



รายงานการประเมินตนเอง

(Self-Assessment Report: SAR)

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

(Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX)

ประจำปีการศึกษา 2563

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยพะเยา

P1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กร

ก สภาพแวดล้อมขององค์กร

คณะศิลปศาสตร์ ในบริบทของมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นส่วนงานวิชาการขนาดใหญ่มีจำนวนบุคลากรมากที่สุด ในมหาวิทยาลัยฯ ได้จัดตั้งเป็นระยะเวลารวม 23 ปี ก่อตั้งเป็นครั้งแรกในพ.ศ. 2538 ชื่อเดิมคือกลุ่มวิชาศิลปศาสตร์ ต่อมาเป็นสำนักวิชาศิลปศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ในปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการเรียนการสอนภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาจำนวน 11 หลักสูตร หลักสูตรคู่ขนานภายในและภายนอกคณะจำนวน 5 หลักสูตร และหลักสูตรคู่ขนาน 2 ปริญญาจำนวน 8 หลักสูตร และรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปและรายวิชาบริการด้านภาษาให้กับทุกหลักสูตรในมหาวิทยาลัยฯ และมีศูนย์ภาษาในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการทางภาษา

P1ก(1) หลักสูตร และบริการ

ตาราง P1ก-1 หลักสูตรและบริการของคณะศิลปศาสตร์

ด้าน	หลักสูตรและการบริการ	ลักษณะของหลักสูตรและการบริการ
ด้านการศึกษา	หลักสูตรระยะสั้น (non-degree)	การเพิ่มพูนความรู้และทักษะเชิงบูรณาการเพื่อพัฒนาวิชาชีพและตอบโจทย์การพัฒนาภาคอุตสาหกรรมตามยุทธศาสตร์ชาติ
	หลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 5 หลักสูตร	การสร้างบัณฑิตที่มีองค์ความรู้และทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศตามมาตรฐานสากล พร้อมเพิ่มทักษะที่สำคัญเพื่อติดอาวุธในการประกอบอาชีพ
	หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 6 หลักสูตร	การสร้างบุคลากรทางการศึกษาที่มีองค์ความรู้และทักษะในระดับสูงในด้านภาษา โดยเน้นกระบวนการวิจัยและนวัตกรรม
ด้านการวิจัย	การพัฒนาบุคลากรด้านการวิจัย	1 การจัดกลุ่มและพัฒนานักวิจัยให้ตรงเป้าหมาย 2 ระบบการพัฒนานักวิจัย (กระบวนการวิจัย การสนับสนุนทุนและการแสวงหาแหล่งทุน การตีพิมพ์เผยแพร่)
ด้านบริการวิชาการ	การบริการวิชาการแบบแสวงหารายได้	การบริการวิชาการด้านภาษาที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (การแปล การให้บริการห้องปฏิบัติการภาษา และการอบรมภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ)
	การบริการวิชาการแบบไม่แสวงหารายได้	การบูรณาการองค์ความรู้ทางภาษากับพันธกิจอื่นๆ (วิจัย การเรียนการสอน ทำนุฯ) เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

P1ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นองค์กรแห่งการพัฒนาภาษาสู่สากล และพัฒนาตนด้วยวัฒนธรรมคุณภาพ

พันธกิจ (Mission) คณะศิลปศาสตร์ได้กำหนดพันธกิจการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยพะเยาทั้งหมด 4 ด้าน คือ 1) เตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคนให้มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ด้านภาษาในระดับสากล 2) พัฒนาศักยภาพของงานวิจัยและนวัตกรรม 3) บูรณาการองค์ความรู้ด้านภาษากับการบริการวิชาการ วิจัย การเรียนการสอน และทำนุฯ 4) บริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสเพื่อก่อให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพ

ค่านิยม (Value) คณะฯ ได้มีการทบทวนค่านิยมที่ตั้งไว้ในช่วงปีงบประมาณ 2558 – 2561 จากเดิมคือ “มีจิตบริการ ชำนาญภาษา สร้างสรรค์ปัญญา พัฒนาชุมชน” โดยในปี 2562 จนถึงปัจจุบัน ได้มีปรับเปลี่ยนค่านิยมเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน โดยเปลี่ยนเป็น **“การดำรงตนด้วยวัฒนธรรมคุณภาพ”** ซึ่งหมายถึงการมีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมคุณภาพบุคลากร กระบวนการทำงาน และผลงาน

สมรรถนะหลัก (Core competencies) ความเชี่ยวชาญทางภาษา การประยุกต์ใช้ และการบูรณาการศาสตร์ทางภาษากับการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ รวมถึงการบูรณาการข้ามศาสตร์เพื่อพัฒนาวิชาชีพ

P1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

P1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ในปีงบประมาณ 2564 คณะศิลปศาสตร์มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 121 คน โดยจำแนกตามคุณวุฒิ การศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ ตามตาราง OP.1ก(2) และ OP.1ก(3)

ตาราง OP.1ก(2) จำนวนบุคลากรจำแนกตามคุณวุฒิการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ

ประเภทบุคลากร	คุณวุฒิการศึกษา			ตำแหน่งทางวิชาการ					รวม
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	ผศ. (ป.โท)	ผศ. (ป.เอก)	รศ. (ป.โท)	รศ. (ป.เอก)	ศ. (ป.เอก)	
สายวิชาการ	2	60	27	5	8	1	2	0	105
สายสนับสนุน	9	7	-	-	-	-	-	-	16
รวม	12	67	24	5	8	1	2	1	121

(ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564)

บุคลากรสายวิชาการของคณะแบ่งเป็น 5 สาขาวิชาคือ ภาษาไทย ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษ มีประธานหลักสูตรกำกับดูแลและรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา และจัดกิจกรรมของศูนย์ภาษา นอกจากนี้ บุคลากรสายวิชาการของคณะฯ ยังมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปและรายวิชาบริการทางภาษาให้แก่ทุกหลักสูตรในมหาวิทยาลัย มีการจำแนกบุคลากรตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนซึ่งแบ่งเป็น 4 งาน คืองานบริหารทั่วไป งานแผนงาน งานวิชาการ และงานปฏิบัติการและบริการทางภาษา (ศูนย์ภาษา) มีภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบในระดับคณะที่

แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อแผนพัฒนาบุคลากรตามความเชี่ยวชาญ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการพัฒนาผลงานทางวิชาการเพื่อให้บรรลุพันธกิจของคณะฯ โดยยึดมั่นในวัฒนธรรมคุณภาพ *ปัจจัยที่สร้างความผูกพันของบุคลากร* เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ สำหรับกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณวิชาชีพ เงินเดือน การได้รับการสนับสนุนทางด้านงบประมาณในการพัฒนาตนเอง แรงบันดาลใจในการพัฒนาผลงานตามสายงาน ระบบการให้ขวัญกำลังใจเมื่อประสบความสำเร็จ รวมถึงสวัสดิการด้านการประกันสุขภาพ และอุบัติเหตุหมู่

P1ก(4) สินทรัพย์

คณะฯ มีอาคารสถานที่สำหรับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมทางวิชาการ รวม 2 อาคาร ประกอบด้วย อาคารที่ตั้งของสำนักงานคณะฯ ห้องพักอาจารย์ประจำ 5 กลุ่มสาขาวิชา ห้องปฏิบัติการทางภาษาของศูนย์ภาษาด้วยระบบ I-Classroom พร้อมโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการเรียนแบบออนไลน์และฝึกทักษะด้วยตนเอง ห้องเรียนขนาด 200 ที่นั่ง ห้องเรียนขนาดเล็ก ห้องเรียนสำหรับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์พร้อมอุปกรณ์ และห้องประชุม *ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ* มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการทางภาษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนจำนวนทั้งหมด 244 เครื่อง และระบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นเองในหน่วยงาน เช่น ระบบการประชุมโดยใช้เอกสารออนไลน์ ระบบกรอกรางงานสายสนับสนุนออนไลน์

P1ก(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

คณะฯ ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใสภายใต้ธรรมาภิบาลและการมุ่งการตอบสนองต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงบริหารจัดการด้านหลักสูตรและบริการ และด้านอื่น ๆ ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐานดังแสดงในตาราง OP.1ก(5)

ตาราง OP1ก(5) กฎระเบียบข้อบังคับที่กำกับการดำเนินงาน

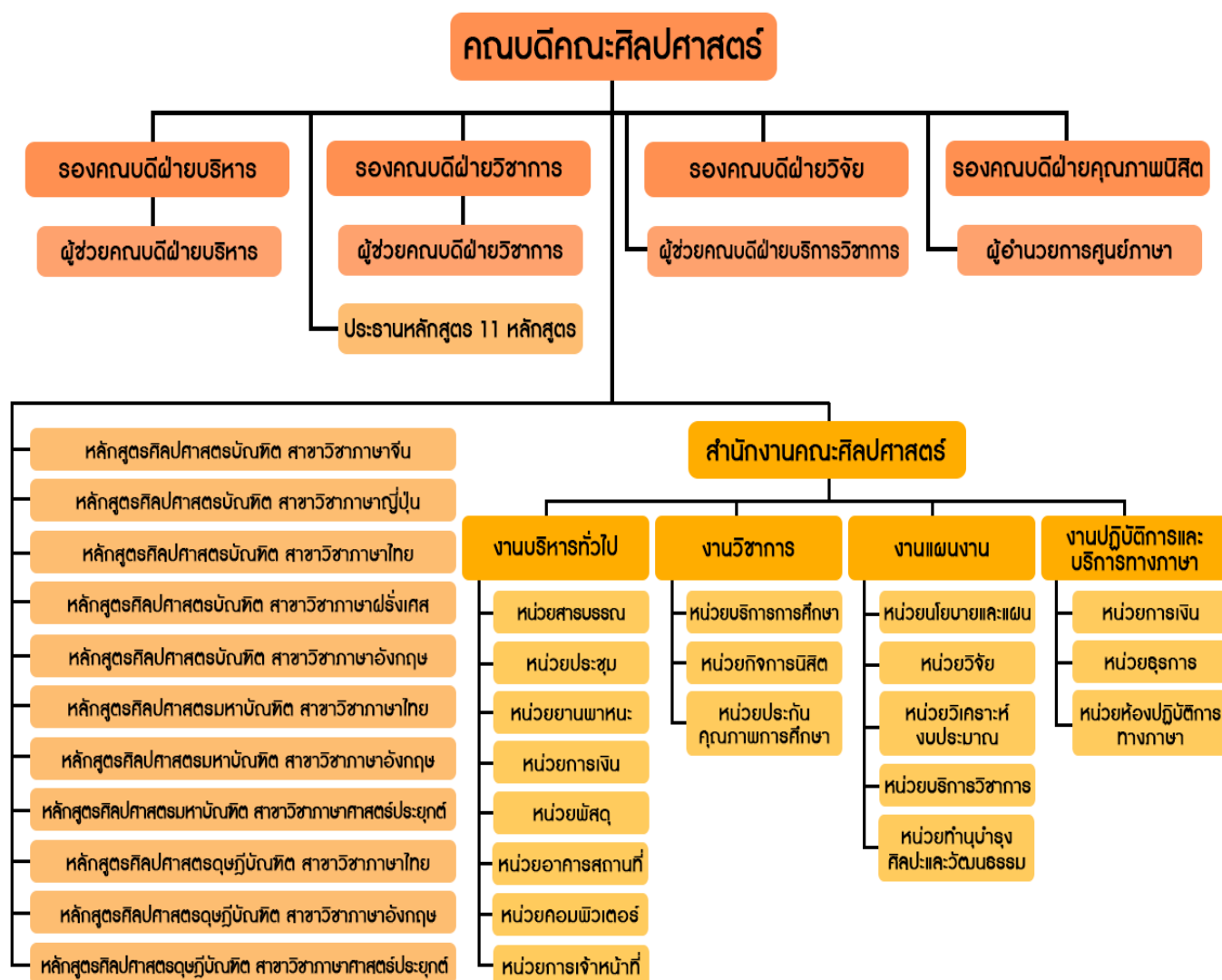
พันธกิจ	กฎหมาย/ระเบียบ/มาตรฐาน
การผลิตบัณฑิต	พรบ. มหาวิทยาลัยพะเยา ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยพะเยา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558
การวิจัย	ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยาและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการวิจัย
การบริหาร	ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริหารงาน

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

P1ข(1) โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลคณะฯ มีคณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองคณบดี และประธานหลักสูตรทุกหลักสูตร เป็นกรรมการประจำคณะฯ ดังแผนภาพที่ OP.1ข (1) โดยมีผู้ช่วยคณบดีร่วมรับผิดชอบการบริหาร กำกับ สนับสนุนและประเมินผลตามตัวชี้วัดและมาตรฐานต่างๆ ตามพันธกิจ มีผู้อำนวยการศูนย์ภาษา รับผิดชอบการดำเนินการของศูนย์ภาษา และมีหัวหน้างานร่วมกำกับดูแลการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน

รูปที่ P1ข(1) โครงสร้างการบริหารงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



P1ข(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะฯ แบ่งกลุ่มผู้รับบริการเป็น 4 กลุ่มได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ผู้รับบริการวิชาการ และผู้ให้ทุนวิจัย แบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า และผู้ปกครอง ดังตาราง OP.1ข(2)

ตาราง OP1ข(2-1) ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ

กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ	ผลิตภัณฑ์	ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหลักสูตรและบริการ
ลูกค้าย		
บุคคลทั่วไป/นิสิต/ศิษย์เก่า	หลักสูตรระยะสั้น (Non-degree)	การพัฒนาภาษาเพื่อวิชาชีพ โอกาสในการมีงานทำ ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ
นิสิตระดับปริญญาตรี	หลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 5 หลักสูตร	ทักษะและความรู้ในวิชาเอก การจัดการเรียนการสอน การสำเร็จการศึกษา และการมีงานทำ
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 6 หลักสูตร	ความรู้และทักษะด้านการทำวิจัยและนวัตกรรม การจัดการเรียนการสอน การสำเร็จการศึกษา และการมีงานทำ
ผู้รับบริการวิชาการ	การบริการวิชาการแบบแสวงหารายได้	ผลงานที่มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน องค์ความรู้/ทักษะจากการอบรม
	การบริการวิชาการแบบไม่แสวงหารายได้	ความรู้และทักษะด้านภาษาเพิ่มขึ้น และด้านบริการที่มีมาตรฐานวิชาการ
ผู้ให้ทุนวิจัย	ผลงานวิจัย	ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ การเผยแพร่ผลงานที่ได้มาตรฐาน

ตาราง OP1ข(2-2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหลักสูตรและบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ใช้บัณฑิต	บัณฑิตที่มีองค์ความรู้และทักษะด้านภาษาและพร้อมประยุกต์ใช้ในงาน ทักษะด้านอารมณ์ (soft skills) และทักษะด้านเทคโนโลยีและการสืบค้นข้อมูล
ศิษย์เก่า	กิจกรรมสานสัมพันธ์ ความภาคภูมิใจในสถาบัน
ผู้ปกครอง	บุตรหลานได้ความรู้/ทักษะด้านวิชาการ และได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร มีงานทำ และมีรายได้

P1ข(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

คณะฯ คำนึงถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบสำคัญของคณะได้แก่ 1) ผู้ปกครอง/โรงเรียนมัธยมศึกษา 2) ชุมชนและองค์กรภายนอก 3) มหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ มีความร่วมมือคือส่วนงานวิชาการที่ร่วมจัดการหลักสูตรควบ 2 ปริญญา เครือข่ายวิจัย กลุ่มความร่วมมือภาครัฐและเอกชน ในการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น (Non-degree) รวมไปถึงการฝึกประสบการณ์และสหกิจศึกษา

P.2 สภาพการณ์ขององค์การ

P.2ก. สภาพด้านการแข่งขัน

P.2ก(1) ลำดับในการแข่งขัน

เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันภายในมหาวิทยาลัยพะเยา คณะศิลปศาสตร์อยู่ในลำดับที่ 1 ในด้านการได้รับงบประมาณรายได้ และเป่ารับนิสิตในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และในการเปรียบเทียบกับนอกสถาบันพบว่า คณะศิลปศาสตร์เป็นหนึ่งใน 9 สถาบันในภาคเหนือที่มีการจัดการเรียนการสอนด้านภาษา มีขนาดขององค์กร (จำนวนบุคลากรและนิสิต) ใหญ่ในลำดับที่ 4 และมีความหลากหลายของหลักสูตรที่เปิดอย่างต่อเนื่องในลำดับที่ 3 (ม.เชียงใหม่ ม.แม่ฟ้าหลวง ม.นเรศวร ม.ราชภัฏเชียงใหม่ ม.ราชภัฏเชียงราย ม.ราชภัฏลำปาง ม.ราชภัฏอุตรดิตถ์) แต่ยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลเพื่อประกอบการเปรียบเทียบในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการวัดความสามารถภาษาตามเกณฑ์มาตรฐาน

P.2ก(2)การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงด้านยุทธศาสตร์ชาติและบริบทของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมยังคงส่งผลให้ภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาได้ ทำให้หลักสูตรทางภาษายังเป็นที่นิยม แต่ต้องมีการปรับตัวในด้านการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น (Non-degree) เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาประเทศในกลุ่มอุตสาหกรรม New S Curve ผ่านการบริหารจัดการของศูนย์ภาษา เน้นบูรณาการศาสตร์กับวิชาชีพ อาทิ ภาษาญี่ปุ่นเพื่อเทคโนโลยียานยนต์ ภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม รวมถึงหลักสูตรควบ 2 ปริญญา นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและหลักสูตรออนไลน์ทางภาษาที่เข้าถึงง่ายซึ่งส่งผลต่อการหลักสูตรระดับปริญญาตรี แต่เป็นโอกาสสำหรับคณะฯ ที่จะเร่งสนับสนุนและพัฒนาการจัดทำสื่อและรายวิชาออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงต่อผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

P.2ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตาราง OP.2ก(3) ตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ข้อมูล	ตัวชี้วัด	แหล่งที่มา	ข้อจำกัด
การเรียนรู้ การสอน สอน	1.ร้อยละของการมีงานทำของบัณฑิต 2.ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 3.ความพึงพอใจของผู้เรียนในหลักสูตรระยะสั้น (Non-degree) 4. จำนวนรายวิชา/หลักสูตรออนไลน์	สถาบันคู่เทียบ ข้อมูลจากระบบ สารสนเทศของหน่วยงาน	การเข้าถึงข้อมูลของสถาบันคู่เทียบ ระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ ที่สามารถเทียบเคียงกันได้
ผลงานวิจัย	1.จำนวนผลงานตีพิมพ์ในสารสารระดับนานาชาติ 2.เงินสนับสนุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก	ฐานข้อมูลระดับนานาชาติ (SCOPUS) สถาบันคู่เทียบ	
ด้านบริการ วิชาการ	1.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. จำนวนโครงการบริการวิชาการบูรณาการพันธกิจที่ก่อให้เกิด นวัตกรรม	ข้อมูลจากระบบ สารสนเทศของหน่วยงาน	การเข้าถึงข้อมูลของสถาบันคู่เทียบ ระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ ที่สามารถเทียบเคียงกันได้

P.2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
1) แนวโน้มประชากรและผู้เข้าศึกษาลดลง 2) ช่องทางการศึกษาในหลักสูตรออนไลน์จากมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ และแอปพลิเคชันฝึกภาษาต่าง ๆ 3) อาจารย์มีภาระงานสอนสูงและมีพันธกิจอื่น อาทิ วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 4) แนวโน้มผู้เข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาลดลง 5) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาบางหลักสูตรไม่สำเร็จ การศึกษาตามระยะเวลาของหลักสูตร 6) ระบบการวัดระดับความสามารถทางภาษาของ นิสิตก่อนสำเร็จการศึกษาเทียบตามเกณฑ์ มาตรฐานสากล	1) องค์ความรู้และทักษะทางภาษายังเป็นที่ต้องการในบริบททางสังคมและเศรษฐกิจ 2) ยังมีความต้องการของผู้เรียนจำนวนมากที่จะเข้าศึกษาและปฏิบัติจริงกับหลักสูตรภาษาเชิงบูรณาการที่มีความร่วมมือกับองค์กรภาคอุตสาหกรรมและวิชาชีพทั้งระยะสั้น และปริญญาตรี และได้เรียนกับผู้สอนจริงและฝึกปฏิบัติจริงจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความแตกต่างอย่างมากจากการเรียนผ่านระบบออนไลน์ 3) การสนับสนุนการจัดการศึกษาแบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยและคณะอย่างเป็นรูปธรรม ในด้านการพัฒนาสื่อและงบประมาณ 4) คณะฯ เน้นการบูรณาการพันธกิจด้านบริการวิชาการทางภาษากับพันธกิจอื่นๆ อาทิ การเรียนการสอน การวิจัย และทำนุฯ และก่อให้เกิดผลงานที่เป็นรูปธรรมได้ 5) คณะฯ มีศูนย์ภาษาเพื่อเป็นช่องทางในการบริการวิชาการเพื่อชุมชนและแบบแสวงหารายได้ 6) ความสามารถในการเปิดหลักสูตรควบ 2 ปริญญาทั้งภายในคณะ และควบกับภายนอกคณะโดยจัดการศึกษาแบบ 4 และ 5 ปีการศึกษา 7) คณะฯ มีศูนย์ภาษาช่วยในพันธกิจด้านกิจกรรมบริการวิชาการและแสวงหารายได้ 8) องค์ความรู้ทางภาษาและคติชนวิทยาสามารถตอบสนองความต้องการรับการบริการวิชาการชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

คณะฯ มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้หลักการวงจรคุณภาพ P-D-C-A ในการปรับปรุงกระบวนการและผลการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ทั้งในระดับงาน หลักสูตร พันธกิจ โดยการใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินงานจากการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการ แผนการเงินและงบประมาณ แผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร (AUN-QA)) การจัดการความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากนั้นนำมาปรับปรุงตามรอบระยะเวลา 1 ปี โดยมีทั้งการติดตามรายเดือน 3 เดือน และ 6 เดือน จากผู้รับผิดชอบและคณะกรรมการประจำคณะฯ เมื่อครบรอบการดำเนินการใน 1 ปี มีการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ ในภาพรวมการปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะฯ จะใช้แนวทางของ EdPEX เป็นเครื่องมือในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อสะท้อนตัวตนและสร้างศักยภาพในการแข่งขัน โดยจะเน้นการวางรากฐานการพัฒนาระบบต่างๆ ในปีงบประมาณแรก และเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากผลการปรับปรุงในระยะต่อมาโดยคำนึงถึงกลยุทธ์ของสถาบัน และสภาพบริบทของสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1.1ก(1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม

ผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์กำหนดวิสัยทัศน์โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาและบริหารคณะฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการ”พัฒนาภาษาสู่สากล และพัฒนาตนด้วยวัฒนธรรมคุณภาพ” และค่านิยมคือ “การดำรงตนด้วยวัฒนธรรมคุณภาพ” กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ประกอบด้วย การวิเคราะห์ SWOT โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมพันธกิจ และแนวทางการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติของคณะ คณบดีคณะศิลปศาสตร์ได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ และที่ประชุมบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับ และนำไปสู่การปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ นอกจากนี้ผู้บริหารได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่บุคลากรทุกระดับ ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ (www.libarts.up.ac.th)

ในการส่งเสริมและถ่ายทอดค่านิยมขององค์กร เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติให้แก่บุคลากร โดยผู้บริหารได้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างผ่านการกำหนดนโยบายและร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งมั่นต่อค่านิยม “การดำรงตนด้วยวัฒนธรรมคุณภาพ” ซึ่งหมายถึงวัฒนธรรมที่ส่งเสริมคุณภาพของบุคลากร กระบวนการทำงาน และผลงาน เพื่อการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน

1.1(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

คณะฯ ส่งเสริมให้ผู้บริหารและบุคลากรเกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมโดยเริ่มจากคณบดีแสดงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม โดยดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและความโปร่งใส และบริหารงานตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โดยผ่านกระบวนการบริหารและการดำเนินงานดังนี้

คณบดีและผู้บริหาร ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ โดยเคร่งครัด ทั้งทางด้านวินัย จริยธรรม คุณธรรมและความโปร่งใส และจรรยาบรรณในการทำงาน ด้านการบริหารงาน มีระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับรองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีกำกับ มีการกำกับดูแลงาน ในรูปแบบคณะกรรมการชุดต่างๆ และการรายงานเป็นไปตามลำดับของการบังคับบัญชา และผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ด้านการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ การกำชับให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและกฎของมหาวิทยาลัย และการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยได้ดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงในยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและความโปร่งใส ในด้านผลประโยชน์ทับซ้อน การนำเสนอรายงานการเงินและพัสดุดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกเดือน นอกจากนี้

คณะฯ ยังได้รับการเข้าตรวจสอบการดำเนินงานด้านพัสดุจากหน่วยงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยพะเยา และงานตรวจสอบภายในจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ด้านการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม คณะจัดทำและมอบคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพแก่บุคลากรในที่ประชุมบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ทุกภาคการศึกษา เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยพะเยา ได้ตระหนักรู้ในระเบียบจรรยาบรรณและคุณธรรม และสามารถนำไปประพฤติปฏิบัติได้ ในกรณีที่มีการร้องเรียนด้านการทำงานของบุคลากร คณะฯ มีการแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อสอบหาข้อมูลตามขั้นตอน เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

1.1ก(3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะฯ ประสบความสำเร็จประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนโดยการนำค่านิยมไปสู่การปฏิบัติด้วยการ “ดำรงตนด้วยวัฒนธรรมคุณภาพ” คณะฯ ได้ดำเนินการผ่านระบบการนำองค์การ เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับทราบถึงบทบาทและพันธกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการทำงานของคณะฯ ให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน ในการดำเนินงานระดับหลักสูตร คณะฯ ใช้เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร AUN-QA ในการดำเนินงานระดับคณะ คณะฯ ได้ดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและความโปร่งใส คณะฯ ดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน คณะฯ ใช้เกณฑ์ประเมินสำนักงานสีเขียวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Office)

ในการดำเนินการเพื่อประสบความสำเร็จในระยะสั้น คณะฯ จัดทำแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะศิลปศาสตร์ที่มีความสอดคล้องกับความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ มีการกำหนดตัวชี้วัดหลัก (Super KPIs) และตัวชี้วัดรอง (KPIs) เพื่อความสำเร็จของกิจกรรมและโครงการที่จัดทำขึ้น มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะ ในการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร คณบดีได้กระจายอำนาจการบริหารและการตัดสินใจให้รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และประธานหลักสูตร ในการดำเนินกิจกรรมและโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

ในการดำเนินการเพื่อประสบความสำเร็จในระยะยาว คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ให้มีความก้าวหน้าทางตำแหน่งวิชาการและความก้าวหน้าทางสายงาน โดยจัดโครงการพัฒนาบุคลากร จัดสรรงบประมาณให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน และการสนับสนุนการผลิตและเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

1.1ข(1) การสื่อสาร

ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทาง แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะศิลปศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ให้กับบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคณะฯ ดำเนินการ **สื่อสารแบบสองทาง** ดังนี้ (1) คณบดีจัดการประชุมคณะกรรมการประจำคณะร่วมกับ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และประธานหลักสูตร เดือนละ 1 ครั้ง ทุกเดือน (2) การประชุมบุคลากร เพื่อสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกภาคการศึกษา ปีละ 2 ครั้ง (3) ประธานหลักสูตรมีการจัดประชุมกับผู้รับผิดชอบหลักสูตรและอาจารย์ประจำหลักสูตร เพื่อสื่อสารภายในสาขา (4) การปฐมนิเทศนิสิตใหม่ (5) การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ (6) การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคณบดีและผู้บริหารจัดทำกิจกรรมและโครงการเพื่อพบปะพูดคุยกับตัวแทนชุมชน ผู้ประกอบการในชุมชน ในการดำเนิน **การสื่อสารทางเดียว** คณะฯ ได้ประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ กฎระเบียบข้อบังคับ และกิจกรรมโครงการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้ (1) เว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ (www.libarts.up.ac.th) (2) เฟสบุ๊ก “ประชาสัมพันธ์คณะศิลปศาสตร์” (3) เฟสบุ๊ก “บุคลากรคณะศิลปศาสตร์” (4) Line กลุ่มคณะกรรมการประจำคณะ กลุ่มประธานหลักสูตร คณะดำเนินงานต่างๆ และ (5) บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในคณะฯ

1.1ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

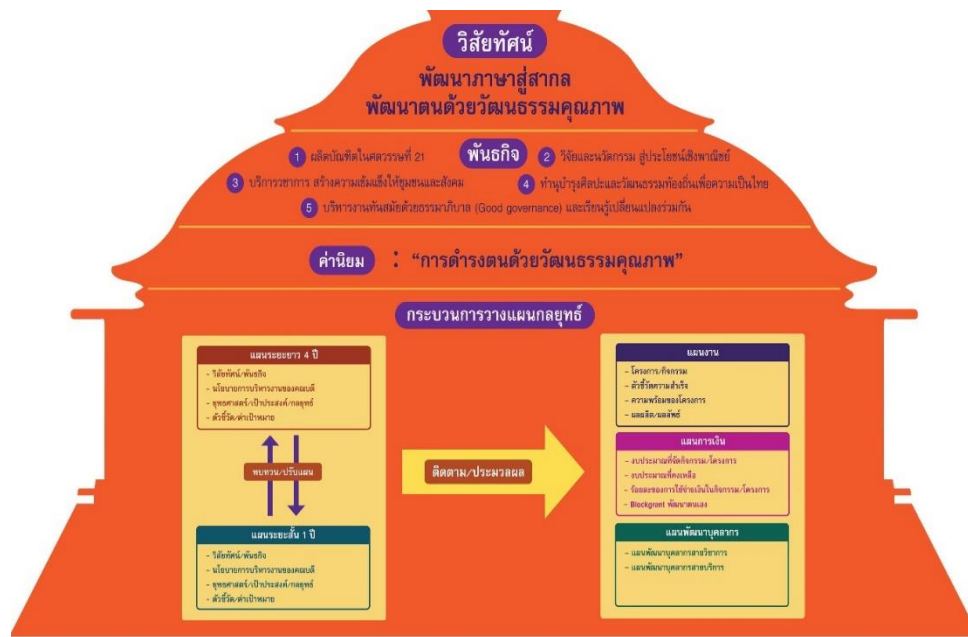
ชุมชนที่สำคัญของคณะฯ คือกลุ่มชุมชนและพื้นที่ใกล้เคียงของคณะฯ และกลุ่มชุมชนเป้าหมายของคณะฯ ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อชุมชน ในปีงบประมาณ 2564 คณะฯ ได้จัดทำ **โครงการบริการวิชาการเพื่อชุมชน** เพื่อตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ ของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ 1 คณะ 1 ชุมชนนวัตกรรม 2) โครงการบริการวิชาการบูรณาพันธกิจในพื้นที่ ความรับผิดชอบต่อคณะศิลปศาสตร์ (ศูนย์การเรียนรู้อินทรีอาสา บ้านห้วยปุม) 3) โครงการจัดสอบวัดระดับทางภาษา 4) โครงการฝึกอบรมทางภาษา และ 5) โครงการบริการด้านการแปล

นอกจากนี้คณะฯ ยังได้รับทุนสนับสนุนจากแหล่งทุนวิจัยภายนอกเพื่อดำเนิน **โครงการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชนเป้าหมายในจังหวัดพะเยา** จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการการประเมินศักยภาพชุมชนเพื่อพัฒนาบรรจุกิจกรรมกล้วยแปรรูปตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา 2) โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักเรียนศูนย์การเรียนรู้อินทรีอาสา บ้านห้วยปุม (โครงการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ) 3) โครงการพัฒนาบรรจุกิจกรรมกล้วยแปรรูป ตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา 4) โครงการพัฒนาเมืองแห่งการเรียนรู้บนพื้นที่พะเยาด้วยนวัตกรรมทางการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านพื้นที่การเรียนรู้ Phayao Learning City และ 5) โครงการวิจัยด้านภาษาศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหาผู้ที่มีภาวะซึมเศร้า

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.1ก(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์



รูปที่ 2.1ก-1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

คณะฯ มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และระบบการทบทวนปรับปรุงแผนที่เป็นไปตามกระบวนการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยคณะกรรมการประจำคณะฯ นำโดยคณบดี ได้ดำเนินการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และดำเนินการตามกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะศิลปศาสตร์ 2565-2569 ที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2565-2569 โดยใช้กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ตามแผนภาพ (รูป 2.1ก-1)

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ โดยทีมผู้บริหารนำโดยคณบดี ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 4 ปี และแผนยุทธศาสตร์ระยะสั้น 1 ปี กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะฯ มี 7 ขั้นตอนได้แก่

- 1 วิเคราะห์องค์กรและสถานการณ์ด้านสภาพการแข่งขัน และผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่สำคัญในรอบปีที่ผ่านมา โดยคณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี ร่วมกันประชุมและระดมสมอง
- 2 ประชุมเพื่อร่วมกันระดมสมอง รวบรวม พิจารณา วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกที่อาจเป็นโอกาสหรือสิ่งคุกคาม และสรุปร่วมกัน
- 3 วิเคราะห์แนวโน้มและสถานการณ์โดยพิจารณาแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อ การดำเนินการตามพันธกิจ
- 4 วิเคราะห์ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
- 5 จำแนกปัจจัยภายในและภายนอกโดยทำ SWOT

และกำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์โดยการประชุมเพื่อระดมสมองและอภิปรายเพื่อหาข้อสรุป **6** กำหนดแผนกลยุทธ์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัวชี้วัดการ/ค่าเป้าหมายเพื่อบรรลุกลยุทธ์ **7** นำเสนอแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ด้านกระบวนการทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และการกำหนดตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการ คณะฯ ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องร่วมแสดงความคิดเห็น ทบทวน ทำความเข้าใจ และนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ฉบับปรับปรุง และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยทีมบริหารของคณะฯ มีการประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับกลยุทธ์การดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ

2.1ก(2) นวัตกรรม

คณะฯ มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและสร้างนวัตกรรม โดยกำหนดให้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะฯ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างงานวิจัยและการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการ โดยมีกระบวนการจัดกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้ **1** กำหนดเป้าประสงค์ให้มีการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนชุมชน สังคมสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น **2** กำหนดกลยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงด้านการวิจัยและนวัตกรรม พัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม และสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ให้ผลกระทบเชิงบวกกับชุมชนและสังคม **3** กำหนดตัวชี้วัดรองและค่าเป้าหมายเพื่อให้ส่งเสริมการสร้างวิจัยและนวัตกรรมด้านจำนวนผลงานวิจัยตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ จำนวนหน่วยวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ ระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย และจำนวนนวัตกรรม **4** สนับสนุนงบประมาณโครงการวิจัยในปีงบประมาณ 2564 รวมทั้งสิ้น 5 โครงการ งบประมาณ 6,740,000 บาท

2.1ก(3) การวิเคราะห์และการกำหนดกลยุทธ์

คณะฯ มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกที่สำคัญ ข้อมูลคู่เทียบ ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะศิลปศาสตร์ ระยะยาว 4 ปี (2565-2569) การทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2564 โดยงานแผนและทีมผู้บริหารได้วิเคราะห์ข้อมูล และรวบรวมข้อมูลโดยฝ่ายบริหารและงานนโยบายและแผน ในการวิเคราะห์แผนพัฒนาคณะศิลปศาสตร์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ คณะฯ ได้วิเคราะห์จาก (1) แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก (2) การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของคณะฯ ด้านสถานภาพด้านบุคลากรและศักยภาพ การเรียนการสอน หลักสูตรที่เปิดสอนและศักยภาพด้านวิชาการ ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและชุมชน และ (3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT)

2.1ก(4) ระบบและสมรรถนะหลัก

คณะฯ พิจารณาเรื่องระบบงาน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยกำหนดงานตามพันธกิจหลักในการสนับสนุนสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของคณะฯ คือ “ความเชี่ยวชาญทางภาษา การประยุกต์ใช้ และการบูรณาการศาสตร์ทางภาษากับการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ รวมถึงการบูรณาการข้ามศาสตร์เพื่อพัฒนาวิชาชีพ” คณะฯ ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของคณะฯ ในการออกแบบระบบงาน ดังนี้ (1) ระบบงานหลัก เน้นส่งเสริมหลักสูตรและบริการของคณะฯ ด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยรองคณบดีฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบพิจารณาตัดสินใจออกแบบระบบงานที่สำคัญ (2) ระบบงานสนับสนุน เป็นระบบที่ช่วยขับเคลื่อนระบบงานหลักให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีคุณภาพ ประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานวิชาการ งานแผนงาน และงานปฏิบัติการและบริการทางภาษา การบริหารงานทั้ง 2 ระบบ ผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และประธานหลักสูตร พิจารณาตัดสินใจออกแบบระบบงานที่สำคัญภายใต้ขอบข่ายตามพันธกิจของคณะฯ ประสานงานร่วมกัน และรายงานผลการปฏิบัติงานตามลำดับชั้น จนถึงผู้บริหารระดับสูงสุด

2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ 2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

คณะฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หลัก เพื่อตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การใช้ประโยชน์จาก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักขององค์กร ความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ตารางที่ 2.1-1ข วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคณะศิลปศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน		
กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
1. พัฒนาหลักสูตรที่ทันสมัย ตอบสนองและตรงตามต้องการของตลาดแรงงาน	• เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่มีมาตรฐานระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพ	-ร้อยละของจำนวนหลักสูตร
2. จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning) และทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง	• เพื่อพัฒนานิสิตมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ อย่างน้อยในระดับเพื่อการสื่อสาร	-จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ
3. พัฒนาอาจารย์ตามกรอบมาตรฐานอาจารย์มืออาชีพ มหาวิทยาลัยพะเยา UP – Professional Standard Frameworks (UP-PSF)	• เพื่ออาจารย์มีคุณภาพการสอนอย่างมืออาชีพ	-จำนวนโครงการ
4. พัฒนาคุณภาพการบริหารการศึกษา ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX)	• เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารการศึกษาระดับคณะ	-การเข้าร่วม
5. นิสิตมีคุณภาพชีวิตตามศักยภาพ (Wellness and Happiness)	• เพื่อพัฒนาอัตลักษณ์นิสิต ม.พ. (บุคลิกภาพ สุนทรียภาพ สุขภาพ) ทุกคนทุกด้าน	-จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม
	• เพื่อพัฒนานิสิตมีคุณภาพอัตลักษณ์ ม.พ. ในระดับดี	-จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมและการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการ		
กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
1. พัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม	เพื่อสร้างระบบที่เหล่านักวิจัยภายในคณะศิลปศาสตร์	-ระบบที่เลี้ยงจำนวน 1 ระบบ
2. การสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่ให้ผลกระทบเชิงบวกกับชุมชนและสังคม	- เพื่อผลิตงานวิชาการ/วิจัยในระดับนานาชาติ - เพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงสังคม	1. จำนวนบทความ 5 บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ 2. จำนวนนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ		
กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
1. นำความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ งานวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาชุมชน (Professional-Community Engagement)	เพื่อบริการวิชาการและนำองค์ความรู้สู่ชุมชน	1. จำนวนโครงการ 2. จำนวนนวัตกรรม 3. จำนวนองค์ความรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 4: การเสริมสร้างและส่งเสริมการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ยั่งยืน		
กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
1. อนุรักษ์ พื้นฟู ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และพัฒนาสู่สากล	เพื่ออนุรักษ์ ฟื้นฟู ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างเสริมความเป็นไทย และพัฒนาสู่สากล (Thainess)	- จำนวนโครงการ
2. สร้างความตระหนักและรับรู้ ปลูกฝังความเป็นไทย (Thainess)		

ยุทธศาสตร์ที่ 5: การเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นสากลหรือนานาชาติ		
กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
1. จัดระบบ กลไก และสิ่งแวดล้อม สนับสนุนทุกพันธกิจให้เป็นสากล เพื่อรองรับการก้าวสู่นานาชาติ เพื่อให้มีขีดความสามารถ ได้ตระหนักถึงความสำคัญ และส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	เพื่อพัฒนาทักษะและรองรับบุคลากรสู่ความเป็นสากล	จำนวนโครงการ
2. ขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับนานาชาติ	เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยจาก Time Higher Ranking	1. จำนวนโครงการ 2. จำนวนผลงาน 3. จำนวนข่าวการประชาสัมพันธ์ 4. จำนวนบทความตีพิมพ์นานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 6: การบริหารที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส		
กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
1. พัฒนาระบบบริหารและทรัพยากรบุคคล	เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการ Smart Operator	1. จำนวนระบบ 2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา 3. จำนวนบุคลากรที่ตำแหน่งทางวิชาการ
2. พัฒนาการสื่อสารองค์กรและกิจกรรมสัมพันธ์	เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สนองต่อ Smart power	2. จำนวนโครงการ 3. จำนวนระบบ
3. พัฒนาระบบการบริหารจัดการงบประมาณ และการวิเคราะห์ต้นทุนดำเนินการที่ดี	เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	4. จำนวนระบบ
4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	เพื่อติดตามผลการประเมินความโปร่งใส (ITA)	5. คะแนนประเมิน ITA
5. พัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อสุขภาวะที่ดี (Green and Clean University)	เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว	6. ระดับรางวัลโครงการ Green Office

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำไปสู่การปฏิบัติ

2.2 ก(1) แผนปฏิบัติการ

คณะฯ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ โดยใช้แผนกลยุทธ์ของคณะฯ เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการหลังจากที่คณะกรรมการประจำคณะประชุมลงมติเห็นชอบแผน กลยุทธ์คณะศิลปศาสตร์ระยะยาว 4 ปี ❶ คณะผู้บริหารประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี ประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ ❷ คณะผู้บริหารจัดทำแผนปฏิบัติการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี โดยกำหนดตัวชี้วัดให้สัมพันธ์กับเป้าประสงค์ ตั้งค่าเป้าหมายในแต่ละปีงบประมาณ กำหนดชื่อโครงการ/กิจกรรม งบประมาณ และผู้รับผิดชอบ ❸ เสนอแผนปฏิบัติการในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของคณะฯ เพื่อให้ความเห็นชอบและจัดสรรงบประมาณ ❹ หน่วยงานแผนของคณะฯ รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ทบทวนแผนปฏิบัติงาน และสรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส เพื่อนำปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบโครงการมาพัฒนาปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีงบประมาณต่อไป

2.2 ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

คณะฯ มีการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ โดยการประชุมเพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ โดยผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ แล้วจึงมีการประชุมบุคลากรเพื่อรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม จากนั้นเน้นการสื่อสารกับบุคลากรผ่านช่องทางเอกสารและออนไลน์เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน และรับฟังข้อคิดเห็น

2.2 ก(3) การจัดสรรทรัพยากร

คณะฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณตามพันธกิจและจำนวนนิสิตของคณะฯ และได้จัดสรรงบประมาณแบ่งเป็น 1) ส่วนกลางของคณะฯ เป็นการจัดสรรสำหรับค่าใช้จ่าย ค่าตอบแทน วัสดุ งบประมาณบุคลากร รายบุคคลและตามพันธกิจ งบประมาณนิสิตจากส่วนคณะฯ งบประมาณสนับสนุนวิจัยและการบริหารงานวิจัย ครุภัณฑ์และวัสดุสำนักงาน และการจัดโครงการตามแผนปฏิบัติการของคณะฯ ในพันธกิจบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 2) งบประมาณสำหรับจัดโครงการในแผนปฏิบัติการของสาขาวิชา 5 สาขาวิชา และบัณฑิตศึกษา ตามพันธกิจ การเรียนการสอน และการพัฒนานิสิต

ในการดำเนินงานตามแผนของคณะฯ และหลักสูตร คณะฯ ได้เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎระเบียบทางด้านการคลังของมหาวิทยาลัย และได้กำหนดแผนจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของคณะฯ นอกจากนี้ยัง

ได้กำหนดให้กรอบเวลาให้ผู้ดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการรายงานผลการใช้งบประมาณ และมีระบบการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการต่อคณะกรรมการประจำคณะ และมหาวิทยาลัยทราบรอบ 3 เดือน และ 6 เดือน

ตาราง 2.2ก(3) จำนวนงบประมาณจำแนกตามยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2564

ยุทธศาสตร์	จำนวนงบประมาณ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน	1,916,300
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมและการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการ	692,000
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ	689,000
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ยั่งยืน	170,000
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส	708,000
รวมงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ	4,715,300

2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร

คณะฯ มีระบบจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบและความเปลี่ยนแปลงของความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากร วิเคราะห์อัตรากำลังของบุคลากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ โดยนำข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายวิชาการและแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว **แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายวิชาการ** มุ่งเน้นให้บุคลากรพัฒนาตามสมรรถนะบุคลากรสายวิชาการ ด้านการเรียนการสอน ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัยตามกลุ่มการวิจัย และช่องทางการเผยแพร่ผลงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรสายวิชาการ **แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน** มุ่งเน้นให้บุคลากรมีสมรรถนะหลักด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี เชี่ยวชาญในงานอาชีพ ทำงานเป็นทีม ยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน และมุ่งสานความคิดสร้างจิตใจให้เกิดพลังสามัคคี นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การทำวิจัย R2R เพื่อพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละหน่วยงาน และส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความก้าวหน้าในสายงาน

2.2 ก(5) การวัดผลดำเนินงาน

คณะฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลเพื่อติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ โดยมีแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการให้บรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ กระบวนการตั้งตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ ตัวชี้วัดหลัก Super KPIs และ ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ หรือ

KPIs ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี เพื่อให้การวัดผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการมีความสอดคล้องกันทั้งคณะ กระบวนการถ่ายทอดตัวชี้วัดลำดับจาก คณบดี ผ่านรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี และผ่านหัวหน้าสาขา คณะฯ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่างๆ โดยหน่วยงานนโยบายและแผนและรองคณบดีผู้รับผิดชอบงานแผนได้รายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะทุก 6 เดือน แล้วรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์วัดผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงตัวชี้วัด

2.2 ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัวชี้วัดสำคัญ ตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยที่ประชุมผู้บริหารประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี ประชุมร่วมกันเพื่อคาดการณ์ตัวชี้วัดสำคัญอย่างเป็นระบบดังนี้ (1) คาดผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา จากการประชุมของผู้บริหารเพื่อสะท้อนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากเกิดดำเนินงานที่ผ่านมา แนวทางแก้ไขปัญหาและการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (2) คาดการณ์จากระบบติดตามผลการดำเนินการจากการประชุมผู้บริหารระดับคณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานในระหว่างปีงบประมาณ (3) คาดการณ์จากระบบการทบทวนผลหลังการดำเนินการ จากการสรุปและรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ และอภิปรายปัญหาและอุปสรรค แนวทางป้องกัน ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานแผนปฏิบัติการ

2.2 ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

คณะกรรมการประจำคณะฯ มีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินการ ทุก 6 เดือน เพื่อทบทวนและติดตามพิจารณาผลดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ (ตารางที่ 2.2ก-2) เพื่อให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการสามารถปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ โครงการ กิจกรรม เมื่อการดำเนินการมีปัญหาหรืออุปสรรคจากปัจจัยภายในหรือภายนอกจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง โดยงานนโยบายและแผนจะรวบรวมแผนปฏิบัติการ โครงการ กิจกรรมของแต่ละพันธกิจ เพื่อเสนอการขอปรับแผนปฏิบัติการต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อขอปรับแผนปฏิบัติการในที่ประชุมประจำคณะทุกเดือน กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการของคณะฯ คณบดีเป็นผู้ตัดสินใจ โดยประชุมพิจารณา ร่วมกับทีมผู้บริหารระดับรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดี เพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการ และแจ้งให้คณะกรรมการประจำคณะทราบในที่ประชุม เพื่อให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนั้นๆ ประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำโครงการต่อไป

ตารางที่ 2.2ก-2 แผนยุทธศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ ประจำปี 2564-2570)

(1) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน

ตัวชี้วัดหลัก และค่าเป้าหมาย (KPIs and Targets)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ตัวชี้วัดหลัก	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย							โครงการในแผนปฏิบัติการ งบประมาณ พ.ศ. 2564	ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	2569	2570		
1.1 บัณฑิตมีงานทำ	ร้อยละ	80	80	80	80	80	80	80	1. โครงการสร้างเสริมคุณลักษณะตามสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 2. โครงการสร้างระบบและกลไกในการสร้างเครือข่ายศิษย์เก่า คณะศิลปศาสตร์ 3. โครงการสำรวจภาวะการมีงานทำบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์	รองคณบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต/รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ
1.2 บัณฑิตมีสมรรถนะตรงตามความต้องการของผู้ใช้	ระดับคะแนน	3.51	3.51	3.51	3.51	3.51	3.51	3.51	1. โครงการเก็บข้อมูลย้อนกลับสำหรับการพัฒนามาตรฐานหลักสูตร 2. โครงการ Pre-U คณะศิลปศาสตร์ 3. โครงการ พัฒนาองค์ความรู้เชิงวิชาการสู่ตลาดแรงงาน 4.0	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ/ประธานหลักสูตร
1.3 นวัตกรรมของนิสิต (Innovations in force)	อัตราส่วน: จำนวน นิสิต	1:60	1:60	1:60	1:60	1:60	1:60	1:60	1. โครงการนำเสนอผลงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองในระดับบัณฑิตศึกษา 2. โครงการพัฒนานิสิตในระดับบัณฑิตศึกษา 3. โครงการสหกิจศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ
1.4 บัณฑิตผู้ประกอบการ	ร้อยละ	5	5	5	5	5	5	5	1. โครงการหลักสูตรระยะสั้นทางภาษา 2. โครงการประชาสัมพันธ์หลักสูตร	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ
1.5 กำลังคนทีผลิตเพื่อตอบสนองต่อนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของประเทศ	จำนวน หลักสูตร (Non-degree)	1	1	1	1	1	1	1	1. โครงการหลักสูตรระยะสั้นทางภาษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ
2.1 นิสิตได้รับการพัฒนาอัตลักษณ์นิสิต ม.พ. (บุคลิกภาพ สุนทรีย์ภาพ สุขภาพ) ทุกคนทุกด้าน	ร้อยละ	80	80	80	85	85	85	85	1. โครงการ UP Freshmen Day (กีฬาน้องใหม่) 2. โครงการ UP Freshmen Night (ประกวดดาว-เดือน มหาวิทยาลัย) 3. โครงการประกวดดาว-เดือน คณะศิลปศาสตร์ 4. โครงการประชุมเชียร์คณะศิลปศาสตร์ 5. โครงการรับน้องใหม่คณะศิลปศาสตร์ 6. โครงการเพชรภาษาไทย 7. โครงการ English Academic Day	รองคณบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต/ประธานหลักสูตร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ตัวชี้วัดหลัก	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย							โครงการในแผนปฏิบัติการ งบประมาณ พ.ศ. 2564	ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	2569	2570		
									8. โครงการฝรั่งเศสวิชาการ 9. โครงการภาษาและวัฒนธรรม ฝรั่งเศส 10. โครงการจีนวิชาการ 11. โครงการวัฒนธรรมญี่ปุ่น (นิฮงโซ)	
2.2 นิสิตมี คุณภาพอัตลักษณ์ ม.พ. ในระดับดี	ร้อยละ	80	80	80	85	85	85	85	1. โครงการค่ายศิลป์ อาสา คนทำดี 2. โครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำนิสิต คณะศิลปศาสตร์ 3. โครงการห้องยินดีที่รับปริญญา	รองคณบดี ฝ่ายคุณภาพ นิสิต
2.3 บัณฑิตมี คุณลักษณะตาม สมรรถนะของ บัณฑิตในศตวรรษ ที่ 21	ร้อยละ	80	80	80	85	85	85	85	1. โครงการสร้างเสริมคุณลักษณะ ตามสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 2. โครงการปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ นิสิตฝึกงานสาขาวิชาภาษาไทย 3. โครงการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ วิชาเอกสาขาวิชาภาษาอังกฤษสำหรับ 4 ชั้นปี 4. โครงการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ วิชาเอกสาขาวิชาภาษาไทยสำหรับ 4 ชั้นปี 5. โครงการแนะแนวอาชีพสำหรับ นิสิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ 6. โครงการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ วิชาเอกสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส 7. โครงการเตรียมความพร้อมสู่ความ เป็นมืออาชีพ 8. โครงการศึกษาดูงานด้านธุรกิจการ ท่องเที่ยว 9. โครงการการอบรมเพื่อพัฒนา ทักษะวิชาเอกสาขาวิชาภาษาจีน 10. โครงการปัจฉิมนิเทศนิสิตปีที่ 4 11. โครงการแนะแนวเพื่อสัมมนา วิชาชีพ 12. โครงการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ วิชาเอกภาษาญี่ปุ่น สำหรับนิสิต 4 ชั้น ปี 13. โครงการแนะแนวอาชีพ	รองคณบดี ฝ่ายคุณภาพ นิสิต/ประธาน หลักสูตร

(1) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน (ตัวชี้วัดรอง)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ตัวชี้วัดรอง	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย							โครงการในแผนปฏิบัติการ งบประมาณพ.ศ. 2564	ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	2569	2570		
1.1 ความร่วมมือในการผลิตกำลังคนระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/ชุมชน (Corporate Academy)	จำนวน MOU	2	2	2	2	2	2	2	1. โครงการประชาสัมพันธ์หลักสูตร 2. โครงการประชุมผู้ปกครองนิสิตใหม่คณะศิลปศาสตร์	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ/ ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาการ/ รองคณบดี ฝ่ายคุณภาพ นิสิต
1.2 บัณฑิตมีความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษอย่างน้อยในระดับเพื่อการสื่อสาร	ร้อยละ	80	80	80	80	80	80	80	1. โครงการพัฒนาภาษานิลิตศิลปศาสตร์ 2. โครงการฝึกอบรมทางภาษา (TOEIC/ DynEd/ ภาษาอังกฤษ) 3. โครงการจัดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับระดับปริญญาตรี 4. โครงการจัดสอบความวัดความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ/ ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาการ/ ผอ. ศูนย์ภาษา
1.3 อาจารย์มีคุณภาพการสอนอย่างมืออาชีพ	โครงการ	1	1	1	1	1	1	1	1. โครงการปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่และอบรมกรอบมาตรฐานวิชาชีพ UP-PSF 2. โครงการพัฒนาอาจารย์เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ 3. โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรสายวิชาการ (การพัฒนาทักษะการเขียนบทความวิชาการ) 4. โครงการพัฒนาเอกสารและสื่อการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อเพียการศึกษา 5. โครงการพัฒนาอาจารย์สาขาวิชาภาษาไทย 6. โครงการพัฒนาอาจารย์สาขาภาษาอังกฤษ 7. โครงการพัฒนาอาจารย์สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส 8. โครงการพัฒนาอาจารย์สาขาวิชาภาษาจีน 9. โครงการพัฒนาอาจารย์สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ/ ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาการ/ ผอ. ศูนย์ ภาษา/ ประธาน หลักสูตร
1.4 ร้อยละของจำนวนหลักสูตรที่มีมาตรฐาน	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	1. โครงการอบรมให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร (AUN-QA)	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ/

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ตัวชี้วัดรอง	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย							โครงการในแผนปฏิบัติการ งบประมาณพ.ศ. 2564	ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	2569	2570		
ระดับอุดมศึกษา และมาตรฐาน วิชาชีพ										ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายวิชาการ

(2) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมและการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ตัวชี้วัดรอง	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย							โครงการในแผนปฏิบัติการ งบประมาณพ.ศ. 2564	ผู้รับผิดชอบ
		2564	2565	2566	2567	2568	2569	2570		
2.1 จำนวน ผลงานวิจัยตีพิมพ์ (Publication) ที่ ตีพิมพ์ในระดับ นานาชาติ	บทความ	5	6	6	7	7	8	8	1. โครงการ Workshop ขอบทุน ภายนอก 2. โครงการจัดสรรทุนวิจัยงบรายได้ คณะศิลปศาสตร์ 3. โครงการสร้างเครือข่ายสมาชิก	รองคณบดีฝ่าย วิจัย
2.2 จำนวนหน่วย วิจัยเพื่อความเป็น เลิศ (Unit of Excellence)	หน่วย	1	2	2	2	3	3	3	1. โครงการ Workshop ขอบทุน ภายนอก 2. โครงการ Meeting พี่เลี้ยง	รองคณบดีฝ่าย วิจัย
2.3 ระบบพี่เลี้ยง นักวิจัย (Mentoring System)	ระบบ	1	1	2	2	2	2	2	1. โครงการ Meeting พี่เลี้ยง	รองคณบดีฝ่าย วิจัย
2.4 จำนวน นวัตกรรม (เชิง สังคม/ พาณิชย์)	ผลงาน	1	1	2	2	3	3	3	1. โครงการ Workshop ขอบทุน ภายนอก 2. โครงการจัดสรรทุนวิจัยงบรายได้ คณะศิลปศาสตร์ 3. โครงการสร้างเครือข่ายสมาชิก 4. โครงการ Meeting พี่เลี้ยง	รองคณบดีฝ่าย วิจัย

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 เสี่ยงจากลูกค้ำ

ก. การรับฟังเสียงจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ปัจจุบัน และ 3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะฯ กำหนดช่องทางการรับฟังเสียงจากลูกค้ำ โดยแบ่งกลุ่มลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร คณะฯ จำแนกกลุ่มลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจหลัก และทำการสำรวจความต้องการของลูกค้ำผ่านช่องทางต่างๆ ดังแสดงในตาราง 3.1ก(1)

ตารางที่ 3.1ก(1) ช่องทางการสื่อสารไปยังลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามพันธกิจ

ลูกค้ำ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการช่องทางการรับฟัง	ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
1. นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต	• อาจารย์ที่ปรึกษา • สโมสรนิสิต • การประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ • Website/E-mail/Facebook/Line • สายตรงคนบตี	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อร้องเรียน	ออกแบบ ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน และปรับปรุงหลักสูตร
2. แหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย	• ข่าวสารประชาสัมพันธ์ • Website/E-mail/Facebook/Line • โทรศัพท์/โทรสาร	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อกำหนดจากแหล่งทุน	ติดตามโครงการและนำข้อมูลมาปรับใช้ในการผลิตงานวิจัย นวัตกรรม และกระบวนการ
3. ผู้รับบริการวิชาการ	• การลงพื้นที่ • ข่าวสารประชาสัมพันธ์ • การประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก	ความต้องการ ความคาดหวังในการพัฒนาชุมชน	จัดทำข้อเสนอโครงการวิจัยและบริการวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
4. ผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ประกอบการ	• กระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบัณฑิต (ความพึงพอใจ) • การออกนิเทศนิสิตฝึกงาน และฝึกงานสหกิจ	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง ที่เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา การกำหนดหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้ประกอบการ	ออกแบบ/ ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและปรับปรุงหลักสูตร
5. ผู้ปกครอง	• การปฐมนิเทศนิสิตใหม่ • กิจกรรมผู้บริหารพบปะผู้ปกครอง • Website/E-mail/Facebook/Line • ข่าวสารประชาสัมพันธ์	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง ที่เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการเรียนการสอน	ปรับปรุงระบบกระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนานิสิต
6. ศิษย์เก่า	• Website/E-mail/Facebook/Line • ข่าวสารประชาสัมพันธ์	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวัง	ปรับปรุงระบบกระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนานิสิต
7. ผู้ที่กำลังจะมาเป็นนิสิตในอนาคต	• Website/Facebook/Line • โครงการ Open House • โครงการแนะแนวสู่ยูเจอร์ • อาจารย์แนะแนวในสถานศึกษา • แผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวัง	พัฒนาหลักสูตร/ ออกแบบสื่อแนะแนว แนะนำคณะ

3.1ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

3.1ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

คณะฯ มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจในด้านหลักสูตร ด้านการวิจัย และ ด้านบริการวิชาการ เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ นำมาปรับปรุงกระบวนการและพัฒนางานในพันธกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

ด้านการเรียนการสอน งานบริการการศึกษา ดำเนินการรับฟังเสียงด้านความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจของผู้เรียน เพื่อติดตามผลสะท้อนกลับการดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอน อีกทั้งการประเมินคุณภาพในการสอน ผ่าน

ระบบประเมินการเรียนการสอนในระบบบริการการศึกษา ช่องทางการประเมินในเว็บไซต์ www.reg.up.ac.th การสัมภาษณ์นิสิตปัจจุบันในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร (AUN-QA) และแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของผู้เรียนในหลักสูตรระยะสั้น คณะกรรมการวิชาการของคณะฯ จะพิจารณาและทบทวนข้อมูลด้านความพึงพอใจของนิสิตในภาพรวมต่อการจัดการเรียนการสอน (รูป 7.2ก-1) และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (รูป 7.2ก-2) และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือการรับฟังผู้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ ไปยังแต่ละหลักสูตรในภาพรวม

ด้านการวิจัย หน่วยวิจัยและรองคณบดีฝ่ายวิจัย ใช้กระบวนการรับฟังเสียงผู้ให้ทุนวิจัยและนักวิจัย ด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ และความคาดหวัง และความต้องการด้านผลงานวิจัยและผลงานตีพิมพ์

ด้านบริการวิชาการ คณะฯ ได้รับรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงจากแบบสอบถามจากผู้รับบริการ ด้านการให้บริการวิชาการทั้งแบบแสวงหารายได้ของศูนย์ภาษา และแบบไม่แสวงหารายได้ในโครงการบริการวิชาการเพื่อชุมชน

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2ก หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2ก(1) หลักสูตรและบริการ และ 3.2ก(2) การสนับสนุนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ มีระบบและกลไกในการกำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต กระบวนการกำหนดและปรับปรุงหลักสูตรและบริการของคณะฯ ดำเนินการโดยพิจารณาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความท้าทายและสมรรถนะหลักของคณะฯ และนำสถานการณ์เปลี่ยนแปลงของสังคมประเทศมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร เพื่อสร้างบัณฑิตให้มีตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน จากความต้องการดังกล่าว คณะฯ ได้จัดให้มีการสื่อสารเพื่อค้นหาความต้องการและข้อกำหนดด้านหลักสูตร รวมถึงการสนับสนุนผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาด

ตาราง 3.2ก(1) การปรับปรุงหลักสูตรและบริการ

ลูกค้า	บริการ	การปรับปรุงหลักสูตรและบริการ	การเข้าถึงบริการ	วิธีการ
นิสิตระดับปริญญาตรี	หลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 5 หลักสูตร	ปรับปรุงรายวิชาและหลักสูตรให้ทันสมัย	-ปรับปรุงหลักสูตรตามความต้องการของผู้เรียน	-สำรวจความต้องการของผู้เรียน -รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้เรียน
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 6 หลักสูตร	ปรับปรุงรายวิชาและหลักสูตรให้ทันสมัย	-ปรับปรุงหลักสูตรตามความต้องการของผู้เรียน	-สำรวจความต้องการของผู้เรียน -รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้เรียน
บุคคลทั่วไป/นิสิต/ศิษย์เก่า	หลักสูตรระยะสั้น (non-degree)	ปรับปรุงรายวิชาและหลักสูตรให้ทันสมัย	-ปรับปรุงหลักสูตรตามความต้องการของผู้เรียน	-สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น (องค์กรภาครัฐ/เอกชน) -สำรวจความต้องการของผู้เรียน -รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้เรียน
ผู้รับบริการวิชาการ	การบริการวิชาการแบบแสวงหารายได้/ไม่แสวงหารายได้	พัฒนาโครงการเพื่อมุ่งให้ความรู้ ทักษะ และบริการให้มีมาตรฐาน	-ปรับปรุงโครงการตามความต้องการของผู้รับบริการ	-ประชุมร่วมกับชุมชนหรือหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

ผู้ให้ทุนวิจัย	ผลงานวิจัย	พัฒนาและต่อยอดงานวิจัยต่อ นวัตกรรม และเผยแพร่ผลงาน ตีพิมพ์ระดับ	-พัฒนานักวิจัยตามแผน ยุทธศาสตร์ด้านวิจัย	-ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่ให้ทุน วิจัย -ประชาสัมพันธ์เชิญชวนนักวิจัย -ติดต่อนักวิจัยโดยตรง
----------------	------------	---	---	--

3.2ก(2) การสนับสนุนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ มีระบบและกลไกการสนับสนุนหลักสูตรและบริการ โดยงานวิชาการ หน่วยกิจการนิสิต งานวิจัย และหน่วยบริการวิชาการ ทำหน้าที่หลักในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียน นักวิจัย ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น (1) งานวิชาการ มีหน้าที่ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนและคณะ ด้านงานรับเข้าและไต่ตัวเข้าเรียน มีการจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้คำปรึกษาด้านการเรียนการสอน และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย มีอาจารย์แต่ละหลักสูตรให้ข้อมูลด้านการศึกษา และสื่อสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชา (2) หน่วยกิจการนิสิต มีระบบดูแลให้คำปรึกษานิสิตด้านสุขภาพกาย ด้านสุขภาพจิต และด้านการเงินโดยประสานงานให้ความช่วยด้านเงินกู้เพื่อการศึกษา (กยศ.) และกรอ. นอกจากนี้ยังพัฒนาคุณภาพนิสิตเพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา (3) หน่วยวิจัย มีระบบสนับสนุนนักวิจัย โดยสนับสนุนทุนวิจัยและระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย และ (4) หน่วยบริการวิชาการ มีระบบสนับสนุนผู้รับบริการวิชาการด้านความรู้และทักษะที่ต้องการของชุมชน นอกจากนี้คณะฯ ยังจัดหาสิ่งสนับสนุนที่จำเป็นต่อผู้เรียน เช่น ห้องปฏิบัติการทางภาษา และซิมการ์ดอินเทอร์เน็ตสำหรับนิสิตที่ต้องการใช้ระหว่างที่เรียนออนไลน์

3.2ก(3) การจำแนกผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ จำแนกผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม (1) กลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการ ได้แก่ บุคคลทั่วไป/นิสิต/ศิษย์เก่า นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ผู้รับบริการวิชาการ และผู้ให้ทุนวิจัย (2) กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า และผู้ประกอบการ โดยคณะฯ มีการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหลักสูตรและบริการ ตามตาราง (OP1ข2-1)

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2ข(1) การจัดการความสัมพันธ์

คณะฯ มีการสร้างความผูกพันของผู้รับบริการ มีการจัดกิจกรรมและโครงการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และมีแนวทางการปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (ตารางที่ 3.1ข-2) โดยคณะมีระบบสร้างความผูกพันและระบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยกำหนดโครงการและกิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของคณะฯ โดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการชัดเจน มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานของโครงการแก่คณะกรรมการประจำคณะ นอกจากนี้คณะมุ่งเน้นการใช้บริการที่ดีตามความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าในอนาคต

ตารางที่ 3.1ข-2 การสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการตามพันธกิจหลักของคณะศิลปศาสตร์ ได้แก่ พันธกิจด้าน
การเรียนรู้ การสอน การวิจัย และบริการวิชาการ

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการ	กิจกรรม/โครงการที่สร้างความสัมพันธ์	ลักษณะความสัมพันธ์ของผู้รับบริการกับคณะฯ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์ผู้รับบริการ
1. ด้านการเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน				
1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	- มีระบบอาจารย์ที่ปรึกษา - ช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Media ได้แก่ Website, Facebook, e-mail, บอร์ดประชาสัมพันธ์	- โครงการพัฒนาทักษะนิสิตในแต่ละระดับ - โครงการไหว้ครูคณะศิลปศาสตร์ - โครงการสัมมนาวิชาชีพของนิสิต - โครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรม - โครงการเตรียมความพร้อมก่อนเรียน	- นิสิตมีทักษะในการเรียนรู้ตลอดชีวิต - มีจิตอาสา ช่วยเหลือผู้อื่นได้ - อนุรักษ์ความเป็น Thainess - แนะนำร่น้องให้มาศึกษาต่อในหลักสูตร/คณะฯ	- สื่อสารวิสัยทัศน์ และภารกิจการทำงานให้นิสิตได้รับรู้ - สนับสนุนให้นิสิตมีส่วนร่วมในการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะ - นำข้อเสนอแนะของนิสิตมาปรับเปลี่ยนวิธีการและการดำเนินงานของคณะฯ
1.2 ผู้ใช้บัณฑิต	- เชิญผู้ใช้บัณฑิตเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการผลิตบัณฑิตที่ตรงความต้องการ	- โครงการพบผู้ประกอบการ - โครงการสร้าง MOU ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ให้ผู้ใช้บัณฑิตได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนาหลักสูตร	- ประชาสัมพันธ์และสื่อสารให้กับผู้ใช้บัณฑิตถึงการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรเพื่อตอบสนองความต้องการ
1.3 ศิษย์เก่า	- เชิญศิษย์เก่า เข้ามาพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้รุ่นน้อง	- โครงการพัฒนาความรู้ศิษย์เก่า - โครงการพี่พบน้องศิลปศาสตร์	- รับฟังความคิดเห็นของศิษย์เก่าเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ ของคณะศิลปศาสตร์	- จัดกิจกรรมให้ศิษย์เก่าได้กลับมาพบปะกับรุ่นน้องปีละ 1-2 ครั้ง - สร้างกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างนิสิตกับศิษย์เก่า
1.4 ผู้ปกครอง	- การประชุม - แจ้งข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์	- กิจกรรมการประชาสัมพันธ์หลักสูตร	- กลุ่มเป้าหมายได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของคณะ	- นำข้อมูลการสะท้อนกลับของลูกศิษย์มาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน
2. ด้านการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมและการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการ				
2.1 ผู้ให้ทุนวิจัย	- Website - หนังสือเวียน - E-mail	- การประสานงานละความร่วมมือนในการแจ้งข้อมูลต่างๆ	- การสนับสนุนละให้ทุนอย่างต่อเนื่อง	- ขยายความร่วมมือกับแหล่งทุนให้มากขึ้น
3. ด้านการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ				
ผู้1. รับบริการวิชาการ	- การประชาสัมพันธ์ - หนังสือเวียน - E-mail	- จัดกิจกรรม/โครงการที่เน้นการบูรณาการและการลงพื้นที่เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของชุมชน	- ให้ความร่วมมือในการทำงานและประสานกิจกรรมของโครงการ - การประชาสัมพันธ์การทำกิจกรรมผ่านเว็บไซต์ของคณะ	- สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางบริการวิชาการให้เข้มแข็ง

3.2ข(2) การจัดการข้อร้องเรียน

คณะฯ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรในคณะฯ โดยมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามลำดับขั้น คณะฯ มีการจัดการข้อร้องเรียนตามพันธกิจ ได้แก่ ด้านหลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการ

คณะฯ มีระบบจัดการข้อร้องเรียนที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความเชื่อมั่น โดยคณบดีมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ เป็นผู้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนภายใต้การกำกับของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการประจำคณะ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ ❶ ยื่นข้อร้องเรียน โดยการเขียนคำร้อง UP1 และ

ยื่นคำร้องที่หน่วยบริการวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ ② ผ่านความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษา ③ เสนอต่อประธานหลักสูตรและรองคณบดีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ และ ④ เสนอคณบดีพิจารณา

นอกจากนี้ คณะฯ ยังมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นรวมถึงเสริมสร้างความถึงพอใจ ความผูกพัน โดยมีช่องทางเสนอข้อร้องเรียนทางช่องทางอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย อีเมลล์หลักของคณะฯ เว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ (www.libarts.up.ac.th) สายตรงคณบดี Facebook และเพจประชาสัมพันธ์คณะศิลปศาสตร์ โดยมีผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อร้องเรียนในแต่ละช่องทาง โดยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีดังนี้ ① ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ และรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ② ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ความเร่งด่วนและความรุนแรงของข้อร้องเรียน ③ ประสานงานผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน ④ ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ ⑤ รวบรวมข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการทำงาน

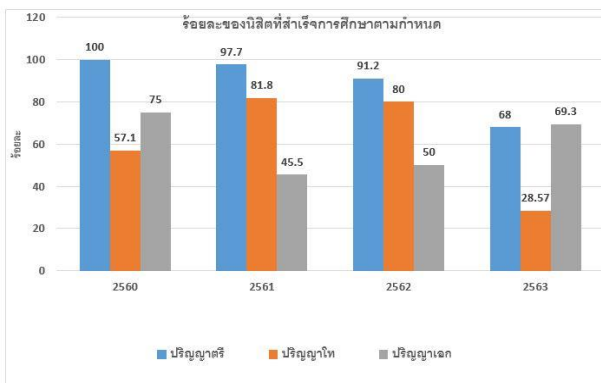
หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ

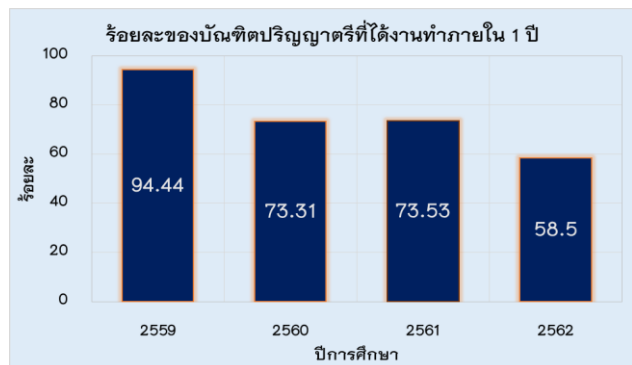
7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามพันธกิจด้านการศึกษ พบว่าจำนวนรับเข้าของนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 4 หลักสูตร สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ (รูปที่ 7.1 ก-1) ปีการศึกษา 2563 อัตราการสำเร็จการศึกษาของผู้เรียนระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาต่ำกว่าเป้าหมาย คณะฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรโดยการจัดการกิจกรรมพัฒนาศักยภาพนิสิตอย่างต่อเนื่องเพื่อให้นิสิตสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาของหลักสูตร

7.1ก-1 ร้อยละของนิสิตที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนด



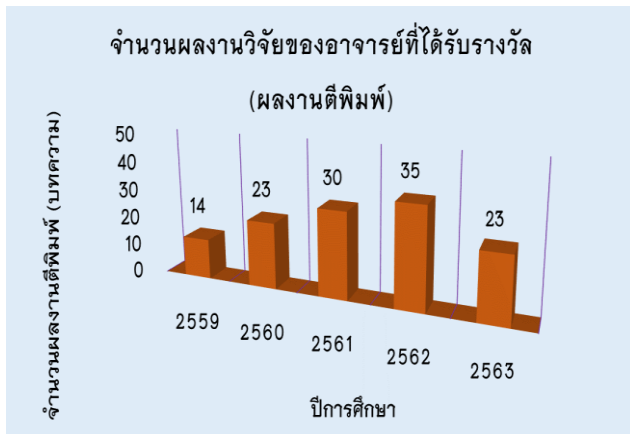
7.1 ก-2 ร้อยละของบัณฑิตป.ตรีที่ได้งานทำภายใน 1 ปี



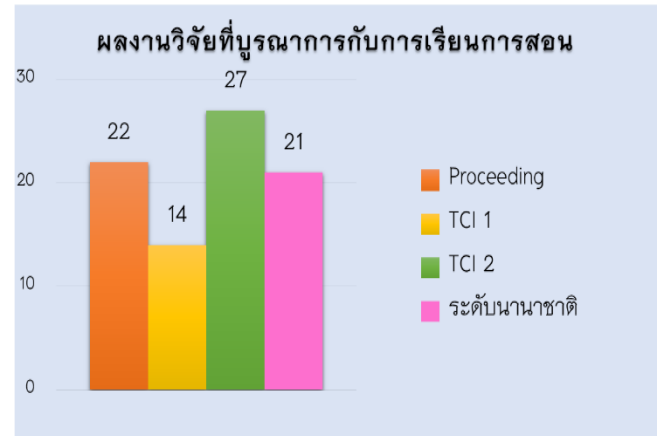
ตามกำหนดมีแนวโน้มที่ดีและ ในระหว่างปีการศึกษา 2560-2561 อย่างไรก็ตามจำนวนร้อยละของนิสิตระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดได้ลดลงในปีการศึกษา 2563 ส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกยังมีอัตราการสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าเป้าหมาย ทั้งนี้คณะได้หาแนวทางปรับปรุงด้วยการจัดโครงการพัฒนานิสิตระดับบัณฑิตศึกษาทุกภาคการศึกษา ในด้านของอัตราร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำภายใน 1 ปี (รูปที่ 7.1 ก-2) พบว่ามีผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมาย โดยในปีการศึกษา 2563 มีบัณฑิตที่ได้งานทำภายใน 1 ปี เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตามร้อยละของบัณฑิตได้ลดลงต่ำกว่าเป้าหมาย คณะจึงมุ่งมั่นในการเพิ่มสัดส่วนจำนวนบัณฑิตที่ได้งาน

ทำหรือประกอบอาชีพอิสระ ด้วยการจัดโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนการทำงาน โครงการสัมมนาอาชีพ โครงการเตรียมความพร้อมสู่ความเป็นมืออาชีพ โครงการอบรมภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และโครงการแนะแนวอาชีพ

รูป 7.1ก-3 จำนวนผลงานวิจัยของอาจารย์ที่ได้รับการตีพิมพ์



รูป 7.1ก-4 จำนวนผลงานวิจัยที่บูรณาการกับการเรียนการสอนปี 2559-2563



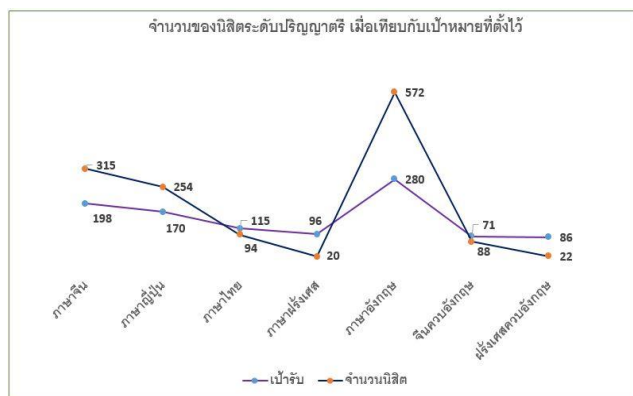
ปี 2563 ได้ส่งเสริมการผลิตผลงานวิจัยของบุคลากรสายวิชาการ (รูปที่ 7.1ก-3) และการบูรณาการงานวิจัยในการเรียนการสอนของอาจารย์และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (รูปที่ 7.1ก-4) ทำให้มีจำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติ คณะได้ส่งเสริมด้านการวิจัยโดยการจัดสรรงบประมาณรายได้ในการดำเนินโครงการพัฒนาการวิจัยและนำงานวิจัยสู่การใช้ประโยชน์ โครงการสนับสนุนการนำเสนองานวิจัยต่างประเทศและความร่วมมือระหว่างประเทศ และโครงการสร้างเครือข่ายการประชุมวิชาการระดับชาติร่วมกับสถาบันต่าง ๆ

7.1ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

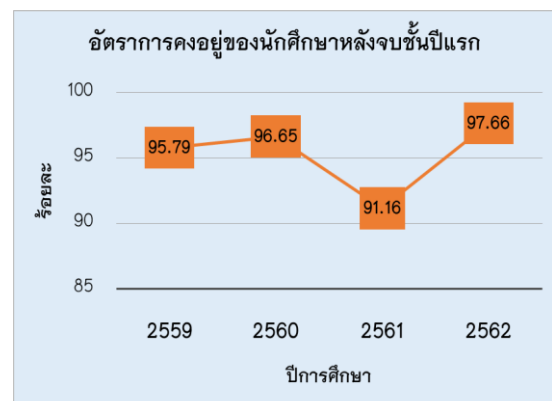
7.1ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะฯ มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตในทุกหลักสูตรให้มีคุณภาพเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ และ เกณฑ์การประกันคุณภาพหลักสูตรตามมาตรฐานของ AUN-QA เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลการดำเนินการพบว่า ตั้งแต่ปีการศึกษา 2560-2563 ร้อยละของจำนวนนิสิตใหม่เมื่อเทียบกับเป้าหมายมีแนวโน้มสูงขึ้น (7.1ข-1) ในปี 2563 มีนิสิตใหม่สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ปีละ 300 คน และอัตราการคงอยู่ของนิสิตหลังจบชั้นปีแรกในปี 2563 จำนวนร้อยละ 97.66 ซึ่งเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 90

รูป 7.1ข-1 ร้อยละของนิสิตใหม่เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้



รูป 7.1ข-2 อัตราการคงอยู่ของนิสิตหลังจบชั้นปีแรก



7.1ข(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตามที่คณะฯ ได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับดีมาก ระหว่างปี 2561-2563 จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ 2564 คณะมีการพัฒนาและให้ความสำคัญกับภาวะฉุกเฉินที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของบุคลากรและการดำเนินงานด้านการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (7.1ข2-1) โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการฉุกเฉินเพื่อป้องกันอัคคีภัย แผนผังฉุกเฉินเส้นทางหนีไฟ และการตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉินได้แก่อัตโนมัติเพลิง สัญญาณไฟฉุกเฉิน สัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ และเครื่องตรวจจับควัน เพื่อเตรียมรับมือฉุกเฉินที่อาจกระทบต่อการดำเนินงานของบุคลากร

ตาราง 7.1ข2-1 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		2561	2562	2563
1. จัดทำแผนปฏิบัติการฉุกเฉินคณะศิลปศาสตร์	1 แผน	1	1	1
2. จัดทำและแสดงแผนฉุกเฉินเส้นทางหนีไฟภายในอาคารสำนักงาน 2 อาคาร 3 ชั้น	12 แผนผัง	12	12	12
3. ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ได้รับการตรวจสอบ	100%	100%	100%	100%

7.1ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ในปีการศึกษา 2562 คณะฯ มีผลการดำเนินงานด้านห่วงโซ่อุปทานที่ส่งเสริมให้ผลการดำเนินการของคณะดีขึ้น โดยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การอบรมเพื่อพัฒนาหลักสูตร การวิจัย และกิจกรรมร่วมกับคู่ความร่วมมือ (7.1ค-1) จำนวน 11 โครงการ

รูป 7.1 ค-1 จำนวนการอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปีการศึกษา 2563

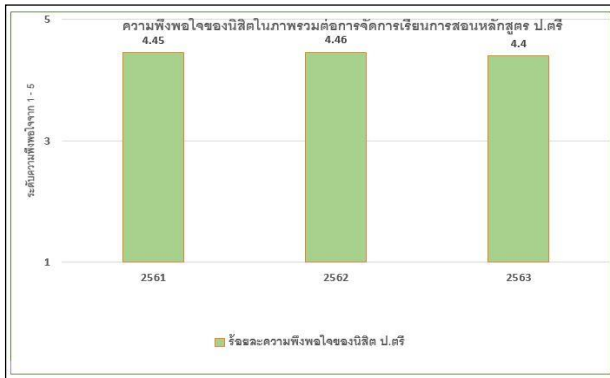
ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	โครงการ/กิจกรรม	จำนวนโครงการ
1. การอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านหลักสูตร	-โครงการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นทางภาษา -โครงการประเมินการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร AUN-QA	2
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการวิจัย	-โครงการสร้างเครือข่ายเจ้าภาพงานประชุมระดับชาติและนานาชาติ -โครงการ Meeting พี่เลี้ยงนักวิจัย -โครงการ Workshop ขอบทุนวิจัยภายนอก -โครงการวิจัย Talent Matching	4
3. ความร่วมมือในการพัฒนาหลักสูตร	-โครงการสร้างความร่วมมือกับโรงเรียนในการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาเพื่อเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยพะเยา -โครงการสหกิจศึกษา -โครงการฝึกปฏิบัติงานภาษาฝรั่งเศสในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ -โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทยญี่ปุ่นระยะสั้นภายใต้ (MOU กับมหาวิทยาลัยเรตากุ) -โครงการเครือข่ายความร่วมมือระดับนานาชาติ	5

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2ก. ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ในหลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา คณะฯ ได้สำรวจ ติดตาม และรวบรวมความพึงพอใจของนิสิตในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของนิสิตด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนและกระบวนการสนับสนุนเพื่อคุณภาพผู้เรียนและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนด้านประสิทธิภาพการสอน (7.2ก-1) ในภาพรวมสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และกระบวนการมุ่งเน้นผู้เรียนดังกล่าวยังส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (7.2ก-2) สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด

รูป 7.2ก-1 ความพึงพอใจของนิสิตด้านประสิทธิภาพการสอน รูป 7.2ก-2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 2563



7.2ข. ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ มุ่งเน้นด้านกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้แก่ผู้ให้ทุนวิจัย ผ่านกระบวนการสนับสนุนให้ผู้เรียนและบุคลากรดำเนินการวิจัยที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้ให้ทุนวิจัยเกิดความผูกพันกับคณะฯ สะท้อนจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ภายในสถาบัน (7.1ข-1) และจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยภายนอกสถาบัน (7.1ข-1) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนความผูกพันของผู้ให้ทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้น

รูป 7.1ข-1 งบประมาณสนับสนุนงานวิจัยและบริการวิชาการภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน

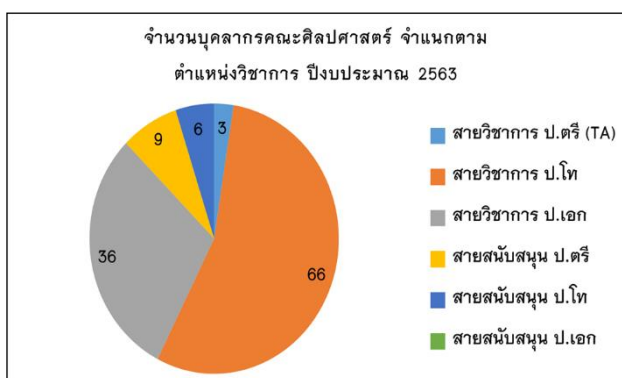


7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

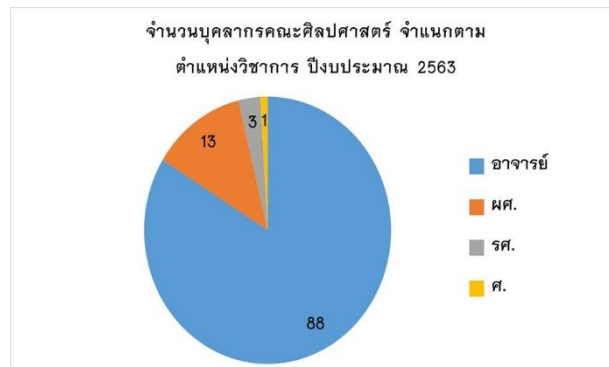
7.3ก(1) อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร

จากข้อมูลจำนวนบุคลากรของคณะฯ มีอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาโทและไม่มีตำแหน่งทางวิชาการร้อยละ 47 เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและรายวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการและคุณวุฒิที่สูงขึ้นต่อไป ในระดับหลักสูตรบัณฑิตศึกษามีอัตราอาจารย์ที่มีคุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการร้อยละ 53 ซึ่งเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา รวมถึงมีอาจารย์ชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษา อาทิ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส และภาษาจีนร้อยละ 12 ซึ่งถือว่ายังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อฝึกประสบการณ์ด้านการฟังพูดให้กับนิสิตที่เรียนเป็นรายวิชาบริการ นอกจากนี้ กลุ่มเจ้าของภาษานี้ยังต้องปฏิบัติงานที่ศูนย์ภาษาได้อีกด้วย

รูป7.3ก-1 บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน



รูป7.3ก-2 บุคลากรสายวิชาการจำแนกตามตำแหน่งวิชาการ



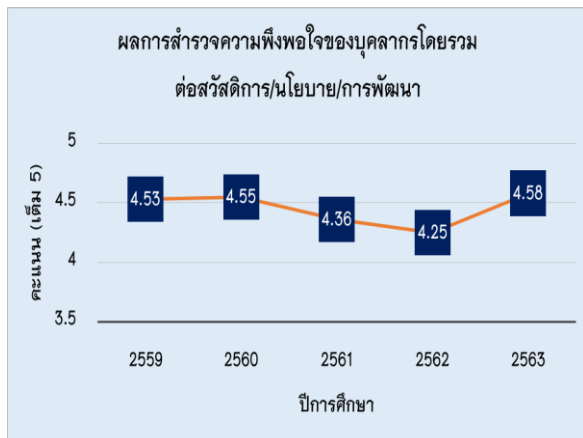
7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน

คณะฯ คำนึงถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร โดยได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office) ในระดับดีมาก (เงิน) ได้รับรางวัลด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กรในระดับมหาวิทยาลัยต่อเนื่องกัน 3 ปี ในด้านการคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร คณะฯ สนับสนุนด้านงบประมาณและการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีและประกันสุขภาพ เกินร้อยละ 90 รวมถึงการเบิกจ่ายสวัสดิการบุคลากร ด้านประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลกลุ่ม สวัสดิการรักษายาบาล โครงการเยี่ยมไข้และให้กำลังใจบุคลากร

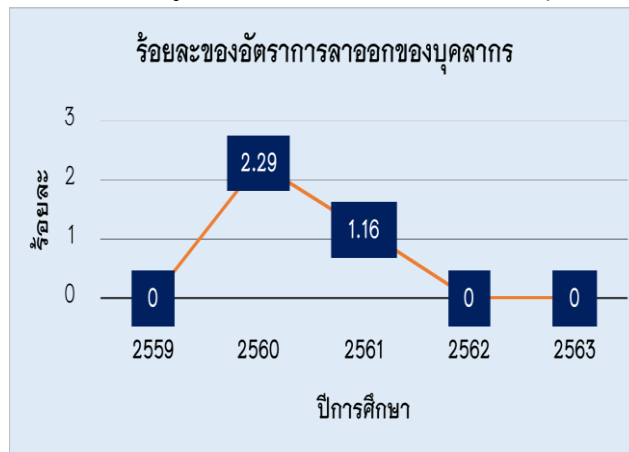
7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร

คณะฯ ให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันของบุคลากรซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ โดยมีกระบวนการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กร (7.3ก-1) ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนการพัฒนาบุคลากร (7.3ก-2) เพื่อนำข้อมูลไปทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากร และนำไปเป็นแนวทางการกำหนดแผนกลยุทธ์ของคณะฯ

รูป 7.3ก-1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรโดยรวมต่อสวัสดิการ/นโยบาย/การพัฒนา



รูป 7.3ก-2 ร้อยละของอัตราการลาออกของบุคลากร



7.3ก4. การพัฒนาบุคลากร

คณะฯ มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้การดำเนินการของคณะบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ โดย 1) จัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาตามแผนกลยุทธ์ โดยมีการปรับปรุงพัฒนารายบุคคลเพิ่มขึ้นในปี 2563 เป็น 15,000 บาทต่อคน ส่งผลให้บุคลากรได้รับการอบรมในปีการศึกษา 2563 จำนวน 105 คน (7.3ก-3) 2) จัดโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากร 3) ติดตามความก้าวหน้าการพัฒนาศักยภาพบุคลากร จากการได้รับการฝึกอบรมและสนับสนุนด้านการวิจัยพบว่าบุคลากรสายวิชาการมีผลงานตีพิมพ์ทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ (7.3ก-4)

ตาราง 7.3ก-3 จำนวนของอาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาด้านความรู้



ตาราง 7.3ก-4 จำนวนผลงานวิจัยของอาจารย์ระหว่างปี 2559-2563

จำนวนผลงานวิจัยของอาจารย์ระหว่างปี 2559-2563

ลำดับ	อาจารย์ประจำหลักสูตร	ผลงานระดับชาติ		ผลงานระดับนานาชาติ
		Proceeding	วารสาร	
1	ศศ.บ.ภาษาไทย	11	12	0
2	ศศ.บ.ภาษาจีน	2	6	0
3	ศศ.บ.ภาษาญี่ปุ่น	0	6	0
4	ศศ.บ.ภาษาฝรั่งเศส	0	4	1
5	ศศ.บ.ภาษาอังกฤษ	0	5	0
6	ศศ.ม.ภาษาไทย	0	33	4
7	ศศ.ม.ภาษาอังกฤษ	20	24	10
8	ศศ.ม.ภาษาศาสตร์ประยุกต์	6	16	5
9	ปร.ด.ภาษาไทย	1	20	0
10	ปร.ด.ภาษาอังกฤษ	15	37	13
11	ปร.ด.ภาษาศาสตร์ประยุกต์	6	16	5
รวมทั้งหมด 278 ผลงาน		61	179	38

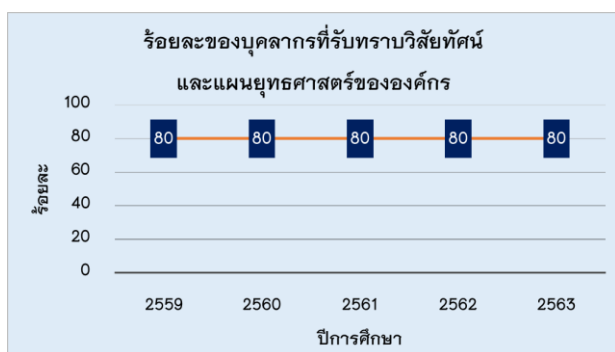
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

7.4ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

7.4ก(1) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ

คณะฯ ได้มีการถ่ายทอดทิศทางองค์กรรวมถึงข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อใช้ติดตามประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กร ในด้านการประชาสัมพันธ์ จากการสำรวจในปีการศึกษา 2563 มีบุคลากรรับทราบวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ร้อยละ 80 (7.4ก-1) นอกจากนี้ คณะฯ เป็น Best practice ด้านการสื่อสารองค์กรของมหาวิทยาลัย จากการดำเนินการโดยถ่ายทอดผลกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ทำให้บุคลากรในคณะมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของทีมงานบริหารร้อยละ 91.60 (7.4ก-2)

รูป 7.4ก-1 ร้อยละของบุคลากรที่รับทราบวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์



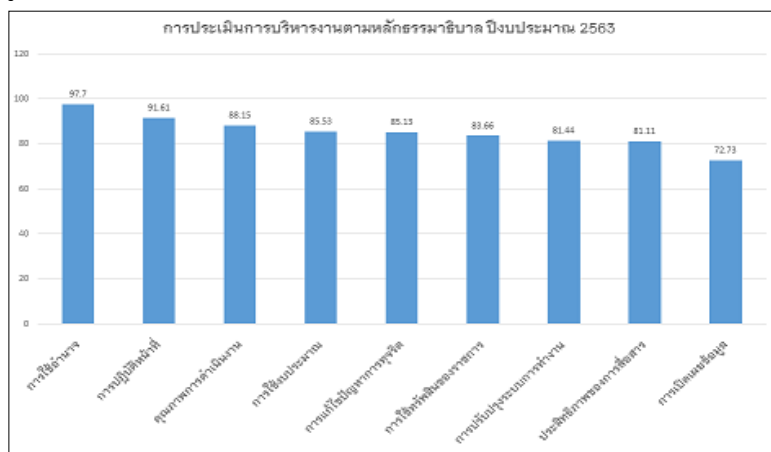
รูป 7.4ก-2 ร้อยละของระดับความเชื่อมั่นในการนำทีมของผู้บริหาร



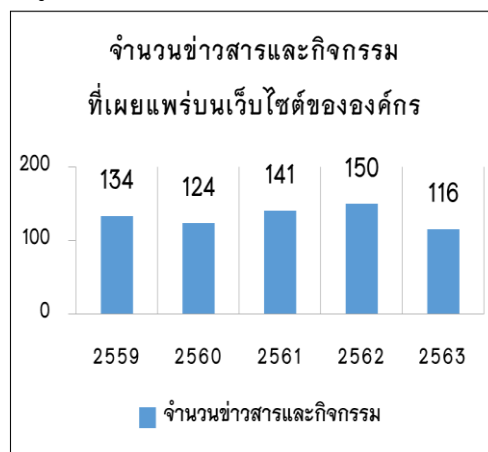
7.4ก(2) ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแล

ผู้บริหารและคณะกรรมการประจำคณะมีกระบวนการกำกับดูแลบริหารคณะฯ ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และส่งผลต่อผลการประเมินโดยรวมขององค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านผลประเมินในปี 2563 (รูปที่ 7.4ก-2) คณะฯ ได้รับการตรวจสอบด้านการเงินและตรวจสอบภายในจากหน่วยงานตรวจสอบภายในและสศท. ทุกปี และประเมินผลการปฏิบัติด้านการบริหารของผู้บริหารทุกปี นอกจากนี้การนำเสนอข่าวสารประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ด้านการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ตามแผนปฏิบัติการยังส่งผลให้คณะศิลปศาสตร์ เป็น Best Practice ด้านประชาสัมพันธ์ (รูปที่ 7.4ก-2)

รูปที่ 7.4ก-2 การประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลปี 2563



รูปที่ 7.4ก-2 จำนวนข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์



7.4ก(3) ผลลัพธ์ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองมาตรฐาน

คณะฯ มีความมุ่งมั่นให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ในการดำเนินงานด้านวิชาการ ทุกหลักสูตรผ่านเกณฑ์ TQF และ ได้รับการประเมินตามเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร (AUN-QA) (7.4ก3)

ตารางที่ 7.4ก-3 การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ด้านวิชาการ

ตัวชี้วัด	ปีการศึกษา			
	2560	2561	2562	2563
1. ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงตามเกณฑ์ TQF	100	100	100	100
2. ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการประเมินภายในตามเกณฑ์ AUN-QA	100	100	100	100

7.4ก(4) ผลลัพธ์ด้านการประพฤติอย่างมีจริยธรรม

คณะฯ มุ่งเน้นให้มีการประพฤติตามหลักจริยธรรมของบุคลากร โดยจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมจริยธรรมของนิสิต บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาการ โดยการแจกคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพครูให้แก่อาจารย์ทุกภาคการศึกษา และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและประสานงานด้านการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ส่งผลให้การดำเนินการด้านจริยธรรมในด้านต่างๆ มีจำนวนน้อย ซึ่งผลการดำเนินงานไม่พบข้อร้องเรียนในที่ส่งผลกระทบเชิงลบต่อคณะทางด้านวิชาการ จำนวนนิสิตที่มีสถิติทางวินัยร้ายแรงยังไม่เกิน 50 รายและจำนวนนิสิตผู้เข้าสอบที่ปฏิบัติไม่เป็นไปตามประกาศและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยพะเยาในปีการศึกษามีเพียง 63 ราย

7.4ก(5) ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

คณะฯ ได้ดำเนินการสนับสนุนชุมชนเป้าหมายของคณะฯ ในพื้นที่จังหวัดพะเยาและจังหวัดใกล้เคียง จากผลการดำเนินการด้านการสนับสนุนชุมชนส่งผลให้คณะฯ ได้รับทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยพะเยาและจากแหล่งทุนภายนอกเพื่อทำโครงการและผลิตผลงานวิจัยเพื่อรับใช้สังคมและชุมชนที่สำคัญ ในปีการศึกษา 2563 และปีงบประมาณ 2564 คณะฯ ได้ผลิตผลงานรับใช้ชุมชนที่สำคัญจำนวน 6 พื้นที่ ได้แก่ โรงเรียนเบ็ตตี้ดู่เม่น โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ โรงพยาบาลลำปาง โรงพยาบาลพะเยา และศูนย์การเรียนรู้อินทรีอาสา บ้านห้วยปุม อ.เชียงคำ จ.พะเยา จากผลสำเร็จในการพัฒนาชุมชน ส่งผลให้คณะฯ ได้รับทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในมหาวิทยาลัยพะเยาและภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 5 ทุน รวมงบประมาณทั้งหมด 6,740,000 บาท

ด้านผลกระทบองค์กรต่อสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความผาสุกของชุมชนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา คณะฯ มีกระบวนการจัดการขยะและดำเนินกิจกรรม/โครงการของคณะฯ ให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้คณะศิลปศาสตร์ได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office) จากกรมส่งเสริมสุขภาพสิ่งแวดล้อมเป็นเวลา 3 ปี (2561-2563) การจัดการขยะกระดาษและกิจกรรมในโครงการสำนักงานสีเขียวยังลดปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ ซึ่งเป็นการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อบุคลากรและคณะฯ ใกล้เคียง

7.4ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ผู้บริหารและคณะกรรมการประจำคณะฯ ได้มีการทบทวนแผนการจัดทำและการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี (7.4-ข-1) และผลสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ร้อยละ 100 (7.4-ข-2)

รูปที่ 7.4-ข-1 ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่สำคัญ



รูปที่ 7.4-ข-2 ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์

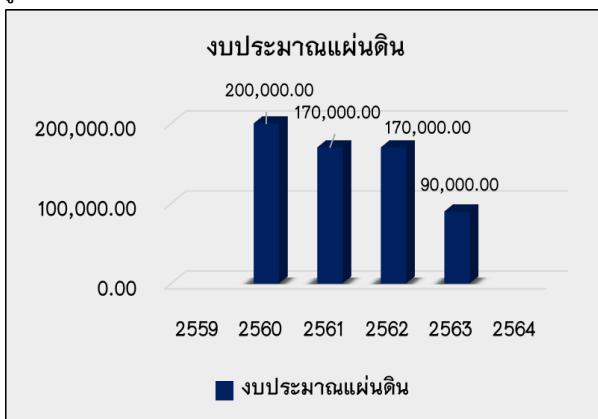


7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

7.5ก(1) ผลลัพธ์ดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

คณะฯ มีกระบวนการบริหารงบประมาณ ได้แก่งบประมาณแผ่นดิน (7.5ก-1) งบประมาณรายได้ (7.5ก-2) งบประมาณสะสม เงินรายได้จากการให้บริการศูนย์ภาษาและเงินสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก (7.5ก-3) คณะฯ มีกระบวนการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการในแต่ละพันธกิจ มีการรายงานข้อมูลทางการเงินในที่ประชุมประจำคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกเดือน

รูป7.5ก-1 งบประมาณแผ่นดินที่ได้รับ



รูป7.5ก-2 งบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับการจัดสรร



รูป 7.5ก-3 รายได้ที่เกิดจากการบริการวิชาการและรายได้อื่น



7.5ก(2). ผลการดำเนินการด้านการตลาด

ผลการดำเนินการด้านการตลาดด้านการวิจัยงานจากการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย โดยได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุนวิจัยภายในและภายนอกแก่บุคลากรในคณะฯ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพด้านการทำวิจัยให้มีประสิทธิภาพ ทำให้คณะฯ มีรายได้จากงบประมาณแผ่นดิน (7.5ก-1) งบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับการจัดสรร (7.5ก-2) และรายได้ที่เกิดจากการบริการวิชาการและรายได้อื่น (7.5ก-3)
