

รายงานการประเมินตนเอง

Self Assessment Report (SAR)

ปีการศึกษา 2563

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Education Criteria For Performance Excellence: EdPEX)

สารบัญ

Organizational Profile (OP): คณะศิลปศาสตร์.....	5
P.1 ลักษณะองค์กร.....	5
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	5
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	11
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร.....	19
ก. สภาพด้านการแข่งขัน	19
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	21
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะฯ	22
หมวดที่ 1	23
การนำองค์กร	23
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง.....	23
ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม.....	23
ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร	23
ค. การมุ่งเน้นการปฏิบัติ	24
1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม	24
ก. การกำกับดูแลองค์กร	24
ข. พฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมาย และมีจริยธรรม.....	27
ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนสำคัญ	28
หมวดที่ 2	31
การวางแผนเชิงกลยุทธ์	31
2.1 การจัดทำกลยุทธ์.....	31
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์.....	31
ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์.....	33
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	39
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ.....	39
3.1 เสียงของลูกค้า.....	41
ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	41
ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	47
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	47
ก. หลักสูตรและการบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น.....	47

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	48
หมวดที่ 4	50
การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	50
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50
ก. การวัดผลการดำเนินการ	50
ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ	51
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	51
ก. ความรู้ของสถาบัน	51
ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	52
หมวดที่ 5	54
การมุ่งเน้นบุคลากร	54
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	54
ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง	54
ข. บรรยากาศด้านบุคลากร	55
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	56
ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ	56
ข. การพัฒนาบุคลากร	56
หมวดที่ 6	58
การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	58
6.1 กระบวนการทำงาน	58
ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ	58
ข. การจัดการกระบวนการ	58
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	60
ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	60
ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	60
ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน	60
หมวด 7	62
ผลลัพธ์	62
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	62
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)	62
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)	62

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results).....	63
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)	64
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)	64
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results): ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร.....	64
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE - Focused RESULTS).....	64
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)	64
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, and Societal Contribution RESULTS)	64
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy	66
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)	66
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS).....	67



แบบฟอร์มนำเสนอโครงการ (OP)

- ก. ชื่อมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- ข. หน่วยงานที่สมัครเข้าร่วมโครงการ คณะศิลปศาสตร์
- ค. ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน
ชื่อ-สกุล : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาสพงศ์ ผิวพอใช้
ตำแหน่ง : ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
โทรศัพท์ : 0-4535-3704
Email : bhasabong@gmail.com /passapong.p@ubu.ac.th

Organizational Profile (OP): คณะศิลปศาสตร์

P.1 ลักษณะองค์กร

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตั้งอยู่เลขที่ 85 ตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เดิมเป็นสถาบันภาษาและวัฒนธรรมมีภารกิจหลักจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปด้านภาษา มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ให้กับนักศึกษาในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อมาสถาบันภาษาและวัฒนธรรมได้รับการปรับสถานะเป็น “คณะศิลปศาสตร์” ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2542

คณะฯ ดำเนินการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภายใต้วิสัยทัศน์ “**คณะศิลปศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคม**” และภายใต้พันธกิจ 1) ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ หลักสูตรได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ 2) วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมทางด้านภาษา สังคม และวัฒนธรรมในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน 3) ให้บริการวิชาการอย่างมีส่วนร่วม 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายของภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

1. หลักสูตรและบริการ

หลักสูตรที่คณะฯ เปิดสอน และวิธีการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรและบริการ

ประเด็น	หลักสูตร	พันธกิจ			
		ผลิตบัณฑิต	วิจัยและนวัตกรรม	บริการวิชาการ	ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
หลักสูตรและบริการหลัก	ปัจจุบันเปิดสอนหลักสูตรในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท รวมทั้งสิ้น 12 หลักสูตร ระดับปริญญาตรี จำนวน 9 หลักสูตร ได้แก่ 1) กลุ่มหลักสูตรวิชาการ -ภาษาอังกฤษและการสื่อสาร -ภาษาไทยและการสื่อสาร -สาขาภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร -สาขาภาษาจีนและการสื่อสาร -สาขาภาษาและวัฒนธรรมอาเซียน -สาขาศึกษาศาสตร์ 2) กลุ่มหลักสูตรวิชาชีพ -การจัดการการท่องเที่ยวและบริการ -การพัฒนาสังคม -นิเทศศาสตร์	แบ่งตามระดับหลักสูตร 1. ระดับปริญญาตรี 2. ระดับปริญญาโท 21 หลักสูตรเน้นวิทยานิพนธ์ (แผน ก) 22 หลักสูตรวิทยานิพนธ์และค้นคว้าอิสระ (แผน ก และ ข)	แบ่งตามประเภทงานวิจัย 1.วิจัยสร้างองค์ความรู้ 2.วิจัยประยุกต์/วิจัยแก้ปัญหา	แบ่งตามลักษณะการให้บริการ กลุ่ม 1. การถ่ายทอดองค์ความรู้ให้คำปรึกษา แนะนำบริการวิชาการเพื่อแก้ปัญหาสังคม	แบ่งตามรูปแบบกิจกรรม 1. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม 2. การสร้างความเข้าใจ 3. การอนุรักษ์วัฒนธรรมให้คงอยู่

ประเด็น	หลักสูตร	พันธกิจ			
		ผลิตบัณฑิต	วิจัยและนวัตกรรม	บริการวิชาการ	ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
	ระดับปริญญาโท จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ -การสอนภาษาอังกฤษ -นวัตกรรมการท่องเที่ยว -ภาษาไทย				
รูปแบบของหลักสูตรหรือบริการหลัก	ผลิตบัณฑิตให้มีความรอบรู้ทางวิชาการ และวิชาชีพด้านภาษา สังคม วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	แบ่งตามระดับหลักสูตร 1. ระดับปริญญาตรี 2. ระดับปริญญาโท 2.1 หลักสูตรเน้นวิทยานิพนธ์ (แผน ก) 2.2 หลักสูตรวิทยานิพนธ์และค้นคว้าอิสระ (แผน ก และ ข)	1. การวิจัยตามนโยบายและยุทธศาสตร์รัฐบาล 2. การรับทำวิจัยตามความต้องการของแหล่งทุน 3. การทำงานวิจัยที่นำไปสู่นวัตกรรมและผลงานสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาชุมชน	อบรมสัมมนาสำรวจ การให้บริการวิชาการ	1.อบรมสัมมนาสาธิต 2.กิจกรรมส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรม 3.แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม

2.พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

วิสัยทัศน์

คณะศิลปศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคม

พันธกิจ

- 1.ผลิตบัณฑิตด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ที่มีคุณภาพ หลักสูตรได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ
- 2.วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมทางด้านภาษา สังคม และวัฒนธรรมในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน
- 3.บริการวิชาการที่เสริมสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มศักยภาพของชุมชนสังคมอย่างมีส่วนร่วม
- 4.ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายของภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง

วัตถุประสงค์

- 1.มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรอบรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ ด้านภาษา สังคม วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. มุ่งศึกษาและวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมทางด้านภาษา สังคม วัฒนธรรม และภูมิปัญญาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

3. มุ่งบูรณาการองค์ความรู้และนวัตกรรมจากงานวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาอีสานใต้ ประเทศ และภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ค่านิยม

A	Academic Excellence	มีความเป็นเลิศทางวิชาการ
R	Research for Sustainable Development	วิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
T	Team Spirit	การทำงานเป็นทีม
S	Social Responsibility	ความรับผิดชอบต่อสังคม

สมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก	ความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของสถาบัน
การผลิตบัณฑิต งานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางภาษา สังคม วัฒนธรรมอีสานใต้และภูมิภาคลุ่มน้ำโขง	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มาตรฐาน เพื่อนำไปสู่ความเป็นศูนย์กลางความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่นำไปประยุกต์ใช้ในระดับชาติเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ให้บริการวิชาการอย่างมีส่วนร่วม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายของอีสานใต้และภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ลักษณะ	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	รวม
1. ระดับการศึกษา	130	32	162
1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	4	4
1.2 ปริญญาตรี	8	16	24
1.3 ปริญญาโท	68	12	80
1.4 ระดับปริญญาเอก	54	-	54
2. ตำแหน่งทางวิชาการ	130	-	-
2.1 อาจารย์	93	-	-
2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์	30	-	-
2.3 รองศาสตราจารย์	7	-	-
2.4 ศาสตราจารย์	-	-	-
3. ตำแหน่งงานสายสนับสนุน	-	32	-
3.1 ประเภททั่วไป	-	2	-
3.2 เชี่ยวชาญเฉพาะ	-	23	-
3.3 วิชาชีพเฉพาะ	-	2	-
3.4 ลูกจ้างประจำ	-	2	-
3.5 ลูกจ้างชั่วคราว	-	3	-

ลักษณะ	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	รวม
4. ประเภทการจ้าง	130	38	168
4.1 ข้าราชการ	24	4	28
4.2 พนักงานมหาวิทยาลัย	88	23	111
- เงินงบประมาณ	83	3	86
- เงินรายได้	5	20	25
4.3 ลูกจ้างประจำ	-	2	2
4.4 ลูกจ้างชั่วคราว	-	3	3
4.5 จ้างเหมาบริการ	-	6	6
4.6 ชาวต่างชาติ	18	-	18

การจำแนกบุคลากรตามลักษณะงานและปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผูกพัน

ลักษณะงาน	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผูกพัน
สายวิชาการ	ได้ทำงานตามความเชี่ยวชาญ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งทางวิชาการ มีค่าตอบแทนมีสวัสดิการและมีความสุขในการทำงาน
สายสนับสนุน	ได้ทำงานตามความถนัดและเชี่ยวชาญ มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ มีสวัสดิการ และมีความสุขในการทำงาน

4. สินทรัพย์

ประเด็น	รายละเอียด
อาคารสถานที่	1. ห้องเรียนมี 22 ห้องเรียน ห้องประชุมมี 5 ห้อง ห้องศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง (SAC) 1 ห้อง ห้องเรียนขนาดใหญ่ความจุ 100 คน ห้องขนาดกลาง 60 คน ห้องขนาดเล็ก 25-30 คน แต่ละห้องเรียนมีคอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ เครื่องขยายเสียง เครื่องฉายภาพ ๓ มิติ ชุดเครื่องขยายเสียง ไมโครโฟน และชุดลำโพง 2. พื้นที่ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คณะศิลปศาสตร์มีพื้นที่ตั้งจำนวน 23 ไร่ โดยจัดสรรเพื่อเป็นอาคารเรียนและห้องปฏิบัติการต่างๆ จำนวน 2 อาคาร คิดเป็นพื้นที่สำหรับห้องเรียน 8,400 ตารางเมตร และห้องปฏิบัติการ 4,400 ตารางเมตร 3. โรงละครคณะศิลปศาสตร์ ช่วยสนับสนุนงานบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จัดการเรียนการสอนของคณะและหลักสูตร โดยใช้เป็นสถานที่จัดการแสดง การเรียนการสอน ของนักศึกษาของคณะศิลปศาสตร์
เทคโนโลยี, Know how, Hardware, Software, Methodology ที่สำคัญ	ระบบสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ ดังนี้ 1. ระบบสารสนเทศด้านการจัดการเรียนการสอน 2. ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย ทำนุฯ บริการวิชาการ 3. ระบบสารสนเทศ ด้านการบริการจัดการ ด้านบุคลากร 4. ระบบสารสนเทศ ด้านการเงินและพัสดุ
เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่สำคัญ	ครูภัณฑ์คอมพิวเตอร์

5. กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
ด้านการผลิตบัณฑิต	
มาตรฐานการศึกษา	1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 3. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 5. แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา
การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียน	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ.2558 และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรปี 2558
การรับรองมาตรฐาน/วิทยฐานะ	มีการประเมินผลการดำเนินงานระดับหลักสูตรทุกปีการศึกษา
ด้านการเงิน	1.ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย การเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2560 และแก้ไขเพิ่มเติม 2561 2.ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย การจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2560 3.ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย การจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2560 4.ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการจ่ายเงินรายได้เพื่อการบริหารงานและสวัสดิการ พ.ศ.2558 5.ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย การใช้จ่าย การเบิก การเก็บรักษา และการนำส่งเงินสนับสนุนจากหน่วยงานรับส่งกองคลัง พ.ศ.2556 6.ระเบียบการเบิกจ่ายเงินกองคลัง การเก็บรักษาเงินและนำส่งเงินคลัง พ.ศ.2551 7.พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2550 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553 8.ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554 9.พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ๒๕๖๒และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 9 พ.ศ.2560 11.ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ.2553 12.ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงานและการประสานระหว่างประเทศ พ.ศ.2549

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
	<p>13.ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงานและการประสานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2552</p> <p>14.ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงานและการประสานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2555</p> <p>15.ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ.2550</p> <p>16. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย เบี้ยประชุม พ.ศ.2559</p> <p>17.ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าสอนพิเศษ และค่าสอนเกินภาระงานสอนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551</p>
ด้านการบริหารจัดการ	<p>1.ข้อบังคับและประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</p> <p>2. ข้อบังคับและประกาศว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2554</p> <p>3.ข้อบังคับและประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.2554</p> <p>4.ข้อบังคับและประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเปลี่ยนประเภทตำแหน่งและการเปลี่ยนระดับตำแหน่ง และการตัดโอนตำแหน่งบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.2555</p> <p>5.ข้อบังคับและประกาศว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งบุคคลประเภททั่วไปและประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ.2555</p> <p>6.ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินประจำตำแหน่งและเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานจากเงินรายได้ พ.ศ.2555</p>
ด้านวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	<p>ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง การเสนอขอโครงการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.2557</p> <p>1.จรรยาวิชาชีพอิจัยและแนวทางปฏิบัติ</p> <p>2.ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง การบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</p> <p>3.ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง การบริหารงานบริการวิชาการแก่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ฉบับที่ 2</p> <p>4.ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้เงินรายได้เพื่อส่งเสริมการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ</p> <p>5. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุเพื่อการวิจัยและพัฒนาหรือการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</p> <p>6. คู่มือการจัดทำข้อเสนอโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณแผ่นดิน แผนงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทมวดงบรายจ่ายอื่น ประจำปีงบประมาณ 2562</p>

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
	7. คู่มือ การดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 8. ประกาศคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง เกณฑ์การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย เงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนากิจการผลิตภัณฑ์ คณะศิลปศาสตร์

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

1. โครงสร้างคณะศิลปศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ การบริหารงานภายใต้โครงสร้างสำนักเลขานุการคณะ โดยมีหลักสูตรและศูนย์บริการวิชาการภายใต้การกำกับดูแลของคณะ ดังนี้

1.1 สำนักงานเลขานุการคณะศิลปศาสตร์ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1.1 งานบริหารทั่วไปและบุคคล | 1.2 งานสารบรรณและธุรการ |
| 1.3 งานวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ | 1.4 งานกิจการนักศึกษา |
| 1.5 งานคอมพิวเตอร์ | 1.6 งานการเงินและพัสดุ |
| 1.7 งานแผนและงบประมาณ | 1.8 งานประกันคุณภาพ |
| 1.9 งานผลิตเอกสาร | 1.10 งานพัฒนาอาคารและภูมิทัศน์ |

1.2 หลักสูตรคณะศิลปศาสตร์ ประกอบด้วย หลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 9 หลักสูตร

หลักสูตรระดับปริญญาโท จำนวน 3 หลักสูตร ประกอบด้วย

ระดับปริญญาตรี

- 2.1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาภาษาจีนและการสื่อสาร
- 2.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาสาขานานาชาติศาสตร์
- 2.3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาภาษาไทยและการสื่อสาร
- 2.4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร
- 2.5 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาภาษาและวัฒนธรรมอาเซียน
- 2.6 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษและการสื่อสาร
- 2.7 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาการพัฒนาสังคม
- 2.8 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ
- 2.9 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาศึกษาศาสตร์

ระดับปริญญาโท

- 2.10 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาภาษาไทย
- 2.11 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการสอนภาษาอังกฤษ
- 2.12 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขานวัตกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

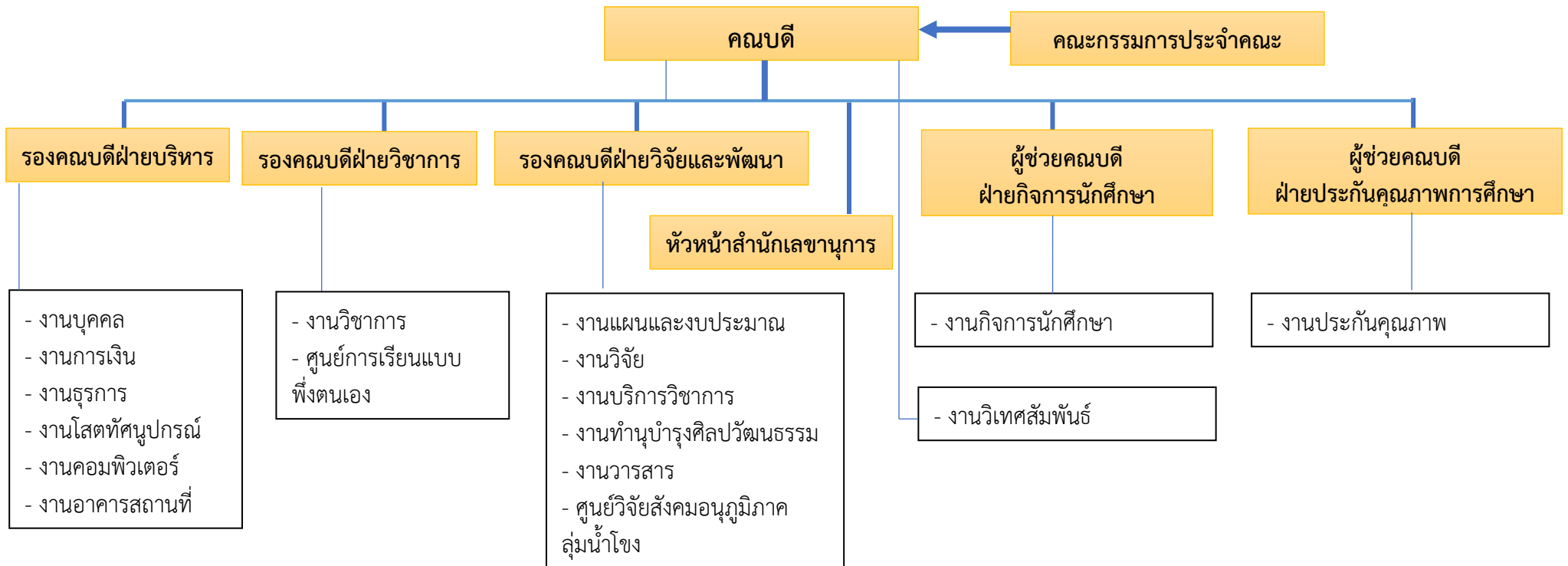
1.3 ศูนย์บริการวิชาการ ประกอบด้วย

- 3.1 ศูนย์วิจัยสังคมอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
- 3.2 ศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง
- 3.3 ศูนย์บริการวิชาการ

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการคณะศิลปศาสตร์



โครงสร้างการบริหารงานคณะศิลปศาสตร์



2. ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนตลาด ผู้เรียน ลูกค้ำอื่น ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ

กลุ่ม	ความต้องการที่สำคัญ	ความคาดหวังที่สำคัญ
ผู้เรียน		
ระดับปริญญาตรี	มีความรู้ ความชำนาญในสาขาวิชานั้น ๆ	จบตามแผนการศึกษา และมีงานทำ
ระดับบัณฑิตศึกษา	มีความรู้ มีศักยภาพในการทำวิจัย ทำงานวิชาการ มีแหล่งทุนในการสนับสนุนการทำวิจัย งานวิจัยได้รับการตีพิมพ์และนำไปพัฒนาต่อยอด เพื่อพัฒนาวิชาชีพของตนได้	จบตามแผนการศึกษา นำความรู้ไปพัฒนาอาชีพ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
1. การผลิตบัณฑิต		
ผู้ใช้บัณฑิต	บัณฑิตมีความรู้ความสามารถในทักษะการสื่อสาร มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชา มีความขยันอดทนและตรงต่อเวลามีคุณธรรม มีจริยธรรม	สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการขององค์กร มีทักษะการทำงาน และมีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
นักศึกษา/ผู้เรียน	มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เรียนสามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพ	นักศึกษาเรียนจบตามแผนและมีงานทำ
ผู้ประกอบการ	หลักสูตรมีความน่าสนใจเป็นหลักสูตรที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน	จบตามแผนและมีงานทำ
ศิษย์เก่า	การรับรู้ข่าวสารของคณะ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน ถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานกับรุ่นน้อง	มีเครือข่ายศิษย์เก่าที่เข้มแข็งและมีการร่วมมือกันทางด้านเครือข่ายการทำงาน
ชุมชน	กิจกรรมที่พัฒนาชุมชน	มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนโดยรอบ
อาจารย์	มีจำนวนนักศึกษาตามแผน สร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพ	บัณฑิตสามารถมีงานทำ มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชา
บุคลากร	มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน สวัสดิการที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ	ความมั่นคง และสวัสดิการ ความก้าวหน้าในสายงาน
2. การวิจัย		
นักวิชาการ/คณาจารย์	สร้างองค์ความรู้/ต่อยอดองค์ความรู้ทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	- มีผลผลิตจากการงานวิจัยที่มีคุณภาพ

กลุ่ม	ความต้องการที่สำคัญ	ความคาดหวังที่สำคัญ
		- นักวิจัยมีความเชี่ยวชาญในการวิจัยในสาขาที่เกี่ยวข้อง
ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย 1. ชุมชน 2. แหล่งทุน 3. หน่วยงานภาครัฐ	1. ทำงานทำวิจัยที่มาจากความต้องการของชุมชน 2. สามารถทำงานวิจัยที่ตอบสนองต่อความต้องการของแหล่งทุน เช่น การตอบสนองนโยบายชาติ โดยการประชาสัมพันธ์ทิศทางหรือแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง	- งานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน/สังคม - รายได้จากการวิจัย
3.ด้านการบริการวิชาการ		
1. ผู้รับบริการวิชาการ - บุคลากรด้านการศึกษา - ชุมชน - ประชาชนทั่วไป	ให้บริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน	- คณะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชน/สังคม ในฐานะผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม (บริการวิชาการแบบให้เปล่า) - รายได้จากการให้บริการวิชาการ
2. คู่ความร่วมมือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	สร้างความร่วมมือระหว่างคณะและคู่ความร่วมมือในการให้บริการวิชาการ เช่น การจัดประชุม อบรมสัมมนา ทั้งในรูปแบบที่มีค่าใช้จ่ายและแบบให้เปล่า โดยการประชาสัมพันธ์ทางตรง และการสร้างความร่วมมือต่อเนื่องกับกลุ่มเดิม	- ผลพลอยได้จากการสร้างความร่วมมือ เช่น การเผยแพร่ผลงานของคณะในลักษณะต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์คณะ การลดรายจ่ายในการดำเนินงานประชุม เป็นต้น
นักศึกษาต่างชาติ	มีโครงการกิจกรรมความร่วมมือทางด้านวิชาการระหว่างบุคลากรไทยและชาวต่างประเทศ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น	มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนทางด้านวิชาการระหว่างนักศึกษาคณะฯ รวมทั้งทางด้านภาษา สังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม
4.ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
1. ผู้รับบริการ - ชุมชน	ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน	- คณะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชน/สังคม ในฐานะผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม
2. คู่ความร่วมมือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	สร้างความร่วมมือระหว่างคณะและคู่ความร่วมมือในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- ผลพลอยได้จากการสร้างความร่วมมือ เช่น การเผยแพร่ผลงานของคณะในลักษณะต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์คณะ การลดรายจ่ายในการดำเนินงานประชุม เป็นต้น

3. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ

ด้าน	บทบาทต่อหลักสูตร/ บริการ/ผู้เรียน/ลูกค้า	บทบาทต่อการส่งเสริม ขีดความสามารถในการ แข่งขันของคณะ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่ สำคัญ
1. การผลิตบัณฑิต				
คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ				
-	คู่ความร่วมมือในประเทศ			
-	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ตามบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือทาง วิชาการกับ บริษัท ไทย ไฟล์ท์เทรนนิ่ง จำกัด ภายใต้การกำกับดูแลของ	ร่วมพัฒนาหลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ การบิน	จัดทำ MOU	มีความร่วมมือ ทางวิชาการ จัดการเรียน การสอนให้กับ นักศึกษาใน หลักสูตรทั้ง 3 หลักสูตร แลกเปลี่ยน นักศึกษาและ อาจารย์
-	คู่ความร่วมมือต่างประเทศ			
-	ประเทศกัมพูชา - Royal University of Phnom Penh	ร่วมมือทางวิชาการเพื่อ ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน วิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ และพัฒนาทักษะ ทางด้านภาษาอังกฤษ		
-	- University of Battambang	ร่วมผลิตบัณฑิตใน หลักสูตรลุ่มน้ำโขงศึกษา		
-	ประเทศจีน - Guangxi Normal University for Nationalities	ร่วมผลิตบัณฑิตใน หลักสูตรลุ่มน้ำโขงศึกษา		
-	ประเทศลาว - Champasak University - National University of Laos	ร่วมผลิตบัณฑิตใน หลักสูตรลุ่มน้ำโขงศึกษา		
-	ประเทศเวียดนาม	- ร่วมผลิตบัณฑิตใน หลักสูตรภาษา		

ด้าน	บทบาทต่อหลักสูตร/ บริการ/ผู้เรียน/ลูกค้า	บทบาทต่อการส่งเสริม ขีดความสามารถในการ แข่งขันของคณะ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่ สำคัญ
	<ul style="list-style-type: none"> - University of Social Sciences and Humanities, Vietnam National University, Hanoi - Hanoi University - University of Foreign Language Studies, The University of Danang - University of Foreign Languages, Hue University 	<p>เวียดนามและการสื่อสารหลักสูตรลุ่มน้ำโขงศึกษา และหลักสูตรภาษาจีนและการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - แลกเปลี่ยนบุคลากรสายวิชาการงานประชุมวิชาการระดับนานาชาติ - การเรียนการสอนในหลักสูตรภาษาอังกฤษและการสื่อสารที่รับนักศึกษาเวียดนามมาฝึกสอนและร่วมกิจกรรมชั้นเรียน 		
คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ (ถ้ามี)				
-	-	-	-	-
3. การวิจัย				
คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ (ต่อเนื่อง 3 ปี)				
-	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร	ยกระดับงานวิจัย รวมทั้งเป็นแหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย	ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน	เงื่อนไขตามที่ระบุไว้ใน MOU
-	เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ วิจัย สายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - เครือข่ายด้านมานุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ - เครือข่ายมหาวิทยาลัยไทยด้านชายแดนศึกษา (สาขาการพัฒนาสังคม) 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นเวทีนำเสนอผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย - การขยายเครือข่ายและแลกเปลี่ยนความรู้และบุคลากร - ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของเครือข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - ผ่านผู้ประสานงานหลักและเจ้าหน้าที่วิจัยปฏิบัติการ - ติดต่อทางช่องทางอีเมลล์และเว็บไซต์ - จัดทำ MOU 	<ul style="list-style-type: none"> - การเป็นเจ้าภาพร่วมจัดประชุม - การให้ความอนุเคราะห์บุคลากรวิชาการในการพิจารณาผลงาน

ด้าน	บทบาทต่อหลักสูตร/ บริการ/ผู้เรียน/ลูกค้า	บทบาทต่อการส่งเสริม ขีดความสามารถในการ แข่งขันของคณะ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดที่ สำคัญ
				- การส่ง บุคลากรเข้า ร่วมนำเสนอ ผลงาน - และเงื่อนไข อื่นๆ ตามที่ ระบุไว้ใน MOU
คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ (ถ้ามี)				
-	- สกว./ วช./ สสส./ กระทรวงวัฒนธรรม	- เป็นแหล่งทุนและ เผยแพร่งานวิจัยสู่ สาธารณชน - ด้านการประชุม วิชาการระดับนานา ติ	บุคลากรเสนอ โครงการเพื่อ ขอรับทุน สนับสนุน งานวิจัย โดยตรง	เงื่อนไขตามที่ ผู้ให้ทุนระบุ
3. บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม				
คู่ความ ร่วมมือ	โรงเรียนในพื้นที่เขต ให้บริการการศึกษา	อบรมการให้ความรู้การ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ให้แก่ชุมชนคนทำเทียน	ผู้รับผิดชอบ โครงการ ประสานงาน โดยตรงไปยัง งานวิชาการ ของโรงเรียน	โครงการ ประจำปี / อบรมตาม ระยะเวลา ได้รับในเกียรติ บัตรเมื่อผ่าน การอบรม / ศูนย์ นิทรรศการ
คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ (ถ้ามี)				
-	-	-	-	-

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

1. ลำดับในการแข่งขันและคู่แข่ง

คณะฯ จัดว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นคู่แข่งในด้าน การสอนภาษาเพื่อนบ้านและด้านหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน

1. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขัน

ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันขององค์กร และโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ
1.ปัจจัยภายใน	1.กระบวนการจัดการเรียนการสอน 2.ทักษะของอาจารย์ 3.การแบ่งสาขาวิชาทำให้เกิดปัญหาในการบูรณาการหลักสูตร เนื่องจากโครงสร้างการทำงานของคณะมีผลต่อการพัฒนาหรือการบริหารจัดการหลักสูตร
2.ปัจจัยภายนอก	1.นโยบายภาครัฐในการสนับสนุนให้ทุนนักศึกษาสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2.อัตราการเกิดน้อยลง 3.ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี 4.สังคมผู้สูงอายุ – สามารถสร้างหลักสูตรสำหรับกลุ่มวัยนี้

2. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ประเภทการเทียบเคียง	คู่เทียบ	ข้อมูลที่ใช้ในการเทียบเคียง	ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล
-	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยตั้งเป้าหมาย เทียบในด้านการสอนภาษาเพื่อนบ้านและด้าน หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน	เขตพื้นที่บริการ หลักสูตร งบประมาณ	ข้อมูลด้านงบประมาณที่ไม่เปิดเผย

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

1. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
1.ด้านหลักสูตรและบริการ	การปรับปรุงและบูรณาการหลักสูตรที่ตอบโจทย์นโยบายของประเทศและความต้องการของตลาดแรงงาน
2.การปฏิบัติการ	การเรียนออนไลน์ นวัตกรรมการเรียนการสอน สารสนเทศงานวิจัย
3.ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	งานกิจการนักศึกษาได้ให้คำปรึกษาการเก็บชั่วโมงจิตอาสา เพื่อให้นักศึกษาสามารถยื่นกู้ยืมเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในทุกปีการศึกษา และ จัดโครงการ ส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ นักศึกษา คณะฯ มีจิตอาสาและมีจิตสาธารณะ และบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม โดยจัดทุกปีการศึกษา
4.ด้านบุคลากร	เพิ่มบทบาทให้สามารถผลิตหลักสูตรระยะสั้นเพื่อสร้างรายได้ในสถานการณ์ที่อุดมศึกษาได้รับผลกระทบจากผู้เรียนน้อยลง

2. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
1.หลักสูตรและบริการ	มีหลักสูตรด้านภาษาที่เป็นที่หลากหลาย และมีสาขาที่เกี่ยวข้องกับสังคมวัฒนธรรม ลุ่มน้ำโขง เปิดโอกาสให้สามารถขยายพื้นที่บริการไปยังประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียน
2.การปฏิบัติการ	ในการจัดการเรียนการสอนนักศึกษา คณะมีเครือข่ายชุมชนและปราชญ์ชาวบ้านในการร่วมมือจัดการเรียนการสอน มีพื้นที่ทางวัฒนธรรมให้นักศึกษาเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังมีบางหลักสูตรจัดการบางโครงการเรียนการสอนแบบ 3+1 คือ เรียนที่ประเทศไทย 3 ปี และเรียนต่างประเทศ 1 ปี เพื่อฝึกประสบการณ์ด้านภาษาและทักษะชีวิต
3.ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	มีโครงการที่เป็นการรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ค่ายศิลปศาสตร์ “อาสาสร้างสรรค์ด้วยมือศิลป์” ประจำปีการศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างเสริมจิตอาสาและภาวะความเป็นผู้นำ 2) เพื่อขยายและสร้างเครือข่ายให้กับคนที่สนใจเข้ามาทำงานในสโมสร นักศึกษารุ่นต่อไป และ 3) เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนชนบทและนำทักษะความรู้ทางวิชาการมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน
4.ด้านบุคลากร	มีบุคลากรที่มีศักยภาพ ทางด้านวิจัย บริการวิชาการ มีความได้เปรียบทางบุคลากรเพราะอาจารย์ชาวต่างชาติเป็นเจ้าของภาษาในการจัดการเรียนการสอน

3. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ด้าน	ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ
1.หลักสูตรและบริการ	มีระบบกลไกการเปิดปิดหลักสูตร การทบทวนการปรับปรุงรายวิชา (มคอ.5)
2.การปฏิบัติการ	คณะกรรมการบริหารวิชาการคณะ สาขาวิชา มีการประชุมถ่ายทอดกระบวนการและวิธีปรับปรุงหลักสูตร
3.ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	โครงการ ค่ายศิลปศาสตร์ “อาสาสร้างสรรค์ด้วยมือศิลป์” ประจำปีการศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างเสริมจิตอาสาและภาวะความเป็นผู้นำ 2) เพื่อขยายและสร้างเครือข่ายให้กับคนที่สนใจเข้ามาทำงานในสโมสรนักศึกษารุ่นต่อไป และ3) เพื่อเรียนรู้วิถี

	ชีวิตของชุมชนชนบทและนำทักษะความรู้ทางวิชาการมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน
4.ด้านบุคลากร	มีผู้รับผิดชอบงานวิชาการ ควบคุมดูแลให้อาจารย์ที่รับผิดชอบหลักสูตรมีคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะฯ

คณะฯ ได้รับการตรวจสอบคุณภาพทั้งทางด้านการบริหารงานจากหน่วยตรวจสอบภายในซึ่งจะเข้าตรวจการดำเนินงานของคณะทุกปีงบประมาณ และด้านคุณภาพการศึกษาฯ จากงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งการตรวจระดับหลักสูตรและระดับคณะ ซึ่งคณะฯ นำผลการตรวจประเมินจากทั้งสองหน่วยงานเข้าหารือเป็นวาระเพื่อพิจารณาในคณะกรรมการประจำคณะ แล้วพิจารณาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของคณะโดยกำหนดเป็นนโยบาย และให้งานต่าง ๆ จัดทำแผนงานและตัวชี้วัดเพื่อควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

คณะศิลปศาสตร์มีคณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีเป็นผู้บริหารงานภายใต้คำแนะนำของคณะกรรมการประจำคณะซึ่งคณะศิลปศาสตร์นิยามว่าเป็น “ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS)”

ก. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

ผู้นำระดับสูงมีการจัดประชุมเพื่อจัดทำร่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของคณะโดยจัดตั้งคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์คณะศิลปศาสตร์ ประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ ตัวแทนคณาจารย์ 5 คน และตัวแทนสำนักงานเลขานุการ 5 คน มีนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นเลขานุการ นำสถิติและผลการดำเนินงาน 5 ปี ย้อนหลังมาวิเคราะห์ จัดทำเป็นร่างแผนฯ และเมื่อได้ร่างแผนฯ แล้ว ผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการให้การปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง ตามกฎหมายและจริยธรรมในทุกส่วนงาน โดยมีได้จัดประชุมบุคลากรเพื่อรับฟังความคิดเห็น แล้วนำมาพิจารณาปรับแก้ให้เป็นร่างแผนยุทธศาสตร์คณะฯ นำเสนอในคณะกรรมการประจำคณะ และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานถือปฏิบัติ และให้สาธารณชนทราบเป็นลำดับ

วิสัยทัศน์

“คณะศิลปศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคม”

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ที่มีคุณภาพ มีความเป็นเลิศทางวิชาการและวิชาชีพ
2. วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน
3. บริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมอย่างมีส่วนร่วม
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายของภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง

ค่านิยม

คณะศิลปศาสตร์ กำหนดค่านิยมร่วมในการทำงานคือความเป็น ARTS ดังนี้

- Academic Excellence มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ
- Research for Social Innovation and Sustainable Development เห็นคุณค่าในการสร้างงานวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- Team Spirit ทำงานเป็นทีม
- Social Responsibility รับผิดชอบต่อสังคม

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรในคณะ นักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารกับบุคลากรในคณะ ผ่านการประชุมกรรมการประจำคณะฯ

การประชุมแผนฯ การประชุมกลุ่มย่อยต่าง ๆ ทั้งในกลุ่มอาจารย์ และกลุ่มบุคลากรสายปฏิบัติการ การประชุมการประชุมประเมินบุคลากร การประชุมการประชุมปรับปรุงอาคาร การสร้าง/ปรับปรุงระบบการทำงานต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้บริหารถ่ายทอดงานเรื่องราว ข้อมูลสำคัญผ่านระบบ IT ไปยังบุคลากร และนักศึกษาทุกคน ซึ่งผลของการสื่อสารนี้ทำให้ทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจถูกต้องและตรงประเด็นทำให้การทำงานในองค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจน อีกทั้งผู้บริหารระดับสูงเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคน ทั้งภายในและภายนอกคณะเข้าพบได้ตลอดเวลา เมื่อมีปัญหา หรือขอคำอธิบาย คำปรึกษาต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในคณะ นักศึกษา บุคลากรภายนอกคณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทันที่ที่ผู้สามารถติดตามการประเมินของกลุ่มลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทางวาจา บันทึกข้อความ และใบประเมินผลงานของผู้บริหารระดับสูง เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารกับนักศึกษา ผ่านกิจกรรมผู้บริหารพบนักศึกษาใหม่ วันปฐมนิเทศ งานไหว้ครู งานปัจฉิมนิเทศ โดยผ่านระบบ IT ป้ายโปสเตอร์ โทรศัพท์ ฯลฯ และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อเสนอความคิดเห็น เสนอแนะ หรือร้องเรียน ได้ทุกโอกาส

3. ผู้บริหารระดับสูงมีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่คณะฯ จัดทำเช่น เว็บไซต์ สายตรงคนปกติ เพื่อนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาพิจารณาให้สอดคล้องเหมาะสมกับการทำงานของคณะฯ

จากช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร นักศึกษา และลูกค้ากลุ่มอื่นนั้น คณะฯ พบว่าเกิดความสำเร็จในการสื่อสารเพราะทำให้บุคลากร นักศึกษา และลูกค้ากลุ่มอื่นเล็งเห็นและเข้าใจในสิ่งที่คณะฯ ตั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของคณะฯ ไว้ ทำให้การทำงานเป็นไปตามตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่คณะฯ กำหนดไว้

ค. การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคตโดยยึดหลักการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรมในทุกส่วนงาน โดยมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ นโยบาย แผนงาน และตัวชี้วัด (KPI) ให้ทีมบริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานรับทราบและปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่บรรลุต่อพันธกิจดังกล่าว เน้นการทำงานภายใต้ตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างชัดเจน และเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จึงสร้างระบบการทำงานแบบ PDCA ตรวจสอบการทำงาน ปรับปรุง แก้ปัญหาต่าง ๆ

1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์การ

ผู้นำระดับสูงทำหน้าที่กำกับดูแลคณะศิลปศาสตร์ครอบคลุมและรอบด้านภายใต้นโยบายการบริหารของคณะ เมื่อมีปัญหาจะช่วยอธิบาย หาทางแก้ไขปัญหาเป็นเรื่องราว เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด แก้ไขปัญหา และทำงานเชิงรุก มีการประชุมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกัน เพื่อให้ทุกคนได้รับรู้ถึงเรื่องในสายงานอื่น ที่มีความเกี่ยวข้องกัน และมีผลต่อคณะโดยรวม ทุกคนได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมอบรม สัมมนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดโดยคณะ มหาวิทยาลัย และองค์กรนอกมหาวิทยาลัย เช่น ผู้บริหารได้ส่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ และนักวิชาการศึกษาให้ประชาสัมพันธ์หลักสูตรแก่นักเรียนมัธยมปลายจากโรงเรียนในเครือข่ายความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัย การกำกับดูแลดังกล่าวช่วยให้ทุกคนมีกำลังใจพร้อมทำงานเพื่อองค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงบริหารงานในคณะ ด้วยหลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของคณะฯ มหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ดังนี้

ด้าน	การดำเนินงาน
<p>1.หลักประสิทธิผล</p>	<p>คณะฯ มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน โดยที่มบริหารมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้งหมด 7 ด้าน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านบริหารและงบประมาณ ได้แก่ การเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และปรับปรุงระบบการให้บริการ เป็นต้น 2. ด้านนักศึกษา ได้แก่ ปรับปรุงรูปแบบการรับเข้านักศึกษาเชิงรุก สร้างเครือข่ายวิชาการกับโรงเรียน มีโควตาสาขา วิเคราะห์จัดกลุ่มโรงเรียนเป้าหมาย ใช้สื่อ Social Media ประชาสัมพันธ์หลักสูตร เพิ่มงบประมาณกิจกรรมวิชาการ ลงหลักสูตร เป็นต้น 3. ด้านหลักสูตร ได้แก่ พัฒนาหลักสูตรใหม่ให้ทันสมัย (innovative curriculum) ปรับปรุงหลักสูตรเป็นแบบคู่ขนาน ศศ.บ./กศ.บ. ปรับหลักสูตรให้เอื้อต่อการเทียบเข้า พัฒนาหลักสูตร 2 ปีต่อเนื่อง, เอกคู่, 3+1 หลักสูตรนานาชาติ/ร่วมผลิต รายวิชาทันสมัยเน้นทักษะ ปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ หลักสูตรมหาบัณฑิตเชื่อมโยงกับหน่วยวิจัยและวารสารต่าง ๆ เป็นต้น 4. ด้านการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ จัดภาระงานสอนและกลุ่มเรียนที่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริงจัดกลุ่มวิชาและจำนวนรายวิชาศึกษาทั่วไปให้กระชับขึ้น พัฒนาระบบ computer based testing มาใช้ในการสอบ พัฒนาระบบคลังข้อสอบ และโครงการจัดทำเอกสารประกอบการสอน เป็นต้น 5. ด้านบริการวิชาการ ได้แก่ มุ่งสู่การบริการวิชาการเชิงรุกเพื่อเพิ่มรายได้ หน่วยบริการวิชาการเขตพื้นที่ในเมือง ทัวร์จำลองเพื่อธุรกิจ หลักสูตรอบรม รายวิชา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ เป็นต้น 6. ด้านวิจัย ได้แก่ สนับสนุนวิจัยลงรายหลักสูตร --โครงการหนึ่งหลักสูตรหนึ่งโครงการวิจัยสร้างหน่วยวิจัยที่เป็นรูปธรรม --เชื่อมโยงกับหลักสูตรมหาบัณฑิต --เชื่อมโยงกับวารสารทั้งในและต่างประเทศ --เชื่อมโยงกับ International Conference KPI งบวิจัยภายนอก เป็นต้น 7. ด้านบุคลากร ได้แก่ ทบทวนแผนอัตรากำลัง/ ค่า FTES ที่แท้จริง หาช่องทางปรับลดอัตราเงินรายได้อย่างเป็นระบบ สนับสนุนให้อาจารย์หาทุนศึกษาต่อภายนอก วิเคราะห์ภาระงานที่เหมาะสม เป็นต้น โดยคณะผู้บริหารระดับสูงได้แจ้งนโยบายต่อประชาคม ในการประชุมบุคลากรประจำปีของคณะฯ
<p>2.หลักประสิทธิภาพ</p>	<p>คณะฯ มีการบริหารราชการที่มีแนวทางการกำกับดูแลที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมและนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศมาช่วยในการทำงานทุกด้าน เช่น การกรอกข้อมูลต่าง ๆ ในระบบฐานข้อมูลของคณะฯ ไม่ว่าจะเป็ระบบ</p>

ด้าน	การดำเนินงาน
	ฐานข้อมูลการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนบุคลากร ระบบวันลา ระบบการจองห้อง ระบบลูกหนี้ เป็นต้น
3.หลักการตอบสนอง	คณะฯ มีการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ต่อผู้รับบริการ มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว โดยคณะมีระบบฐานข้อมูลของคณะ ไม่ว่าจะเป็นระบบข้อมูลบุคลากร ระบบวันลา ระบบการจองห้อง ระบบการจองรถยนต์คณะ ระบบทำข้อสอบ ระบบภาระการสอนและค่าสอน เป็นต้น
4.หลักการรับผิดชอบ	คณะฯ มีการแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่สำนึกในความรับผิดชอบ ต่อปัญหาสาธารณะ รับผิดชอบในพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย เช่น 1. การจัดโครงการ Big Cleaning Day 2. การปรับปรุงแนวปฏิบัติในการยืมและคืนเงินเหลือจ่ายที่ยืมไป คณะฯ จากการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ
5.หลักความโปร่งใส	คณะฯ มีกระบวนการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจง ได้เมื่อมีข้อสงสัย มีการดำเนินการในการทำงานให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินการตามนโยบายของ ม.อบ. เช่น 1.การรับรองการแก้ไขเกรด 2.การรายงานการเงินรายไตรมาส เป็นต้น โดยมีการนำเข้าพิจารณาในที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกครั้ง
6.หลักการมีส่วนร่วม	คณะฯ มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีโอกาสในการเข้าร่วมในการรับรู้ ทำความเข้าใจแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่เกี่ยวข้อง ในการประชุมบุคลากรคณะ และบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการร่างเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงาน ก่อนนำไปใช้จริง ไม่ว่าจะเป็นสายวิชาการ จากการประชุมบุคลากร
7.หลักการกระจายอำนาจ	คณะฯ มีการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ และภารกิจจากส่วนกลางให้กับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อดำเนินการแทน รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบ ในการตัดสินใจและดำเนินการ โดยมีการแต่งตั้งรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสาขา และประธานหลักสูตร ดังคำสั่งแต่งตั้งผู้บริหาร เป็นต้น และคณะมีการร่างประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง ภาระงานของประธานหลักสูตร เพื่อให้คณะกรรมการประจำคณะ พิจารณาในการประชุม
8.หลักนิติธรรม	คณะฯ ใช้อำนาจกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น 1. การลงทะเบียนเรียนควบวิชาวศกศึกษาทั่วไปกับกลุ่มภาษาต่างประเทศของนักศึกษา 2. การขออนุมัติโอนย้ายสาขา ของนักศึกษา 3. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยเป็นไปตามประกาศคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ด้าน	การดำเนินงาน
9.หลักความเสมอภาค	<p>คณะฯ ยึดหลักความเสมอภาค โดยให้บุคลากรทุกคนได้รับการปฏิบัติและการบริการที่เท่าเทียม ไม่แบ่งแยก มีระเบียบแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมใช้ได้กับบุคลากรทุกคนของคณะ</p> <p>1. ด้านการประเมิน คณบดี ประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหาร โดยใช้ระบบของมหาวิทยาลัย โดยคณบดีประเมินผู้บริหารทุกระดับเลขานุการคณะ บุคลากรสายวิชาการทุกคน รองคณบดีประเมินบุคลากรสายปฏิบัติงานทุกคน ในรูปแบบคณะกรรมการฯ ส่วนคณบดีได้รับการประเมินโดย อธิการบดี สภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผลของการประเมินผู้บริหารจะมีการรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อให้ผู้บริหารนำผลที่ได้รับการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงาน พร้อมวางแผนการฝึกอบรมให้ผู้บริหารทุกระดับในทุกด้านต่อไปและคณะมีหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน โดยมีประกาศคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี</p> <p>2. ด้านสวัสดิการ มีการจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีสำหรับบุคลากรคณะทุกคน และมีโครงการสวัสดิการบุคลากรคณะฯ เกี่ยวกับการช่วยเหลืองานศพครอบครัว เยี่ยมคลอด เยี่ยมไข้ งานอุปสมบท เป็นต้น</p>
10.หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	<p>คณะฯ มีหลักมุ่งเน้นฉันทามติโดยการหาข้อตกลงทั่วไปในเบื้องต้นในกลุ่มของบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสีย มีกระบวนการหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลประโยชน์หรือเสียประโยชน์ โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกคนมีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การจัดประชุมชี้แจงและทำข้อตกลงร่วมกัน เพื่อจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ก่อนประกาศใช้จริง หลักฐานจากสรุปการประชุมบุคลากร และรายงานการประชุมสำนักงานเลขานุการ</p>

ข.พฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมาย และมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงคำนึงถึงหลักกฎหมายและจริยธรรมในการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มุ่งเน้นการบริหารหลักสูตรทุกระดับตามระบบมาตรฐานการศึกษา (TQF) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทุกหลักสูตร โดยมีคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประเมินหลักสูตรและการดำเนินงานในคณะเป็นประจำปี ผู้บริหารคณะทำการทบทวน ปรับปรุงหลักสูตรให้ดีและเหมาะสมตามเวลาที่กำหนด และส่งผ่านมหาวิทยาลัยไปยัง สกอ.โดยคณะฯ เผยแพร่หลักสูตรที่เปิดสอนทุกปี ในหลายรูปแบบ เช่น มีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการการศึกษาฯ ออกพื้นที่ไปตามโรงเรียนต่างๆ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือร่วมกับงานวิชาการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรในคณะ ให้นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนต่าง ๆ ได้รับรู้ มีการเผยแพร่หลักสูตรในกิจกรรมวันเปิดบ้านศิลปศาสตร์ (Open House) ร่วมกับมหาวิทยาลัยและภายในคณะเอง ให้นักเรียนจากโรงเรียนต่าง ๆ เข้ามาศึกษา มีการประชาสัมพันธ์ทาง website ใบบลิว โปสเตอร์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

อธิบายเรื่องหลักสูตรในกิจกรรมวันประชุมปฐมนิเทศแก่นักศึกษาใหม่ทุกปี ผู้บริหารศึกษาปัญหาเรื่องจำนวนนักศึกษาในแต่ละหลักสูตรทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาทุกปี เพื่อความเป็นไปได้ในการดำเนินการเปิดหลักสูตร ชะลอหรือปิดหลักสูตร ในกรณีมีผู้เรียนน้อยถึงน้อยมาก ตามระเบียบของ สกอ. นอกจากนั้นได้ตรวจสอบอาจารย์ประจำหลักสูตร และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ว่ามีคุณสมบัติครบถ้วนหรือไม่ ควบคู่กันไป ทั้งนี้โดยคำนึงถึงจุดคุ้มค่าคุ้มทุนของแต่ละหลักสูตร คณะจัดทำหลักสูตรภาคปกติ ตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยพิจารณาจำนวนผู้เรียน และจำนวนอาจารย์ประจำหลักสูตร และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นตัวชี้วัด เพื่อแสดงความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ

ในด้านการบริหารงานภายในคณะฯ ผู้บริหารระดับสูงบริหารงานยึดตามระเบียบกฎข้อบังคับอย่างเคร่งครัดในด้านการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุ และใช้หลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารบรรลุสู่วิสัยทัศน์ มุ่งจัดระบบการทำงานให้ชัดเจนเข้าใจง่าย โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้จ่ายเงิน ต้องโปร่งใสไม่มีการรับสินบน และเรียกรับผลประโยชน์อื่นใดทั้งสิ้น ทั้งนี้คณะฯ ได้รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งตามปฏิทินการตรวจ เมื่อมีปัญหา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามกฎ ระเบียบราชการและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอย่างเคร่งครัด โดยดูหลักฐานข้อเท็จจริงเป็นหลัก มีการกล่าวตักเตือนและทำโทษผู้กระทำผิด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับจริยธรรม คุณธรรมของบุคลากร โดยมีรองคณบดีฝ่ายบริหารเป็นประธานและในส่วนนักศึกษา มีรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษา เป็นประธาน มีการส่งทีมงานบริหารคณะไปรับการอบรมสัมมนาด้านจริยธรรมที่จัดขึ้นทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย สำหรับผู้ประพฤติดีคณะยกย่องประกาศเป็นตัวอย่าง

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนสำคัญ

ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนบุคลากรในคณะร่วมกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของคณะ ใช้น้ำประปา ไฟฟ้า อย่างประหยัดคำนึงถึงส่วนรวมในด้านการประหยัดพลังงาน มีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) กล้องวงจรปิด ไฟฟ้าส่องสว่างในจุดลับตา ตรวจสอบซ่อมบำรุงตึกอาคารที่ชำรุดจากการก่อสร้างมานานนับ 20 ปี รวมทั้งการตัดแต่งต้นไม้ กิ่งไม้ การทำความสะอาดบริเวณโดยรอบคณะฯ การจัดการจราจรและที่จอดรถ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในคณะทำงานอย่างมีความสุข

คณะฯ ส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการงานวิจัยเพื่อความผาสุกของสังคม ตัวอย่างเช่น คณะได้ดำเนินโครงการวิจัย “นาร่องการพัฒนาสื่อการละครแกล้งเชิงสร้างสรรค์เพื่อรณรงค์และป้องกันปัญหาการพนันในเยาวชนและชุมชนในภาคอีสาน” นำโดย รศ.ดร.กนกวรรณ มะโนรัมย์ ซึ่งเป็นการใช้นวัตกรรมทางสังคมผ่านการพัฒนาบทละครแกล้งเพื่อรณรงค์และป้องกันปัญหาการพนันในเยาวชนและชุมชนในภาคอีสาน ซึ่งแสดงให้เห็นบทบาทของคณะในการใส่ใจแก้ไขปัญหาสังคมให้รู้เท่าทันปัญหาการพนัน เป็นต้น

คณะฯ สนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โดยแต่งตั้งรองคณบดีฝ่ายแผนและวิจัย ส่งเสริมให้ผู้รับทุนดำเนินการเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ยังสนับสนุนคณาจารย์ให้ขอทุนจากแหล่งทุนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินงานบริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างยั่งยืน อีกทั้งส่งเสริมการให้บริการวิชาการแบบให้เปล่า และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแก่ชุมชน โดยในส่วนของ การให้บริการวิชาการแบบให้เปล่า ได้แก่ การส่งเสริมด้านการศึกษา เช่น การพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ และการส่งเสริมการศึกษาด้านภาษาซึ่งเป็นจุดเด่นของคณะให้กับชุมชนกลุ่มเป้าหมาย และการพัฒนาชุมชน เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน

คณะฯ ส่งเสริมในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้เกิดการศึกษารวบรวมองค์ความรู้ด้านประเพณีวัฒนธรรมทั้งในแบบดั้งเดิมและแบบร่วมสมัยโดยจัดทำเป็นฐานข้อมูลให้บุคคลทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ และส่งเสริมการสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมทั้งวัฒนธรรมที่จับต้องได้ (Tangible Cultural Heritage)

และที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Cultural Heritage) ผ่านการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น โครงการฝึกอบรมตามความชำนาญของผู้รับผิดชอบโครงการ

ทั้งนี้ คณะฯ ส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการงานด้านการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับด้านการเรียนการสอน หรือการวิจัย เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง ร่วมเรียนรู้และสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมที่ดั่งงามของสังคมอีกด้วย

มีตัวอย่างการดำเนินงานที่ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการด้านต่าง ๆ อาทิเช่น

1. มีการศึกษาจำนวนรับเข้านักศึกษา จำนวนนักศึกษาลาออกหรือย้ายคณะ จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา จำนวนนักศึกษาตกออก จำนวนบัณฑิตมีงานทำ ศึกษาข้อวิพากษ์ ข้อคิดเห็นจากผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาในคณะทำงาน ทั้งนี้ เพื่อจะได้พิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน ของการบริหารการศึกษาของคณะ และเตรียมการแก้ไขปัญหาทั้งระยะสั้น และระยะยาว โดยการปรับปรุงหลักสูตร เนื้อหาสาระที่สอนตามเวลาที่กำหนด และช่วยฝึกนักศึกษาให้มีความสมบูรณ์ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามเกณฑ์มาตรฐานการอุดมศึกษา 5 ด้าน และความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ตามนโยบายของประเทศ ผู้บริหารสนับสนุนให้อาจารย์วุฒิปริญญาโทศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ส่งเสริมให้อาจารย์ทำผลงานวิชาการเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นโดยเร็ว เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในวงวิชาการ ปัจจุบันคณะกำลังทำประกาศสนับสนุนทุนการศึกษาต่อปริญญาเอกของคณาจารย์จากเงินรายได้ของคณะ นอกจากนี้ยังมีได้จัดทำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต โดยร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเปิดรับนักศึกษาในปี พ.ศ.2563 เป็นปีแรก และจะจัดทำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน โดยร่วมมือกับคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยจะเปิดรับนักศึกษาในปี พ.ศ.2564 เป็นปีแรก

2. ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นคู่เทียบในการพัฒนาคณะ “**ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคม**” นอกจากนี้ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรสายปฏิบัติการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทั้งการศึกษาต่อ และรับการอบรมสัมมนา จากมหาวิทยาลัยและคณะ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสนับสนุนงานของกลุ่มวิชาการ

3. ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมการทำงานของอาจารย์ โดยคณบดีเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน และมีทัศนคติมุ่งการทำงานอย่างมีความสุข สามัคคี เน้นให้กำลังใจแก่บุคลากรในการทำงาน และให้โอกาสให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเอง จัดกิจกรรมหลายอย่างตลอดปี ที่ให้ทุกคนเข้าร่วม เพื่อความเป็นหนึ่งเดียวและรักคณะ เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวัยเกษียณอายุราชการ งานบุญตามเทศกาลต่าง ๆ งานส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ งานประเพณีสงกรานต์

4. คณะฯ มีการแสวงหารายได้จากการใช้เช่าพื้นที่ห้องประชุม และโรงละคร

5. คณะฯ มีเปิดหลักสูตรปริญญาตรี หลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาต่าง ๆ 10 สาขาวิชาในปีการศึกษา 2563 นอกจากนี้คณะได้รับรายได้ผ่านโครงการสอนภาษาไทยและวัฒนธรรมแก่นักศึกษาจากต่างประเทศ โดยเน้นโครงการระยะสั้นเป็นประจำทุกปี จัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่สอบไม่ผ่านเกณฑ์ UBU-Test มีการสอนภาษาอังกฤษ หลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพอาจารย์และนักศึกษา และให้บริการวิชาการด้านอื่น ๆ ผ่านศูนย์บริการวิชาการคณะฯ

6. ผู้บริหารระดับสูงเน้นการทำงานแบบมุ่งเน้นผลงาน ช่วยสนับสนุนให้ความรู้ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับกฎระเบียบการเงินและพัสดุ เพื่อให้อาจารย์รุ่นใหม่สามารถทำงานเชิงรุก โดยเร็วและมีประสิทธิภาพรายงานประเมินตนเองตามแนวทางเกณฑ์ LA - EdPEX ซึ่งคณะฯ จะรับการประเมินเต็มรูปแบบเป็นปีแรก ประจำปีการศึกษา 2562 นี้ คณบดีได้แนะแนวทางการบริหารคณะ ให้คำปรึกษาใกล้ชิด แก่ทีม

บริหารทุกคน พร้อมกับส่งเสริมทีมบริหารให้เข้ารวมการอบรม สัมมนาหลากหลายด้านที่จัดโดยคณะ มหาวิทยาลัยและองค์การนอกมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความพร้อมในการเป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ของคณะต่อไป

หมวดที่ 2

การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

คณะฯ มีแผนยุทธศาสตร์คณะฯ ระยะ 5 ปี (2565-2569) จัดทำโดยคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์คณะฯ ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะฯ ตาม 10 ขั้นตอนดังนี้

กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
1.ผู้บริหารได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าตัวชี้วัด และเป้าหมาย ยุทธศาสตร์	ผู้บริหารระดับสูง	มกราคม
2. รวบรวมและวิเคราะห์	คณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์คณะฯ	มกราคม
3.จัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2565-2569) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์	คณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์คณะฯ	มกราคม-เมษายน
4.นำเสนอร่างแผนยุทธศาสตร์ต่อที่ประชุมบุคลากรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	1.คณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์คณะฯ 2.บุคลากรคณะฯ	พฤษภาคม
5.เสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะก่อนจัดทำแผนฯ ฉบับสมบูรณ์	1.คณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์คณะฯ	พฤษภาคม
6.แจ้งต่อที่ประชุมบุคลากร	ผู้บริหารระดับสูง	พฤษภาคม
7.ถ่ายทอดแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้ถือปฏิบัติ	ผู้บริหารระดับสูง	กรกฎาคม
8.จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	ผู้บริหารระดับสูง	กรกฎาคม
9.กำกับ ติดตามและตรวจสอบให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน	ผู้บริหารระดับสูง งานนโยบายและแผน	เมษายน
10.สรุปและทบทวนผลการปฏิบัติงาน นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อนำมาปรับปรุงในรอบถัดไป	ผู้บริหารระดับสูง	กันยายน

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2565-2569) คณะฯ พิจารณาให้มีความสอดคล้องตามแผนพัฒนาประเทศและมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และมีแผนระยะสั้นเป็นแผนปฏิบัติการรายปี 1) ผู้บริหารได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าตัวชี้วัด และเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ จากนั้น จึง 2) ศึกษาข้อมูล และทำการวิเคราะห์ นโยบายการบริหารงานของคณะฯ มีการกำหนดค่านิยมองค์กร

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียน 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/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติ การประจำปีซึ่งมีการรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารประจำคณะเป็นประจำทุกไตรมาส และ (2) การติดตามความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนฯ ซึ่งรองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนารายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะ และ 10) คณะกรรมการประจำคณะให้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคณะในปีถัดไป

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

คณะฯ กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ เพื่อการทำงานที่มุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ของคณะฯ ดังนี้

แผนกลยุทธ์คณะศิลปศาสตร์ ปี พ.ศ. 2560-2564 (ปรับปรุง กุมภาพันธ์ 2563)

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน			ค่าเป้าหมาย		แผนปฏิบัติการ โครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	ผู้รับผิดชอบ *หมายเหตุ
		2560	2561	2562	2563	2564		
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการผลิตบัณฑิต								
ผลิตบัณฑิตด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ที่มีคุณภาพ หลักสูตรได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ								
เป้าประสงค์ที่ 1 บัณฑิตมี ความสามารถใน การบูรณาการองค์ ความรู้และทักษะทาง วิชาการและวิชาชีพ พร้อมทำงานและทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง ของโลก	1. ร้อยละของผู้สำเร็จ การศึกษาระดับ ปริญญาตรีที่ได้งานทำ หรือประกอบอาชีพ อิสระภายในระยะเวลา 1 ปี หลังสำเร็จ การศึกษา	67.78 (263)	80	80	85	90	โครงการหลัก: โครงการผลิตบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ 1.1 โครงการพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน จริงในสำนักงาน (แผนระยะสั้น) 1.2 โครงการพัฒนาระบบและกลไกการสร้างเครือข่ายศิษย์ เก่า (แผนระยะยาว)	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ/ ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย กิจการนักศึกษา * บัณฑิตหมายถึง ระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา
เป้าประสงค์ที่ 2 บัณฑิตมีคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ตาม มาตรฐานการเรียนรู้	2. ร้อยละความพึงใจ ของผู้ใช้บัณฑิตตาม ทักษะ 5 ด้าน	84.8	80	80	85	90	1.3 โครงการพัฒนาบัณฑิตในระดับหลักสูตร (แผนระยะ ยาว) 1.4 โครงการพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังเสียงลูกค้า (แผนระยะยาว)	ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายประกัน คุณภาพการศึกษา
เป้าประสงค์ที่ 3 บัณฑิตมี ความสามารถทาง ภาษาที่ได้	3. ร้อยละของ นักศึกษาในหลักสูตรที่ กำหนดที่ผ่านการสอบ วัดระดับ	-	-	-	70%	80%	1.5 โครงการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถทางการแข่งขัน ของบัณฑิตระดับหลักสูตร (แผนระยะสั้น)	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน			ค่าเป้าหมาย		แผนปฏิบัติการ โครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	ผู้รับผิดชอบ *หมายเหตุ
		2560	2561	2562	2563	2564		
มาตรฐานสากล นำไปใช้งานได้จริง								
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการวิจัย								
วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมทางด้านภาษา สังคม และวัฒนธรรมในภูมิภาคลุ่มน้ำโขงเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน								
เป้าประสงค์ที่ 1 ผลงานวิจัยและ นวัตกรรมสามารถใช้ ประโยชน์ในการ พัฒนาพื้นที่	4. จำนวนผลงานวิจัย และนวัตกรรมที่ใช้ ประโยชน์ในการพัฒนา พื้นที่ต่อจำนวน อาจารย์ประจำ	5	6	8	10	15	โครงการหลัก: โครงการพัฒนางานวิจัย 2.1 โครงการพัฒนาศักยภาพนักวิจัย การฝึกอบรมด้านการเขียน บทความ (แผนระยะสั้น) 2.2 โครงการสนับสนุนทุนนำเสนองานวิจัย (แผนระยะยาว) 2.3 โครงการสนับสนุนค่าตอบแทนการเผยแพร่ผลงานใน ระดับสากล (แผนระยะยาว) 2.4 โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ทางวิชาการร่วม สมัย (แผนระยะสั้น) 2.5 โครงการส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการ วิจัย/วิชาการในระดับชาติและนานาชาติ (แผนระยะยาว) 2.6 โครงการส่งเสริมการพัฒนาชุดโครงการวิจัยเพื่อการบูร ณาการในระดับพื้นที่ (แผนระยะยาว) 2.7 โครงการปรับปรุงกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์งานวิจัย (แผน ระยะยาว)	- รองคณบดีฝ่าย วิจัยและพัฒนา
เป้าประสงค์ที่ 2 บุคลากรมี ความสามารถด้าน การวิจัย และสามารถ ผลิตผลงานวิจัยใน ระดับสากลได้	5. สัดส่วนจำนวน บทความทางวิชาการ ในฐานนานาชาติ (Scopus Q1-Q2) ต่อ จำนวนอาจารย์ประจำ	-	-	-	10	15		
	6. สัดส่วนจำนวน บทความทางวิชาการ ในฐาน TCI 1 หรือ 2 ต่อจำนวนอาจารย์ ประจำ	17	28	29	35	40		

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน			ค่าเป้าหมาย		แผนปฏิบัติการ โครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	ผู้รับผิดชอบ
		2560	2561	2562	2563	2564		*หมายเหตุ
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ								
บริการวิชาการที่เสริมสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มศักยภาพของชุมชนสังคมอย่างมีส่วนร่วม								
เป้าประสงค์ที่ 1 มีกิจกรรมบริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มศักยภาพของชุมชนสังคมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	7. ความเข้มแข็งของชุมชนจากโครงการบริการวิชาการ (*กำหนดตัวชี้วัดเอง)	-	-	-	> 1	> 1	โครงการหลัก: โครงการพัฒนางานบริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงฯ 3.1 โครงการส่งเสริมและพัฒนางานบริการวิชาการแก่สังคม (แผนระยะสั้น) 3.2 โครงการจัดการความรู้ (KM) ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (แผนระยะสั้น) 3.3 โครงการปรับปรุงกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการและงานทำนุฯ (แผนระยะยาว)	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา
	8. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	80	80	90	90	90		
	9. ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรม	80	80	90	90	90		
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม								
ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายของภูมิภาคลุ่มน้ำโขง								
เป้าประสงค์ที่ 1 ภูมิปัญญา ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นได้รับการอนุรักษ์ และสืบสาน	13. จำนวนแหล่ง/ศูนย์การเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นที่รู้จัก ยอมรับหรือมีชื่อเสียงในระดับชาติ	1	1	1	2	2	โครงการหลัก: โครงการพัฒนางานบริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงฯ 4.1 โครงการบูรณาการงานทำนุบำรุงฯเชิงพื้นที่ (แผนระยะยาว) 4.2 โครงการจัดการความรู้ (KM) ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (แผนระยะสั้น)	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา
	เป้าประสงค์ที่ 2 เกิดผลงานที่สร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมที่	14. จำนวนผลงานวิชาการด้านการทำนุศิลปวัฒนธรรม	4	9	8	10		10

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน			ค่าเป้าหมาย		แผนปฏิบัติการ โครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	ผู้รับผิดชอบ
		2560	2561	2562	2563	2564		*หมายเหตุ
หลากหลายของ ภูมิภาคลุ่มน้ำโขง								
ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการบริหาร								
บริหารองค์กรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ								
เป้าประสงค์ที่ 2 บุคลากรทุกระดับ ได้รับการส่งเสริมให้มี สมรรถนะสูงขึ้น	ร้อยละของอาจารย์ ประจำที่มีตำแหน่งทาง วิชาการต่อจำนวน อาจารย์ทั้งหมด (ผศ.รศ.ศ.)	n/a	n/a	(32:130) 24.62	30	40	โครงการหลัก: โครงการบริหารจัดการภายในคณะศิลป ศาสตร์ 5.1 โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจในการขอตำแหน่งที่ สูงขึ้น (แผนระยะสั้น) 5.2 โครงการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรวิชาการ และสายสนับสนุน (แผนระยะยาว) 5.3 โครงการวิเคราะห์อัตราค่าจ้างและการพัฒนาบุคลากรเพื่อ พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (แผนระยะยาว) (*โครงการรองในยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกัน คือ โครงการที่ 2.1, 2.2 และ 2.3)	รอง คณบดีฝ่าย บริหาร
	ร้อยละของบุคลากร สายสนับสนุนที่ระดับ สมรรถนะที่สูงขึ้นต่อ จำนวนบุคลากร ทั้งหมด	n/a	n/a	n/a	10	15		
	ร้อยละการเพิ่มขึ้นของ บุคลากรที่มีผลการ ประเมินการปฏิบัติ ราชการตาม องค์ประกอบ พฤติกรรมกร ปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับสูง	n/a	n/a	n/a	5	5		

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน			ค่าเป้าหมาย		แผนปฏิบัติการ โครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	ผู้รับผิดชอบ
		2560	2561	2562	2563	2564		*หมายเหตุ
เป้าประสงค์ที่ 3 บุคลากรมีค่านิยม มี ความสุข และมีความ ผูกพันต่อองค์กร	ร้อยละความผูกพัน ของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัย	75	64	80	85	90	โครงการหลัก: โครงการบริหารจัดการภายในคณะศิลป ศาสตร์ 5.3 โครงการพัฒนาการวัดและประเมินความสุขและความ ผูกพันต่อองค์กร (แผนระยะยาว)	รอง คณบดี ฝ่าย บริหาร
เป้าประสงค์ที่ 4 หน่วยงานมีพื้นที่ ส่งเสริมบรรยากาศ ทางวิชาการ มี โครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ การบริหารจัดการ แบบครบวงจร	ร้อยละความพึงพอใจ ต่อการปรับปรุงมีทัศน์ และสิ่งสนับสนุนการ เรียนรู้	-	-	-	70	80	(*โครงการของเป้าประสงค์ที่ 4 ในยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกัน คือ โครงการที่ 2.4) 5.4 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ และพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการแบบครบวงจร (แผนระยะ ยาว) 5.5 โครงการประกวด Green Office (แผนระยะสั้น) 5.6 โครงการจัดการความรู้ ด้านการสำนักงานสีเขียว (แผน ระยะยาว)	รอง คณบดี ฝ่าย บริหาร
เป้าประสงค์ที่ 5 เป็น สำนักงานสีเขียว และ เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม	ร้อยละความพึงพอใจ ต่อโครงการสำนักงาน สีเขียว	-	-	-	90	100	โครงการหลัก: บริการวิชาการ(หารายได้)	รอง คณบดี ฝ่าย บริหาร
เป้าประสงค์ที่ 6 การ บริหารจัดการการเงิน ที่มีประสิทธิภาพ	ร้อยละรายได้จากการ ทำงานวิจัยและบริการ วิชาการเพิ่มขึ้น	10	10	10	10	15	5.7 โครงการบริการวิชาการแบบมีรายได้ (แผนระยะสั้น)	รองคณบดีฝ่ายวิจัย
	ร้อยละของรายได้จาก ค่าธรรมเนียมการศึกษา เพิ่มขึ้น	5	5	5	5	10	โครงการหลัก: ผลิตบบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ 5.8 โครงการพัฒนาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต (แผนระยะ ยาว) 5.9 โครงการพัฒนาหลักสูตรด้านสังคมศาสตร์ระดับ บัณฑิตศึกษา (แผนระยะยาว)	รองคณบดีฝ่าย วิชาการ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน			ค่าเป้าหมาย		แผนปฏิบัติการ โครงการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์	ผู้รับผิดชอบ
		2560	2561	2562	2563	2564		*หมายเหตุ
							5.10 โครงการพัฒนาและประชาสัมพันธ์หลักสูตรเชิงรุก (แผนระยะยาว) - โครงการส่งเสริมการให้ความรู้ออนไลน์ระดับหลักสูตร (แผนระยะยาว)	

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก.การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับสูงแต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วย รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละหลักสูตร หน่วยงานเข้าร่วมเป็น คณะทำงานในแต่ละยุคศาสตร์ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในยุคศาสตร์ที่ตนเองรับผิดชอบ ภายใต้แผนกลยุทธ์ของคณะ ทำการติดตามการดำเนินงาน ขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการประจำปีในแต่ละยุคศาสตร์ ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการของหลักสูตร และหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ให้หน่วยงานจัดทำคำขอโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องตามกลยุทธ์และแผนงานหลักตามที่คณะกำหนด โดยการพิจารณา 2 ระดับ คือ (1) การพิจารณาในระดับคณะกรรมการประจำยุคศาสตร์ และ (2) การพิจารณาในระดับคณะกรรมการพิจารณาโครงการรวมทุกยุคศาสตร์ของคณะ จนได้แผนปฏิบัติการประจำปีสมบูรณ์ แล้วจึงเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ และคณะกรรมการประจำคณะจะทำหน้าที่พิจารณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากนั้นคณะทำงานทบทวนและปรับปรุงก่อนนำไปใช้เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี และสุดท้ายคณะฯ จึงทำการถ่ายทอดให้บุคลากรในคณะได้รับทราบผ่านกิจกรรมผู้บริหารพบบุคลากร และการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของคณะ

คณะฯ มีการกำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) และเป้าหมาย (Target) ของแต่ละกลยุทธ์เพื่อวัดความสำเร็จ ของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี และเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยคณะฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เป็นประจำทุก 6 เดือนและ 12 เดือน คณะฯใช้ระบบฐานข้อมูล La-Planning ติดตามความสำเร็จในการจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อเสนอคณะกรรมการประจำคณะ สำหรับการติดตามรายเดือนมีเฉพาะในกรณีที่เกิดปัญหาไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้ คณะกรรมการประจำคณะให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแผน

สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านงานวิจัย บริการวิชาการ และงานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมนั้น คณะดำเนินการในสองระดับ คือ ระดับคณะกรรมการ และระดับกรรมการคณะ โดยในระดับคณะกรรมการได้มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจในระดับคณะและมหาวิทยาลัย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปัจจัยทางยุคศาสตร์ ตลอดจนการประกันคุณภาพระดับสถาบัน จากนั้น ทำการกำหนดทิศทางของงานวิจัย และกำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์และกำหนดกลยุทธ์ และจัดทำแผนปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความเข้มแข็งด้านการบริการวิชาการ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่จะรับบริการวิชาการจากคณะ

คณะฯ จัดสรรงบประมาณรายจ่าย จากค่าธรรมเนียมการศึกษา ตอบสนองทุกพันธกิจหลักของคณะ โดยสนับสนุนแผนปฏิบัติการของทั้งองค์กร ซึ่งหลักสูตรและหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาคำขอโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี และผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ โดยมีงานแผนฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบแผนการจ่ายเงินงบประมาณให้ใช้จ่ายภายในวงเงินที่กำหนด มีหน่วยงานการเงินและพัสดุ กำกับดูแลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทำให้สามารถจัดการความเสี่ยงทางการเงินได้ และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้รับผิดชอบโครงการจะทำการสรุปผลการดำเนินการและการประเมินผล รายงานต่อทีมบริหารและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

คณะฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจาก 2 แหล่ง ดังนี้ 1. เงินงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งสนับสนุนงบบุคลากร (ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานเงินงบประมาณ และลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ และงบดำเนินการบางส่วน 2.เงินรายได้มหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งเป็น 2.1) จากค่าธรรมเนียมการศึกษา 2.2) จากการหารายได้จากแหล่งอื่น ผู้บริหารระดับสูงบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินโดยกำหนดแผนการใช้งบประมาณประจำปีจากข้อมูลทำงานแผนสรุปและจัดทำวิเคราะห์ข้อมูลสถิติย้อนหลัง พร้อมทั้งลำดับความสำคัญจำเป็นในภาระงานประจำให้ และจัดสรรเงินสำหรับมุ่งเน้นยุทธศาสตร์เฉพาะ ครอบคลุมการดำเนินงานทุก ๆ ด้าน อีกทั้งมีเงินส่วนหนึ่งสำรองจ่ายในกรณีที่คณะฯ มีเหตุผลความจำเป็นเร่งด่วนด้วย จากการดำเนินงานดังกล่าวนี้คณะฯ จึงทำให้คณะฯ มีความสำเร็จและบรรลุผลในการบริหารจัดการเงินที่ดี

ผู้บริหารระดับสูงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคณะฯ ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากร จึงมีกำหนดให้มีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ ทั้ง 1) การพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น 2) การศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่อการพัฒนาคณะฯ 3) การพัฒนาตนเองเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาฯ ในสาขาที่สนใจ 4) สวัสดิการต่าง ๆ 5) ความสุขในการทำงานจัดพื้นที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งมีการบรรจุไว้ในแผนการใช้จ่ายเงินประจำปีงบประมาณ จัดสรรงบประมาณ

คณะฯ มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการทั้ง 5 ยุทธศาสตร์เพื่อผลักดันให้คณะฯ ไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ โดยหน่วยงานนโยบายและแผนฯ ทำการติดตามผลการดำเนินงานผ่าน ระบบ La-Planning เสนอต่อคณะกรรมการบริหารประจำคณะเป็นประจำทุกเดือน ให้ทราบผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมในทุกยุทธศาสตร์ เพื่อกระตุ้นให้มีการดำเนินงานตามแผนเมื่อสิ้นปีงบประมาณ มีการประเมินผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นผลสำเร็จในการจัดโครงการ/กิจกรรม ตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีถัดไปหากมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ คณะฯ จะแจ้งให้ทุกหน่วยงาน ทำการทบทวนและปรับแผนปฏิบัติการประจำปีตามมาตรการ และความจำเป็นเร่งด่วน ในไตรมาสที่ 1-3 เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ โดยทำการปรับแผนรายไตรมาสและปรับแผนการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมระหว่างปี

หมวดที่ 3

การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทจึงมีลูกค้า 2 กลุ่มหลัก คือ 1) กลุ่มที่ต้องการเข้าศึกษาต่อ 1.1) ระดับปริญญาตรี คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี และผู้ปกครอง 1.2) ระดับปริญญาโท คือบัณฑิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสนใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท และ 2) กลุ่มบุคคลทั่วไป คือ ชุมชน ผู้ประกอบการ หน่วยงานรัฐ และเอกชน ซึ่งคณะฯ มีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าจากการสำรวจแบบสอบถาม ช่องทางการรับซื้อเรียนที่หน้าเว็บไซต์ การรับข้อมูลโดยตรงของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านการสัมภาษณ์ การสนทนาในแต่ละกลุ่ม การประชุม จัดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เฟสบุค เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้ได้นำเข้าที่ประชุมแต่ละคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างไม่เป็นทางการ และรายงานข้อมูลอย่างเป็นทางการเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อนำไปสู่การพิจารณาดำเนินการปรับปรุงดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพดำเนินการ

คณะฯ มีกระบวนการรวบรวมสารสนเทศของลูกค้าด้านการศึกษา โดยจำแนกตามกลุ่มลูกค้า โดยกำหนดให้รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความต้องการ ความผูกพัน และข้อร้องเรียน ตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า การรับฟังเสียงรวมทั้งข้อมูลความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ดำเนินการในรูปแบบที่หลากหลายโดยหลักสูตรที่มีพันธกิจที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีช่องทางยังสามารถร้องเรียนต่อผู้บริหารทุกระดับ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะบนเว็บไซต์ของคณะและกล่องรับความคิดเห็นที่ติดตั้งตามอาคารของคณะ เป็นต้น

ตารางวิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และส่วนตลาด

พันธกิจ	กลุ่มของนักศึกษา/ ลูกค้ำ	ช่องทาง/วิธีการ	เวลา/ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำสารสนเทศไปใช้/แนวทางการ ดำเนินการ
การเรียนการสอน	ผู้เรียนระดับ ปริญญาตรี และระดับ บัณฑิตศึกษา	แบบสอบถาม	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิชาการ	นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการวิชาการเพื่อ พัฒนากระบวนการเรียนการสอนต่อไป
		ประเมินรายวิชาออนไลน์	ทุกภาคการศึกษา	งานวิชาการ/งาน บัณฑิตศึกษา	นำข้อมูลเสนอภาควิชาเพื่อให้ทุกหลักสูตรนำ ข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ในภาคการศึกษาถัดไป
		การปฐมนิเทศนักศึกษา ใหม่	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิชาการและงาน กิจการนักศึกษา	เพื่อรับทราบปัญหาข้อสงสัยและทำความเข้าใจ ร่วมกัน
		อาจารย์ที่ปรึกษา	ตลอดระยะเวลา	งานวิชาการ	อาจารย์ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา เพื่อพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการคิดและการใช้ชีวิตของ นักศึกษา
		กล่องรับความคิดเห็น/การ สื่อสารทางอีเมล	ตลอดเวลา	งานวิชาการ	นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาปรับปรุง กระบวนการให้บริการแก่นักศึกษาและผู้ที่มา ติดต่อราชการ
		แบบสอบถามภาวะการได้ งานทำ	ปีละ 1 ครั้ง	งานกิจการนักศึกษา	ติดตามข้อมูลของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและ ศึกษาแนวโน้มของตลาดงานในปัจจุบัน
	ผู้ปกครอง	การสำรวจแบบสอบถาม	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิชาการ	นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาในความคาดหวัง ของผู้ปกครอง
	หน่วยงานรับ นักศึกษา	การสำรวจแบบสอบถาม	ปีละ 1 ครั้ง	งานกิจการนักศึกษา	นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาในคณะกรรมการ ประจำคณะเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง

					หลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของตลาด งานต่อไป
	ผู้ใช้บัณฑิต	แบบสอบถาม	ปีละ 1 ครั้ง	งานกิจการนักศึกษา	นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาในคณะกรรมการ ประจำคณะเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง หลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของตลาด งานต่อไป
	ชุมชน/สังคม	การรับฟังโดยตรงโดย ผู้ปฏิบัติงาน	โครงการที่จัดใน ปีงบประมาณ	งานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาในคณะกรรมการ ประจำคณะเพื่อหาแนวทางในสร้างความ เข้มแข็งให้ชุมชน/สังคม หรือผู้ประกอบการ

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า	ข้อมูลความต้องการที่สำคัญ	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการใช้ชีวิตสวัสดิภาพและสวัสดิการของนักศึกษา และด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา - สโมสรนักศึกษา - การประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี - ระบบออนไลน์ ได้แก่ Facebook และ website ของงานกิจการนักศึกษาและของคณะฯ 	<p>มาเป็นโจทย์ในการปรับปรุงวิธีการปรับปรุงคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการ โดยการทำแบบสอบถามให้ครอบคลุมการให้บริการทุกด้าน</p>	<p>ปรับปรุงคุณภาพการจัดกิจกรรมและจัดบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี</p>
2. ศิษย์เก่า	<ul style="list-style-type: none"> - เครือข่ายศิษย์เก่าคณะศิลปศาสตร์ - กิจกรรมงานคืนสู่เหย้าชาวดอกจาน - เว็บไซต์ศิษย์เก่า - Facebook ศิษย์เก่า 	<p>เพื่อให้ความรู้ด้านประสบการณ์ในวิชาชีพและด้านวิชาการแก่ศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน</p>	<p>การเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่า คณะศิลปศาสตร์</p>

1) การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในอนาคต

คณะฯรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำ ได้แก่ นักเรียนมัธยมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาในภูมิภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ และภูมิภาคอื่น และบัณฑิต/ศิษย์เก่า ผ่านกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ตารางวิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นในอนาคต

พันธกิจ	กลุ่มของนักศึกษา/ลูกค้ำ	ช่องทาง/วิธีการ	เวลา/ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
การเรียนการสอน	นักเรียนมัธยมศึกษา/ผู้ต้องการเข้าศึกษาต่อ	แบบสอบถามนักเรียนที่เข้าร่วมในการแสดงนิทรรศการตลาดนัดหลักสูตร	ปีละ 1 ครั้ง	งานวิชาการ
		การเยี่ยมชมคณะ/ภาควิชา		งานวิชาการ/หลักสูตร
		โครงการแนะแนวสัญจร		งานวิชาการ/งานบัณฑิตศึกษา
		โครงการเตรียมความพร้อมนักเรียนที่จะเข้าศึกษาต่อม.อุบลราชธานี		งานวิชาการ
	โรงเรียนมัธยมศึกษา	การรับฟังโดยผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติจากการให้บริการวิชาการและโครงการแนะแนวสัญจร		งานวิชาการ/หลักสูตร
	บัณฑิต/ศิษย์เก่า	แบบสอบถาม/การจัดกิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์		งานกิจการนักศึกษา/ศิษย์เก่า

ด้านการวิจัย ลูกค้ำของงานวิจัย คือ ผู้ให้ทุนวิจัยทั้งจากแหล่งทุนภายในมหาวิทยาลัยและแหล่งทุนภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ในประเทศ

ด้านการบริการวิชาการ กลุ่มลูกค้ำ จำแนกเป็น 4 กลุ่ม ตามลักษณะการทำงาน ได้แก่ 1) ผู้ว่าจ้างในรูปแบบของวิทยากร หรือผู้ทรงคุณวุฒิ 2) ผู้ว่าจ้างในรูปแบบเป็นที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ 3) ผู้ประชุม อบรม/หรือสัมมนา 4) ผู้รับบริการทดสอบต่าง ๆ

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า	แหล่งสนับสนุนการดำเนินงาน
ด้านการวิจัย		
1. แหล่งทุนสนับสนุน	ส่งเสริมการทำงานวิจัยที่ตอบสนองต่อความต้องการของแหล่งทุน เช่น การตอบสนองนโยบายชาติ โดยการประชาสัมพันธ์ทิศทางหรือแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง	- เว็บไซต์, สื่อออนไลน์ - ระบบสารสนเทศ (อยู่ในระหว่างปรับปรุง)
2. ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย (เช่น ชุมชน นักวิชาการ/คณาจารย์)	1. ส่งเสริมให้นักวิจัยทำการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนจัดทำข้อเสนอโครงการ 2. สนับสนุนงานวิจัยต่อยอด (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการพัฒนางานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างต่อเนื่อง 3. ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัยและรับฟังเสียงสะท้อนจากผลงานวิจัยดังกล่าวผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การจัดประชุม สัมมนา การเผยแพร่ออนไลน์ เป็นต้น	- ศูนย์วิจัยสังคมอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง - ระบบสารสนเทศ (อยู่ในระหว่างปรับปรุง)
ด้านการบริการวิชาการ		
1. ผู้รับบริการวิชาการ 1.1 กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษา 1.2 ชุมชน	ส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนจัดทำข้อเสนอโครงการ โดยหากเป็นโครงการต่อเนื่อง จะดูจากการประเมินผลงานที่ผ่านมา	- แบบฟอร์มสำรวจความต้องการ
2. คู่ความร่วมมือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	สร้างความร่วมมือระหว่างคณะและคู่ความร่วมมือในการให้บริการวิชาการ เช่น การจัดประชุม อบรม สัมมนา ทั้งในรูปแบบที่มีค่าใช้จ่ายและแบบให้เปล่า โดยการประชาสัมพันธ์ทางตรงและการสร้างความร่วมมือต่อเนื่องกับกลุ่มเดิม	- มหาวิทยาลัย - เว็บไซต์, สื่อออนไลน์ - पोสเตอร์ประชาสัมพันธ์ - ศูนย์วิจัยสังคมอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
1. ผู้รับบริการ 1.1 กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษา 1.2 ชุมชน	ส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนจัดทำข้อเสนอโครงการ โดยหากเป็นโครงการต่อเนื่อง จะดูจากการประเมินผลงานที่ผ่านมา	- แบบฟอร์มสำรวจความต้องการ
2. คู่ความร่วมมือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างคณะและคู่ความร่วมมือในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- มหาวิทยาลัย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คณะฯ มีการประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการผ่านการประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการนั้ศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา ด้วยการนำผลการประเมินของปีการศึกษา มาเป็นโจทย์ในการปรับปรุงวิธีการปรับปรุงคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการ โดยการทำให้แบบสอบถามให้ครอบคลุมการให้บริการทุกด้าน เช่นการให้ข้อมูลและค่าปรึกษาทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการลงทะเบียน การลงทะเบียนรายวิชา การเทียบโอน ซึ่งเป็นการให้บริการในส่วนองงานวิชาการ และด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินการกู้ยืม ก.ย.ศ. กรอ. ซึ่งเป็นการให้บริการในส่วนองงานกิจการนั้ศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่แท้จริงนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการทำงานด้านการจัดกิจกรรมและการจัดบริการให้ครอบคลุมในทุกด้าน

คณะฯ ได้ดำเนินการประเมินผลสรุปวิเคราะห์คุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการของนั้ศึกษาระดับปริญญาตรี นำผลการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานั้ศึกษาของปีการศึกษา ไปปรับปรุงแผนการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานั้ศึกษาในปีการศึกษาต่อไป งานด้านบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงความพึงพอใจ และมีการสอบถามในการพัฒนาต่อยอดการทำงาน อันจะนำไปสู่การให้บริการที่ดีในครั้งต่อไป

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ๆ คณะฯ ได้กำหนดหลักสูตรรูปแบบการเรียนการสอน การจัดการผลิตผลงานวิจัย และโครงการบริการวิชาการ มีกระบวนการผ่านเสนอจากหลักสูตร หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามพันธกิจ โดยมีการพิจารณาและเสนอเพื่อรับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะ ตามโครงสร้างการบริหารงาน

ก. หลักสูตรและการบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) หลักสูตรและบริการ

คณะฯ ให้ความสำคัญและตระหนักการลูกค้ำผู้เรียนและลูกค้ำใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำทุกระดับ โดยมีกระบวนการเปิดรับฟังและรวบรวมข้อมูลความต้องการและคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เช่น นั้เรียนมัธยมศึกษา นั้ศึกษา ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ผู้ปกครอง บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า เป็นต้น อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยผ่านการสำรวจแบบสอบถามอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการติดตามสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น การเจรจา การปรึกษาหารือ การรับฟังผลสะท้อน ฯลฯ เพื่อนำเสนอข้อมูลเหล่านั้นให้แก่ผู้บริหารหลักสูตร (ด้านการเรียนการสอน) หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ นำไปสู่การพิจารณาและทบทวนการดำเนินการร่วมกับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยภายใต้การชี้แนะของคณบดีรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ในที่ประชุมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทบทวนกระบวนการในการดำเนินงานและสร้างนวัตกรรมให้กับหลักสูตร งานวิจัย และบริการวิชาการ โดยเสนอเป็นโครงการเพื่อเสนอความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาตามขั้นตอนต่อไป

(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการดำเนินการ เช่น งานวิชาการ งานบัณฑิตศึกษา งานกิจการนั้ศึกษา และงานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีบทบาทในการสื่อสารข้อมูลด้านนั้น สู้ผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีกลยุทธ์ด้านการสื่อสาร/

ประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการ ภายในแผนปฏิบัติการประจำปี งานด้านบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การวัดความผูกพันของลูกค้ำ ประเมินจากกลุ่มลูกค้ำเดิมที่เข้ารับการบริการหรือร่วมในกิจกรรมการทำงาน ซึ่งพบว่ากลุ่มลูกค้ำเดิม เช่น กลุ่มบุคลากรด้านการศึกษายังคงให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมหลายอย่างของคุณะ

ตารางการแบ่งกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ

ผู้เรียน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการแบ่งกลุ่ม	ความแตกต่างของการให้บริการ (อธิบาย)
ผู้เรียน	-ระดับปริญญา (ตรี/บัณฑิตศึกษา) -ประเภทหลักสูตร -สัญชาติของนักศึกษา (ไทย/ต่างชาติ) -อื่น ๆ	-รูปแบบการให้คำปรึกษา -ทรัพยากรส่งเสริมการเรียนรู้ -หน่วยงาน/ผู้ดูแลนักศึกษา
หน่วยงานรับนักศึกษาฝึกงาน	-ความสัมพันธ์ (มี/ไม่มี MOU)	การดำเนินการตาม MOU
บัณฑิต/ศิษย์เก่า	-หลักสูตร -รุ่น (แบ่งตามรหัสนักศึกษา) -ความสนใจ (กีฬา/งานสร้างสรรค์/กิจกรรมวิชาการ)	-วิธีการติดตามประสานงาน -รูปแบบกิจกรรมสานสัมพันธ์
ผู้ใช้บัณฑิต	-หลักสูตรของบัณฑิต -ประเภทของการดำเนินการ (เอกชน/ราชการ)	-คุณสมบัติของบัณฑิตตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในหลักสูตรนั้น ๆ
ผู้ใช้งานวิจัย/งานบริการวิชาการ	-ระดับ (ท้องถิ่น/ประเทศ/สากล) -รูปแบบ (งานวิจัย/การบริการวิชา/การประชุมอบรม-สัมมนา)	-วิธีการติดต่อประสานงาน -รูปแบบกิจกรรม

ข.การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คุณะฯ มีการสร้างความสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ เช่น นักเรียน/ผู้ต้องการเข้าศึกษาต่อโรงเรียนมัธยมศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับนักศึกษาฝึกงาน บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า ชุมชนวิชาการ เป็นต้น ถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์/แผนปฏิบัติการของ โดยมีผู้รับผิดชอบดำเนินการที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินการตามโครงการบริหาร เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัย กิจกรรมแนะแนวสัจจร ระบบการจัดสรรทุนการศึกษาแก่นักศึกษา งานประเพณีศิษย์เก่าคืนสู่เหย้า เป็นต้น ทั้งนี้คุณะฯ มุ่งเน้นที่จะให้บริการที่ดี เป็นไปตามหรือเกินความคาดหวังแก่ผู้เรียนและลูกค้ำในปัจจุบัน ซึ่งอาจจะนำไปสู่การมีผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มใหม่ในอนาคต และงานกิจการนักศึกษารับผิดชอบด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คุณะฯ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักจำนวน 1 คน มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวข้องกับกองทุน จัดทำเอกสารการกู้ยืม ให้คำแนะนำในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาให้เป็นไปตามเงื่อนไขของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา จัดการอบรมการทำสัญญาเพื่อลดข้อผิดพลาดในการจัดกรอกสัญญาแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่อีก 1 คน ทำหน้าที่ในการจัดทำกิจกรรมที่มุ่งเน้นจิต

อาสาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนาของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประกอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาคอยช่วยเหลือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการรับรองเอกสารต่าง ๆ ที่กองทุนฯ กำหนดไว้

การติดต่อเชื่อมโยงกับนักศึกษา มีการจัดตั้งกลุ่มใน facebook ชื่อกลุ่ม กยศ/กรอ สินสาด 2559 เพื่อแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมหรือทุนการศึกษาอื่น ๆ ให้นักศึกษาได้รับทราบข่าวและให้นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์กับนักศึกษาผู้กู้ยืมทุกคน

มีการกิจกรรมของนักศึกษา การให้บริการ และสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษาของคณะ เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณธรรม จริยธรรม อีกทั้งยังมุ่งเน้นในเรื่องของการส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีสิ่งแวดล้อม กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม และกิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม โดยเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะความรู้และความเข้าใจในการใช้ชีวิตในสังคมและการทำประโยชน์เพื่อสังคมนอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน ส่วนงานด้านวิจัย คณะสร้างความผูกพันเพื่อให้ผู้รับบริการโดยเฉพาะกลุ่มแหล่งทุนสนับสนุน โดยกำกับติดตามงานวิจัยให้แล้วเสร็จตามกำหนด เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของนักวิจัย นอกจากนี้ คณะยังดำเนินกิจกรรมทางวิชาการร่วมกัน เช่น การเป็นเจ้าภาพจัดประชุมทางวิชาการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย

หากคณะฯ มีข้อร้องเรียน คณะฯ จะดำเนินงานผ่านกลไกคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และพิจารณาตามลำดับขั้นตอนโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดการปัญหานั้น ๆ และเสนอเรื่องให้กับผู้บริหารและกรรมการคณะเพื่อพิจารณา ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีข้อร้องเรียนในการทำงาน

หมวดที่ 4

การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

คณะฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีผลผลักดันให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของคณะ มีกระบวนการดำเนินการติดตามและวัดผลการดำเนินการ คณะบดีทำการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ประกอบด้วยรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้แทนจากทุกหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุนที่เป็นผู้รับผิดชอบ มีการแจกแจงและสร้างความเข้าใจในนิยามของตัวชี้วัด ข้อมูลที่ต้องจัดเก็บ รอบระยะเวลาจัดเก็บ ข้อมูลและการรายงานผล เพื่อการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยงานนโยบายและแผนจัดทำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ เสนอต่อคณบดีและทีมบริหาร ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ ตามลำดับ 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

คณะฯ มีคู่เทียบคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ด้านการสอนภาษาเพื่อนบ้านเทียบด้านหลักสูตร) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านการสอนภาษาเพื่อนบ้าน ซึ่งเป็นคณะที่สอนทางด้านภาษา และเป็นมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนมาจากกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาภาวะการแข่งขันขององค์กร โดยกำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูล แนวทางการรวบรวม วิเคราะห์และนำไปใช้ในกระบวนการจัดทำแผนที่เกี่ยวข้อง

ตารางข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญและการนำไปใช้ประโยชน์

ข้อมูลสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	การใช้ประโยชน์
ด้านการจัดการศึกษา	1.งานวิชาการและรองคณบดีฝ่ายวิชาการ และ 2.งานกิจการนักศึกษา และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา	1.ใช้ในการกำหนดแผนการรับเข้าของนักศึกษา 2.ใช้ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ 3.พัฒนาหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตร
ด้านวิจัย	งานวิจัยและรองคณบดีฝ่ายวิจัย	1.สร้างและพัฒนาโครงการวิจัย 2.แผนการแสวงหาทุน 3.การพัฒนาระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย-กลุ่มวิจัย

ข้อมูลสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ	การใช้ประโยชน์
ด้านบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	งานวิจัยและรองคณบดีฝ่ายวิจัย	1. พัฒนาระบบบริหารวิชาการและผลิตบริการวิชาการใหม่ ๆ 2. ปรับปรุงการให้บริการวิชาการ 3. พัฒนาระบบการจัดอบรม/สัมมนาและจัดหัวข้อการอบรมให้ตรงตามความต้องการ

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน

คณะฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารนำมาใช้ในการทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ และประเมินความก้าวหน้าเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้เห็นโอกาสในการพัฒนา การปรับแผนปฏิบัติการหรือการจัดทำแผนใหม่ จึงเป็นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องด้วยระบบ PDCA

คณะฯ มีการสร้างวิธีการปฏิบัติที่เลิศ โดยในแต่ละหน่วยงานทบทวนวิธีการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลสารสนเทศและผลการดำเนินงานของหน่วยงานมาศึกษาหาหรือ เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น เช่น งานนโยบายและแผนฯ ทำการทบทวนการทำงานของหน่วยงาน พบว่ากระบวนการทำงานเดิมมีขั้นตอนและความซ้ำซ้อน ทำให้การได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต้องใช้เวลาานาน ดังนั้นบุคลากรของหน่วยงานจึงได้คิดค้นริเริ่มพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศแบบศูนย์กลาง อันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการบริหารงานในคณะฯ ซึ่งช่วยประกอบการพิจารณาการตัดสินใจของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูงทำการทบทวนผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพเปรียบเทียบกับระยะเวลาการดำเนินงานในรายไตรมาส และผลการดำเนินงานย้อนหลังเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการ ณ ปัจจุบันและคาดการณ์เป้าหมายในอนาคต หากวิเคราะห์ว่ามีแนวโน้มไม่สำเร็จ ผู้บริหารระดับสูงจะได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาทบทวนแผนและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ เพื่อวางแผนและจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนที่สำคัญรองรับการไปถึงเป้าหมายในอนาคต และบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว และผู้บริหารสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผน และการบริหารการตัดสินใจในการปรับปรุงระบบได้อย่างต่อเนื่อง การสร้างฐานข้อมูลกลางคณะ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของสถาบัน

คณะฯ มีคณะกรรมการจัดการความรู้ ทำหน้าที่พัฒนาระบบบริหารการจัดการความรู้ ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ สร้างพฤติกรรมการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพื่อต่อยอดความรู้ภายใต้การจัดการความรู้ของบุคลากร โดยมีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของคณะครอบคลุมพันธกิจด้านการเรียนการสอน การทดสอบการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยแก่อาจารย์เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านดังกล่าว การจัดการความรู้ครอบคลุมบุคลากรสายสนับสนุน ผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง และนำไปปรับปรุงการทำงาน หรือต่อยอดองค์ความรู้ และมหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้คณะฯ ดำเนินการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

1. เทคนิคการสอนแบบมีอาชีพ

2.เทคนิคการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อให้ได้รับทุน

3.การจัดการเรียนรู้และการประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม

ซึ่งหัวข้อดังกล่าวคณะฯ อยู่ระหว่างดำเนินการ สำหรับการจัดการความรู้ด้านงานวิจัย คณะกรรมการวิจัยเห็นควรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน “การทำงานวิจัยให้สำเร็จและมีคุณภาพ” เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรวิจัยทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยประมวลจากงานวิจัยที่ผ่านมาที่ยังคงมีงานค้างอยู่ จึงเห็นว่าการแลกเปลี่ยนแนวทางการทำงานระหว่างนักวิจัยและคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจะช่วยให้ นักวิจัยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้งานที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ได้กำหนดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่อง “การเขียนงานวิจัยอย่างไรให้ได้ทุน” เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับนักวิจัยและได้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนแนวทางการเขียนงานกับนักวิจัยมืออาชีพและการเขียนขอรับทุนสนับสนุนจากภายนอก

ข.ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะฯ ได้พัฒนาระบบโดยจะประกอบไปด้วยกลุ่มกิจกรรม 3 ส่วนหลัก ๆ ด้วยกัน คือ

- การวิเคราะห์ (Analysis)
- การออกแบบ (Design)
- การดำเนินงาน (Implementation / Coding)

ซึ่งกิจกรรมทั้งสามนี้สามารถใช้งานได้ดีกับโครงการซอฟต์แวร์ขนาดเล็ก ในขณะที่โครงการซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ มักจำเป็นต้องใช้แบบแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางของ SDLC (System development Life Cycle) จนครบทุกกิจกรรม และขั้นตอนที่ใช้ศึกษาขบวนการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ได้แก่ การทำความเข้าใจกับปัญหา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาระบบและจัดทำเอกสาร การทดสอบและบำรุงรักษาระบบ และการส่งเสริมและการประเมินผลระบบ เป็นต้น

คณะฯ มีวิธีจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรักษาความลับและการเข้าถึงที่เหมาะสม โดยดำเนินการตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และคณะฯ พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อลดความซ้ำซ้อนและสะดวกต่อการดึงข้อมูลไปใช้ประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นข้อมูลเดียวกันและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งคณะ ระบบที่พัฒนาโดยคณะฯ เพื่อใช้ข้อมูลกลางเช่น ระบบข้อมูลเงินเดือน ,ระบบภาระงานสอนและค่าสอนเกิน ,ระบบฐานข้อมูลบุคลากร ,ระบบประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน ,ระบบบริหารจัดการโครงการวิจัย เป็นต้น

งานสารสนเทศ คณะฯ ได้ดำเนินการสำรวจและจัดซื้อครุภัณฑ์ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ(Hardware) โดยมีการวางแผนสำรวจการจัดซื้อครุภัณฑ์ประจำปีงบประมาณ ซึ่งการจัดซื้อครุภัณฑ์อิงตามเกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำหรับโปรแกรม (Software) คอมพิวเตอร์และโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์นั้น คณะฯติดตั้งและใช้งานซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ (Licensed Software) ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประสานงานร่วมกับสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อติดตามปริมาณการใช้งานและวางแผนปรับปรุง เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย, อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สาย (Access Point), และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้สามารถเข้าใช้งานระบบเครือข่ายต่าง ๆ ได้

งานสารสนเทศ คณะฯ มีการประสานงาน ตรวจสอบ และป้องกันร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือเกิดเหตุจ่ายกระแสไฟฟ้า และยังมีระบบสำรองไฟฟ้า (UPS)

สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายในจุดเชื่อมต่อต่าง ๆ พร้อมมีระบบแจ้งเตือนสำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย หากเกิดเหตุขัดข้อง ผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ (LINE Message) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พร้อมปฏิบัติได้ตลอดเวลาในภาวะฉุกเฉิน

การกู้คืนระบบ

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

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

คณะฯ มีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 161 คน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม 1) สายวิชาการ จำนวน 130 คน 2) สายสนับสนุน จำนวน 31 คน

ตารางที่ ลักษณะของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม

วุฒิการศึกษา	สาย วิชาการ	สาย สนับสนุน	ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
ปริญญาตรี	0	25	ตำแหน่งทางวิชาการสายวิชาการ: 52 (คน) รศ./ผศ./อ. = 6/30/96 คิดเป็นร้อยละ = รศ.ร้อยละ 4.54 ผศ.ร้อยละ 22.73 อ.ร้อยละ 72.73
ปริญญาโท	86	5	
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	44	1	
รวม	130	31	
อายุคนเฉลี่ย	47.69	51.39	
อายุงานเฉลี่ย	18.06	23.56	ตำแหน่งความก้าวหน้าของสายสนับสนุน (คน) ปฏิบัติงาน = 2 ปฏิบัติการ = 10 ชำนาญการ = 15 ลูกจ้างประจำ = 2

คณะฯ มีนโยบายบริหารกรอบอัตรากำลังตามหลักการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับการบริหารงบประมาณ โดยมีแนวทางการบริหาร ดังนี้

1. การรับบุคลากรใหม่ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญให้มีการวิเคราะห์ภาระงานภายในหลักสูตร และรับบุคลากรที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา โดยดำเนินการกำหนดการกำหนดกรอบอัตรากำลังผ่านที่ประชุมคณะกรรมการคณะฯ และที่ประชุมมหาวิทยาลัยตามลำดับ

2. การกำหนดเกณฑ์การลาเพิ่มพูนความรู้และการวางแผนการลาศึกษาต่อในระดับสาขา/หลักสูตร ให้มีการพิจารณาผ่านความเห็นชอบของที่ประชุมระดับหลักสูตร โดยพิจารณาผ่านคณะกรรมการคณะตามลำดับ

3. การรับบุคลากรใหม่สายสนับสนุนให้มีการวิเคราะห์อัตรากำลัง และความเหมาะสมของปริมาณงานโดยพิจารณาผ่านคณะกรรมการประจำคณะ

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 สนับสนุนให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนดเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ตำแหน่งประเภทวิชาการ ประเภทผู้บริหาร ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ และประเภททั่วไป โดยวิธีการปรับเปลี่ยนประเภทตำแหน่ง การเปลี่ยนตำแหน่ง และการตัดโอนตำแหน่งระหว่างหน่วยงานตามความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

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

คณะฯ มีแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีบุคลากรจะเกษียณอายุราชการ ลาออก สำหรับสายวิชาการจะมีการมอบหมายงานและแบ่งงาน ซึ่งเป็นการประชุมในระดับหลักสูตร สำหรับสายสนับสนุนจะมอบหมายงานและแบ่งงานในตำแหน่งที่เกษียณอายุราชการ หรือลาออก ซึ่งจะมีคู่มือปฏิบัติงาน และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ง่ายและสะดวกในการส่งต่องาน

ข.บรรยากาศด้านบุคลากร

คณะฯ สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ เพื่อการทำงานได้เต็มตามศักยภาพอย่างมีความสุขของบุคลากร โดยการสร้างบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้สะอาด โดยการดูแลรักษาอาคารทั้งภายในและภายนอก มีคณะกรรมการกำกับติดตามในการทำความสะอาดบริเวณภายในห้องปฏิบัติการ ห้องเรียน ห้องครัว ห้องน้ำให้สะอาดตลอดเวลา จัดพื้นที่ให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก โดยการจัดสิ่งของให้เป็นระเบียบ ออกแบบเนื้อที่ให้เหมาะสมกับการทำงาน มีการเตรียมอุปกรณ์ที่มีความพร้อมในการใช้งานและอำนวยความสะดวกตลอดจนการคำนึงถึงความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ๒๔ ชั่วโมง และมีโรงอาหารสำหรับอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรและนักศึกษาในคณะ

คณะฯ จัดให้มีสวัสดิการสำหรับบุคลากร ในการส่งเสริมบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ด้านการส่งเสริมสุขภาพ คณะจัดสรรพื้นที่สำหรับการออกกำลังกาย เช่น ห้องออกกำลังกาย สนามฟุตบอล สนามเปตอง เป็นต้น
2. มีบริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่บุคลากร
3. สนับสนุนกิจกรรมภายในคณะเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ได้แก่ กิจกรรม Big cleaning day กิจกรรมงานปีใหม่ กิจกรรมสงกรานต์ เป็นต้น
4. มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น งบประมาณการไปนำเสนอผลงานทางวิชาการ งบประมาณในการขอเดินทางไปอบรม เป็นต้น

5. มีสวัสดิการในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ช่วยเหลือค่ามาปณกิจศพ ค่าตอบแทนลูกจ้างชั่วคราว เงินช่วยเหลือเกี่ยวกับสาธารณะและสวัสดิการ ค่าธรรมเนียมวีซ่าและใบอนุญาตทำงานของลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

คณะฯ มีแผนที่จะพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดความผูกพัน โดยมีการจัดการพบปะพูดคุยหารือกันภายในคณะเพื่อกำหนดทิศทางการทำงานร่วมกัน มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงาน

คณะฯ มีการสร้างความผูกพันขององค์กรด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการขับเคลื่อนงานของคณะ โดยมีการดำเนินการดังนี้

- 1) การจัดประชุมบุคลากรเพื่อระดมทิศทางการดำเนินงานของคณะ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งการประชุมในและนอกสถานที่ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ
- 2) การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ซึ่งสายวิชาการมาจากการเลือกตั้งของบุคลากร เพื่อเป็นตัวแทนในการเสนอความคิดเห็นในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของคณะ และสายสนับสนุนมีการคัดสรรผู้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเป็นหัวหน้าสำนักงานและเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการประจำคณะ
- 3) การมอบหมายงานให้บุคลากรสายสนับสนุนทำในการทำงานส่วนรวมร่วมกัน
- 4) การประชุมกลุ่มย่อยของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนจากหน่วยเล็ก ๆ ที่มีความคล่องตัว
- 5) การติดต่อสื่อสารด้านการบริหารงานบุคคล การแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การแจ้งเวียนทางเอกสาร การแจ้งข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์, e-mail, social media เช่น facebook line

อีกทั้งคณะฯ มีการสนับสนุนให้บุคลากรที่ทำงานได้อย่างโดดเด่นได้รับการยกย่องและรางวัลในด้านต่าง ๆ ผ่านกลไกคณะกรรมการประจำคณะ เช่น รางวัลบุคลากรด้านการวิจัย การเสนอชื่อบุคลากรดีเด่นในระดับมหาวิทยาลัย

ข. การพัฒนาบุคลากร

คณะฯ มีการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง โดยมีทุนสนับสนุนให้กับบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากร และคณะฯ ยังได้มอบหมายให้บุคลากรได้ไปเรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมและพัฒนางานเพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การดำเนินงานของคณะ อาทิเช่น การเรียนรู้ด้านสารสนเทศ การเรียนรู้ด้านการบริการ เป็นต้น

คณะฯ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตามสายงาน โดยการเพิ่มพูนคุณวุฒิ ศักยภาพ และประสบการณ์ และจัดระบบและกลไก เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์มีระดับคุณวุฒิทางการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการในสัดส่วนที่เหมาะสมตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการตามแผนและการกำกับติดตาม ดังต่อไปนี้

1. ด้านการศึกษา มีการสนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนศึกษาต่อใน

ระดับสูงขึ้น โดยทุนส่วนตัว และทุนอื่น ๆ ซึ่งผู้ลาศึกษาต่อจะมีการรายงานความก้าวหน้าผลการศึกษาทุกภาคการศึกษาและมีการรายงานต่อที่ประชุมกรรมการประจำคณะศิลปศาสตร์

2. ด้านการวิจัยและการขอตำแหน่งทางวิชาการ มีการดำเนินการให้มีความสอดคล้องกับหน้าที่และตอบสนองนโยบายของคณะ ในการสนับสนุนบุคลากรให้ผลิตงานวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และก้าวสู่ตำแหน่งทางวิชาการ โดยมีงบประมาณสนับสนุนการวิจัยโดยใช้เงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการผลิตบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ตามประกาศคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่องเกณฑ์ในการจัดทำโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุนอุดหนุนการวิจัย จากเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการผลิตบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ และทางคณะศิลปศาสตร์ได้สนับสนุนบุคลากรด้วยการจัดโครงการเพื่อเพิ่มศักยภาพเพื่อกระตุ้นการตีพิมพ์/การเขียนบทความ ในการขอทุนวิจัยและพัฒนาบุคลากรสู่ตำแหน่งทางวิชาการ เช่น โครงการอบรมเงื่อนไขการรับทุนโครงการวิจัย เงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการผลิตบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ โครงการอบรมเบิกจ่ายการเงิน และพัสดุ 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

หมวดที่ 6

การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

คณะฯ ได้มีกระบวนการทำงาน โดยผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ที่กำกับดูแลการดำเนินการ ด้านวิชาการ ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา การพัฒนานักศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการ ทั้งผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญของ คณะฯ เพื่อให้คณะฯ ประสบความสำเร็จในการส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าแก่ผู้เรียนและกลุ่มลูกค้า

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

คณะฯ มีกระบวนการในการออกแบบหลักสูตร โดยการพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจของ คณะฯ/ มหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการกำกับ ติดตาม ตัวชี้วัดแต่ละกระบวนการ แล้วนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

คณะฯ มีบุคลากรสายสนับสนุนที่ให้บริการ ประสานงาน รวมถึงให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงาน ของคณะฯ/ มหาวิทยาลัย

คณะฯ มีกระบวนการในการกำหนดข้อกำหนดของหลักสูตร คณะฯ ให้แต่ละหลักสูตรเป็นผู้ กำหนดตามบริบทของแต่ละหลักสูตร นำข้อเสนอแนะจากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้องมาใช้ ประกอบการพิจารณาปรับปรุงตามรอบการปรับปรุงหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะฯ/ มหาวิทยาลัย โดยงานสนับสนุนวิชาการและมหาวิทยาลัยมีการกำหนด รายละเอียดของรายวิชาศึกษาทั่วไป แล้วพิจารณาผ่านคณะกรรมการบริหารวิชาการคณะฯ/คณะกรรมการ บัณฑิตศึกษาคณะฯ คณะกรรมการประจำคณะฯ และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในระดับมหาวิทยาลัยพิจารณา ตามลำดับ

ข. การจัดการกระบวนการ

คณะฯ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารวิชาการมีหน้าที่ดำเนินการตามนโยบายของคณะฯ ภายใต้ การดูแลและส่งเสริมการทำงานในด้านต่าง ๆ ของรองคณบดีฝ่ายวิชาการ และคณบดีผู้บังคับบัญชาสูงสุดใน คณะฯ โดยมีคณะกรรมการประจำคณะฯพิจารณาการบริหารงาน ติดตาม ตรวจสอบ เพื่อเสริมการปฏิบัติงานให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร

ตารางการออกแบบกระบวนการทำงานสำคัญ

กระบวนการ	องค์ประกอบหลัก	ข้อมูลประกอบการออกแบบ	ข้อกำหนดหลัก	การนำไปสู่การปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ/ดำเนินการ
การผลิตบัณฑิต 1. การจัดการหลักสูตรปริญญาตรี 2. การจัดการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา 3. การจัดการกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	การจัดทำและ พัฒนาหลักสูตร การรับเข้า ศึกษาการเรียน การสอน การผลิตตำรา กิจการเสริม	-ค่านิยมและ วัฒนธรรม องค์กร -ทิศทาง/ ความ ต้องการ/	-คุณภาพ หลักสูตร ตาม ข้อกำหนด สกอ.	การควบคุม การ ปฏิบัติงาน ประจำวัน -กฎระเบียบ เกี่ยวกับการ	-หลักสูตร -งานวิชาการ -งานกิจการ นักศึกษา

กระบวนการ	องค์ประกอบหลัก	ข้อมูลประกอบการออกแบบ	ข้อกำหนดหลัก	การนำไปสู่การปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ/ดำเนินการ
	ทักษะ/ ประสบการณ์ กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา การ ประเมินและ วัดผล	ระเบียบของ กระทรวง -ความพึง พอใจ/ ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้ บัณฑิต -ข้อเสนอแนะ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ประกาศ มาตรฐาน กระทรวง -คุณภาพผู้ เข้าศึกษา -อัตลักษณ์ ของบัณฑิต/ คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์	เปิด-ปิด หลักสูตร -กฎระเบียบ เกี่ยวกับการ เปิด-ปิด รายวิชา -กฎระเบียบ เกี่ยวกับ กิจกรรม นักศึกษา	
การวิจัย 1.กระบวนการ ส่งเสริมและ สนับสนุนการทำวิจัย ของคณะ ทั้ง จากแหล่งทุนภายใน ภายนอก และ งบประมาณส่วนตัว 2.กระบวนการ เผยแพร่งานวิจัย	- วิจัย - เผยแพร่ ผลงาน	แผนพัฒนา บุคลากร	-พันธกิจ มหาวิทยาลัย - บทบาท หน้าที่ อาจารย์ ประจำ หลักสูตร	- การ เผยแพร่ ผลงาน - การสร้าง ความ ร่วมมือกับ เครือข่ายที่ เกี่ยวข้อง	-งานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม -หลักสูตร
การบริการวิชาการ 1) บริการวิชาการ แบบให้เปล่า 2) บริการวิชาการ แบบมีค่าใช้จ่าย	การให้บริการ วิชาการเพื่อเสริม สร้างความ เข้มแข็งแก่ ชุมชน/สังคม	- ความ ต้องการของผู้ มีส่วนได้ส่วน เสีย - แผนกลยุทธ์ ทางการเงิน	TQF	- การสร้าง ความ ร่วมมือกับ เครือข่ายที่ เกี่ยวข้อง	-งานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม -บุคลากรที่ ให้บริการ วิชาการ -หลักสูตร
การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ในอีสานใต้และ ลุ่มน้ำโขง	- ความ ต้องการของผู้ มีส่วนได้ส่วน เสีย	TQF	- การสร้าง ความ ร่วมมือกับ เครือข่ายที่ เกี่ยวข้อง	

คณะฯ มีกระบวนการในการสนับสนุนการดำเนินการปรับปรุงหลักสูตร โดยมีการจัดสรรงบประมาณ มีคณะกรรมการพิจารณาและตรวจสอบข้อมูลการปรับปรุงตามลำดับ มีบุคลากรสายวิชาการที่ช่วยสนับสนุนการปรับปรุงหลักสูตร

คณะฯ มีการสนับสนุนการทำงานตามโครงสร้างหน่วยงาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานบุคคล งานสารบรรณและธุรการ งานวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ งานคอมพิวเตอร์ งานการเงิน งานพัสดุ งานแผนและงบประมาณ งานโสตทัศนศึกษา งานผลิตเอกสาร งานพัฒนาอาคารและภูมิทัศน์ งานยานพาหนะ งานห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง งานวิจัย จ้างเหมาบริการ ซึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนการทำงานภายในคณะ เช่น การประสานงาน รวบรวม สรุป และวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการภายในคณะอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ คณะฯ ยังมีระบบติดตามผลงานทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาให้แต่ละงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้ง ยังจัดให้มีการประชุมระดมความคิดเห็นของบุคลากรในการวางแผนการทำงาน เพื่อกำหนดกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงาน การหารายได้ และสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน

คณะฯ มีการปรับปรุงการเรียนการสอน คณะฯ ให้หลักสูตรมีการทวนสอบรายวิชาและนำข้อมูลมาใช้ประกอบการปรับปรุงการเรียนการสอนทุกปีการศึกษา

คณะฯ มีการปรับปรุงหลักสูตร หลักสูตรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการประเมินจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอนและการบริหารหลักสูตร และคณะฯ กำกับและติดตามหลักสูตรที่จะครบการปรับปรุง(5 ปี) ปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและสาขาวิชา

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ก.ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะฯ มีระบบการบริหารโดยคณบดี และรองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี เป็นผู้ควบคุมในระบบและกระบวนการต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประคณะ และขับเคลื่อนกระบวนการโดยการใช้สมรรถนะหลักขององค์กร

กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ใช้หลักการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เช่น พันธกิจด้านการศึกษา มีการควบคุมต้นทุนต่อหน่วยการผลิต ฯลฯ

ข.การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ไม่มี -

ค.การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

1) ความปลอดภัย

คณะฯ มีการดูแลให้อาคารสถานที่ทั้งอาคารเรียน สำนักงาน และสาธารณูปโภค ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัย รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคารสถานที่ เพื่อนำไปสู่แผนการจัดการความเสี่ยงต่อไป

2) การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

คณะฯ เตรียมความพร้อมของระบบสารสนเทศและสถานที่ทำงานต่อภาวะฉุกเฉิน

ตารางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ประเด็น	ภาวะฉุกเฉิน	การป้องกันปัญหา	การจัดการในภาวะฉุกเฉิน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระบบสารสนเทศ	-ไฟฟ้าขัดข้อง -การคุ้มครองความปลอดภัยของระบบ -สัญญาณอินเทอร์เน็ตขาด			งานคอมพิวเตอร์
สถานที่ทำงาน	-ไฟฟ้าขัดข้อง -อุปกรณ์ขัดข้อง/ไม่เพียงพอ -ห้องเรียน/ห้องประชุมไม่สามารถใช้งานได้ -น้ำประปาขัดข้อง -ลิฟท์ขัดข้อง -อุบัติเหตุ/อุบัติภัย -อัคคีภัย	-งาน โสตทัศนูปกรณ์ ทำหน้าที่สอดส่องดูแลความปลอดภัยด้านอาคารและอุปกรณ์ รวมทั้งความพร้อมของอุปกรณ์ป้องกันภัย เช่น ถังดับเพลิง -เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำการตลอด 24 ชั่วโมง -อุปกรณ์สำรอง เช่น ไมค์ โปรเจคเตอร์ -การอบรมฝึกทักษะบุคลากรและนักศึกษาเพื่อป้องกันเหตุและปฏิบัติตนกรณีเกิดเหตุอัคคีภัย	-เจ้าหน้าที่บริหารแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยแบ่งเป็นความรับผิดชอบตามที่กำหนด และลักษณะงานชัดเจน (ห้องเรียน ห้องประชุม งานซ่อมบำรุง งานทำความสะอาด	งานอาคารสถานที่ งานโสตฯ

หมวด 7

ผลลัพธ์

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

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

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
1. จำนวนนักศึกษาเข้าศึกษาต่อระหว่างปี 2560-2563	95.29	100	100	92.61	100
2. ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายในระยะเวลา 1 ปี หลังสำเร็จการศึกษา	67.78 (263)	80	80	85	90
3. ร้อยละความพึงใจของผู้ใช้บัณฑิตตามทักษะ 5 ด้าน	84.8	80	80	85	90
4. ร้อยละผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติต่อจำนวนนักศึกษาปริญญาโทที่สำเร็จการศึกษา	63.63	83.33	53.33	77.15	80
5. อัตราคงอยู่ของนักศึกษา	448	595	633	815	900
6. ร้อยละของนักศึกษาในหลักสูตรที่กำหนดที่ผ่านการสอบวัดระดับ	-	-	-	70	80
7. ร้อยละนักศึกษาที่ผ่านการสอบวัดระดับมาตรฐานด้านภาษา (ตามที่แต่ละหลักสูตรกำหนด)				70	80
8. ร้อยละบัณฑิตที่ประกอบวิชาชีพเป็นครูผู้สอนด้านภาษาทั้งภาครัฐ เอกชน และธุรกิจส่วนตัว (THE Ranking)				10	15
9. ความร่วมมือด้านการเรียนการสอนในระดับนานาชาติ/ภูมิภาค (MOU1 หลักสูตร 1 สถาบัน)				3 หลักสูตร	5 หลักสูตร

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
10. จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่	102	100	75	102	110
10.1 ฐานข้อมูลนานาชาติ Scopus/ISI	0	2	2	1	1
10.2 TCI กลุ่ม 1	10	2	10	10	15

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
10.3 TCI กลุ่ม 2 และ 3	12	18	13	17	20
10.4 Proceeding สัดส่วนจำนวนบทความทางวิชาการในฐานนานาชาติ (Scopus Q1-Q2X ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ สัดส่วนจำนวนบทความทางวิชาการในฐาน TCI 1หรือ 2 ต่อ จำนวนอาจารย์ประจำ	80	78	50	74	100
11. จำนวนผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ในการ พัฒนาพื้นที่ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	5	6	8	10	15
12. จำนวนโครงการวิจัยที่ดำเนินงานร่วมกับองค์กรคู่ความ ร่วมมือด้านวิจัย	3	3	5	4	5
13. สัดส่วนจำนวนบทความทางวิชาการในฐานนานาชาติ (Scopus Q1-Q2) ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	-	-	-	10	15
14. สัดส่วนจำนวนบทความทางวิชาการในฐาน TCI 1 หรือ 2 ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	17	28	29	35	40

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
15. จำนวนโครงการ/เรื่องที่สร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน	0	4	2	1	1
16. การบริการวิชาการเพื่อพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้เด็ก เยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน				10	1
17. การบริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านสุข ภาวะที่ดีของประชาชน				1	1
18. โครงการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม				0	1
19. ความเข้มแข็งของชุมชนจากโครงการบริการวิชาการ (*กำหนดตัวชี้วัดเอง)	-	-	-	> 1	> 1
20. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	80	80	90	90	90
21. ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรม	80	80	90	90	90
22. ร้อยละของผู้รับบริการที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์	85	90	90	90	95
23. จำนวนแหล่ง/ศูนย์การเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิ ปัญญาท้องถิ่นที่เป็นที่รู้จัก ยอมรับหรือมีชื่อเสียงในระดับชาติ	1	1	1	2	2
24. จำนวนผลงานวิชาการด้านการทำศิลปวัฒนธรรม	4	9	8	10	10

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

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

ตัวชี้วัด	2563	ค่าเป้าหมาย				หมายเหตุ
		2564	2565	2655	2567	
25.การเป็นชั้นนำด้านการสอนภาษา						
วัดระดับภาษาอังกฤษ CEFR อย่างน้อย B2 หรือ UBU-Test 50	70%	80%	90%	100%	100%	ของจำนวนนักศึกษาที่สมัครสอบ/ตามที่หลักสูตรกำหนด
วัดระดับภาษาจีน HSK อย่างน้อยระดับ 4	70%	80%	90%	100%	100%	
วัดระดับภาษาญี่ปุ่น อย่างน้อย N2	70%	80%	90%	100%	100%	

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
26. จำนวนกิจกรรมโครงการพัฒนานักศึกษา	23	24	25	21	21

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results): ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE - Focused RESULTS)

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
27. จำนวนอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	6	9	1	0	5
28. จำนวนอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	6	2	1	2	5
28. ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมด (ผศ.รศ.ศ.)	n/a	n/a	24.62 (32:130)	28.46 (30:7:0)	40
29. จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ระดับสมรรถนะที่สูงขึ้น	1	5	0	0	2
30. ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัย	75	64	80	85	90

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

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

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
31. ระดับความสำเร็จของระบบบริหารจัดการที่ดีและมีธรรมาภิบาล	5	5	5	5	5

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
32. ร้อยละของหลักสูตรที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	100	100	100	100	100
33. จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	0	0	0	0	0
34. จำนวนกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการ และ วิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน	0	1	2	1	1
35. ร้อยละของตัวชี้วัดระดับแผนปฏิบัติการที่บรรลุ	80	86	95	95	95

การเป็นผู้นำด้านการวิจัย	2563	เป้าหมาย				หมายเหตุ
		2564	2565	2655	2567	
36. Ranking งานวิจัย ด้าน สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	1 ใน 10	8	6	4	1 ใน 3	การจัดลำดับระดับประเทศ
37. จำนวนบทความตีพิมพ์ในระดับชาติ	20	30				ผลงาน
38. จำนวนบทความตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ	10	15				ผลงาน
39. ความร่วมมือด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ทำนุฯ ในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ	5	10				ผลงาน
40. ความร่วมมือด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ทำนุฯ ในระดับนานาชาติ	5	10				กิจกรรม

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

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

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
41. ร้อยละของงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่ใช้จริง(เทียบกับงบประมาณที่ตั้งไว้)	72.13	73.98	44.02	34.00	40
42. จำนวนเงินในการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการต่อคน	5,476.71	4,690	4,982.59	1192.30	10,000
43. จำนวนเงินในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนต่อคน	6,630	7,000	3,914.37	468.75	10,000
44. รายงานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรร(งบดำเนินงาน)	1,881,900	1,481,400	2,024,000	2,225,300	2,000,700
45. ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน (งบดำเนินงาน)	99.99	100	100	100	100
46. การเบิกจ่ายเงินรายได้คณะศิลปศาสตร์	48,807,316.07	45,560,909.83	27,973,638.20	22,962,028.03	40,575,400
47. ร้อยละการเบิกจ่ายเงินรายได้คณะศิลปศาสตร์ต่อการเบิกจ่ายตามแผน	82.21	9030	67.46	92.05	100
48. ร้อยละเงินจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา (เงินรายได้)	70,376035.57	39,757,109.20	44,412,857.50	42,313,832.14	40,575,400
49. ร้อยละเงินจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา (เงินรายได้) ต่อรายรับเงินรายได้	81.58	76.48	94.08	100	100
50. รายรับอื่น (เงินรายได้ไม่รวมรับที่ไม่เกิดจากการดำเนินงานต่อรายรับเงินรายได้)	15,888,545.49	12,226,958.79	2,793,704.19	11,028,000	2,650,060
51. ร้อยละรายรับอื่น (เงินรายได้ไม่รวมรับที่ไม่เกิดจากการดำเนินงานต่อรายรับเงินรายได้)	18.42	23.52	5.92	28	100
52. ร้อยละรายได้จากการทำงานวิจัยและบริการวิชาการเพิ่มขึ้น	10	10	10	10	15
53. ร้อยละของรายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษาเพิ่มขึ้น	5	5	5	5	10

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน				ค่าเป้าหมาย
	2560	2561	2562	2563	2564
54. ร้อยละการเพิ่มขึ้นของบุคลากรที่มีผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามองค์ประกอบพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง	n/a	n/a	n/a	5	5
55. ร้อยละความพึงพอใจต่อการปรับภูมิทัศน์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	-	-	-	70	80
56. ร้อยละความพึงพอใจต่อโครงการสำนักงานสีเขียว	-	-	-	90	100