเว็บไซต์ 8) จัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี จากนั้นจะ 9) มีกระบวนการติดตามประเมินผล โดยงานนโยบายและแผนฯ ใน 2 ลักษณะ คือ (1) การติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ การ

ประจำปีซึ่งมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารประจำคณะเป็นประจำทุกไตรมาส และ (2) การติดตามความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนฯ ซึ่งรองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนารายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะ และ 10) คณะกรรมการประจำคณะให้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคณะในปีถัดไป ทั้งนี้แผนกลยุทธ์ที่ใช้ในปัจจุบันได้ผ่านการปรับเปลี่ยนจากแผนระยะ พ.ศ. 2565-2569 เป็นระยะ พ.ศ. 2566 -2570 ตามกรอบระยะเวลาแผนของมหาวิทยาลัยเพื่อให้การดำเนินงานมีความสอดคล้อง โดยการปรับเปลี่ยนแผนได้ผ่านกระบวนการขึ้นตามลำดับ และผ่านกรรมการคณะเมื่อเดือนเมษายน 2565 อย่างไรก็ดี เมื่อมหาวิทยาลัยมีการปรับวิสัยทัศน์อีกครั้งในเดือนมิถุนายน 2565 ทำให้คณะต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์อีกครั้งเป็นฉบับปัจจุบัน

(2) นวัตกรรม กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของคณะได้กระตุ้นให้เกิดวิสัยทัศน์ในการพร้อมรับปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและนโยบายที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของคณะ ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรจึงกระตุ้นให้มีการพัฒนานวัตกรรมโดยเฉพาะนวัตกรรมด้านสังคมและนวัตกรรมด้านการเรียนรู้ซึ่งเป็นจุดเด่นของคณะ นอกจากนี้ได้มีการจัดสรรงบประมาณและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของคณะ มหาวิทยาลัยและนโยบายในระดับประเทศ โดยเน้นให้บุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ SO1 การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและนโยบายชาติ และรองรับนักศึกษาจากประเทศในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง ส่งผลให้คณะพัฒนาหลักสูตรที่ตรงความต้องการ เช่น หลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรออนไลน์ /Onsite หลักสูตรที่มีความชัดเจนในการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพ โดยอาจจัดทำในรูปแบบประกาศนียบัตร/Credit Bank/เรียนล่วงหน้า/ติวเตอร์ด้านภาษา SO2 การส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและต่างประเทศที่ช่วยส่งเสริมเพื่อขอทุนวิจัย สร้างชื่อเสียงให้กับคณะ/องค์กร รวมทั้งการส่งเสริมการทำงานด้านบริการวิชาการและการทำงานบูรณาการวัฒนธรรมในเชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์ร่วมกับภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ และ SO3 การปรับตัวให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของ Technology Disruption ในทุกพันธกิจ เช่น ระบบการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา การบริหารหลักสูตร การบริหารอัตรากำลัง การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยผลการดำเนินงานที่เห็นเป็นรูปธรรมคือการส่งเสริมให้เกิดกลุ่มวิจัยและการพัฒนากิจกรรมภายใต้ศูนย์วิจัยสังคมอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงอย่างโดดเด่นภายใต้ความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือที่หลากหลาย ตัวอย่างของหลักสูตรศึกษาศาสตร ที่มิสาขาวิชาดนตรีศึกษา ที่มีกิจกรรมด้านดนตรีทั้งในการบริการวิชาการและทำงานบูรณาการวัฒนธรรม ชี้ให้เห็นนวัตกรรมความร่วมมือระหว่างหลักสูตรกับภายนอกที่เพิ่มมากขึ้น เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ คณะได้มีการพัฒนาโลกของการแสดงข้อมูลสารสนเทศอย่างรอบด้าน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นและออกแบบการดำเนินงานแสดงผลข้อมูลตามพันธกิจ โดยในเบื้องต้น เป็นการแสดงผลข้อมูลด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีระดับขั้นของการเข้าถึงข้อมูล โดยคณะได้นำข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลด้านการเงินนำเสนอรายไตรมาส และแสดงผลการดำเนินงานด้านอื่นเป็นรายปี โดยในแต่ละพันธกิจจะวิเคราะห์ข้อมูลระยะ 3-5 ปี เบื้องต้น และนำเสนอต่อคณะกรรมการแผนกลยุทธ์เพื่อร่วมวิเคราะห์ในภาพรวม และเสนอต่อคณะกรรมการคณะเพื่อพิจารณาให้ความเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงในระยะถัดไป โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลง กฎระเบียบที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ เช่น พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล และความคล่องตัวในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ศักยภาพของบุคลากร และความสามารถของคณะในการดำเนินงาน

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก คณะออกแบบระบบงานตามพันธกิจหลักคือ ด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การให้บริการวิชาการและทำงานบูรณาการวัฒนธรรม บุคลากรมีสมรรถนะหลักคือ “มีความเชี่ยวชาญในการสร้างองค์ความรู้ด้านภาษาและการพัฒนาสังคมในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง” โดยมีระบบงาน 4

ระบบคือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และ ระบบบริหารจัดการองค์กร ระบบงานแต่ละงานต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ โดยการตัดสินใจด้านการดำเนินงานเกิดขึ้นภายใต้การทบทวนผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจดำเนินงานในแต่ละด้าน โดยเฉพาะในด้านความคุ้มค่าคุ้มทุนและประโยชน์ต่อคณะ



ภาพที่ 6 ระบบงานหลัก

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คณะได้นำวิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันชั้นนำกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาท่ามกลางบริบทที่เปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองต่อเป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญ โดยคณะได้มีการปรับเปลี่ยนพื้นที่การเรียนรู้และสำนักงานเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดหลัก

กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	ตัวชี้วัดหลัก
1. ผลิตบัณฑิตด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคม	บัณฑิตมีทักษะด้านภาษา วิชาชีพ และเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถพัฒนาศักยภาพตนเองประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง	1. ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กรข้ามชาติ 2. ร้อยละของผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาที่สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติ (TCI 1 และ 2) 3. ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพในครั้งแรก (หลักสูตรศึกษาศาสตร)

กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	ตัวชี้วัดหลัก
2 วิจัยและพัฒนานวัตกรรม การเรียนรู้และนวัตกรรมทาง สังคม ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมอย่างโดดเด่น	คณะมีผลงานวิจัยที่มีคุณภาพในระดับชาติและระดับนานาชาติ และมีผลกระทบต่อสังคม	1. ร้อยละของผลงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติต่อ จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ทั้งหมด 2. ร้อยละผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ 3. จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
3 เสริมสร้างสมรรถนะการ เรียนรู้และพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของประชาชนในเขต อีสานใต้	1. ผู้เรียนและบุคลากรทางการ ศึกษากลุ่มเป้าหมายในเขตอีสาน ใต้มีทักษะและความรู้ ความสามารถที่เพิ่มขึ้น 2. ชุมชนเป้าหมายมีความเข้มแข็ง ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	1. ผลกระทบต่อสังคม (Social Impact) ที่ เกิดจากการให้บริการวิชาการ (ตามลักษณะ ของโครงการที่ดำเนินการ เช่น รายได้ คุณภาพชีวิต) 2. รายได้ของคณะที่เพิ่มขึ้นจากการบริการ วิชาการ 3. จำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลด้าน ศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น
4. อนุรักษ์ ฟื้นฟู และสร้าง มูลค่าเพิ่มทุนทางวัฒนธรรม ในอีสานและภูมิภาคลุ่มน้ำ โขง	1. ภูมิปัญญา ศิลปะและ วัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับการ อนุรักษ์ และสืบสาน 2. ภูมิปัญญาและวัฒนธรรม ท้องถิ่นมีมูลค่าเพิ่มขึ้น	3. จำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลด้าน ศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น
5. ปรับเปลี่ยนการบริหาร จัดการองค์กร	1. เพื่อบริหารจัดการให้มีความ คล่องตัว และมีเสถียรภาพทาง การเงิน 2. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและ ได้รับการพัฒนาสมรรถนะที่สูงขึ้น 3. เป็นคณะมีระบบนิเวศเอื้อต่อ การเรียนรู้และการทำงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	1. ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ องค์กร (จำแนกตามกลุ่มบุคลากร) 2. ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทาง วิชาการ 3. รายได้ของคณะต่อจำนวนบุคลากร ทั้งหมด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก.การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับสูงได้ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ให้กับงานในแต่ละพันธกิจ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนงบประมาณที่สอดคล้องกันในยุทธศาสตร์ที่ตนเองรับผิดชอบ มีการ กำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) และเป้าหมาย (Target) ของแต่ละกลยุทธ์เพื่อวัดความสำเร็จ ของการดำเนินงาน ขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการประจำปีในแต่ละยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยให้แต่ละ พันธกิจกำหนดแผนงานย่อย เช่น สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการของหลักสูตร รวมทั้งกำหนดแนวทางและ กลไกในการกำกับติดตามการดำเนินงาน โดยใช้ระบบสารสนเทศในการติดตาม (monitor) การดำเนินงาน

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

ในการนำแผนปฏิบัติการไปใช้ ผู้ปฏิบัติงานในระดับสำนักงานมีหน้าที่สนับสนุนแผนงานให้เกิดความ คล่องตัวภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ที่แต่ละงานนั้นถูกกำกับไว้ โดยมีงานแผนกำกับแผนงานการใช้จ่าย และมี การเงินและพัสดุคอยตรวจสอบการใช้งบประมาณและให้คำแนะนำก่อนทุกครั้ง อันจะนำไปสู่การพัฒนา

องค์กรให้มีความเข้มแข็งด้านการบริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กรรวมถึงความสุจริตโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการใช้เครื่องมือจัดการความรู้ ทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) อย่างทันทั่วทั้ง และเผยแพร่ความรู้จากการปฏิบัติงานผ่านระบบ KM ของคณะ และมหาวิทยาลัยเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สาธารณะ รวมถึงหาแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้พัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง

(3) การจัดสรรทรัพยากร

คณะฯ จัดสรรงบประมาณรายจ่าย จากค่าธรรมเนียมการศึกษา ตอบสนองทุกพันธกิจหลักของคณะ โดยสนับสนุนแผนปฏิบัติการของทั้งองค์กร ซึ่งหลักสูตรและหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาคำขอโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี และผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ โดยมีงานแผนฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบแผนการจ่ายเงินงบประมาณให้ใช้จ่ายภายในวงเงินที่กำหนด มีหน่วยงานการเงินและพัสดุ กำกับดูแลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทำให้สามารถจัดการความเสี่ยงทางการเงินได้ และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้รับผิดชอบโครงการจะทำการสรุปผลการดำเนินการและการประเมินผล รายงานต่อทีมบริหารและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการต่อไป คณะฯ ได้รับความจัดสรรเงินงบประมาณจาก 2 แหล่ง ดังนี้ 1. เงินงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งสนับสนุนบุคลากร (ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานเงินงบประมาณ และลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศและงบดำเนินการบางส่วน 2.เงินรายได้มหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งเป็น 2.1) จากค่าธรรมเนียมการศึกษา 2.2) จากการหารายได้จากแหล่งอื่น ผู้บริหารระดับสูงบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินโดยกำหนดแผนการใช้งบประมาณประจำปีจากข้อมูลทำงานแผนสรุปและจัดทำวิเคราะห์ข้อมูลสถิติย้อนหลัง พร้อมทั้งลำดับความสำคัญจำเป็นในภาระงานประจำปีให้ และจัดสรรเงินสำหรับมุ่งเน้นยุทธศาสตร์เฉพาะ ครอบคลุมการดำเนินงานทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ ผลกระทบที่สำคัญคือการเพิ่มขึ้นของงบประมาณด้านบุคลากรที่ต้องจ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในปี 2565 เป็นประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนจัดสรรงบประมาณในครั้งถัดไป อย่างไรก็ตามการที่มีเงินส่วนหนึ่งสำรองจ่ายในกรณีฉุกเฉิน มีเหตุผลความจำเป็นเร่งด่วน จากการดำเนินงานดังกล่าวนี้คณะฯ จึงทำให้คณะมีความสำเร็จและบรรลุผลในการบริหารจัดการเงินที่ดี

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบร้อยละการตั้งงบประมาณรายจ่าย

เงินรายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษา	ปี 2565	ปี 2566
1 บริหารภาพรวมการเรียนการสอน	23.87	13.51
2 พัฒนานักศึกษาคณะศิลปศาสตร์	1.75	2.42
3 จัดสรรให้หลักสูตร	7.66	10.29
4 ค่าใช้จ่ายบุคลากร	39.78	45.83
5 งานวิจัย	3.23	3.30
6 ค่าไฟ	10.51	9.69
7 บริหารจัดการต่าง ๆ	13.19	14.95
รวม	100%	100%

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญประกอบด้วย 1)แผนบริหารอัตรากำลัง และ 2) แผนพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารระดับสูงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคณะฯ ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากร จึงมีกำหนดให้มีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ ทั้ง 1) การพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น 2) การศึกษาต่อในสาขาที่เชี่ยวชาญหรือจำเป็นต่อการพัฒนาคณะฯ 3) การพัฒนาศักยภาพและองค์ความรู้ตามสายงานและความเชี่ยวชาญ ผ่าน

การเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาฯ ในสาขาที่สนใจ 4) การให้สวัสดิการต่าง ๆ 5) ความสุขในการทำงานและสร้างความผูกพันองค์กร จัดพื้นที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งมีการบรรจุไว้ในแผนการใช้จ่ายเงินประจำปีประมาณ จัดสรรงบประมาณ

(5) ตัววัดผลการดำเนินงาน

คณะฯ มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโดยกำหนดตัวชี้วัดหลักของวิสัยทัศน์และตัวชี้วัดรายพันธกิจ เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ ดังแสดงในตารางที่ 2.3 เพื่อผลักดันให้คณะฯ ไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ ให้ทราบผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เพื่อกระตุ้นให้มีการดำเนินงานตามแผนเมื่อสิ้นปีงบประมาณ มีการประเมินผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นผลสำเร็จในการจัดโครงการ/กิจกรรม ตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

ตารางที่ 2.3 กำหนดตัวชี้วัดหลักของวิสัยทัศน์และตัวชี้วัดรายพันธกิจ

วิสัยทัศน์ คณะศิลปศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง		
ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์		
1. จำนวนอาจารย์และนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือนานาชาติ 2. จำนวนนวัตกรรมที่สร้างผลกระทบต่อสังคม 3. จำนวนศิลปวัฒนธรรม/ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้รับสืบสานและต่อยอด		
ด้านการจัดการศึกษา	ด้านวิจัย	ด้านบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม/ภูมิปัญญาท้องถิ่น
1. ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กรข้ามชาติ 2. ร้อยละของผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาที่สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติ (TCI 1 และ 2) 3. ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพในครั้งแรก (หลักสูตรศึกษาศาสตร)	1. ร้อยละของผลงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติต่อจำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ทั้งหมด 2. ร้อยละผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ 3. จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	1. ผลกระทบต่อสังคม (Social Impact) ที่เกิดจากการให้บริการวิชาการ (ตามลักษณะของโครงการที่ดำเนินการ เช่น รายได้ คุณภาพชีวิต) 2. รายได้ของคณะที่เพิ่มขึ้นจากการบริการวิชาการ 3. จำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น
บริหารจัดการ		
1. ร้อยละความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (จำแนกตามกลุ่มบุคลากร) 2. ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ 3. รายได้ของคณะต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด		

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

คณะฯ คาดการณ์ผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และหากมีการดำเนินงานที่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง มีการวิเคราะห์และปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานภายใต้การนำของคณบดี

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว การปรับเปลี่ยนแผนงานสามารถทำได้ภายใต้ขอบเขตงานของคณะบดีที่ได้รับมอบตามคำสั่งแต่งตั้ง โดยแต่ละพันธกิจสามารถขอปรับเปลี่ยนแผนงาน โดยให้เหตุผลความจำเป็น ทั้งนี้ หากมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการหลัก คณะฯ จะแจ้งให้ทุกหน่วยงาน ทำการทบทวนและปรับแผนปฏิบัติการประจำปีตามมาตรการ และความจำเป็นเร่งด่วนโดยมีรองคณะบดีในแต่ละฝ่ายเป็นผู้ขออนุมัติปรับเปลี่ยนแผนงานตามขั้นตอน ภายในไตรมาสที่ 1-3 เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ โดยทำการปรับแผนรายไตรมาสและปรับแผนการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมระหว่างปี

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	ตัววัด SO/แผนปฏิบัติการระยะสั้น (S) ระยะยาว (L)	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Based line		ค่าคาดการณ์					ผู้รับผิดชอบ	แผนบุคลากร
			2563	2564	2566	2567	2568	2569	2570		
กลยุทธ์ที่ 2 วิจัยและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้และนวัตกรรมทางสังคม ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมอย่างโดดเด่น											
2.1) คณะมีผลงานวิจัยที่มีคุณภาพในระดับชาติและระดับนานาชาติ และมีผลกระทบต่อสังคม Mapping : - SC3, SC4, SC8 - SA1, SA4 - SO5 - นโยบายสภามหาวิทยาลัย 1, 3, 5 - All SDGs	la-1. ร้อยละของผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่นำไปใช้เพื่อการพัฒนาพื้นที่ในรอบ 3 ปี		5	3	6	7	8	10	10	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและแผน	แผนพัฒนาศักยภาพนักวิจัย 1. นักวิจัยรุ่นใหม่ 2. การเขียนบทความ 3. การนำเสนอผลงาน
	la-2. สัดส่วนจำนวนบทความทางวิชาการในฐานานาชาติ (Scopus Q1-Q2) ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ		0.07	0.01	0.05	0.05	0.1	0.1	0.1		
	la-3. สัดส่วนจำนวนบทความทางวิชาการในฐานระดับชาติ (TCI 1-TCI 2) และบทความทางวิชาการในฐานนานาชาติ (Scopus Q3-Q4) ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ		-	0.2	0.3	0.35	0.4	0.5	0.5		
	la-4. ร้อยละของผลงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติต่อจำนวนผลงานวิจัย ที่ตีพิมพ์ทั้งหมด				25	25	30	35	40		
	la-5. ร้อยละผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์				5	5	10	15	20		
	la-6. จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกต่อจำนวนอาจารย์ประจำ				25,000	30,000	30,000	35,000	40,000		
	แผนปฏิบัติการ	จำนวนอาจารย์ที่ทำงานวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำในรอบ 5 ปี	-	64	70	70	80	90	100		
	2.1.1) เพิ่มจำนวนนักวิจัยใหม่และพัฒนาศักยภาพนักวิจัยไปสู่ระดับสากล										
	2.1.1.1 โครงการพัฒนาศักยภาพนักวิจัย										
2.1.1.2 โครงการสนับสนุนทุนนำเสนอผลงานวิจัย											
2.1.1.3 โครงการสนับสนุนค่าตอบแทนการเผยแพร่ผลงานในระดับชาติและนานาชาติ											
2.1.2) ส่งเสริมงานวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้และนวัตกรรมทางสังคม และงานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและนโยบายของประเทศ	จำนวนโครงการวิจัยที่คณะให้ทุนสนับสนุน	-	0	1	1	2	2	2			

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	ตัววัด SO/แผนปฏิบัติการระยะสั้น (S) ระยะยาว (L)	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Based line		ค่าคาดการณ์					ผู้รับผิดชอบ	แผนบุคลากร
			2563	2564	2566	2567	2568	2569	2570		
มหาวิทยาลัย 1, 3, 5 - SDG 1, 2, 3, 17	3.1.1.3) การส่งเสริมการออกแบบนวัตกรรมการเรียนรู้ในชุมชน/โรงเรียน รวมถึงสนับสนุนการศึกษาระดับท้องถิ่น										
	3.1.1.4) โครงการบูรณาการการบริการวิชาการในระดับหลักสูตร										
3.2) ชุมชนเป้าหมายมีความเข้มแข็ง ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	la-1. ระดับทักษะและความรู้ความสามารถผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น		> 1	> 1	> 1	> 1	> 1	> 1	> 1		
	la-2. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย		50	50	60	70	80	80	80		
	3.1.2) สร้างกลุ่ม หรือหน่วยบริการวิชาการที่เข้มแข็งและเป็นมืออาชีพ เพื่อรองรับภาระงานบริการวิชาการ	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่สร้างรายได้			3	3	3	4	5		
	1) การจัดตั้งกลุ่มหรือหน่วยบริการวิชาการเพื่อรองรับการบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก				1	1	1	1	1		
	2) สร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือในการพัฒนาการบริการวิชาการกับหน่วยงานภายนอก	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือ			5	6	7	8			
กลยุทธ์ที่ 4 อนุรักษ์ ฟื้นฟู และสร้างมูลค่าเพิ่มทุนทางวัฒนธรรมในอีสานและภูมิภาคลุ่มน้ำโขง											
4.1) ภูมิปัญญา ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับการอนุรักษ์ และสืบสาน	la-1.จำนวนกิจกรรม โครงการ หรือผลงานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาที่ได้รับการสืบสาน		1	1	5	6	7	8	10	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและแผน	1.KM การบริหารจัดการโครงการ 2.อบรมให้ความรู้เรื่องการเบิกจ่ายเงิน
	4.2) ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นมีมูลค่าเพิ่มขึ้น	la-2.จำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น			> 1	> 1	> 1	> 1	> 1		
Mapping : - SC8 - SA1, SA5 - SO7	<u>แผนปฏิบัติการ</u> 4.1.1) ส่งเสริมการสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงสร้างสรรค์จากฐานวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมการทำนุบำรุง			5	6	7	8	10		

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	ตัววัด SO/แผนปฏิบัติการระยะสั้น (S) ระยะยาว (L)	ตัววัดแผนปฏิบัติการ	Based line		ค่าคาดการณ์					ผู้รับผิดชอบ	แผนบุคลากร
			2563	2564	2566	2567	2568	2569	2570		
- นโยบายสภามหาวิทยาลัย 8 - SDG 11		ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น									
	4.1.1.1) โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยวด้านภูมิปัญญา ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น										
	4.1.2.1) โครงการส่งเสริมความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างความร่วมมือและวาระการทำงานร่วมกัน										
กลยุทธ์ที่ 5 ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการองค์กร											
5.1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและได้รับการพัฒนาสมรรถนะที่สูงขึ้น	la-1 จำนวนคนที่มีตำแหน่งทางวิชาการสูงขึ้น (อาจารย์ ผศ. รศ. ศ)				4	4	5	5	5		
	la-2 ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ		27.69	27.69	30	32	35	38	42		
	la-3 ร้อยละของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านวิชาการและวิชาชีพต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด		100	80	100	100	100	100	100		
	แผนปฏิบัติการ										
	5.1.1) ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีสมรรถนะสูงขึ้น										
	5.1.1.1) โครงการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรวิชาการและสายสนับสนุน										
	5.1.1.2) โครงการส่งเสริมการขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น										
	5.1.2) บริหารจัดการอัตรากำลังอย่างมีประสิทธิภาพ	อัตราส่วนของ									
	5.1.2.1) การวิเคราะห์อัตรากำลังและการพัฒนาบุคลากรเพื่อพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	บุคลากรสายวิชาการต่อสายสนับสนุนวิชาการ เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	4:1	4:1							

3 ลูกค้า (CUSTOMERS)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จึงมีลูกค้า 2 กลุ่มหลัก คือ 1) กลุ่มที่ต้องการเข้าศึกษาต่อ 1.1) ระดับปริญญาตรี คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี และผู้ปกครอง 1.2) ระดับปริญญาโท คือ บัณฑิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสนใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท และ 2) กลุ่มบุคคลทั่วไป คือ ชุมชน ผู้ประกอบการ หน่วยงานรัฐ และเอกชน ซึ่งคณะฯ มีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าจากการสำรวจแบบสอบถาม ช่องทางการรับข้อเรียนที่หน้าเว็บไซต์ การรับข้อมูลโดยตรงของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านการสัมภาษณ์ การสนทนาในแต่ละกลุ่ม การประชุม จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เฟสบุ๊ก เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้ได้นำเข้าที่ประชุมแต่ละคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยรายงานข้อมูลอย่างเป็นทางการเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อนำไปสู่การพิจารณาดำเนินการปรับปรุงดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพดำเนินการ

คณะมีกระบวนการรวบรวมสารสนเทศของลูกค้าด้านการศึกษา โดยจำแนกตามกลุ่มลูกค้า โดยกำหนดให้รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความต้องการ/ความคาดหวัง ความผูกพัน และข้อร้องเรียน การรับฟังเสียงรวมทั้งข้อมูลความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และคุณภาพการให้บริการ ดำเนินการในรูปแบบที่หลากหลายโดยหลักสูตรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีช่องทางยังสามารถร้องเรียนต่อผู้บริหารทุกระดับ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะบนเว็บไซต์ของคณะ สายตรงคนบดีและกล่องรับความคิดเห็นที่ติดตั้งตามอาคารของคณะ เป็นต้น

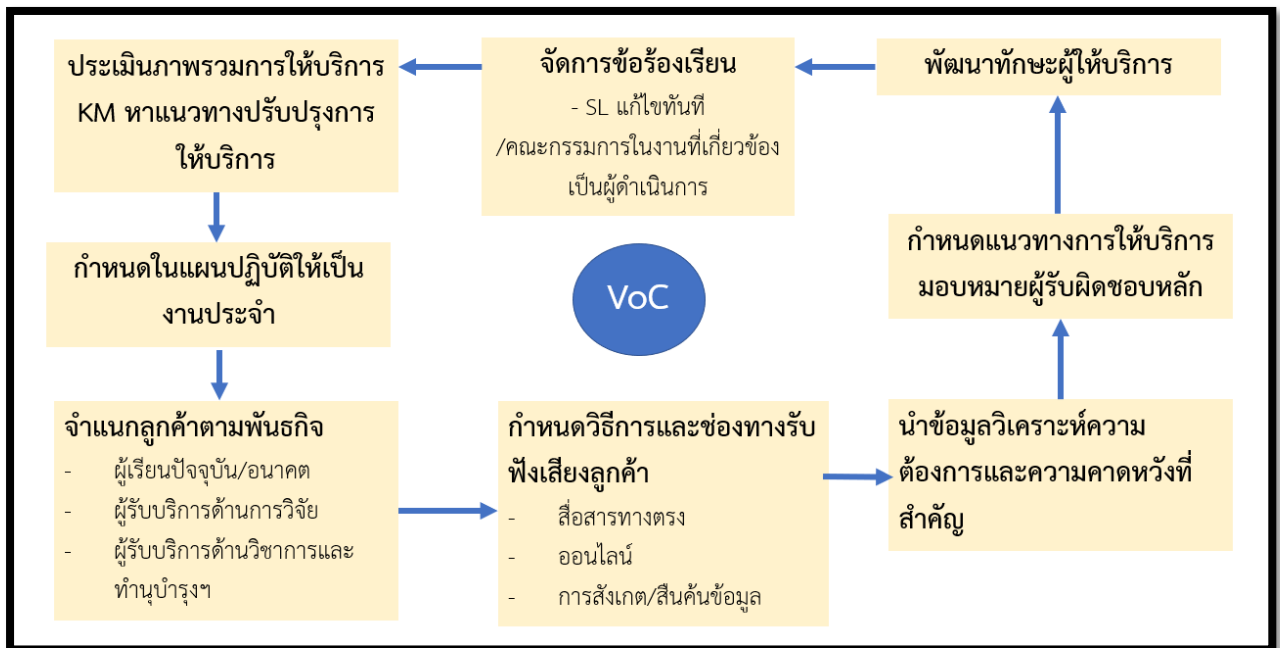
(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะได้วางแผนในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาด้านหลักสูตรและบริการ ทั้งการทางตรงและเชิงเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและการให้บริการที่เป็นไปตามที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ

ตารางที่ 3.1 วิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น

ลำดับ	วิธีการรับฟังเสียงลูกค้า	ผู้เรียน		ลูกค้ากลุ่มอื่น			ผู้รับผิดชอบ
		ปัจจุบัน	อนาคต	ด้านวิจัย	บริการวิชาการ	ทำนุบำรุงฯ	
1.	การประเมินความพึงพอใจจากหลักสูตรและการให้บริการ	1 ครั้ง/ปี		1 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี	รองวิชาการ
2.	แบบประเมินรายวิชา	2 ครั้ง/ปี					รองวิชาการ
3.	การเข้ารับการปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา	2 ครั้ง/ปี					รองวิชาการ
4.	การสะท้อนจากหลักสูตร	1 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี				รองวิชาการ
5.	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ	1 ครั้ง/ปี					ผช.กิจการ นักศึกษา
6.	การสะท้อนจากสโมสรนักศึกษา	ทั้งปี					ผช.กิจการ นักศึกษา

ลำดับ	วิธีการรับฟังเสียงลูกค้า	ผู้เรียน		ลูกค้ากลุ่มอื่น			ผู้รับผิดชอบ
		ปัจจุบัน	อนาคต	ด้านวิจัย	บริการวิชาการ	ทำนุบำรุงฯ	
7.	การสะท้อนจากศิษย์เก่า		1 ครั้ง/ปี				ผช.กิจการ นักศึกษา
8.	การสะท้อนจากเวที ประชาสัมพันธ์		1 ครั้ง/ปี				
9.	การประเมินความพึงใจผู้ใช้ บัณฑิต		1 ครั้ง/ปี				รองวิชาการ
10.	สายตรงคนบตี	ทั้งปี	ทั้งปี				คนบตี
11.	การรับฟังเสียงสะท้อนจากเวที สาธารณะทั้งในและนอก มหาวิทยาลัย	ทั้งปี	ทั้งปี	ทั้งปี	ทั้งปี	ทั้งปี	ทุกงาน
12.	การเฝ้าความพึงพอใจ/ไม่พึง พอใจต่อการรับบริการ	ทุก กิจกรรม	ทุก กิจกรรม	ทุก กิจกรรม	ทุกกิจกรรม	ทุก กิจกรรม	ทุกงาน
13.	การรับฟังเสียงทางตรงผ่าน ช่องทางที่เป็นทางการ เช่น การ พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร การวิจัย	1 ครั้ง/ กิจกรรม	1 ครั้ง/ กิจกรรม	1 ครั้ง/ กิจกรรม	1 ครั้ง/ กิจกรรม	1 ครั้ง/ กิจกรรม	ทุกงาน



ภาพที่ 7 วิธีการรับฟังเสียงลูกค้า

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ขณะมีการประมวลผลข้อมูลผู้สมัครเข้าศึกษาและผู้เข้าศึกษาในปัจจุบัน เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด และประเมินสถานการณ์ทางการตลาด มีการปรับปรุงหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการ

ของผู้เรียนและผู้รับบริการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการทำการประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้เรียนในอนาคต
ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	ผู้เรียน / ลูกค้ำกลุ่มอื่น	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
การจัดการศึกษา	ผู้เรียนปัจจุบัน	
	นักศึกษา ระดับปริญญาตรี C1	1) จบการศึกษาตามแผนการศึกษาของหลักสูตรและมีงานทำ 2) มีทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ 3) ฝึกปฏิบัติงานจริงและปฏิบัติงานร่วมกับสถานประกอบการ/หน่วยงาน
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา C2	1) จบการศึกษาตามแผนการศึกษา (Link ผลลัพธ์อะไร) 2) มีทักษะการวิจัยและผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์
	ผู้เรียนในอนาคต	
	นักเรียนที่สำเร็จการศึกษา ม.ปลาย C3	1) มีการประชาสัมพันธ์การรับเข้าที่รวดเร็วและมีข้อมูลที่ครบถ้วน 2) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
วิจัย	หน่วยงานที่ให้ทุนทั้งรัฐและเอกชน C4	1) งานวิจัยแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 2) มีการเผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์
บริการวิชาการ	แบบหารายได้	
	ประชาชน/ ชุมชน/ ผู้ปฏิบัติงานทางวิชาชีพ/ หน่วยงานของรัฐและเอกชน (ที่ให้ทุน) C5	1) การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ 2) การแก้ปัญหาของชุมชน
	ผู้ประกอบการ/ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน/หน่วยงานของรัฐและเอกชน (ที่จ้างพัฒนา/วิเคราะห์/ทดสอบ) C6	1) มีการบริการให้การทดสอบทางภาษา/ วิเคราะห์ประมวลผลตามความต้องการ 2) มีประกาศนียบัตร/หนังสือยืนยันผล/ความถูกต้องของการให้บริการ 3) ราคาการให้บริการมีความเหมาะสม
	ผู้เรียน ระบบเรียนล่วงหน้า C7	1) สามารถเข้าศึกษาในหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และมีงานทำ 2) ลดระยะเวลาการศึกษา 3) มีสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย
	แบบให้เปล่า	
ประชาชน/ ชุมชน/ ผู้ปฏิบัติงานทางวิชาชีพ/ หน่วยงานของรัฐและเอกชน C8	1) การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ 2) การแก้ปัญหาของชุมชน	
ทำอื่นๆ	ประชาชน C9	มีแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและศิลปวัฒนธรรมที่ให้ความรู้และสามารถเข้าถึงได้ง่าย
	ชุมชน C10	ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้รับการอนุรักษ์ สืบสานและต่อยอด
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ผู้ใช้บัณฑิต S1	1) มีความรู้ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงาน 2) มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ

	ผู้เรียน / ลูกค้ำกลุ่มอื่น	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
		3) มีทักษะการวิจัย การออกแบบโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างมีกระบวนการและแก้ไขปัญหา 4) ความเป็นผู้นำ
	ผู้ปกครอง S2	1) บุตรหลานจบการศึกษาตามแผนการศึกษาของหลักสูตร 2) มีงานทำ 3) มีสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขอนามัย มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ปลอดภัยและสุขภาพที่ดี 4) มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่คุ้มค่ากับค่าเล่าเรียน
	ศิษย์เก่า S3	1) มีการจัดการศึกษาต่อเนื่อง/ประชุมวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ 2) มีกิจกรรมร่วมกับศิษย์เก่า 3) ได้รับข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย

(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

หลังจากรับฟังเสียงของลูกค้ำ มีการกำหนดหลักสูตร แนวทางการวิจัย และการบริการหลักสูตรระยะสั้น รวมทั้งบริการสาธารณะ โดยวางแผนการจัดทำหลักสูตรระยะสั้น (non-degree) และรายวิชาที่เป็นการเรียนล่วงหน้า (credit bank) ที่ผู้เรียนในอนาคตจะมีความคาดหวัง รวมถึงมีขยายโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนในอนาคตผ่านการทำ MOU กับโรงเรียน เช่น โรงเรียนคู่ความร่วมมือกับหลักสูตรศึกษาศาสตร และการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านความร่วมมือระหว่างกัน

หลังจากวิเคราะห์การตลาดกลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการจากการให้บริการ คณะพบว่ากลุ่มลูกค้ำที่สำคัญคือ หลักสูตร Degree-based ซึ่งเป็นฐานลูกค้ำใหญ่ และเมื่อวิเคราะห์ศักยภาพเชิงพื้นที่และคู่แข่งรวมทั้งความคุ้มค่าคุ้มทุน พบว่า หลักสูตรด้าน non-degree ไม่เป็นที่ต้องการของตลาด เนื่องจากมีการให้บริการหลักสูตรที่คล้ายคลึงกันที่ให้บริการแบบให้เปล่าในมหาวิทยาลัยชั้นนำ และไม่สามารถสร้างรายได้ อนึ่ง หลักสูตรหารายได้ในเชิงการบริการวิชาการที่ตอบสนองผู้สูงอายุหรือผู้รับบริการไม่มีผู้สนใจเนื่องจากผู้สูงอายุในพื้นที่มีไม่รายได้ที่สูงพอในการรับบริการจากระยะทางที่ไกล โดยคณะได้เคยจัดหลักสูตรลักษณะดังกล่าวในอดีต จึงเห็นว่าการทำหลักสูตรจะต้องเน้นเรื่องความร่วมมือกับหน่วยงานเฉพาะเป็นหลัก และขยายความร่วมมือดังกล่าวกับหน่วยงานต่างๆในอนาคต

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ๆ คณะฯ ได้กำหนดหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน การจัดการผลิตผลงานวิจัย และโครงการบริการวิชาการ มีกระบวนการผ่านเสนอจากหลักสูตรหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามพันธกิจ โดยมีการพิจารณาและเสนอเพื่อรับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะ ตามโครงสร้างการบริหารงาน

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) การจัดการความสัมพันธ์

คณะฯ ทำการตลาดผ่านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ เช่น นักเรียน/ผู้ต้องการเข้าศึกษาต่อโรงเรียนมัธยมศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับนันทศึกษาฝึกงาน บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า ชุมชนวิชาการ เป็นต้น ได้แก่ 1. กิจกรรม Roadshow 2. กิจกรรม 1 Day Camp เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและแรงจูงใจเพื่อศึกษาต่อในระดับศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 3. การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัย กิจกรรมแนะแนวสัณจร นอกจากนี้มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านกิจกรรมของหลักสูตร เช่น ค่ายเส้นทางสู่ครูพรี

เยี่ยม ค่ายวัฒนธรรมออนไลน์ 4. การประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มครูแนะแนวผ่านช่องทาง Line และ Facebook และประชาสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารออนไลน์ ได้แก่ Facebook คณะศิลปศาสตร์

<https://www.facebook.com/LiberalArts.UBU> ช่องยูทูป LA Channel และการเชื่อมโยงกับการสื่อสารผ่านเพจของมหาวิทยาลัย

ระบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน ได้แก่ การส่งเสริมความร่วมมือผ่านกิจกรรมของหลักสูตรและการแข่งขันทางวิชาการ ได้แก่ โครงการอ่านออกเขียนได้ (STEM) กิจกรรมเรียงร้อยดวงใจอนุรักษ์ภาษาไทย ภาษาชาติ มีกิจกรรมชุมนุมภายในคณะ ที่ส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมระหว่างโรงเรียน เช่น กิจกรรม English Crazy Club กิจกรรมชุมนุมสอนน้องห้องจีน มีการกิจกรรมของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรสาขาวิชาดนตรีศึกษา (LABand) สอนดนตรีในโรงเรียน กิจกรรมค่ายอาสา มีระบบการจัดสรรทุนการศึกษาแก่นักศึกษา งานประเพณีศิษย์เก่าคืนสู่เหย้า เป็นต้น ทั้งนี้คณะฯ มุ่งเน้นที่จะให้บริการที่ดี เป็นไปตามหรือเกินความคาดหวังแก่ผู้เรียนและลูกค้าในปัจจุบัน ซึ่งอาจจะนำไปสู่การมีผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่ในอนาคต และงานกิจการนักศึกษารับผิดชอบด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรด้วยการปรับปรุงทัศน ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของคณะผ่านยูทูป และกิจกรรมบริการวิชาการออนไลน์ ในเพจและศูนย์ต่างๆ ซึ่งวัดได้จากยอดผู้รับชมและแชร์ รวมถึงการรับบริการในสถานที่จริง ที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างคณะกับภายนอก นอกจากนี้ มีการทบทวนความนิยมของผู้เข้าเรียนจากยอดผู้สมัคร คณะส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรผ่านการประชาสัมพันธ์รางวัลที่นักศึกษาและบุคลากรได้รับ และผ่านกิจกรรมของนักศึกษา ตัวอย่างของหลักสูตรศึกษาศาสตร ที่มีสาขาวิชาดนตรีศึกษา ที่มีกิจกรรมด้านดนตรีทั้งในการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งให้เห็นนวัตกรรมความร่วมมือระหว่างหลักสูตรกับภายนอกที่เพิ่มมากขึ้น เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น นอกจากนี้ การส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารอย่างมืออาชีพจะช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นองค์กรจากภายนอก

ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับคณะ มีการสร้างกิจกรรม 1. การพัฒนาผู้เรียนตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2. การติดต่อเชื่อมโยงกับนักศึกษา โดยการจัดตั้งกลุ่มเฉพาะเพื่อสร้างเครือข่าย เช่น ศิษย์เก่าศิลปศาสตร์ ม.อุบลฯ เพจกิจการนักศึกษาที่ดูแลการแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านการทุนการศึกษาและสวัสดิการโดยตรง ให้นักศึกษาได้รับทราบข่าวและให้นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์กับนักศึกษาผู้เยี่ยมทุกคน ทั้งนี้ คณะจัดกิจกรรมให้กับของนักศึกษา การให้บริการ และสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษาของคณะ เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณธรรม จริยธรรม อีกทั้งยังมุ่งเน้นในเรื่องของการส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ กิจกรรมกีฬา หรือการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีงแวดล้อม กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม และกิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม โดยเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะความรู้และความเข้าใจในการใช้ชีวิตในสังคมและการทำประโยชน์เพื่อสังคมนอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน ด้านงานวิจัย คณะสร้างความผูกพันเพื่อให้ผู้รับบริการโดยเฉพาะกลุ่มแหล่งทุนสนับสนุน โดยกำกับติดตามงานวิจัยให้แล้วเสร็จตามกำหนด เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของนักวิจัย นอกจากนี้ คณะยังดำเนินกิจกรรมทางวิชาการร่วมกัน เช่น การเป็นเจ้าภาพจัดประชุมทางวิชาการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการดำเนินการ เช่น งานวิชาการ งานบัณฑิตศึกษา งานกิจการนักศึกษา และงานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีบทบาทใน

การสื่อสารข้อมูลด้านนั้น ผู้เรียน และลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีกลยุทธ์ด้านการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการ ภายในแผนปฏิบัติการประจำปี งานด้านบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การวัดความผูกพันของ ลูกค้า ประเมินจากกลุ่มลูกค้าเดิมที่เข้ารับบริการหรือร่วมในกิจกรรมการทำงาน ซึ่งพบว่ากลุ่มลูกค้าเดิม เช่น กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษายังคงให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมหลายอย่างของคุณะ

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

หากคุณะฯ มีข้อร้องเรียน คุณะฯ จะดำเนินงานผ่านกลไกคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และพิจารณา ตามลำดับขั้นตอนโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดการปัญหานั้น ๆ และเสนอเรื่องให้กับผู้บริหารและ กรรมการคณะเพื่อพิจารณา ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของคุณะ

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น

(1) ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพัน

คณะประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น คุณะฯ มีการประเมิน คุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการผ่านการประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา ด้วยการนำผลการประเมินของปี การศึกษา มาเป็นโจทย์ในการปรับปรุงวิธีการปรับปรุงคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการ โดยการ ทำแบบสอบถามให้ครอบคลุมการให้บริการทุกด้าน เช่นการให้ข้อมูลและคำปรึกษาทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการ ลงทะเบียน การลงทะเบียนรายวิชา การเทียบโอน ซึ่งเป็นการให้บริการในส่วนของงานวิชาการ และด้าน การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินการกู้ยืม กยศ. กรอ. ซึ่งเป็นการให้บริการในส่วนของงานกิจการ นักศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่แท้จริงนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการทำงานด้าน การจัดกิจกรรมและการจัดบริการให้ครอบคลุมในทุกด้าน

คณะฯ ได้ดำเนินการประเมินผลสรุปวิเคราะห์คุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี นำผลการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาของ ปีการศึกษา ไปปรับปรุงแผนการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาในปีการศึกษาต่อไป งานด้านบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงความพึงพอใจ และมีการสอบถามใน การพัฒนาต่อยอดการทำงาน อันจะนำไปสู่การให้บริการที่ดีในครั้งต่อไป

(2) ความพึงพอใจ เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

คณะมีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในเชิงเปรียบเทียบจากการรับฟังการสะท้อนโดยตรง ของนักศึกษา

ค. การใช้เสียงของลูกค้าและตลาด

คณะนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการในแต่ละพันธกิจ ในด้านผู้เรียน ตัวอย่างเช่น หลักสูตรศึกษาศาสตรมีการประชุมหารือร่วมกับผู้ประสานงานของสถานศึกษาในการปรับปรุงคุณภาพของ นักศึกษาเพื่อให้ตอบโจทย์การเป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดีมีความเหมาะสมมีพฤติกรรมคุณภาพที่ เหมาะสมกับโรงเรียน ซึ่งทำให้หลักสูตรมีการปรับปรุงในด้านการเตรียมความพร้อมด้านทักษะของนักศึกษา เป็นต้น

ตารางที่ 3.3 ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญและการนำไปใช้ประโยชน์

ข้อมูลสารสนเทศ	การใช้ประโยชน์เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียน	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการจัดการศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> ใช้ในการประชาสัมพันธ์และกำหนดแผนการรับเข้าของนักศึกษา ใช้ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตร 	<ol style="list-style-type: none"> งานวิชาการและรองคณบดีฝ่ายวิชาการ งานกิจการนักศึกษา และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
ด้านวิจัย	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาองค์ความรู้ประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน ส่งเสริมการกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น สร้างความมั่นใจด้านคุณภาพผู้สอน ส่งเสริมการบูรณาการกับการเรียนการสอน 	งานวิจัยและรองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
ด้านบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบบริหารวิชาการและผลิตบริการวิชาการใหม่ ๆ บูรณาการในการเรียนการสอน ส่งเสริมภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์องค์กร 	งานวิจัยและรองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลดำเนินการ

คณะมีระบบสารสนเทศในการกำกับติดตามข้อมูล โดยเลือกสารสนเทศที่จำเป็นต่อการพัฒนางานเชิงรุกและการบรรลุวิสัยทัศน์ เพื่อให้เกิดการกำกับติดตามการดำเนินงานอย่างทันทั่วทั้งที่มีการออกแบบงานที่จำเป็นในเชิงรายละเอียดเพื่อให้สามารถติดตามงานได้ในรายพันธกิจ เช่น ระบบแผนงบประมาณรายจ่าย ฐานข้อมูลบัณฑิตศึกษา โดยมีระดับชั้นของการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่ง ในการวัดผลการดำเนินงานในแต่ละฝ่ายงานมีการติดตามตัวชี้วัดโดยมอบหมายงานรายพันธกิจ และให้ผู้บริการระดับสูงดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างคล่องตัว โดยหากมีการปรับปรุงที่ต้องอาศัยการตัดสินใจร่วมกันจะนำเข้าพิจารณาในระดับกรรมการคณะ

ตารางที่ 4.1 แผนงานและตัววัดผลการดำเนินงาน

แผน	การกำกับติดตาม	ผู้รับผิดชอบหลัก
แผนงบประมาณรายจ่าย	รายไตรมาส	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
แผนพัฒนาบุคลากร	ราย 6 เดือน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
แผนความเสี่ยงและควบคุมภายใน	รายไตรมาส	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
แผน ITA	รายไตรมาส	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
แผนจัดการความรู้	รายไตรมาส	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
แผนปฏิบัติการวิจัย	ราย 6 เดือน	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
แผนปฏิบัติการบริการวิชาการและทำนุบำรุงฯ	ราย 6 เดือน	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

คณะฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีผลผลักดันให้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ศาสตร์ มีกระบวนการดำเนินการติดตามและวัดผลการดำเนินการ มีการแจกแจงและสร้างความเข้าใจในนิยามของตัวชี้วัด ข้อมูลที่ต้องจัดเก็บ รอบระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลและการรายงานผล เพื่อการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยงานนโยบายและแผนจัดทำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ เสนอต่อคณบดีและทีมบริหาร ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะตามลำดับ ทุก 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน เพื่อทราบและให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ก่อนรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัยต่อไป

คณะฯ ใช้ข้อมูลสารสนเทศจากระบบปฏิบัติการเพื่อการบริหารด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ ด้านบุคลากร งบประมาณ แผนปฏิบัติการ จากระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และจากระบบสารสนเทศงานบุคคลที่คณะสร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอ ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการและตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ และทันเวลาที่ต้องการ

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คณะฯ มีคู่แข่งคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นคู่แข่งหลักเพื่อยกระดับขีดความสามารถของคณะ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านการสอนภาษาเพื่อนบ้าน ซึ่งเป็นคณะที่สอนทางด้านภาษา และเป็นมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการ

เลือกข้อมูลเปรียบเทียบ ใช้การเปรียบเทียบสมรรถนะรายด้านที่สำคัญที่ส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขัน ผ่าน การศึกษารายงานประจำปีของคู่แข่ง และเทียบเคียงผลปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยนำแนวปฏิบัติที่ดีวิเคราะห์จาก ผลการดำเนินงานของคู่แข่งมาปรับปรุงการดำเนินงาน

ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนมาจากกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาภาวะการแข่งขันของ องค์กร โดยกำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูล แนวทางการรวบรวม วิเคราะห์และนำไปใช้ในกระบวนการจัดทำแผนที่ เกี่ยวข้อง

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

ในการวัดผล ความคล่องตัวในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสามารถทำได้ในระดับ หนึ่งภายใต้กฎเกณฑ์ กฎระเบียบที่กำกับ อย่างไรก็ตาม ระบบการวัดผลยังต้องการการพัฒนาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ ทันเวลา ซึ่งคณะวางแผนในการพัฒนาศักยภาพของผู้รับผิดชอบและปรับระบบเทคโนโลยีให้เป็นระบบที่เป็น มิตรพร้อมใช้และง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

คณะฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารนำมาใช้ในการทบทวน ปรับปรุงการ ดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ และประเมินความก้าวหน้าเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้การเปรียบเทียบผล การดำเนินงานที่ผ่านมาในระยะอย่างน้อย 3 ปี ทำให้เห็นโอกาสในการพัฒนา การปรับแผนปฏิบัติการหรือ การจัดทำแผนใหม่ จึงเป็นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องด้วยระบบ PDCA ในการประเมิน ความสำเร็จประเมินตามตัวชี้วัดและการบรรลุวัตถุประสงค์ SL จะมีการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงาน ตามรอบที่กำหนด และเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ จะบรรจุเป็นวาระเพื่อพิจารณาในระดับกรรมการคณะและ รายงานประจำปีเพื่อให้บุคลากรได้สะท้อนให้เห็นในการประชุมบุคลากร

ตารางที่ 4.2 แสดงการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

ด้าน	แนวโน้มที่สำคัญ	การบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลง
งบประมาณ รายจ่าย	มีรายจ่ายด้านบุคลากรที่มีเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และมีเงินทุนสำรองที่เพิ่มมากขึ้น	รับนักศึกษาและรักษาอัตราคงอยู่ของนักศึกษา ซึ่งเป็นคู่ค้าที่สำคัญ
ผู้เรียน	แนวโน้มผู้เรียนในบางหลักสูตรมีแนวโน้มลดลง	ประชาสัมพันธ์เชิงรุก สร้างความรู้ความเข้าใจใน การเรียนในหลักสูตร ปรับปรุงหลักสูตรให้ ทันสมัย
บุคลากร	ขาดแคลนบุคลากรด้านศึกษาศาสตร์	-บริหารอัตรากำลัง - พัฒนาบุคลากรภายใน ส่งเสริมการศึกษาต่อใน ด้านที่ขาดแคลน
วิจัย	-การผลิตผลงานวิชาการเพื่อเผยแพร่ในระดับชาติใน วารสารที่มีคุณภาพสูงมีแนวโน้มการแข่งขันเพิ่มขึ้น - การแข่งขันด้านการให้ทุนสนับสนุนการวิจัย	-พัฒนาขีดความสามารถด้านการวิจัยและการ ผลิตผลงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน -สร้างเครือข่ายวิจัย

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(1) ผลการดำเนินงานในอนาคต

หลังจากได้ร่วมกันทบทวนผลการดำเนินงานแล้วจะมีการวิเคราะห์คาดการณ์ ปรับปรุงค่าคาดการณ์ หรือตัวชี้วัดสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยหาแนวปฏิบัติที่เลิศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และยกเลิกการดำเนินงานที่ไม่ตอบสนองต่อการพัฒนาคณะ หรือปรับปรุงการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่สำคัญ

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

ผู้นำระดับสูงร่วมกันกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานที่สำคัญ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยปรับแนวทางการดำเนินงานเพื่อสอดคล้องกับศักยภาพของบุคลากรและสร้างความมั่นใจให้กับคู่ความร่วมมือ มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานผ่านการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ และสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะความคุ้มค่าคุ้มทุนในการรับบริการและคุณภาพในการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

ข้อมูลสารสนเทศสำคัญของคณะประกอบด้วย 1) ฐานข้อมูลบุคลากร 2) ฐานข้อมูลแผนและงบประมาณ 3) ฐานข้อมูลวิชาการ ประกอบด้วยข้อมูลหลักสูตรและผู้รับผิดชอบหลักสูตร ฐานข้อมูลบัณฑิต ข้อมูลการจัดการเรียนการสอนและการทำข้อสอบ 4) ฐานข้อมูลงานวิจัย โดยมีผู้รับผิดชอบคือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการดูแลระบบและจัดทำ Backup ข้อมูลเพื่อสร้างความมั่นใจในการคงสภาพ และเชื่อมโยงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันในการพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อลดความซ้ำซ้อนและสะดวกต่อการดึงข้อมูลไปใช้ประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นข้อมูลเดียวกันและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งคณะ ระบบที่พัฒนาโดยคณะเพื่อใช้ข้อมูลกลาง เช่น ระบบข้อมูลเงินเดือน, ระบบภาระงานสอนและค่าสอนเกิน, ระบบฐานข้อมูลบุคลากร, ระบบประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน, ระบบบริหารจัดการโครงการวิจัย, ระบบเดินทางไปราชการ เป็นต้น

คณะได้พัฒนาระบบด้วยการวิเคราะห์ (Analysis) การออกแบบ (Design) และการดำเนินงาน (Implementation/ Coding) รวมทั้งปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอนที่ใช้ศึกษาขบวนการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ได้แก่ การทำความเข้าใจกับปัญหา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาระบบและจัดทำเอกสาร การทดสอบและบำรุงรักษาระบบ และการส่งเสริมและการประเมินผลระบบ เป็นต้น

วิธีจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถรองรับการจัดเก็บข้อมูล มีการรักษาความลับและการเข้าถึงที่เหมาะสม โดยดำเนินการตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.3 กระบวนการที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ด้าน	ปัญหา/ความท้าทาย/ การพัฒนาที่ต้องการแก้ไขจาก ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 64	การดำเนินการปรับปรุงในปี งบ 65	ผล	ปัญหาอุปสรรค/ความท้าทาย ที่พบในปี 65	แผนการปรับปรุงในปีงบประมาณ 66
การจัดการ ศึกษา	การเปิดหลักสูตรใหม่	มีการประชาสัมพันธ์ที่เข้มข้น ทั้งในช่องทางออนไลน์และการ ประชาสัมพันธ์ทางตรงผ่าน กิจกรรมออนไลน์และการทำงาน ค่าย	รับนักศึกษาไม่เป็นไป ตามเป้าในหลักสูตรเปิด ใหม่	การรับนักศึกษาให้เป็นไปตามเป้า ในหลักสูตรเปิดใหม่	รับนักศึกษาและรักษาอัตราคงอยู่ของ นักศึกษาซึ่งเป็นคู่ค้าที่สำคัญ
การให้บริการ สิ่งสนับสนุน การเรียนรู้	ห้องเรียนไม่เพียงพอจาก หลักสูตรและนักศึกษาที่เพิ่ม มากขึ้น ขาดพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ ทันสมัย	มีห้อง Co-working Space	นักศึกษามีความพึง พอใจจากการรับฟัง เสียงอย่างไม่เป็น ทางการ	ห้องเรียนไม่เพียงพอ	จัดพื้นที่เสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และ จัดทำห้องเรียนเพิ่ม เร่งสร้างอาคารเรียน ใหม่ที่สอดคล้องกับการเรียนยุคใหม่ และ จัดบริการเสริมด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการ ใช้งาน
การบริหารจัด การศึกษา	ปรับปรุงเกณฑ์ด้านการเบิกจ่าย ค่าธรรมเนียมการสอนเกิน	มีการดำเนินงานเบิกจ่าย ค่าธรรมเนียมการสอนเกินตาม เกณฑ์ที่ตั้งไว้	สามารถควบคุมค่า ค่าใช้จ่ายด้านภาระการ สอนเกินได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	ภาระงานด้านการสอนที่มีหลาย หลักสูตรอาจจะทำให้เกิดความ สับสนในการเบิกจ่ายได้	ยังคงเกณฑ์เดิม เนื่องจากพิจารณาแล้วว่า มีความเหมาะสม
การปรับ อัตรากำลัง	-	-	-	- มีผู้เกษียณอายุที่เป็นอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตรด้าน ศึกษาศาสตร์ - การผลักดันการขอตำแหน่งทาง วิชาการในเกณฑ์ใหม่	- ปรับอัตรากำลังโดยการวางแผนรวมทั้ง คณะเพื่อให้เกิดการบริหารหลักสูตรที่มี ประสิทธิภาพ - ส่งเสริมการศึกษาต่อในด้านที่ขาดแคลน - การส่งเสริมด้านการขอตำแหน่งทาง วิชาการ
วิจัย	ผลผลิตด้านวิชาการมีน้อยเมื่อ เทียบกับคู่แข่ง เป้าหมาย และ อัตราส่วนของบุคลากร	- สร้างแรงจูงใจในการผลิต ผลงาน โดยส่งเสริมรางวัลและ ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น	มีจำนวนผลผลิตด้าน วิชาการที่สูงขึ้น	ผลผลิตด้านวิชาการในระดับ นานาชาติมีน้อยเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	สร้างแรงจูงใจในการผลิตผลงาน โดย ส่งเสริมรางวัลและค่าตอบแทนที่สูงขึ้น มากกว่าปีงบประมาณ 65

ด้าน	ปัญหา/ความท้าทาย/ การพัฒนาที่ต้องการแก้ไขจาก ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 64	การดำเนินการปรับปรุงในปี งบ 65	ผล	ปัญหาอุปสรรค/ความท้าทาย ที่พบในปี 65	แผนการปรับปรุงในปีงบประมาณ 66
		- จัดกิจกรรมด้านการเขียน ผลงานวิชาการทั้งระดับชาติ และนานาชาติ		เป้าหมาย และอัตราส่วนของ บุคลากร	
	การดำเนินการตั้งงบประมาณ การวิจัยไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ขอ ทุนตั้งงบเบิกจ่ายได้ไม่ สอดคล้องกับงาน	- ปรับปรุงด้านหลักเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้องที่อาจมีความไม่ สอดคล้องกับแนวทางการ สนับสนุนของมหาวิทยาลัย - ดำเนินการอบรมด้านการเงิน และพัสดุอย่างต่อเนื่อง	มีการปรับปรุงเกณฑ์ การตั้งงบประมาณใน การจัดทำ โครงการวิจัยใหม่	-ไม่มี	เน้นย้ำให้ผู้รับทุนทุกคนเข้ารับการอบรม ด้านการเงินและพัสดุที่เกี่ยวข้อง
บริการวิชาการ และทำนุฯ	การพัฒนาคุณภาพวารสารศิลป ศาสตร์ขั้นพื้นฐาน 1	การรักษาคุณภาพและ มาตรฐานให้เป็นไปตามเกณฑ์/ การปรับเปลี่ยนคณะทำงาน	ปรับฐานวารสารจาก ฐาน 3 ขึ้นเป็น ฐาน 1	การรักษาคุณภาพและมาตรฐาน ให้เป็นไปตามเกณฑ์/การ ปรับเปลี่ยนคณะทำงาน	อบรมให้ความรู้กับคณะกรรมการวารสาร มีกลไกกำกับ
	- ทุนสนับสนุนบริการวิชาการ และทำนุฯ มีน้อยลง - หลักสูตรอาจจะไม่สามารถ บูรณาการงานบริการวิชาการ และทำนุฯได้ตามเกณฑ์ประกัน คุณภาพ	- สนับสนุนการให้ทุนระดับ หลักสูตร - สนับสนุนให้ขอทุนจาก ภายนอกและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับแนวทางการรับทุน สนับสนุนจากภายนอก	มีหลักสูตรจัดกิจกรรม บริการวิชาการจำนวน 4 หลักสูตร	การส่งเสริมการขอรับทุนสนับสนุน บริการวิชาการและทำนุฯ จาก ภายนอก	สนับสนุนให้ขอทุนจากภายนอกและ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแนวทางการรับ ทุนสนับสนุนจากภายนอกให้ชัดเจนมากขึ้น ผ่าน Flow Chart
บุคลากร	-	-	-	- ขาดการจัดเก็บข้อมูลด้านรางวัล และความสำเร็จของบุคลากรอย่าง เป็นระบบ - ขาดการวิเคราะห์ปัจจัยความ ผูกพันของบุคลากรและนำไป ปรับปรุงการทำงานที่เป็นระบบ	- จัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลของบุคลากร และนำไปปรับปรุงการทำงานที่เป็นระบบ มากขึ้น - จัดทำระบบประเมินปัจจัยความผูกพัน ของบุคลากรและนำไปปรับปรุงการ การทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น

ด้าน	ปัญหา/ความท้าทาย/ การพัฒนาที่ต้องการแก้ไขจาก ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 64	การดำเนินการปรับปรุงในปี งบ 65	ผล	ปัญหาอุปสรรค/ความท้าทาย ที่พบในปี 65	แผนการปรับปรุงในปีงบประมาณ 66
สารสนเทศ	- เจ้าหน้าที่ในหลายฝ่ายไม่มี การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็น ระบบ	- ปรับปรุงฐานข้อมูลนักศึกษา ป.โท - ปรับปรุงฐานข้อมูลภาระงาน สอนและภาระงานคุมสอบ ปลายภาพและระบบทำข้อสอบ - ส่งเสริมการพัฒนาด้านการ ใช้เทคโนโลยีด้วยตนเอง	มีระบบสารสนเทศที่ เหมาะต่อการทำงาน อย่างเป็นระบบและ ช่วยในการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	ขาด Dash board แสดงผลการ ดำเนินงานที่สำคัญที่ต้องใช้ในการ ตัดสินใจอย่างทันท่วงที	ทำ Dash board แสดงผลการดำเนินงานที่ สำคัญที่ต้องใช้ในการตัดสินใจอย่าง ทันท่วงที
งบประมาณ รายจ่าย	-	-	มีเงินทุนสำรองที่เพิ่ม มากขึ้น	มีรายจ่ายด้านบุคลากรที่มีเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญ	จัดทำแผนรองรับในกรณีที่รายจ่ายด้าน บุคลากรสูงขึ้นและชี้แจงประชาสัมพันธ์ รวมถึงบริหารจัดการอัตรากำลังให้ เหมาะสม

(2) ความพร้อมใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดลำดับชั้นการเข้าถึงข้อมูล พร้อมใช้งาน และมีความเป็นปัจจุบัน โดยมีทั้งระบบที่ดี เช่น ระบบประเมินบุคลากรสายวิชาการ ระบบการจัดการภาระงานสอน ฐานข้อมูลงานวิจัย ระบบที่ต้องปรับปรุง friendly-user และมีระบบที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อแสดงแนวโน้มและผลลัพธ์ประกอบการบริหารตัดสินใจ

งานสารสนเทศ คณะฯ มีการประสานงาน ตรวจสอบ และป้องกันร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือเกิดเหตุจ่ายกระแสไฟฟ้า และยังมีระบบสำรองไฟฟ้า (UPS) สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายในจุดเชื่อมต่อต่าง ๆ พร้อมมีระบบแจ้งเตือน สำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย หากเกิดเหตุขัดข้อง ผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ (LINE Message) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พร้อมปฏิบัติได้ตลอดเวลาในภาวะฉุกเฉิน

ในการกู้คืนระบบ ดำเนินการโดย 1. คณะฯ ติดตั้งระบบป้องกันการบุกรุกหรือโจมตี (Firewall) และการป้องกันไวรัสสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Antivirus) ทุกเครื่อง และแนะนำการแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งานทุกคน และ 2. คณะฯ มีการสำรองข้อมูลที่สำคัญ (Backup) ผ่านระบบ Google Drive เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย และสามารถกู้ข้อมูล (Restore) ได้ตลอดเวลา เมื่อเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือสถานการณ์อัคคีภัย เป็นต้น

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

คณะฯ มีคณะกรรมการจัดการความรู้ ทำหน้าที่พัฒนาระบบบริหารการจัดการความรู้ ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ สร้างพฤติกรรมการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเพื่อต่อยอดความรู้ภายใต้การจัดการความรู้ของบุคลากร โดยมีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของคณะครอบคลุมพันธกิจด้านการเรียนการสอน การทดสอบการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย แก่อาจารย์เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านดังกล่าว การจัดการความรู้ครอบคลุมบุคลากรสายสนับสนุน ผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง และนำไปปรับปรุงการทำงาน หรือต่อยอดองค์ความรู้ และมหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้คณะ ดำเนินการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้ 1. การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรสายวิชาการ 2. การจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต 3. การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในการดำเนินงานของคณะสู่ความเป็นเลิศ โดยมีการกำกับดูแลรายไตรมาส โดยมีการส่งผลงานเข้าร่วมกิจกรรม UBU KM Fair ปีงบประมาณ 2565 เรื่อง การผลิตข้อสอบด้วย KAKOL Model ซึ่งได้รับข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ประเมินผลเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

คณะฯ ยังไม่มีการดำเนินงานแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยวางแผนการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานระดับสำนักงานเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพร้อมรับปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในระดับสถาบันเป็นทักษะที่บุคลากรต้องมี รวมถึงทักษะด้านเทคโนโลยี ซึ่งได้มีการเรียนรู้ร่วมกันในการพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอย่างง่ายเพื่อการปฏิบัติงาน และประชาสัมพันธ์ เช่นการใช้ google form, canva, infographic, การทำคลิปสั้น เป็นต้น

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

บุคลากรใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานด้านสื่อสารด้วยตัวเองโดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเหมือนกับยุคก่อนทำให้คณะมีแนวโน้มในการพัฒนาการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง

คณะฯ มีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 156 คน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม 1) สายวิชาการ จำนวน 124 คน 2) สายสนับสนุน จำนวน 32 คน

ตารางที่ 5.1 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2565)

วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทาง วิชาการ	สายวิชาการ				วุฒิการศึกษา ประเภท	สายสนับสนุน			
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	รวม		ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	รวม
ศาสตราจารย์	-	-	-	0	ชำนาญการ	-	8	7	15
รองศาสตราจารย์	-	2	6*	8	ปฏิบัติงาน	-	6	4	10
ผู้ช่วย ศาสตราจารย์	-	5	22	27	ปฏิบัติการ	-	2	-	2
อาจารย์	7**	57	25	89	ลูกจ้างประจำ	4	-	1	5
รวม	7	64	53	124	รวม	6	16	11	32
อายุเฉลี่ย 44 ปี อายุงานเฉลี่ย 14 ปี *อยู่ระหว่างรอโปรดเกล้าฯ ศ. 1 ราย **ลูกจ้างชาว ต่างประเทศ					อายุเฉลี่ย 43 ปี อายุงานเฉลี่ย 15 ปี				

คณะฯ มีนโยบายบริหารกรอบอัตรากำลังตามหลักการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรมและสอดคล้องกับการบริหารงบประมาณ โดยมีแนวทางการบริหาร ดังนี้

1. การรับบุคลากรใหม่ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญให้มีการวิเคราะห์ภาระงานภายในหลักสูตร และรับบุคลากรที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา โดยดำเนินการกำหนดการกำหนดกรอบอัตรากำลังผ่านที่ประชุมคณะกรรมการคณะฯ และที่ประชุมมหาวิทยาลัยตามลำดับ
2. การกำหนดเกณฑ์การลาเพิ่มพูนความรู้และการวางแผนการลาศึกษาต่อในระดับสาขา/หลักสูตร ให้มีการพิจารณาผ่านความเห็นชอบของที่ประชุมระดับหลักสูตร โดยพิจารณาผ่านคณะกรรมการคณะตามลำดับ
3. การรับบุคลากรใหม่สายสนับสนุนให้มีการวิเคราะห์อัตรากำลัง และความเหมาะสมของปริมาณงาน โดยพิจารณาผ่านคณะกรรมการประจำคณะ

หลักการกำหนดกรอบอัตรากำลัง

1) กำหนดกรอบอัตรากำลังที่พึงมีให้สอดคล้องกับภารกิจหลักและผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยการวิเคราะห์หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหลักการของระบบการจำแนกตำแหน่ง โดยให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

2) กำหนดจำนวนอัตรากำลังที่เหมาะสมกับภาระงาน/ลักษณะงาน ตามหลักการที่ ก.บ.บ. กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวทางการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐของคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.)

3) จัดระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร โดยจัดให้มีการประเมินค่างาน จัดอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับแต่ละตำแหน่ง ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนดเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ตำแหน่งประเภทวิชาการ ประเภทผู้บริหาร ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ และประเภททั่วไป โดยวิธีการปรับเปลี่ยนประเภท ตำแหน่ง การเปลี่ยนตำแหน่ง และการตัดโอนตำแหน่งระหว่างหน่วยงานตามความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

บุคลากรในคณะฯ ทุกตำแหน่งมีภาระงานตามเกณฑ์ที่กำหนด และจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งตามรอบการประเมิน คือ รอบที่ 1 ในช่วงเดือนตุลาคมถึงมีนาคม รอบที่ 2 ในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนกันยายน ทั้งนี้มีแบบประเมินแยกตามสายงานคือแบบประเมินสายวิชาการและแบบประเมินบุคลากรสายสนับสนุน โดยการกำหนดเกณฑ์ประเมินจะผ่านความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลไกของกรรมการคณะ

(2) บุคลากรใหม่

ในการรับบุคลากรใหม่ มีการชี้แจงในกระบวนการรับเข้าในขั้นตอนการสัมภาษณ์ และมีการพบผู้บริหาร เพื่อรับฟังและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติในองค์กร และเข้ารับการปฐมนิเทศบุคลากรตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมถึงจะได้รับคู่มือปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ รวมถึงการให้ความรู้สำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศก่อนเข้าปฏิบัติงาน

(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

เมื่อมีสถานการณ์ด้านการเปลี่ยนแปลงการลดจำนวนบุคลากร โดยเฉพาะในระดับหลักสูตร จะมีการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลัง และวางแผนปรับเปลี่ยนบุคลากรให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และหากมีความจำเป็นจะมีการพิจารณาพร้อมในระดับคณะเพื่อกำหนดกรอบอัตรากำลัง รวมทั้งกำหนดแผนปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีบุคลากรจะเกษียณอายุราชการ ลาออก สำหรับสายวิชาการจะมีการมอบหมายงานและแบ่งงาน ซึ่งเป็นการประชุมในระดับหลักสูตร สำหรับสายสนับสนุนจะมอบหมายงานและแบ่งงานในตำแหน่งที่เกษียณอายุราชการ หรือลาออก ซึ่งจะมีคู่มือปฏิบัติงาน และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ง่ายและสะดวกในการส่งต่องาน

(4) การทำงานให้บรรลุผล

คณะบริหารบุคลากรตามสายงานอาชีพ สำหรับบุคลากรสายวิชาการมีการกำหนดภาระงานขั้นต่ำ และการประเมินระดับหลักสูตร มีเลขาธิการหลักสูตรให้บริการที่เน้นผู้เรียน เพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานด้านวิชาการ และนำเป้าหมายของคณะมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบมิตรอาจารย์ในการทำงาน วิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพงานวิจัยซึ่งเป็นการยกระดับสมรรถนะของบุคลากร รวมถึงอำนวยความสะดวกในการทำงานวิจัยและส่งเสริมการเผยแพร่ผลงาน การจัดสรรงบประมาณกลุ่มวิจัย และพัฒนางานวิจัยตามความเชี่ยวชาญ ทำให้มีการรับงบประมาณจากภายนอกมากกว่าความคาดหมาย รวมถึงมีบุคลากรที่ได้รับรางวัลในระดับชาติและนานาชาติมากขึ้น ดังแสดงใน

ข. บรรยากาศด้านการทำงานของบุคลากร

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

คณะฯ สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ เพื่อการทำงานได้เต็มตามศักยภาพอย่างมีความสุขของบุคลากร โดยการสร้างบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้สะอาด โดยการดูแลรักษาอาคารทั้งภายในและภายนอก มีคณะกรรมการกำกับติดตามในการทำความสะอาดบริเวณภายในห้องปฏิบัติการ ห้องเรียน ห้องครัว ห้องน้ำให้สะอาดตลอดเวลา จัดพื้นที่ให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก โดยการจัดสิ่งของให้เป็นระเบียบ ออกแบบเนื้อที่ให้เหมาะสมกับการทำงาน มีการเตรียมอุปกรณ์ที่มีความพร้อมในการใช้งานและอำนวยความสะดวกตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง และมีโรงอาหารสำหรับอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรและนักศึกษาในคณะ

(2) นโยบายและสิทธิสำหรับบุคลากร

คณะฯ จัดให้มีสวัสดิการสำหรับบุคลากร ในการส่งเสริมบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ 1. ด้านการส่งเสริมสุขภาพ คณะจัดสรรพื้นที่สำหรับการออกกำลังกาย เช่น ห้องออกกำลังกาย สนามฟุตบอล เป็นต้น 2. มีบริการตรวจสุขภาพประจำปีและประกันอุบัติเหตุแก่บุคลากร 3. สนับสนุนกิจกรรมภายในคณะเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ได้แก่ กิจกรรม Big cleaning day กิจกรรมงานปีใหม่ กิจกรรมสงกรานต์ เป็นต้น 4. มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น งบประมาณการไปนำเสนอผลงานทางวิชาการ งบประมาณในการขอเดินทางไปอบรม เป็นต้น 5. มีสวัสดิการในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ช่วยเหลือค่ามาปนกิจศพ ค่าตอบแทนลูกจ้างชั่วคราว เงินช่วยเหลือเกี่ยวกับสาธารณภัยและสวัสดิการ ค่าธรรมเนียมวีซ่าและใบอนุญาตทำงานของลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะฯ มีแผนที่จะพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดความผูกพัน โดยมีการจัดการพบปะพูดคุยหารือกันภายในคณะเพื่อกำหนดทิศทางการทำงานร่วมกัน มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงาน คณะฯ มีการสร้างความผูกพันขององค์กรด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการขับเคลื่อนงานของคณะ โดยจากสำรวจปัจจัยความผูกพันปี 2564 มีปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 5.2 ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สายวิชาการ	สายสนับสนุน
1. การได้รับมอบหมายภาระงานที่ทำหายความสามารถ	1. การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
2. การมีทีมงานหรือเพื่อนร่วมงานที่ดี	2. การมีทีมงานหรือเพื่อนร่วมงานที่ดี
3. การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร	3. การได้รับมอบหมายภาระงานที่ทำหายความสามารถ
4. การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4. การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน
5. การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน	5. มีสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ดี
	6. หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

(2) การประเมินความผูกพัน

ในการประเมินความผูกพัน มีแนวทางในการวัดทางตรงและการวัดจากประสิทธิผลการทำงานที่องค์กร โดยการพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยความผูกพัน โดยนำแนวทางจากมหาวิทยาลัยมาเป็นแนวทางการพัฒนาตัวชี้วัด พร้อมทั้งนำผลการประเมินมากำหนดวัฒนธรรมองค์กรและแนวทางการพัฒนาองค์กร

ข. วัฒนธรรมองค์กร

คณะสงฆ์ทำงานตามหลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมการมีส่วนร่วม เน้นให้เกิดความรับผิดชอบในหน้าที่ อย่างมีอานัติ (Accountability) และส่งเสริมทำงานเป็นทีม สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง โดยมีทุน สนับสนุนให้กับบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากร และคณะยังได้มอบหมายให้บุคลากรได้ไปเรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมและพัฒนางานเพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ การดำเนินงานของคณะ อาทิเช่น การเรียนรู้ด้านสารสนเทศ การเรียนรู้ด้านการบริการ เป็นต้น ซึ่งวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการพัฒนางานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากร สามารถออกแบบการพัฒนางานของตนเองเพื่อปรับปรุงการทำงานที่ดีขึ้น

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

คณะสนับสนุนการเสนอความดีความชอบและการเป็นบุคลากรดีเด่น มีการสร้างแรงจูงใจการยกย่อง ชมเชยให้รางวัล โดยการทบทวนผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แสดงการจัดการผลการปฏิบัติงาน

ด้าน	การจัดการผลปฏิบัติงาน	
	ปีงบประมาณ 2565	2566
1.การบริหารค่าตอบแทนจาก ประเมินผลการปฏิบัติงาน	ประเมินผลปฏิบัติงานรอบ 6 เดือน	ประเมินผลปฏิบัติงานรอบ 6 เดือน
2. การบริหารงานวิจัย	การให้ค่าตอบแทนสร้างแรงจูงใจในการผลิตผลงาน	การให้ค่าตอบแทนสร้างแรงจูงใจในการผลิตผลงานที่สูงขึ้น
3. การสร้างความผูกพันองค์กร	การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ส่งเสริมความสุของค์กร	การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ส่งเสริมความสุของค์กร

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

หลังการประเมินผลการปฏิบัติจะมีข้อคิดเห็นย้อนกลับสำหรับการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานเพื่อให้แต่ละคนนำไปทบทวน ปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในระบบการประเมินจะมีการรวบรวมข้อเสนอในการพัฒนาเพื่อให้แต่ละคนสามารถนำไปพัฒนาตนเองตามการจัดสรรงบประมาณพัฒนาตนเอง รวมถึงการวางแผนพัฒนาในภาพรวมด้วย

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนา

คณะส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ในการทำกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับความผูกพันองค์กรเพื่อนำไปวางแผนในการพัฒนาระบบการทำงาน และสร้างฝังลึกในวิถีคิดและระบบการทำงานต่อไป

(4) ความก้าวหน้าอาชีพการงาน

คณะฯ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตามสายงาน โดยการเพิ่มพูนคุณวุฒิ ศักยภาพ และประสบการณ์ และจัดระบบและกลไก เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์มีระดับคุณวุฒิทางการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการในสัดส่วนที่เหมาะสมตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการตามแผนและการกำกับติดตาม ดังต่อไปนี้

1. ด้านการศึกษา มีการสนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น โดยทุนส่วนตัว และทุนอื่น ๆ ซึ่งผู้ลาศึกษาต่อจะมีการรายงานความก้าวหน้าผลการศึกษาทุกภาคการศึกษาและมีการรายงานต่อที่ประชุมกรรมการประจำคณะศิลปศาสตร์

2. ด้านการวิจัยและการขอตำแหน่งทางวิชาการ มีการดำเนินการให้มีความสอดคล้องกับหน้าที่และตอบสนองนโยบายของคณะ ในการสนับสนุนบุคลากรให้ผลิตงานวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และก้าวสู่ตำแหน่งทางวิชาการ โดยมีงบประมาณสนับสนุนการวิจัยโดยใช้เงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการผลิตบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ ตามประกาศคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่องเกณฑ์ในการจัดทำโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุนอุดหนุนการวิจัย จากเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการผลิตบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ และทางคณะศิลปศาสตร์ได้สนับสนุนบุคลากรด้วยการจัดโครงการเพื่อเพิ่มศักยภาพเพื่อกระตุ้นการตีพิมพ์/การเขียนบทความ ในการขอทุนวิจัยและพัฒนาบุคลากรสู่ตำแหน่งทางวิชาการ เช่น โครงการอบรมเงื่อนไขการรับทุนโครงการวิจัย เงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการผลิตบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ โครงการอบรมเบิกจ่ายการเงินและพัสดุ เป็นต้น

3. ด้านความก้าวหน้าตามสายงานของบุคลากรสายสนับสนุน การขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยทางคณะศิลปศาสตร์มีบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความรู้ความสามารถ และปฏิบัติงานตรงตามสายงานตำแหน่งที่ครองอยู่ ในแต่ละปีคณะจะวิเคราะห์ค่างานและประเมินค่างานสำหรับผู้มีความประสงค์จะยื่นขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งผู้ผ่านการประเมินค่างาน จะมีกรอบอัตราในการขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

4. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ คณะได้ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองตามสายงานโดยเข้ารับการอบรมหรือนำเสนอผลงานในหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยซึ่งมีงบประมาณสนับสนุน ตามประกาศคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและอนุมัติค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา และนำเสนอผลงานทางวิชาการ พ.ศ. 2552 และจัดโครงการอบรม รวมไปถึงกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภายในคณะเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้และเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง

6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

คณะฯ ได้มีกระบวนการทำงาน โดยผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ที่กำกับดูแลการดำเนินการด้านวิชาการ ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา การพัฒนานักศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการ ทั้งผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญของคณะฯ เพื่อให้คณะฯ ประสบความสำเร็จในการส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าแก่ผู้เรียนและกลุ่มลูกค้า

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

คณะฯ มีกระบวนการในการออกแบบหลักสูตร โดยการพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะ/มหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการกำกับ ติดตามตัวชี้วัดแต่ละกระบวนการ แล้วนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

คณะฯ มีบุคลากรสายสนับสนุนที่ให้บริการ ประสานงาน รวมถึงให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานของคณะ/มหาวิทยาลัย

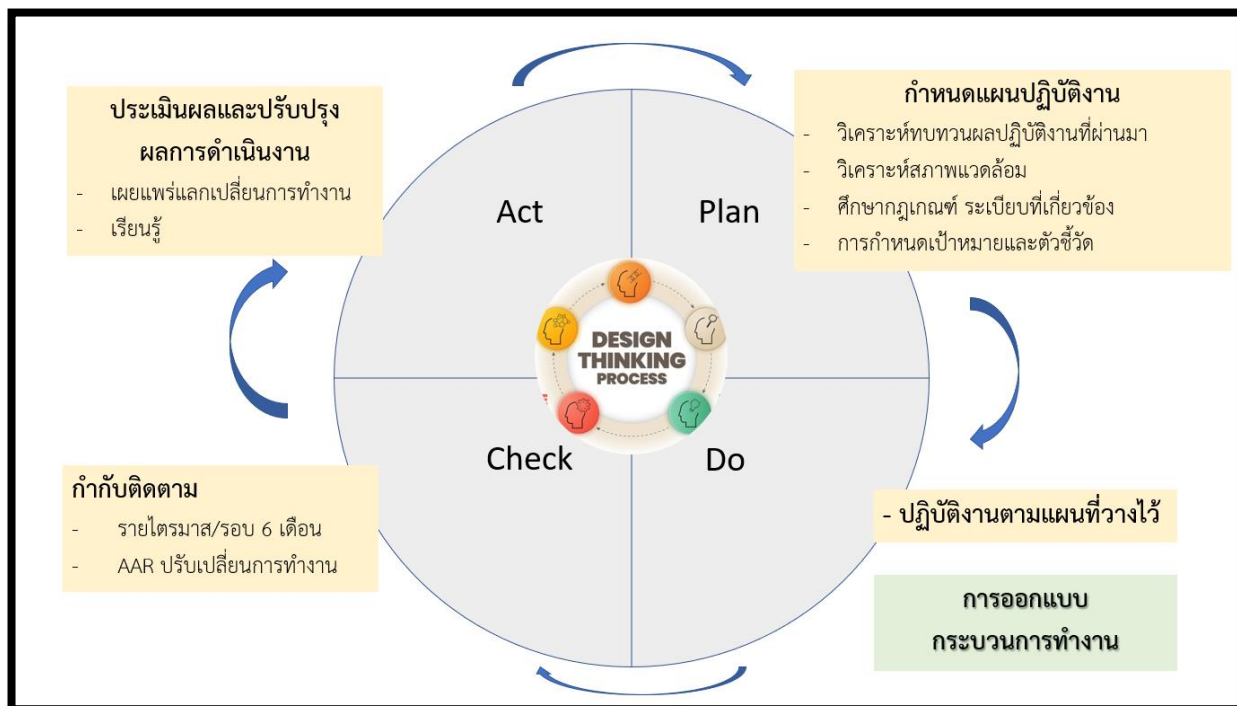
คณะฯ มีกระบวนการในการกำหนดข้อกำหนดของหลักสูตร คณะฯ ให้แต่ละหลักสูตรเป็นผู้กำหนดตามบริบทของแต่ละหลักสูตร นำข้อเสนอแนะจากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงตามรอบการปรับปรุงหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะ/มหาวิทยาลัย โดยงานสนับสนุนวิชาการและมหาวิทยาลัยมีการกำหนดรายละเอียดของรายวิชาศึกษาทั่วไป แล้วพิจารณาผ่านคณะกรรมการบริหารวิชาการคณะ/คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา คณะ กรรมการการประจำคณะ และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในระดับมหาวิทยาลัยพิจารณาตามลำดับ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

คณะมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ 4 กระบวนการ ได้แก่ 1. การจัดการศึกษา 2. การวิจัย 3. การบริหารวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 4. การบริหารงานทั่วไป

(3) แนวคิดในการออกแบบ

ในการออกแบบกระบวนการทำงานเน้นวิธีคิดเชิงออกแบบ โดยใช้กระบวนการทำงานภายใต้วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA ที่ผสมผสานการทำ KM ในระบบการทำงานโดยพยายามทำเครื่องมือในการทำงานให้เกิดเป็นความรู้ฝังลึกกลายเป็นแนวปฏิบัติที่ดีจนทำเป็นงานประจำซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 8 การออกแบบกระบวนการทำงาน

ข. การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

ในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ มีผู้บริหารเป็นผู้กำกับดูแลในแต่ละส่วนงาน และส่งเสริมให้มีการประเมินผลงานและทบทวนผลการดำเนินงาน รวมถึงมีการปรับปรุงการทำงานในสายสนับสนุนร่วมกับผู้บริหาร โดยกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ ที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าเป็นผลสัมฤทธิ์ที่มีมาจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างโดดเด่น รวมถึงมีกลไกคณะกรรมการในแต่ละกระบวนการที่ร่วมพิจารณาและกำกับติดตาม เพื่อเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) กระบวนการสนับสนุน

ระบบสนับสนุนการทำงานออกแบบโดยคำนึงถึงพันธกิจหลักของหน่วยงาน และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพประสิทธิผลของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีระบบสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานทั่วไป งานการเงินและพัสดุ และงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้การบริหารองค์กรมีการปรับเปลี่ยนตามภาระงานสำคัญจำเป็น เช่น ในการบริหารงานวิชาการมีการปรับเปลี่ยนภาระโดยจัดให้มีเลขาหลักสูตร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สามารถสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคลากรอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ มีการเตรียมการในการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถแสดงข้อมูลแบบ Real-time สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ คณะฯ ยังมีระบบติดตามผลงานทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาให้แต่ละงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้ง ยังจัดให้มีการประชุมระดมความคิดเห็นของบุคลากรในการวางแผนการทำงาน เพื่อกำหนดกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงาน การหารายได้ และสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน

ตารางที่ 6.1 การออกแบบกระบวนการทำงานสำคัญ

กระบวนการ	องค์ประกอบหลัก	ข้อมูลประกอบการออกแบบ	ข้อกำหนดหลัก	ผู้รับผิดชอบ/ ดำเนินการ
การจัดการศึกษา 1. การจัดการหลักสูตรปริญญาตรี 2. การจัดการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา 3. การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	P การจัดทำและพัฒนาหลักสูตร D การรับเข้าศึกษาการเรียนการสอน D กิจกรรมเสริมทักษะ/ประสบการณ์ D กิจกรรมพัฒนานักศึกษา C การรับฟังเสียง การจัดการข้อร้องเรียน C การกำกับติดตาม A การประเมินและวัดผล	-ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร -แนวโน้มทิศทางการศึกษา -ความพึงพอใจ/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิต -ข้อเสนอแนะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -คุณภาพผู้เข้าศึกษา -อัตลักษณ์ของบัณฑิต/คุณลักษณะที่พึงประสงค์	1. มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ.2558 และสภาวิชาชีพครู 2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TOF) 3. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 4. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร AUN -QA	-หลักสูตร -งานวิชาการ -งานกิจการนักศึกษา
การวิจัย 1. กระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยของคณะ ทั้งจากแหล่งทุนภายในภายนอก และงบประมาณส่วนตัว 2. กระบวนการเผยแพร่ผลงานวิจัย	P การวางแผนและพัฒนางาน D ระบบสนับสนุนสารสนเทศทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอก D การพัฒนาทักษะความสามารถผู้วิจัย D การเผยแพร่ผลงาน D การสร้างแรงจูงใจ C การประเมินผล A การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน	- แผนพัฒนาบุคลากร - วิสัยทัศน์/พันธกิจคณะ/มหาวิทยาลัย - เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	1. แนวทางจริยธรรมการวิจัยในคนในประเทศไทย พ.ศ.2550 2. จรรยาบรรณนักวิจัย สภาวิจัยแห่งชาติ	-งานวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -หลักสูตร
การบริการวิชาการ 1) บริการวิชาการแบบให้เปล่า 2) บริการวิชาการแบบมีค่าใช้จ่าย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	P กำหนดเป้าหมายการให้บริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน/สังคม D ระบบสนับสนุนการบริการวิชาการ C การกำกับติดตาม	- ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - แผนกลยุทธ์ทางการเงิน - วิสัยทัศน์/พันธกิจคณะ/มหาวิทยาลัย		-งานวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

กระบวนการ	องค์ประกอบหลัก	ข้อมูลประกอบการออกแบบ	ข้อกำหนดหลัก	ผู้รับผิดชอบ/ ดำเนินการ
<u>ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</u>	A การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน			-บุคลากรที่ให้บริการวิชาการ -หลักสูตร
<u>การบริหารงานบุคคล</u>	P การวางแผนและพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล D การพัฒนาขีดความสามารถ D การพัฒนางานด้านอัตรากำลัง - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน - การเพิ่มความผูกพันของบุคลากรต่อคณะ C การรับฟังเสียง การจัดการข้อร้องเรียน C การกำกับติดตาม A การประเมินและวัดผล A การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน	- ความผูกพันองค์กร - ฟังเสียงจากคู่ความร่วมมือ/ลูกค้า - การประเมินผลการทำงาน	1.พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 2.พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 3.พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 4.พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 5.พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 6.พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 7.ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่า ด้วยจรรยาบรรณบุคลากร พ.ศ.2552	

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ

คณะมีการปรับปรุงการจัดการศึกษาทั้งการปรับปรุงหลักสูตรและระบบการจัดการเงินหลักสูตรเพื่อส่งเสริมให้หลักสูตรพัฒนากิจกรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะ สำหรับการวิจัยมีการปรับปรุงหลักด้านการเงินเพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเขียนข้อเสนอโครงการและมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพในระบบการทำงานของสายสนับสนุนได้ถ่ายทอดแนวทางการปรับปรุงการทำงานโดยผสานเข้าไปอยู่ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งทำให้ได้ผลลัพธ์จากการทำงานที่ดีขึ้นในหลากหลายภารกิจ รวมถึงส่งเสริมการนำเครื่องมือ KM มาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

สำหรับการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร มีกระบวนการในการสนับสนุนการดำเนินการปรับปรุงหลักสูตร โดยมีการจัดสรรงบประมาณ มีคณะกรรมการพิจารณาและตรวจสอบข้อมูลการปรับปรุงตามลำดับ มีบุคลากรสายวิชาการที่ช่วยสนับสนุนการปรับปรุงหลักสูตร และคณะกำกับและติดตามหลักสูตรที่จะครบการปรับปรุง(5 ปี) ปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและสาขาวิชา รวมทั้ง มีการทวนสอบรายวิชาและนำข้อมูลมาใช้ประกอบการปรับปรุงการเรียนการสอนทุกปีการศึกษา

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

ในการจัดการเครือข่ายอุปทาน เน้นให้เกิดการบูรณาการในงานที่สำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและเกิดความคุ้มค่า คุ้มทุน และสามารถยกระดับผลการดำเนินงานที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ เช่น การสร้างเครือข่ายการวิจัยผ่านศูนย์วิจัยสังคมอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ที่สามารถให้บริการวิชาการและส่งเสริมภาพลักษณ์การเป็นองค์กรชั้นนำที่มีองค์ความรู้ด้านสังคมวัฒนธรรมลุ่มน้ำโขงที่โดดเด่น

ตารางที่ 6.2 คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบที่สำคัญ

	กลุ่มประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน
		กระบวนการ	ส่งเสริม	
Partners	1.มหาวิทยาลัย/สถาบันในประเทศและต่างประเทศที่มี MOU เช่น วิสคอนซิน	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา วิจัยฯ บริการวิชาการ 	พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน/วิจัยฯ/พัฒนาบุคลากร	จัดการเรียนการสอนร่วมกัน/สนับสนุนทรัพยากรการวิจัยฯ/แลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษา
	2. สถานประกอบการในประเทศและต่างประเทศที่มี MOU	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา วิจัยฯ 	พัฒนาการเรียนการสอน/วิจัยฯ/สนับสนุนฝึกงาน	ร่วมกันพัฒนาหลักสูตรและสนับสนุนการเรียนการสอน/สนับสนุนทรัพยากร วิจัยฯ และการบริการวิชาการ/นักศึกษาที่มีความพร้อมก่อนฝึกงาน
	3. หน่วยงานของรัฐที่มี MOU เช่น สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ บพท. โรงเรียน	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา วิจัยฯ บริการวิชาการ 	พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน/วิจัยฯ/สนับสนุนบริการวิชาการ/สนับสนุนการฝึกงาน	มีโครงการหรือกิจกรรมและมีการสนับสนุนทรัพยากรร่วมกัน/นักศึกษาที่มีความพร้อมก่อนฝึกงาน
Collaborators	หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน และผู้ประกอบการที่ไม่มี MOU	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา วิจัยฯ บริการวิชาการ 	จัดโครงการหรือกิจกรรมร่วมกัน/สนับสนุนการฝึกงาน	มีโครงการหรือกิจกรรมและมีการสนับสนุนทรัพยากรร่วมกัน/นักศึกษาที่มีความพร้อมก่อนฝึกงาน
Supplier	บริษัท Program Speak	<ul style="list-style-type: none"> จัดการศึกษา การบริการวิชาชีพ 	พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน	ส่งมอบสินค้าที่ได้คุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด/ มหาวิทยาลัยจ่ายเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด

ง. การจัดการนวัตกรรม

เมื่อมีโอกาสในการสร้างนวัตกรรม คณะมีภาควิเคราะห์โอกาสและผู้นำระดับสูงใช้วิจรรย์ญาณในการตัดสินใจว่าจะการสร้างนวัตกรรมดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างไร ในทิศทางใด โดยคณะได้มีการเตรียมแผนรองรับความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือผ่านเครือข่ายอุปทานโดยมีการเตรียมการด้านการเงินและทรัพยากรต่างๆ ผ่านการประมาณการด้านงบประมาณบริการวิชาการ และการจัดการงบประมาณกลาง ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญในการยุติการดำเนินงานคือปัจจัยด้านงบประมาณและการเปลี่ยนแปลงทิศทางการพัฒนาอันเกิดจากข้อกำหนดหลักที่เปลี่ยนแปลงไป

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะมีระบบการบริหารโดยคณบดี และรองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี เป็นผู้ควบคุมในระบบและกระบวนการต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประคณะ และขับเคลื่อนกระบวนการโดยการใช้สมรรถนะหลักขององค์กร

กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ใช้หลักการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เช่น พันธกิจด้านการศึกษามีการควบคุมต้นทุนต่อหน่วยการผลิต ฯลฯ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

คณะดำเนินงานรักษาข้อมูลในชั้นความลับและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนโลกไซเบอร์ โดยจัดลำดับขั้นของการเข้าถึงข้อมูล รวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลที่ถูกศึกษาข้อมูลจะไม่นำไปเปิดเผยตาม พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด ในการจัดการระบบคอมพิวเตอร์มีการป้องกันไวรัสในระบบคอมพิวเตอร์ที่สนับสนุนการใช้งานของคณะทุกเครื่อง

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

คณะฯ มีการดูแลให้อาคารสถานที่ทั้งอาคารเรียน สำนักงาน และสาธารณูปโภค ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัย รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคารสถานที่ เพื่อนำไปสู่แผนการจัดการความเสี่ยงและการปรับปรุงสภาพพื้นที่เพื่อจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากภัยทั่วไปและภัยพิบัติ ทั้งนี้ มีการจัดการความเสี่ยงด้วยการทำประกันอุบัติเหตุให้กับบุคลากรที่มีโอกาสและความเสี่ยงที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการดูแลระบบและจัดทำ Backup ข้อมูลเพื่อสร้างความมั่นใจในการคงสภาพ และเชื่อมโยงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันในการพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อลดความซ้ำซ้อนและสะดวกต่อการดึงข้อมูลไปใช้ประมวผลให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นข้อมูลเดียวกันและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งคณะ ระบบที่พัฒนาโดยคณะเพื่อใช้ข้อมูลกลาง ในการกู้คืนระบบ ดำเนินการโดย 1. คณะฯ ติดตั้งระบบป้องกันการบุกรุกหรือโจมตี (Firewall) และการป้องกันไวรัสสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Antivirus) ทุกเครื่อง และแนะนำการแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งานทุกคน และ 2. คณะฯ มีการสำรองข้อมูลที่สำคัญ (Backup) ผ่านระบบ Google Drive เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย และสามารถกู้ข้อมูล (Restore) ได้ตลอดเวลา เมื่อเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือ สถานการณ์อัคคีภัย เป็นต้น ทั้งนี้คณะมีการจัดเตรียมเครื่องสำรองไฟ

ติดตั้งในอาคารและคอมพิวเตอร์ และมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน มีระบบแจ้งซ่อมเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที่

ตารางที่ 6.3 การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ประเด็น	ภาวะฉุกเฉิน	การป้องกันปัญหา	การจัดการในภาวะฉุกเฉิน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระบบสารสนเทศ	-ไฟฟ้าขัดข้อง -การคุ้มครองความปลอดภัยของระบบ -สัญญาณอินเทอร์เน็ต ชำรุด			งานคอมพิวเตอร์
สถานที่ทำงาน	-ไฟฟ้าขัดข้อง -อุปกรณ์ขัดข้อง/ไม่เพียงพอ -ห้องเรียน/ห้องประชุมไม่สามารถใช้งานได้ -น้ำประปาขัดข้อง -ลิฟท์ขัดข้อง -อุบัติเหตุ/อุบัติภัย -อัคคีภัย	-งานโสตทัศนูปกรณ์ ทำหน้าที่สอดส่องดูแลความปลอดภัยด้านอาคารและอุปกรณ์รวมทั้งความพร้อมของอุปกรณ์ป้องกันภัย เช่น ถังดับเพลิง -เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำการตลอด 24 ชั่วโมง -อุปกรณ์สำรอง เช่น ไมค์ โปรเจคเตอร์ -การอบรมฝึกทักษะบุคลากรและนักศึกษาเพื่อป้องกันเหตุและปฏิบัติตนกรณีเกิดเหตุอัคคีภัย	-เจ้าหน้าที่บริหารแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยแบ่งเป็นความรับผิดชอบตามที่กำหนด และลักษณะงานชัดเจน (ห้องเรียน ห้องประชุม งานซ่อมบำรุง งานทำความสะอาด	งานอาคารสถานที่ งานโสตฯ

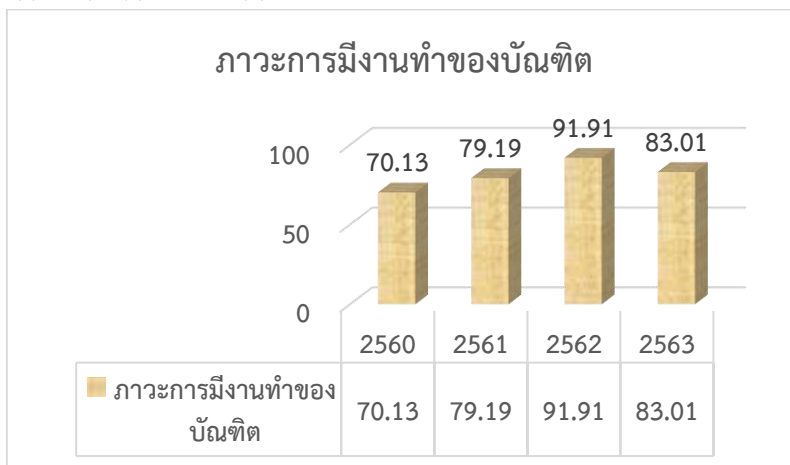
7 ผลลัพธ์ (Results)

จากการดำเนินงานของคณะศิลปศาสตร์ในรอบปีงบประมาณ 2565 ปีการศึกษา 2564 คณะศิลปศาสตร์แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนี้

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ

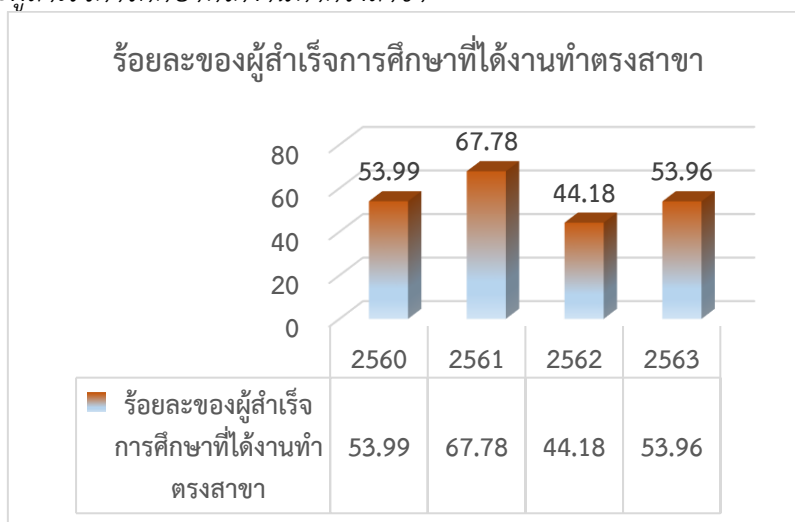
คณะศิลปศาสตร์นำเสนอผลลัพธ์ที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ดังนี้

(1) ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต



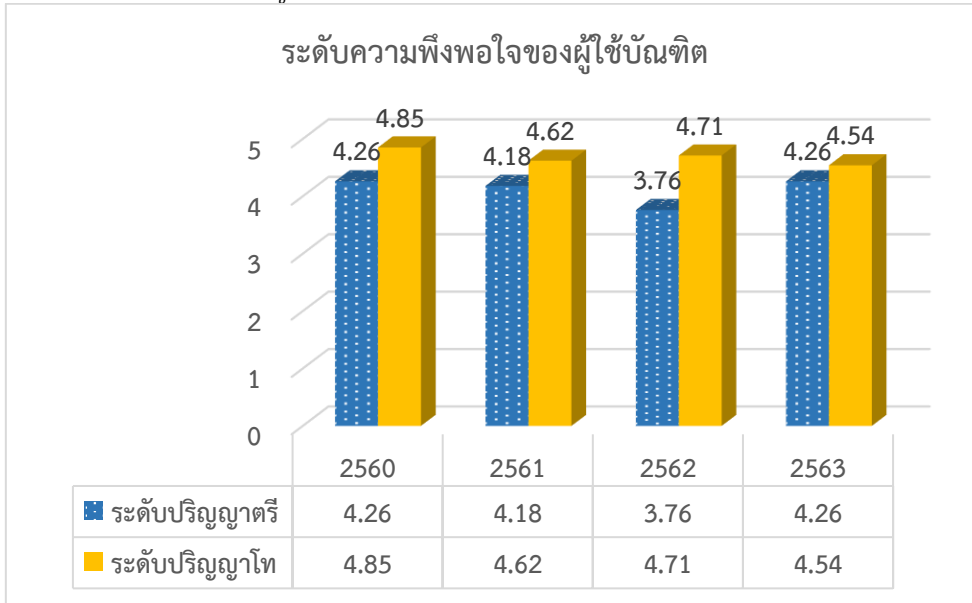
จากการสำรวจร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้อุปการะงานพบว่า ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตในปี พ.ศ. 2562-2563 สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ร้อยละ 80 ซึ่งมีแนวโน้มดีขึ้นจากปี พ.ศ. 2560-2561

(2) ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้อุปการะงานทำตรงสาขา



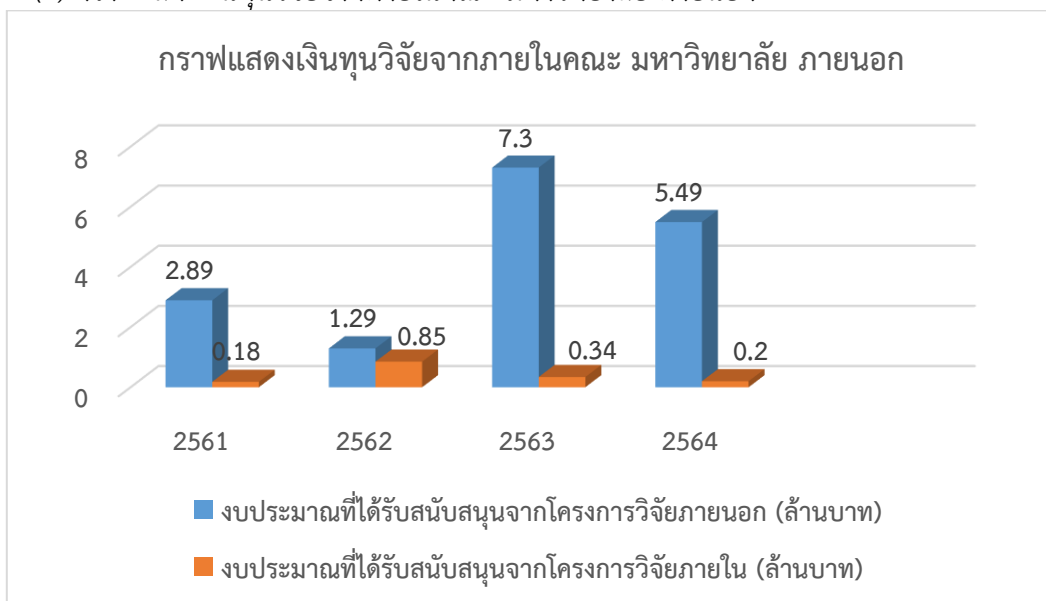
ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้อุปการะงานทำตรงสาขา ปี พ.ศ. 2560, 2561 และ 2563 สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ร้อยละ 50

(3)ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต



จากแผนภูมิจะเห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตระดับปริญญาโท สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ระดับ 4 และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตระดับปริญญาตรี ในปี พ.ศ.2560 2561 และ 2563 สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ระดับ 4 ซึ่งคณะจะต้องนำข้อคิดเห็นที่สำคัญในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

(4) กราฟแสดงเงินทุนวิจัยจากภายในคณะ มหาวิทยาลัย ภายนอก



คณะฯ ได้รับทุนวิจัยจากภายนอกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีจำนวนเงินมากกว่างานวิจัยที่คณะจัดสรรหรือภายในมหาวิทยาลัย และมากกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

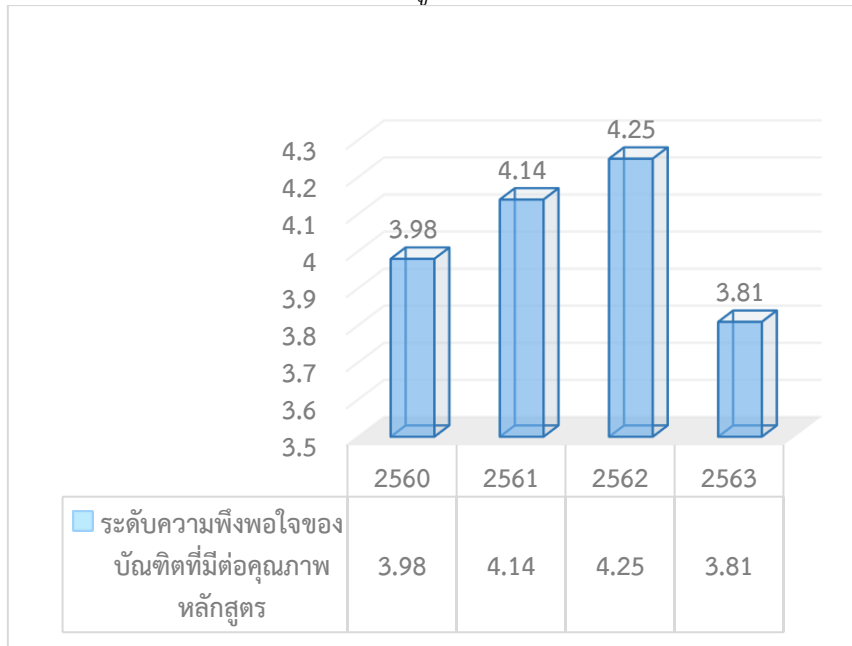
ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า
ด้านการจัดการศึกษา							
7.1-1	ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	70.13	79.19	91.91	83.01	0	80
7.1-2	ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำตรงสาขา	53.99	67.78	44.18	53.96	n/a	50

ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า
7.1-3	ร้อยละของบัณฑิตที่ระดับปริญญาตรีที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กรข้ามชาติ	n/a	n/a	n/a	n/a	42	50
7.1-4	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต						
	- ระดับปริญญาตรี	4.26	4.18	3.76	4.26	n/a	4
	- ระดับปริญญาโท	4.85	4.62	4.71	4.54	n/a	4
7.1-5	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนการเข้าร่วมแข่งขันระดับชาติหรือนานาชาติ (คน)	n/a	n/a	4	n/a	37	30
7.1-6	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือนานาชาติ (คน)						
	- ระดับปริญญาตรี	n/a	n/a	4	n/a	3	11
	- ระดับปริญญาโท	0	0	0	0	0	3
7.1-7	จำนวนศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัล/การยกย่องเชิดชูในระดับท้องถิ่น/ชาติ/นานาชาติ	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	10
7.1-8	ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีทักษะภาษาอังกฤษระดับ B1 ขึ้นไป						
	- เฉพาะหลักสูตรภาษาอังกฤษ	n/a	n/a	32.95	24.14	23.36	20
	- เฉพาะหลักสูตรภาษาจีน	n/a	n/a	32.95	24.14	23.36	20
7.1-10	ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพในครั้งแรก	-	-	-	-	-	70
7.1-11	จำนวนผลงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้รับการเผยแพร่ (proceedings+วารสาร)	n/a	n/a	n/a	n/a	20	10
7.1-12	ร้อยละของผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาที่สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติ (TCI 1 และ 2)	-	-	-	25	25	100
7.1-13	ร้อยละของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีผลงานวิทยานิพนธ์ที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูลนานาชาติ	0	0	0	0	1	3
ด้านการวิจัย							
7.1-14	จำนวนนวัตกรรมที่สร้างผลกระทบต่อสังคม	-	-	-	1	1	2
7.1-15	ร้อยละของผลงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติต่อจำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ทั้งหมด	25.7	7.5	16.6	11.7	16.0	
7.1-16	ร้อยละผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์	10.8	10	4.3	10.5	8.6	3
7.1-17	จำนวนโครงการวิจัยจากภายนอก	12	14	6	13	14	100
7.1-18	จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก	4.63	2.89	1.29	7.30	5.49	3.25
	จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกต่อจำนวนอาจารย์ประจำ (บาท)	34,822	21,764	9,879	54,996	40,944	
7.1-19	ร้อยละจำนวนโครงการวิจัยที่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามระยะเวลาสัญญา	67	56	80	44	20	100
7.1-20	ร้อยละของผลงานวิจัย/การนำเสนอผลงานวิจัยที่ได้รับรางวัลต่อจำนวนผลงานวิจัย	-	3	12	7	14	5

ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า
ด้านการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม							
7.1-21	จำนวนโครงการบริการวิชาการหรือทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่มีการบูรณาการในหลักสูตร	13	21	24	24	6	12
7.1-22	ความรู้ที่เพิ่มขึ้นจากโครงการบริการวิชาการหรือทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	>1	>1	>1	>1	>1	>1

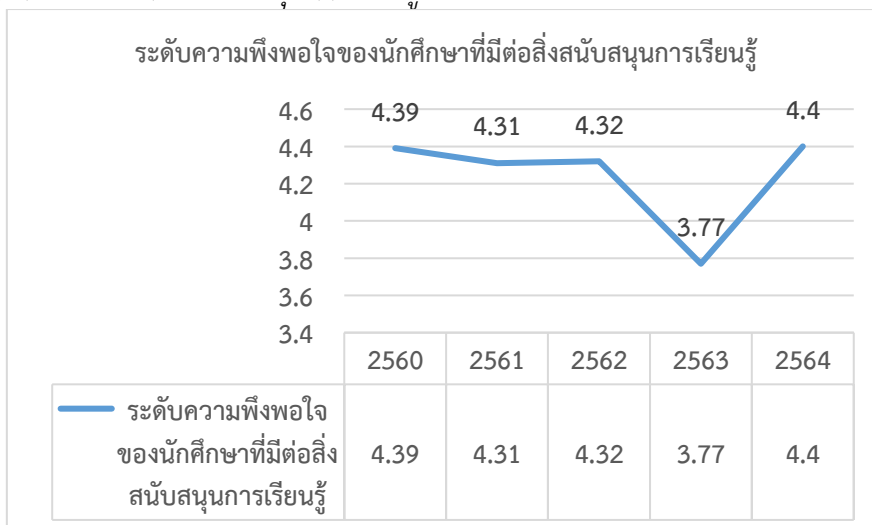
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

(1) ระดับความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อหลักสูตร



จากกราฟ จะเห็นว่าระดับความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อคุณภาพหลักสูตรมีแนวโน้มลดลงในปี 2563 โดยมีระดับที่สูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้คือใน ปี พ.ศ. 2561 และ 2562 ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการทบทวนตนเอง

(2) ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้



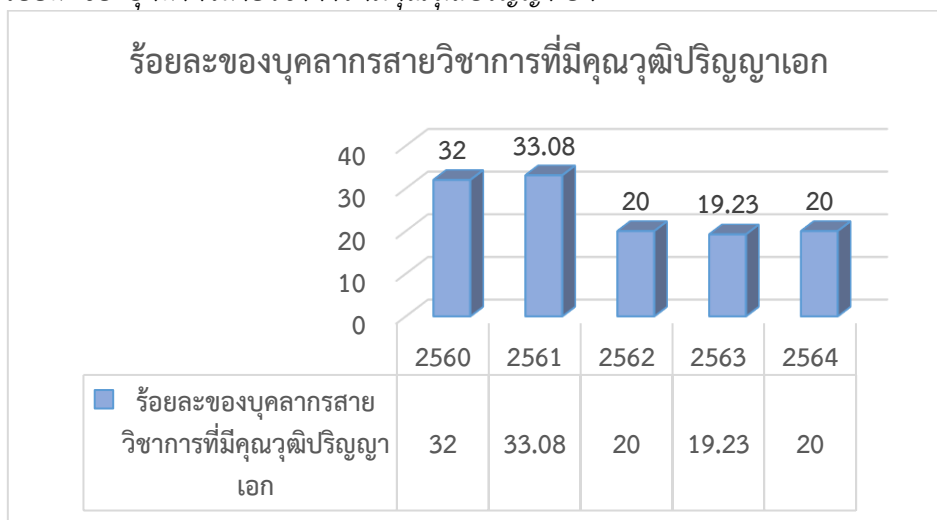
จากการวัดระดับความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่คณะจัดให้ มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า
ด้านการจัดการศึกษา							
7.2-1	ระดับความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร	3.98	4.14	4.25	3.81	0	4
7.2-2	ภาพรวมระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.39	4.31	4.32	3.77	4.4	4
7.2-3	ร้อยละของนักศึกษา ป.ตรี ที่รับเข้าเทียบกับแผน	95.29	118.82	116.60	92.61	94.88	100
	- ปริญญาตรี (แผน/ผล)	510/ 486	510/ 606	500/ 583	880/ 815	880/ 835	
	ร้อยละของนักศึกษา ป.โท ที่รับเข้าเทียบกับแผน	109	100	60	73	40	100
	- ปริญญาโท (แผน/ผล)	36/33	33/33	15/9	15/11	15/6	
7.2-4	ร้อยละของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	-	-0.33	-72.72	26.67	-33.33	20
7.2-5	ร้อยละอัตราคงอยู่ของนักศึกษา (ปี 2)	93.58	86.83	72.93	117.32	94.96	
	จำนวนนักศึกษาคงอยู่	452	422	442	684	774	
	จำนวนนักศึกษารับเข้า	483	486	606	583	815	
7.2-6	ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามแผน (ข้อมูล ณ วันที่ 14 ก.ย. 65)	73.86	79.47	83.72	81.36	75.15	
7.2-7	ระยะเวลาเฉลี่ยที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสำเร็จการศึกษา (ปี)	4.5	4	4	3	4	2
7.2-8	จำนวนหลักสูตรประกาศนียบัตรสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (นับสะสม)	-	-	-	-	-	1
7.2-9	ร้อยละของผู้เข้าศึกษาหลักสูตรระยะสั้นหรือ Credit bank ที่เพิ่มขึ้น (เทียบกับปีที่ผ่านมา)	-	-	-	-	-	2
7.2-10	จำนวนรายวิชาที่เป็น Credit bank	0	0	0	0	0	1
ด้านการวิจัย							
7.2-11	ความพึงพอใจของแหล่งทุนในการสนับสนุนทุนวิจัยแก่บุคลากร (ดำเนินการวัดในปี 2566)	-	-	-	-	-	4
7.2-12	งบประมาณสนับสนุนการวิจัยที่ได้รับจากภาคเอกชนหรืออุตสาหกรรม (ล้านบาท)	4.63	2.89	1.29	0.73	5.49	3.30
7.2-13	งบประมาณที่ได้รับสนับสนุนจากโครงการวิจัยภายนอก (ล้านบาท)	4.63	2.89	1.29	7.30	5.49	3.30
7.2-14	งบประมาณที่ได้รับสนับสนุนจากโครงการวิจัยภายใน (ล้านบาท)	0.99	0.18	0.85	0.34	0.20	0.20
7.2-15	ร้อยละผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในระดับนานาชาติต่อผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ทั้งหมด	26	15.2	16.0	11.5	16.0	25
ด้านการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม							
7.2-16	จำนวนศิลปวัฒนธรรม/ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้รับสืบสานและต่อยอด	6	14	13	2	1	6
7.2-17	ผลกระทบต่อสังคม (Social Impact) ที่เกิดจากการให้บริการวิชาการ	7	7	11	12	4	7
7.2-18	รายได้ของคณะที่เพิ่มขึ้นจากการบริการวิชาการ (ล้านบาท)	9.71	10.88	0.62	0.32	0.36	0.5

ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า
7.2-19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.48	4.00	4.00	4.30	4.28	5

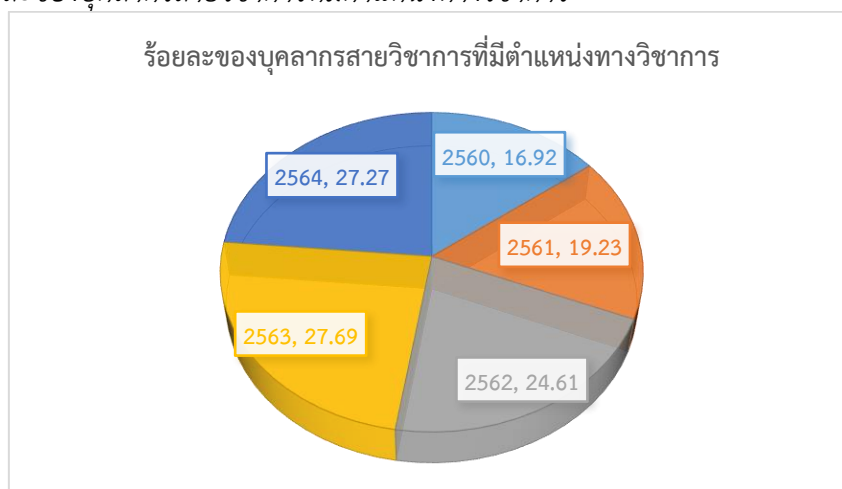
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(1) ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก



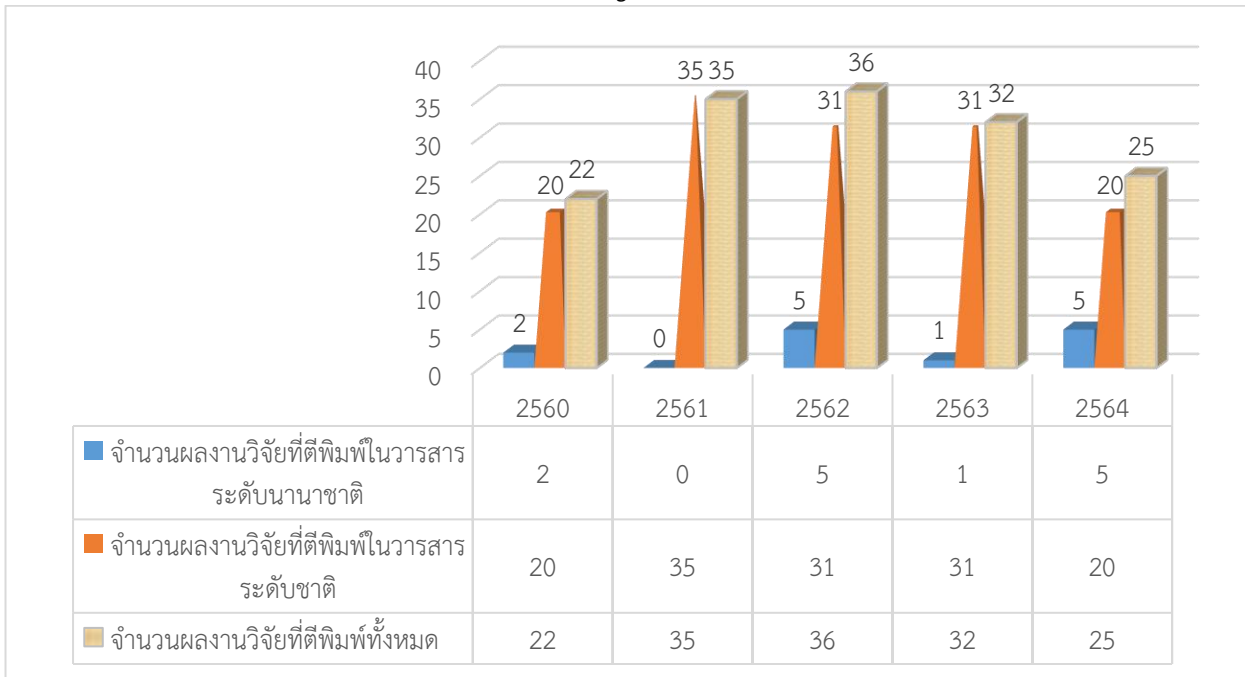
คณะฯ มีการสนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการมีคุณวุฒิที่สูงขึ้น โดยให้ทุนฯ ศึกษาต่อและอนุมัติให้ใช้เวลาเรียน ทำให้มีสายวิชาการที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกเพิ่มขึ้น

(2) ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งทางวิชาการ

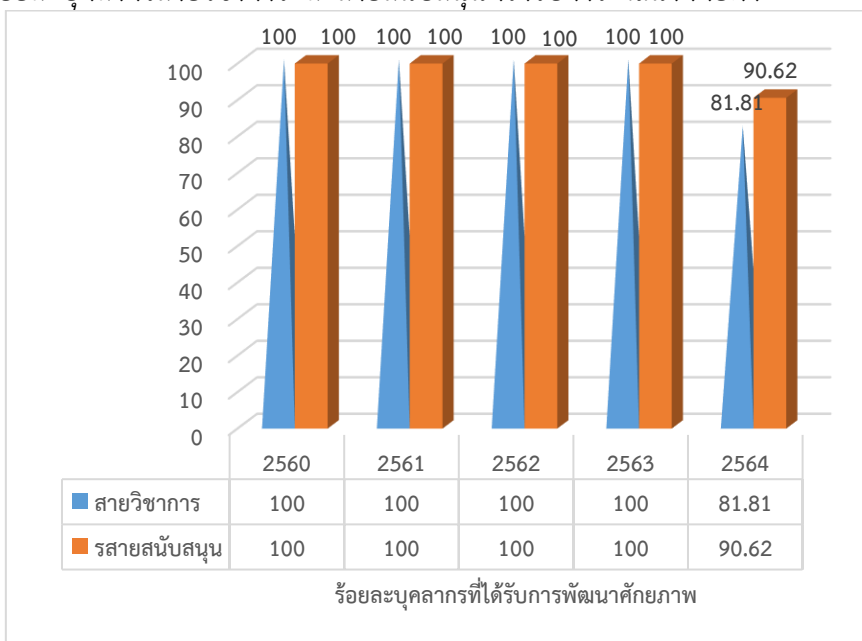


คณะฯ มีการสนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการมีตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น โดยสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรทำผลงาน ทำให้คณะฯ มีบุคลากรที่มีตำแหน่งทางวิชาการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(3) จำนวนผลงานตีพิมพ์ทั้งหมด (Proceedings / TCI 2-3/ TCI 1/ นานาชาติ)



(4) ร้อยละบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ

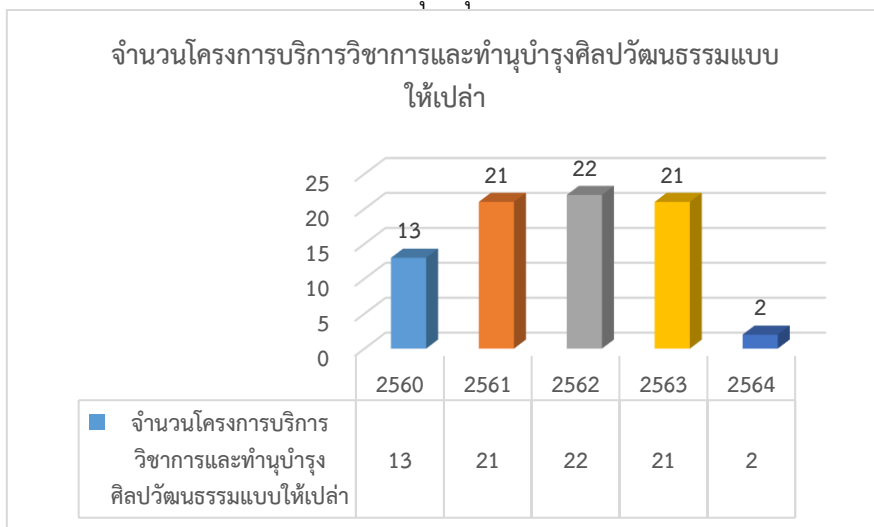


บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยคณะฯ จัดสรรงบประมาณสนับสนุนในอัตรา 10,000 บาท/คน/ปี โดยในปี 2564 มีจำนวนบุคลากรที่ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพคือ ลูกจ้างชั่วคราว (คนสวน) จำนวน 3 ราย และบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งไม่ได้ให้ข้อมูลการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งเป็นโจทย์สำคัญหนึ่งสำหรับการพัฒนาบุคลากร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า
ด้านขีดความสามารถและสมรรถนะ และอัตรากำลัง							
7.3-1	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	32.0	33.08	20	19.23	20	10
7.3-2	ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	16.92	19.23	24.61	27.69	27.27	5
7.3-3	อัตราส่วนของสายวิชาการต่อสายสนับสนุนเป็นไปตามกรอบอัตรากำลัง	4:1	4:1	4:1	4:1	4:1	4:1
7.3-4	จำนวนอาจารย์ที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือนานาชาติ	-	-	-	-	5	4
7.3-5	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในระดับองค์กร	-	-	-	-	-	1
7.3-6	จำนวนอาจารย์ประจำที่ทำงานวิจัยในรอบ 5 ปี	-	-	-	67	64	133
7.3-7	ร้อยละของอาจารย์ที่มีผลงานนวัตกรรมเทียบกับอาจารย์ทั้งหมด	-	-	-	-	-	5
7.3-8	จำนวนบทความวิจัยในฐาน Scopus ที่เป็น Q1-Q2 ต่อบทความวิจัยในฐานนานาชาติ	-	-	-	36.3	38.4	5
7.3-9	ร้อยละของบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ (Scopus Q1-Q2)	-	-	-	2.5	4.23	10
7.3-10	จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ	2	1	9	11	13	5
7.3-11	จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ	9	16	15	19	25	30
7.3-12	ร้อยละผลงานวิจัยที่นำเสนอใน Proceedings	35.7	30.1	56	85.7	93.8	60
ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร และบรรยากาศการทำงาน							
7.3-12	ความพึงพอใจต่อระบบและกลไกการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร (จะดำเนินการวัดผลในปีงบประมาณ 66)	-	-	-	-	-	70
7.4-13	ความพึงพอใจต่อระบบการส่งเสริมและพัฒนา งานวิจัย (จะดำเนินการวัดผลในปีงบประมาณ 66)	-	-	-	-	-	70
7.3-14	ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ (จะดำเนินการวัดผลในปีงบประมาณ 66)	-	-	-	-	-	80
7.3-15	ร้อยละของบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร - สายวิชาการ - สายสนับสนุน	100	80	71.4	64.58	n/a	80
7.3-16	ร้อยละของความสุขในการทำงานในองค์กร	100	88	65	n/a	n/a	60
ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร							
7.3-17	ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ	100	100	100	100	81.81	100
7.3-18	ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ	100	100	100	100	90.62	100

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

(1) จำนวนโครงการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแบบให้เปล่า



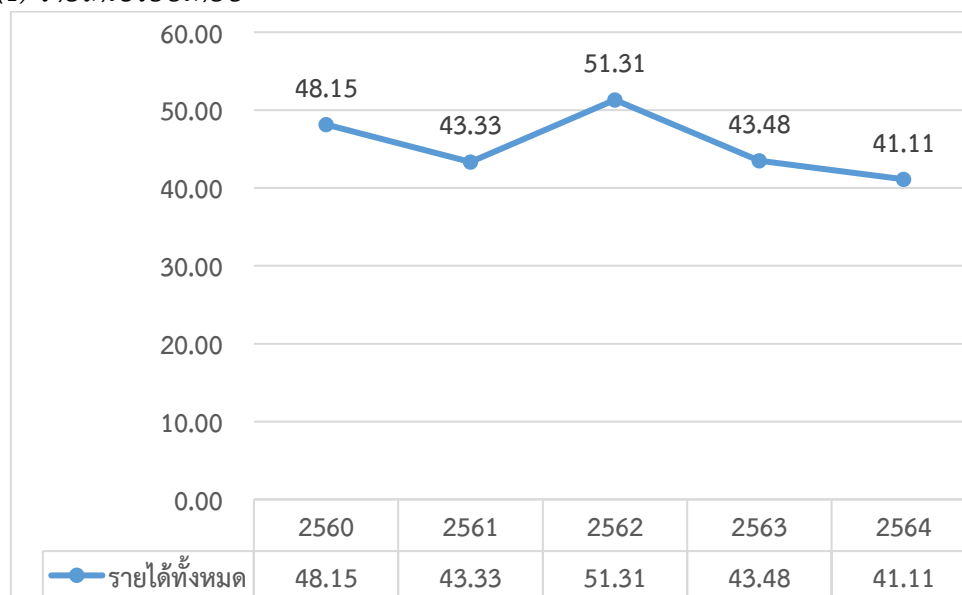
คณะฯ มีโครงการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแบบให้เปล่าเพื่อบริการให้ความรู้ต่อสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่องและมีการบูรณาการในระดับหลักสูตรซึ่งช่วยส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการและการนำความรู้ไปปฏิบัติ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า
ผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบต่อองค์กร							
7.4-1	ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานองค์กร	-	-	-	-	-	80
7.4-2	ร้อยละของผู้บริหารทุกระดับที่ได้รับการพัฒนาทักษะการบริหาร	100	100	100	100	100	100
7.4-3	จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	0	0	0	0	0	0
7.4-4	ความพึงพอใจต่อระบบบริการของคณะ						
	- ร้อยละความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ	-	-	-	-	-	80
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งพาตนเอง (SAC)	-	-	-	-	-	80
	- ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาต่อโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกของคณะ	-	-	-	-	-	80
	- การทำความสะอาดและการดูแลสุขอนามัย	-	-	-	-	-	80
	- ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย	-	-	-	-	-	80
ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ภาวะเสี่ยงข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ							
7.4-5	ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	100	100	100	100	100	100
7.4-7	จำนวนข้อร้องเรียนหรืออุทธรณ์เกี่ยวกับการกระทำผิดของนักศึกษา	0	0	0	0	0	0
7.4-8	จำนวนครั้งของการกระทำผิดความผิดเกี่ยวกับพรบ.คอมพิวเตอร์	0	0	0	0	0	0

ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า	
7.4-9	จำนวนข้อร้องเรียนหรืออุทธรณ์เกี่ยวกับการทุจริต (การเงิน/จัดซื้อจัดจ้าง)	0	0	0	0	0	0	
7.4-10	จำนวนครั้งของการกระทำผิดความผิดเกี่ยวกับ พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล	0	0	0	0	0	0	
7.4-11	ร้อยละของงานวิจัยที่ทำผิดมาตรฐานการวิจัย	0	0	0	0	0	0	
7.4-12	จำนวนบุคลากรที่ทำผิดจริยธรรมและ จรรยาบรรณ	0	0	0	0	0	0	
ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาวัฒนธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม								
7.4-13	จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพ ชีวิต/เศรษฐกิจพื้นที่ (SDG 1/ 2 /3 /4 /11 /17)	-	-	-	-	-	5	
7.4-14	จำนวนโครงการบริการวิชาการและทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมแบบให้เปล่า	13	21	22	21	2	5	
7.4-15	ร้อยละของนักศึกษาที่ทำงานจิตอาสา	31.32	39.00	34.65	37.40	52.59	35	
	จำนวนของนักศึกษาที่ทำงานจิตอาสา	644	745	741	913	1,034		
7.4-16	ทุนการศึกษาที่มอบให้กับนักศึกษาที่ขาดแคลน ทุนทรัพย์							
	- จำนวนทุน	246					178	
	- จำนวนเงินทุนการศึกษา (ล้านบาท)	0.69					1.04	

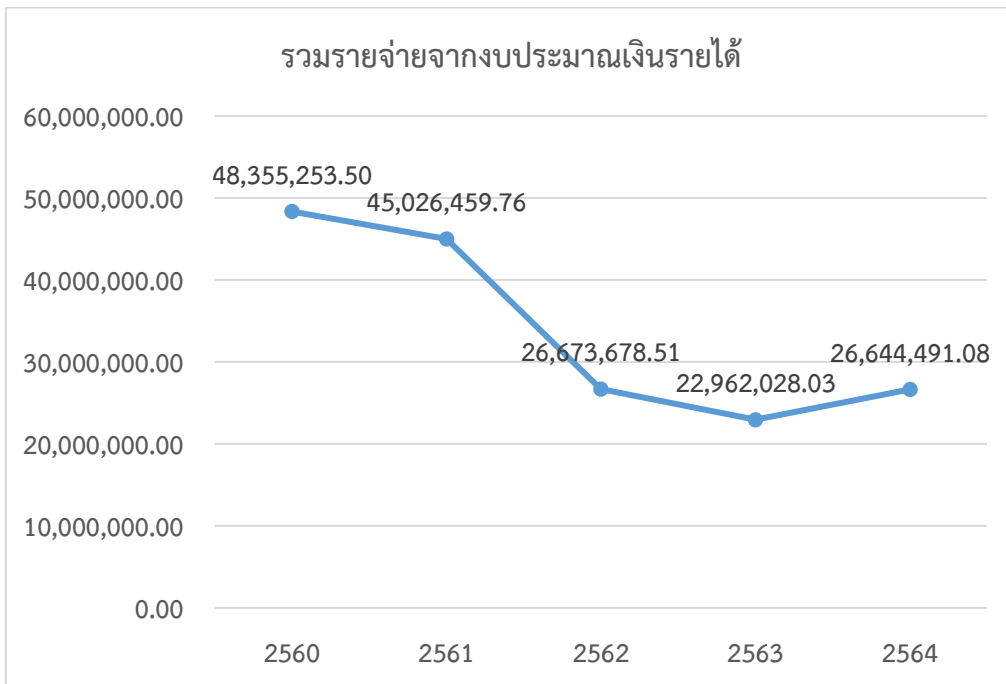
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

(1) รายได้เปรียบเทียบ



คณะฯ มีรายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษา รายได้จากเงินอุดหนุนวิจัย รายได้จากการให้บริการวิชาการ รายได้จากการบริหารสินทรัพย์ (ล้านบาท) ซึ่งมีรายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษาเพิ่มขึ้นทุกปี

(2) รายจ่ายเปรียบเทียบ



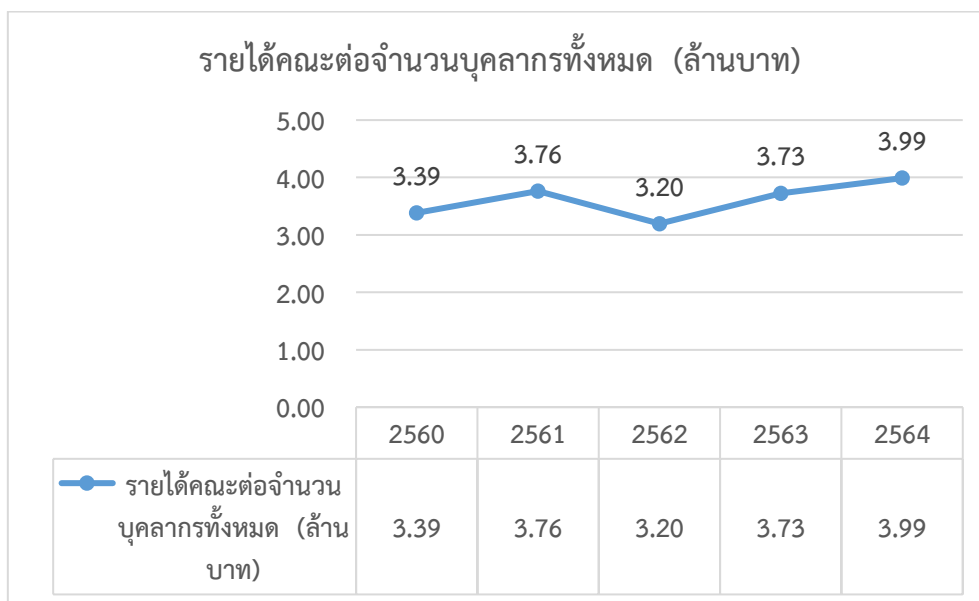
ในปี 2560-2564 จะพบว่าคณะมีรายจ่ายจากเงินรายได้ลดลงจากการปรับลดงบประมาณค่าใช้จ่ายบุคลากร โดยขอรับงบประมาณแผ่นดินเพื่อเป็นค่าจ้างพนักงานหลายอัตรา ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคณะบริหารจัดการด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) กราฟแสดงเฉพาะเงินทุนสำรองเปรียบเทียบ



คณะฯ มีเงินทุนสำรองเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเงินสะสมทั้งจากส่วนที่เป็นเงินสำรองก่อนจัดสรร ค่าธรรมเนียมการศึกษาและเงินเหลือจ่ายในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคณะมีความมั่นคงด้านการเงินในระดับที่น่าพอใจ

(4) กราฟแสดงรายได้คณะต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด



รายได้ของคณะฯ เฉลี่ยต่อจำนวนบุคลากรจะพบว่ามีแนวโน้มสูงขึ้นตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมา

ลำดับ	ตัวชี้วัด	2560	2561	2562	2563	2564	เป้า
ด้านงบประมาณและการเงิน							
7.5-1	รายได้จากการจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา (ล้านบาท)	33.5	31.8	49.3	42.3	38.9	50
7.5-2	รายได้จากเงินอุดหนุนวิจัย (ล้านบาท)	4.91	-	1.20	0.17	1.01	2
7.5-3	รายได้จากการให้บริการวิชาการ (ล้านบาท)	9.71	10.88	0.62	0.32	0.36	0.5
7.5-4	รายได้จากการบริหารสินทรัพย์ (ล้านบาท)	0.03	0.65	0.19	0.69	0.84	0.2
7.5-5	จำนวนเงินทุนการศึกษา (ล้านบาท)	0.02	0.04	0.04	0.04	0.16	0.2
7.5-6	จำนวนเงินทุนสำรองสะสม (ล้านบาท)	10.15	28.28	87.77	128.50	138.39	100
ด้านการตลาด							
7.5-7	จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาต่อในคณะ	3,654	1,721	1,539	5,548	4,561	4,500
7.5-8	ร้อยละจำนวนนักศึกษายืนยันสิทธิ์เข้าศึกษาตามแผนรับ	95.29	122.16	116.20	92.5	94.89	80
7.5-9	ร้อยละจำนวนนักศึกษาคงอยู่ (ชั้นปีที่ 2) เทียบกับแผนรับ						80
ด้านกลยุทธ์							
7.5-10	ภาพรวมการประกันคุณภาพระดับคณะ	3.06	3.26	3.17	3.30	-	3.5
7.5-11	ร้อยละของตัวชี้วัดระดับแผนปฏิบัติการที่บรรลุ	-	-	-	-	-	80
7.5-12	ลำดับ THE Ranking (ของประเทศ) SDG 1 SDG 4	-	-	-	-	-	10
7.5-13	Scimago Ranking by Subjects (social Science) (ของประเทศ)	-	-	-	-	-	13
7.5-14	ภาพรวมคะแนน EdPEX	-	-	-	na	-	200

ภาคผนวก

รายชื่อบุคลากรที่ได้รับรางวัลประจำปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	บุคลากร	ชื่อผลงาน	รางวัลที่ได้รับ	หน่วยงานที่มอบรางวัล	ประเภทผลงาน
1	รศ.ดร. กนกวรรณ มะโนรมย์	โครงการวิจัย “ความยากจนข้ามรุ่นในสังคมไทยภายใต้ความท้าทายเชิงโครงสร้าง”	เมธีวิจัยอาวุโส	สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ	วิจัย
2	รศ.ดร. กนกวรรณ มะโนรมย์ ผศ.ดร. ปิ่นวดี ศรีสุพรรณ ผศ.ดร. ณัฏฐ์ชวัลย์ โภคา พานิชวงษ์	โครงการวิจัยเพื่อพัฒนาพื้นที่และแก้ปัญหาความยากจนแบบเบ็ดเสร็จและแม่นยำ จังหวัดอำนาจเจริญ	ผลงานวิจัยเพื่อการพัฒนาพื้นที่	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มอบ.วิจัยครั้งที่ 16	วิจัย
3	รศ.สมหมาย ชินนาค	รางวัลเชิดชูเกียรตินักวิจัย	รางวัลเชิดชูเกียรตินักวิจัย	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มอบ.วิจัยครั้งที่ 16	วิจัย
		ผู้ทำคุณประโยชน์ในด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพระราชอาณาจักรกัมพูชากับราชอาณาจักรไทย	เครื่องราชอิสริยาภรณ์ พระราชอาณาจักรกัมพูชา ชั้นมหาเสนา (เครื่องราชฯ สูงสุดลำดับที่ ๒)	พระบาทสมเด็จพระบรมนาถ นโรดม สีหมุนี	ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม/ วิเทศสัมพันธ์
4	ผศ.ดร.ภาสพงศ์ ผิวพอใช้	ตีพิมพ์บทความวิจัย/วิชาการระหว่างปี 2564-2565 จำนวน 8 ผลงาน	นักวิจัยที่มีผลงานตีพิมพ์มากที่สุดด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มอบ.วิจัยครั้งที่ 16	วิจัย
5	ผศ.ดร.ราม ประสานศักดิ์	การแปลนิยายเรื่อง “เนรเทศ” ของภูกระต่าช จากภาษาถิ่นไทยอีสานเป็นภาษาอังกฤษ	การแปลระดับนานาชาติ PEN Translates Award Winners	PEN UK ประจำปี 2022	บริการวิชาการ
6	อ.मितต ทรัพย์ผุด	ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อกระทรวงวัฒนธรรม ประจำปี 2565	รางวัลเชิดชูเกียรติ “วัฒนคุณาธร”	กระทรวงวัฒนธรรม	ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม
7	คณะศิลปศาสตร์	รางวัลชนะเลิศ “สื่อสารองค์กรดีเด่น” ประจำปีงบประมาณ 2564	รางวัลชนะเลิศ	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	ประชาสัมพันธ์

รายชื่อนักศึกษาที่ได้รับรางวัลประจำปีการศึกษา 2564-2565

ลำดับ	นักศึกษา	หลักสูตร	รางวัลที่ได้รับ	หน่วยงานที่มอบรางวัล	อาจารย์ที่ปรึกษา
1	นายธนพล สุภษา	ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาเอกดนตรีศึกษา	รางวัลเหรียญทองชลุ่ยเพียงออ ระดับชาติ	การประกวดเดี่ยวเครื่องดนตรีไทยและขับร้อง ระดับชาติ “เสริมประสบการณ์ สืบสานสังคีตศิลป์ ไทย” และงานวันคล้ายวันพิราลัยสมเด็จพระ เจ้าพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ (ช่วง บุนนาค) ประจำปีพุทธศักราช 2565 ณ วิทยาลัยการดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เมื่อ วันที่ 18 มกราคม 2565	พิน พงษ์ผล
2	นางสาวหทัยกาญจน์ สายแหว	ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาเอกดนตรีศึกษา	เหรียญเงินขับร้องไทย ระดับชาติ	การประกวดเดี่ยวเครื่องดนตรีไทยและขับร้อง ระดับชาติ “เสริมประสบการณ์ สืบสานสังคีตศิลป์ ไทย” และงานวันคล้ายวันพิราลัยสมเด็จพระ เจ้าพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ (ช่วง บุนนาค) ประจำปีพุทธศักราช 2565 ณ วิทยาลัยการดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เมื่อ วันที่ 18 มกราคม 2565	พิน พงษ์ผล
3	นางสาวธัญญารัตน์ มีห้วง	ภาษาอังกฤษและการ สื่อสาร	ได้รับคัดเลือกเพื่อเข้าร่วมโครงการ แลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	