



แผนยุทธศาสตร์การพัฒน
กองบริการการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569

กองบริการการศึกษา
พฤษภาคม 2564
มหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 จัดทำขึ้นจากการร่วมแรงร่วมใจในการระดมความคิดของบุคลากรทุกระดับ โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริการการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา และการวางแผนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการวางกลยุทธ์ด้านการบริการการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัย กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของกองบริการการศึกษาในครั้งนี้ จัดทำโดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ด้วย 7s McKinsey วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกด้วย PESTEL Analysis วิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขัน (Competitive Environment) รวมทั้งนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มากำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์ โครงการ/ กิจกรรม และจัดทำกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของกองบริการการศึกษา ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของมหาวิทยาลัย

กองบริการการศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2565 – 2569) ฉบับนี้ จะแสดงถึงการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา และเป็นแผนการปฏิบัติเพื่อเกิดการพัฒนางานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ได้คาดหมายไว้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยต่อไป

กัณ

(นางสาวกัลลวรา ภูมิลา)

ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile)	1
1.1 ประวัติความเป็นมาของคณะ	1
1.2 หน้าที่ตามพันธกิจหลัก	4
1.2.1 เป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก	5
1.3 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)	9
1.3.1 สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)	9
(1) หลักสูตรและบริการ (Product Offerings)	9
(2) ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม สมรรถนะหลัก และอัตลักษณ์ (Philosophy, Determination, VISION, MISSION, VALUES, Core Competencies and Culture)	14
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)	14
(4) สินทรัพย์ (Assets)	18
(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบของบังคับ (Regulatory Requirements)	21
1.3.2 ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)	22
(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)	23
(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)	25
(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)	26
1.4 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)	27
1.4.1 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)	27
(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)	27
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)	27
(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)	27
1.4.2 บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)	28
1.4.3 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)	29

สารบัญ (ต่อ)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและสถานการณ์องค์กร	
2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร	30
2.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อธุรกิจ (PESTEL Analysis)	30
2.1.2 การวิเคราะห์องค์กรตามแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7's Framework)	32
2.2 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage)	33
2.2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันด้วยแบบจำลองแรงผลักดัน 5 ประการ (Five Forces Model)	33
2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบขององค์กรด้วยแบบจำลอง Business Model Canvas	35
2.4 การวิเคราะห์ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	36
ส่วนที่ 3 แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาในระยะ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569)	39
3.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล	41
3.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพตามนโยบายของมหาวิทยาลัย	42
3.3 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยและการส่งเสริมการจัดการความรู้	43
3.4 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา และให้บริการด้านวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ	44
ส่วนที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการองค์ความรู้ (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)	45
4.1 การประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา	45
4.1.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองบริการการศึกษา	45
4.1.2 กำหนดผู้รับผิดชอบยุทธศาสตร์รายประเด็น	45
4.1.3 การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	
4.2 การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงาน	46
4.3 การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement)	46

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile)

1.1 ประวัติความเป็นมาของกองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เมื่อครั้งยังเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา (ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542) ใช้ชื่อว่า ส่วนงานวิชาการ ตั้งอยู่ ณ อาคารสำนักงานอธิการบดี เลขที่ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กาอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ในปีพ.ศ. 2544 ได้แยกหน่วยงานย่อยออกเป็น 3 หน่วย ดังนี้

1. หน่วยธุรการ
2. หน่วยทะเบียนและประมวลผล
3. หน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ

ต่อมาในปีพ.ศ. 2545 ได้แยกหน่วยงานย่อยออกเป็น 5 หน่วยดังนี้

1. หน่วยธุรการ
2. หน่วยทะเบียนและประมวลผล
3. หน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ
4. หน่วยรับเข้า
5. หน่วยวิเทศสัมพันธ์

หลังจากนั้น เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยาพ.ศ. 2553 ขึ้นและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 จึงถือได้ว่า มหาวิทยาลัยพะเยาได้แยกออกจากมหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างเต็มรูปแบบ ส่วนงานวิชาการ จึงได้รับการยกฐานะเป็นกองบริการการศึกษา ภายใต้โครงสร้างการบริหารกองบริการการศึกษา รวมทั้งสิ้น 6 งานดังนี้

1. งานธุรการ
2. งานพัฒนาหลักสูตร
3. งานรับเข้า
4. งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล
5. งานสนับสนุนวิชาการ

6. งานวิเทศสัมพันธ์

ต่อมาในปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยพะเยาได้อนุมัติให้เปลี่ยนชื่อ “งานรับเข้า” เป็น “งานรับเข้าศึกษา”

ในปี พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยพะเยาได้อนุมัติให้ปรับโครงสร้างการบริหารกองบริการการศึกษา ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งที่ 75 (9/2557) ระเบียบวาระที่ 4.2 โดยอนุมัติให้รับบุคลากรจาก โครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มาปฏิบัติงานในกองบริการการศึกษา จึงทำให้โครงสร้างการบริหารกองบริการการศึกษา แบ่งออกเป็น 7 งาน ดังนี้

1. งานธุรการ
2. งานพัฒนาหลักสูตร
3. งานรับเข้าศึกษา
4. งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล
5. งานสนับสนุนวิชาการ
6. งานวิเทศสัมพันธ์
7. งานส่งเสริมนวัตกรรมการเรียนการสอน

หลังจากนั้น ในปี พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยพะเยา ได้รับอนุมัติให้ปรับโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งที่ 9/2562 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2562 ระเบียบวาระที่ 6.2.24 เรื่อง ขออนุมัติโครงสร้างการบริหารงานของกองบริการการศึกษา โดยอนุมัติการโอนย้ายงานวิเทศสัมพันธ์ ไปสังกัดกองกลาง อนุมัติการโอนย้ายงานส่งเสริมนวัตกรรมการเรียนการสอน ไปสังกัดศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเปลี่ยนชื่อเป็น “งานผลิตสื่อ นวัตกรรม” อนุมัติการเปลี่ยนชื่อ งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล เป็น “งานทะเบียนนิสิต” อนุมัติการเพิ่ม งานพัฒนาระบบสารสนเทศทางวิชาการ เห็นชอบให้รวมงานพัฒนาระบบคุณภาพและงานส่งเสริมงานสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และเปลี่ยนชื่อเป็น “งานประกันคุณภาพ” จึงทำให้โครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา แบ่งออกเป็น 7 งานดังนี้

1. งานธุรการ
2. งานพัฒนาหลักสูตร
3. งานรับเข้าศึกษา
4. งานสนับสนุนวิชาการ
5. งานทะเบียนนิสิต
6. งานพัฒนาระบบสารสนเทศทางวิชาการ
7. งานประกันคุณภาพ

ในปีงบประมาณ 2562 ได้มีมติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งที่ 9/2562 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2562 มีมติ โอนย้ายงานพัฒนาระบบคุณภาพและงานส่งเสริม และสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและอัตรากำลัง ไปสังกัด กองบริการการศึกษา จำนวน 7 อัตรา ดังนี้

1. นางสาวรัตนา จุ่มปา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (พนักงานมหาวิทยาลัย)
2. นางนงลักษณ์ คล้ายอ่ำ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (พนักงานมหาวิทยาลัย)
3. นางสาวสุทธิณี ศักดิ์สูง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (พนักงานมหาวิทยาลัย)
4. นายชัยธวัช บุญยัง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (พนักงานมหาวิทยาลัย)
5. นางสาวกชามาส คำแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ลูกจ้างชั่วคราว)
6. นางกรณิการ์ วงศ์หลวง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้

หน่วยงาน)

7. นางสาวเหมวรรณ ศรีสุวรรณ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้

หน่วยงาน)

ในเดือนพฤศจิกายน 2562 ได้มีประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างงานระดับย่อย ระดับงาน ภายในกองบริการการศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ 9/2562 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2562 โดยให้ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานย่อย ระดับงาน ภายในกองบริการการศึกษา ดังนี้

1. โอนย้าย “งานวิเทศสัมพันธ์” เป็นหน่วยงานย่อย ระดับงาน ภายในกองกลาง
2. โอนย้าย “งานส่งเสริมนวัตกรรมและพัฒนากิจการจัดการเรียนการสอน” เป็นหน่วยงานย่อย ระดับงาน ภายในศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเปลี่ยนชื่อเป็น “งานผลิตสื่อ นวัตกรรม”
3. เปลี่ยนชื่อ “งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล” เป็น “งานทะเบียนนิสิต”
4. จัดตั้ง “งานพัฒนาระบบสารสนเทศทางวิชาการ” เป็นหน่วยงานย่อย ระดับงาน ภายใน

กองบริการการศึกษา

ต่อมาในคราวประชุมครั้งที่ 23 (2/2563) เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2563 ระเบียบวาระที่ 6.1.2 เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภายในกองกลาง ที่ประชุมมีมติอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานย่อย ระดับงาน ภายในกองกลาง เป็น 5 งาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและเหมาะสมตามวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัยพะเยา และเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามข้อความในข้อ 14 วรรคสองของข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดตั้งส่วนงานการบริหารงาน และการกำหนดตำแหน่ง พ.ศ. 2561 นั้น กองกลางจึงได้รับอนุมัติให้ปรับโครงสร้างหน่วยงานย่อย ระดับงาน ภายในกองกลาง โดยแบ่งเป็น 4 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานประชุมและพิธีการ งานประชาสัมพันธ์ งานประสานงานกรุงเทพฯ และได้รับการอนุมัติให้งานวิเทศสัมพันธ์ ไปสังกัดกองบริการการศึกษา ตั้งแต่วันที่

1 ตุลาคม 2563 เป็นต้นไป และมีมติโอนย้ายกำลังคนของงานวิเทศสัมพันธ์ไปยังกองบริการการศึกษา จำนวน 4 อัตรา ดังนี้

1. นายประกิจพันธ์ พัฒนหิรัญธำรง
2. นางสาววรรณ เสริมสุข
3. นายพีรพงษ์ กীরติศักดิ์วรกุล
4. นางสาวธรราทิพย์ สูงขาว

1.2 หน้าที่ตามพันธกิจหลัก

1. ประชาสัมพันธ์ และดำเนินการคัดเลือกบุคลากรเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยพะเยา
2. ให้บริการด้านวิชาการ และการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
3. สนับสนุนการดำเนินงานหมวดรายวิชาศึกษาทั่วไป และสหกิจศึกษา
4. ให้บริการสารสนเทศทางด้านวิชาการ และข้อมูลทางการศึกษาอย่างเป็นระบบด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. สนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรและสายวิชาการด้านการจัดการเรียนการสอน
6. สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและนโยบายของมหาวิทยาลัยทั้งในระบบปริญญาและการจัดการศึกษาในลักษณะอื่น
7. ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดการความรู้ด้านวิชาการ
8. สนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาความเป็นสากล ของนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา
9. พัฒนาบุคลากร ให้มีจิตบริการ เชี่ยวชาญในงาน ทำงานเป็นทีม

1.2.1 เป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก

- 1.2.1.1 บริการด้านวิชาการและการบริการการศึกษาให้แก่ อาจารย์ นิสิต และบุคลากร ผู้ปกครองอย่างมีคุณภาพด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีมาตรฐาน
- 1.2.1.2 สนับสนุนและพัฒนากิจการการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 เป้าหมายของการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก

บริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ	แนวทางการบริการ
<p>1. ประชาสัมพันธ์ และดำเนินการคัดเลือกบุคลากรเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยพะเยา</p>	<p>1. จำนวนนิสิตเป็นไปตามเป้ารับของมหาวิทยาลัยพะเยา</p> <p>2. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจในการให้บริการ</p>	<p>1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการรับเข้าศึกษาทั้งทางตรง และช่องทางสื่อสารของมหาวิทยาลัย เช่น ดำเนินโครงการผู้บริหารมหาวิทยาลัยพะเยาพบผู้บริหารสถานศึกษาและแนะแนวสัญจร โครงการแนะแนวสัญจร</p> <p>2. พัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยพะเยา การวิดีโอถ่ายทอดสดผ่าน Facebook live ช่องทางการสื่อสารผ่าน Facebook group and Line group</p> <p>3. จัดส่งข้อความผ่าน Short Message Service (SMS) การจัดส่งข้อความผ่าน Multimedia Messaging Service (MMS)</p> <p>4. การสร้างเพจ “การเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยพะเยา”</p> <p>5. เปลี่ยนแปลงรูปแบบการรับสมัครในรูปแบบของการจัดส่งเอกสารการรับสมัครเป็นการสมัครผ่านเว็บไซต์ www.admission.up.ac.th และเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การรับสมัครผ่าน Line group “ครูแนะแนว ม. พะเยา”</p>

<p>2. ให้บริการด้านวิชาการ และการจัดการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย</p>	<p>1. การให้บริการด้านวิชาการ มีความถูกต้อง เป็นไปตาม ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศและ หลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย กำหนด</p> <p>2. อาจารย์ นิสิต และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถรับข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว และมีระบบ ในการดำเนินงาน</p>	<p>1. ให้บริการถึงผู้รับบริการ โดยตรง</p> <p>2. ให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบบริการการศึกษา (www.reg.up.ac.th) - ระบบฐานข้อมูลหลักสูตรตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (tqf.up.ac.th) - ระบบจัดการสารสนเทศบัณฑิตศึกษา (grad.up.ac.th) - ระบบบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (ithesis.up.ac.th) - ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (qa.up.ac.th) - ระบบรับเข้าศึกษา (admission.up.ac.th) - ระบบบริหารจัดการสหกิจศึกษา (coop.up.ac.th) - ระบบจัดการรายวิชาศึกษาทั่วไป สู่คนไทยพันธุ์ใหม่ (does.up.ac.th/ge) - ระบบลงทะเบียนบัณฑิตออนไลน์ (graduate.up.ac.th/registration)
<p>3. สนับสนุนการดำเนินงานหมวด รายวิชาศึกษาทั่วไป และสหกิจศึกษา</p>	<p>1. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป และสหกิจศึกษา</p>	<p>1. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยตรง</p>

	<p>2. อาจารย์ นิสิต และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถรับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบในการดำเนินงาน</p>	<p>2. สนับสนุนและการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาทักษะการคิดเชิงออกแบบ สำหรับอาจารย์ เพื่อถ่ายทอด และให้คำปรึกษาแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยพะเยา ในรูปแบบของการจัดโครงการ (Train the trainer)</p>
<p>4. ให้บริการสารสนเทศทางด้านวิชาการ และข้อมูลทางการศึกษาอย่างเป็นระบบด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย</p>	<p>1. การให้บริการด้านสารสนเทศทางวิชาการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้</p> <p>2. อาจารย์ นิสิต และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถรับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบในการดำเนินงาน</p>	<p>1. ให้บริการถึงผู้รับบริการโดยตรง</p> <p>2. ให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบบริการการศึกษา (www.reg.up.ac.th) - ระบบฐานข้อมูลหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (tqf.up.ac.th) - ระบบจัดการสารสนเทศบัณฑิตศึกษา (grad.up.ac.th) - ระบบบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (ithesis.up.ac.th) - ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (qa.up.ac.th) - ระบบรับเข้าศึกษา (admission.up.ac.th) - ระบบบริหารจัดการสหกิจศึกษา (coop.up.ac.th)

		<ul style="list-style-type: none"> - ระบบจัดการรายวิชาศึกษาทั่วไป ผู้คนไทยพันธุ์ใหม่ (does.up.ac.th/ge) - ระบบลงทะเบียนบัณฑิตออนไลน์ (graduate.up.ac.th/registration)
5. สนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรและสายวิชาการด้านการจัดการเรียนการสอน	สนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรสายวิชาการด้านการจัดการเรียนการสอน	1. ให้บริการถึงผู้รับบริการโดยตรง
6. สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและนโยบายของมหาวิทยาลัยทั้งในระบบปริญญาและการจัดการศึกษาในลักษณะอื่น	<ol style="list-style-type: none"> 1. สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและนโยบายของมหาวิทยาลัยทั้งในระบบปริญญา และการจัดการศึกษาในลักษณะอื่น 2. อาจารย์ นิสิต และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถรับข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว และมีระบบในการดำเนินงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการถึงผู้รับบริการโดยตรง 2. ให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบฐานข้อมูลหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (tqf.up.ac.th)
7. ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดการความรู้	<ol style="list-style-type: none"> 1. สนับสนุนการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินตามขั้นตอนที่ถูกต้อง 2. อาจารย์ นิสิต และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถรับข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว และมีระบบในการดำเนินงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการถึงผู้รับบริการโดยตรง 2. ให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (qa.up.ac.th)

8. สนับสนุนส่งเสริมและพัฒนา ความเป็นสากล ของนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา	1. สนับสนุนส่งเสริมและพัฒนา ความเป็นสากล ของ นิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา 2. อาจารย์ นิสิต และบุคลากรที่ เกี่ยวข้อง สามารถรับข้อมูลที่ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบใน การดำเนินงาน	ให้บริการถึงผู้รับบริการโดยตรง
--	---	--------------------------------

1.3 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

1.3.1 สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) หลักสูตรและบริการ (Product Offerings)

ด้านการจัดการเรียนการสอน ประจำปีการศึกษา 2564 มหาวิทยาลัยพะเยามีหลักสูตรที่ทำการจัดการเรียนการสอน จำนวน 112 หลักสูตร แบ่งเป็นหลักสูตรต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 หลักสูตร หลักสูตรในระดับปริญญาตรี จำนวน 67 หลักสูตร ระดับปริญญาโท จำนวน 29 หลักสูตร และหลักสูตรระดับปริญญาเอก 15 หลักสูตร โดยมีรายชื่อหลักสูตร ดังต่อไปนี้

1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ

- 1) หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการเกษตร
- 2) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประมง
- 3) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์
- 4) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาความปลอดภัยทางอาหาร
- 5) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
- 6) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสัตวศาสตร์
- 7) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ
- 8) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การเกษตร
- 9) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสัตวศาสตร์
- 10) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการประมง

2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- 11) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

- 12) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 13) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภูมิสารสนเทศศาสตร์
- 14) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- 15) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการข้อมูลและการประยุกต์
- 16) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- 17) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (CWIE Program)
- 18) หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์กราฟิกและมัลติมีเดีย
- 19) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่
- 20) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภูมิสารสนเทศประยุกต์
- 21) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- 22) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภูมิสารสนเทศประยุกต์

3. คณะวิทยาศาสตร์

- 23) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์
- 24) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเคมี
- 25) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาชีววิทยา
- 26) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์
- 27) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา
- 28) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติ
- 29) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมเคมีและเทคโนโลยีวัสดุ
- 30) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์
- 31) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีววิทยา
- 32) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา
- 33) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์
- 34) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์

4. คณะวิศวกรรมศาสตร์

- 35) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า
- 36) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
- 37) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ
- 38) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล

- 39) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล
- 40) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า
- 41) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
- 42) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า
5. คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม
- 43) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม
- 44) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม
- 45) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพลังงานและสมาร์ตกริดเทคโนโลยี
- 46) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
- 47) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพลังงานและนวัตกรรม
- 48) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม
- 49) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพลังงานและสมาร์ตกริดเทคโนโลยี
- 50) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพลังงานและนวัตกรรม
- 51) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและการจัดการสิ่งแวดล้อม
6. คณะทันตแพทยศาสตร์
- 52) หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต
7. คณะพยาบาลศาสตร์
- 53) หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต
- 54) หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ
8. คณะแพทยศาสตร์
- 55) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์
- 56) หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต
9. คณะสาธารณสุขศาสตร์
- 57) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ
- 58) หลักสูตรการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต
- 59) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 60) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 61) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอนามัยชุมชน
- 62) หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต

- 63) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
- 64) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต
10. คณะเภสัชศาสตร์
- 65) หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม
- 66) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง
11. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
- 67) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจุลชีววิทยา
- 68) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาชีวเคมี
- 69) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาโภชนาการและการกำหนดอาหาร
12. คณะสหเวชศาสตร์
- 70) หลักสูตรกายภาพบำบัดบัณฑิต
- 71) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์
13. คณะนิติศาสตร์
- 72) หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต
- 73) หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต
- 74) หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต
14. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 75) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการบริหาร
- 76) หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต
- 77) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม
- 78) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
15. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
- 79) หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร
- 80) หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารสื่อใหม่
- 81) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการลงทุน
- 82) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ (CWIE Program)
- 83) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล (CWIE Program)
- 84) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
- 85) หลักสูตรบัญชีบัณฑิต
- 86) หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต

- 87) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- 88) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม
- 89) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม

16. คณะศิลปศาสตร์

- 90) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น
- 91) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
- 92) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส
- 93) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- 94) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน
- 95) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
- 96) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์
- 97) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- 98) หลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์
- 99) หลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- 100) หลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย

17. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์

- 101) หลักสูตรดุริยางคศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดุริยางคศาสตร์สากล (คณะขอปิดหลักสูตร)
- 102) หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรีและนาฏศิลป์
- 103) หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ
- 104) หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม
- 105) หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน

18. วิทยาลัยการศึกษาศาสตร์

- 106) หลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์
- 107) หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศาสตร์
- 108) หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
- 109) หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมทางการศึกษาศาสตร์
- 110) หลักสูตรการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศาสตร์
- 111) หลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

หลักสูตรต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 หลักสูตร ได้แก่

- 112) ประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล

(2) ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม สมรรถนะหลัก และอัตลักษณ์

(Philosophy, Determination, VISION, MISSION, VALUES, Core Competencies and Culture)

ปรัชญา	ปณิธานชีวิต เสถียรชีวิต นาม (ปัญญาชีวิต เสถียรชีวิต นาม) "ดำรงชีวิตด้วยปัญญาประเสริฐที่สุด" (A Life of Wisdom Is the Most Wondrous of All)
ปณิธาน	ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน (Wisdom for Community Empowerment)
วิสัยทัศน์	หน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการศึกษา เพื่อพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศ
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการการศึกษาแก่นิสิตและบุคลากร 2. สนับสนุนและพัฒนาการจัดการศึกษา ให้บรรลุตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
ค่านิยม	Division Of Educational Services อุทิศตนด้วยทัศนคติที่ดี มีความกระตือรือร้น เต็มเปี่ยมไปด้วยความตั้งใจ D = Devote อุทิศ O = Optimistic ทัศนคติที่ดี E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น S = Sincerity ความตั้งใจ
สมรรถนะหลัก	เชี่ยวชาญในงาน บริการเป็นเลิศ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

(3.1) จำนวนบุคลากร จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และอายุการทำงาน

บุคลากรกองบริการการศึกษา มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 60 คน เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในหลากหลายสาขา จำแนกเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย 59 คน ลูกจ้างมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 1 คน ทั้งนี้ โดยเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก 1 คน ระดับปริญญาโท 27 คน ระดับปริญญาตรี 30 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 2 คนรายละเอียดดังนี้

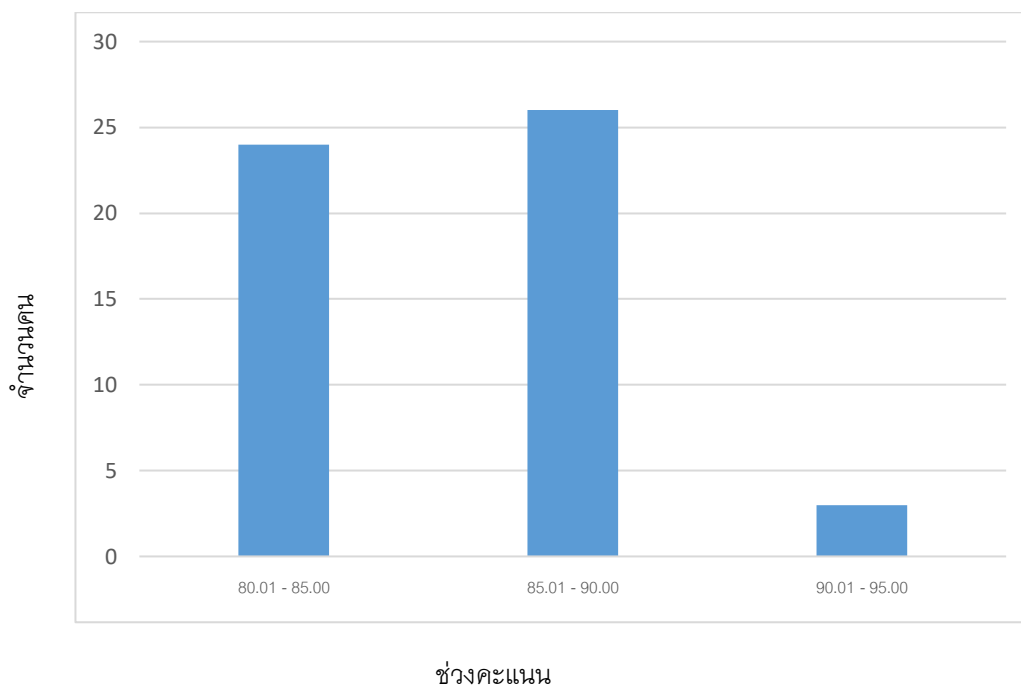
ตาราง 2 แสดงจำนวนบุคลากรกองบริการการศึกษา จำแนกตามประเภทตามตำแหน่งและวุฒิการศึกษา ดังนี้

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา				
	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	รวม
ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา		1			1
งานวิเทศสัมพันธ์		2	2		4
งานธุรการ		3	4	2	9
งานทะเบียนนิสิต		9	5		14
งานพัฒนาหลักสูตร		1	5		6
งานพัฒนาระบบสารสนเทศทางวิชาการ		1	4		5
งานประกันคุณภาพการศึกษา		3	1		4
งานรับเข้าศึกษา		3	3		6
งานสนับสนุนวิชาการ		3	5		8
ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานอธิการบดี	1	1	1		3
รวม (คน)	1	27	30	2	60

จำนวนบุคลากรจำแนกตามอายุการทำงาน

ตำแหน่ง	อายุการทำงาน				รวม (คน)
	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10-15 ปี	15 ปี ขึ้นไป	
ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา				1	1
งานวิเทศสัมพันธ์	1	2		1	4
งานธุรการ		4	4	1	9
งานทะเบียนนิสิต	5	1	6	2	14
งานพัฒนาหลักสูตร	1	2	3		6
งานพัฒนาระบบสารสนเทศทางวิชาการ	4	1			5
งานประกันคุณภาพการศึกษา	1		1	2	4
งานรับเข้าศึกษา	1	2	3		6
งานสนับสนุนวิชาการ	1	4	1	2	8
ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานอธิการบดี		2	1		3
รวม (คน)	14	18	19	9	60

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา ประจำปี 2564



จากการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา ประจำปี 2564 ระหว่าง 1 กรกฎาคม – 30 มิถุนายน 2564 ผลคะแนนของบุคลากรกองบริการการศึกษาภาพรวมพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับคะแนนอยู่ในระหว่าง 85.01 – 90 คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งแสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของกองบริการการศึกษาสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลได้อยู่ในระดับดีมาก

สมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา (Personal Competency)

(3.2) สมรรถนะของพนักงาน

พนักงานสายสนับสนุน

1. มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. บริการที่ดี (Service Mind)
3. เชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. ทำงานเป็นทีม (Teamwork)
5. ยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน (Integrity)
6. มุ่งสานความคิดสร้างจิตใจ ให้เกิดพลังความสามัคคี ร่วมสร้างสิ่งที่ดีให้มหาวิทยาลัยพะเยาได้รับการยอมรับจากชุมชน สังคม ประเทศชาติ และนานาชาติ

(4) สินทรัพย์ (Assets)

(4.1) สถานที่ปฏิบัติงาน

สถานที่ปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษา ณ อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา ชั้น 1 แบ่งเป็น 5 ห้อง ประกอบด้วย

- 1) กบศ. ห้องที่ 1 ประกอบด้วย งานทะเบียนนิสิต และงานวิเทศสัมพันธ์
- 2) กบศ. ห้องที่ 2 ประกอบด้วย ห้องผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา งานธุรการ และงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) กบศ. ห้องที่ 3 ประกอบด้วย งานพัฒนาหลักสูตร และงานทะเบียนนิสิต หน่วยตารางสอน
- 4) กบศ. ห้องที่ 4 ประกอบด้วย งานพัฒนาสารสนเทศทางวิชาการ งานสนับสนุนวิชาการ
- 5) กบศ. ห้องที่ 5 ประกอบด้วย ห้องสตูดิโอ และงานรับเข้าศึกษา

(4.2) เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

กองบริการการศึกษามีการนำเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจของกองบริการการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 3 เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	การนำมาใช้
เทคโนโลยี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบบริการการศึกษา (reg) 2. ระบบคำร้องออนไลน์ 3. ระบบงานรับเข้าศึกษา 4. ระบบ TQF ออนไลน์ 7. ระบบจัดการสารสนเทศบัณฑิตศึกษา (grad.up.ac.th) 8. ระบบบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (ithesis.up.ac.th) 9. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (qa.up.ac.th) 10. ระบบบริหารจัดการสหกิจศึกษา (coop.up.ac.th) 11. ระบบรับเข้าศึกษา (admission.up.ac.th) 12. ระบบจัดการรายวิชาศึกษาทั่วไป สู่คนไทยพันธุ์ใหม่ (does.up.ac.th/ge) 13. ระบบลงทะเบียนบัณฑิตออนไลน์ (graduate.up.ac.th/registration)

	14. ข่าวทุนการศึกษาต่างประเทศ (pr.doga.up.ac.th/affairs)
อุปกรณ์สำนักงาน	1. โทรศัพท์และโทรสาร 2. โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3. ระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตไร้สาย 4. เครื่องถ่ายภาพเอกสาร (ก๊อบปีปริ้นท์) 5. เครื่องแสกนเนอร์ 6. เครื่องคอมพิวเตอร์ 7. เครื่องพิมพ์ (Printer) 8. Projector 9. กล้องถ่ายภาพนิ่ง 10. กล้องถ่ายวิดีโอ 11. ตู้ลำโพงพร้อมไมโครโฟน/หูฟัง/เครื่องบันทึกเสียง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	รถยนต์ตู้

(5) งบประมาณ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กองบริการการศึกษา ได้รับการจัดสรรงบประมาณ เพื่อดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี จำนวนทั้งสิ้น 6,840,000 บาท

กองบริการการศึกษา ได้รับเงินจัดสรรตามพันธกิจ และตามแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ 2565 ดังรายละเอียดดังนี้

1)	ค่าใช้จ่ายลงทุน	จำนวน	68,500 บาท
2)	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	จำนวน	3,381,500 บาท
3)	โครงการการจัดการความรู้ KM (Knowledge Management)	จำนวน	120,000 บาท
4)	โครงการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร	จำนวน	100,000 บาท
5)	โครงการเครือข่ายประชาสัมพันธ์สื่อสารองค์กรและความเป็นสากล	จำนวน	50,000 บาท
6)	โครงการจัดทำระบบ "การจัดการศึกษาในลักษณะอื่นและการเรียนรู้ตลอดชีวิต"	จำนวน	100,000 บาท

7)	โครงการจัดฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (Assessor Training)	จำนวน	250,000	บาท
8)	โครงการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565 และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2566	จำนวน	10,000	บาท
9)	โครงการเตรียมความพร้อมด้านวิชาการและทักษะการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนิสิต ชั้นปีที่ 1	จำนวน	500,000	บาท
10)	โครงการแนะแนวสัญญาจร	จำนวน	200,000	บาท
11)	โครงการผลิตสื่อเพื่อภาพลักษณ์องค์กรสู่ความเป็นสากล	จำนวน	10,000	บาท
12)	โครงการผู้บริหารมหาวิทยาลัยพบผู้บริหารสถานศึกษาและแนะแนวสัญญาจร	จำนวน	1,000,000	บาท
13)	โครงการผู้บริหารสถานศึกษาและอาจารย์แนะแนวเยี่ยมชม มหาวิทยาลัย	จำนวน	300,000	บาท
14)	โครงการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานอาจารย์มืออาชีพ	จำนวน	100,000	บาท
15)	โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรและกิจกรรมความเป็นสากล	จำนวน	90,000	บาท
16)	โครงการพัฒนาระบบออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาในรูปแบบดิจิทัล (Digital transcript)	จำนวน	100,000	บาท
17)	โครงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการการศึกษา	จำนวน	30,000	บาท
18)	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรกองบริการการศึกษา	จำนวน	400,000	บาท
19)	โครงการรับรายงานตัวขึ้นทะเบียนนิสิต	จำนวน	30,000	บาท
รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น			6,840,000	บาท

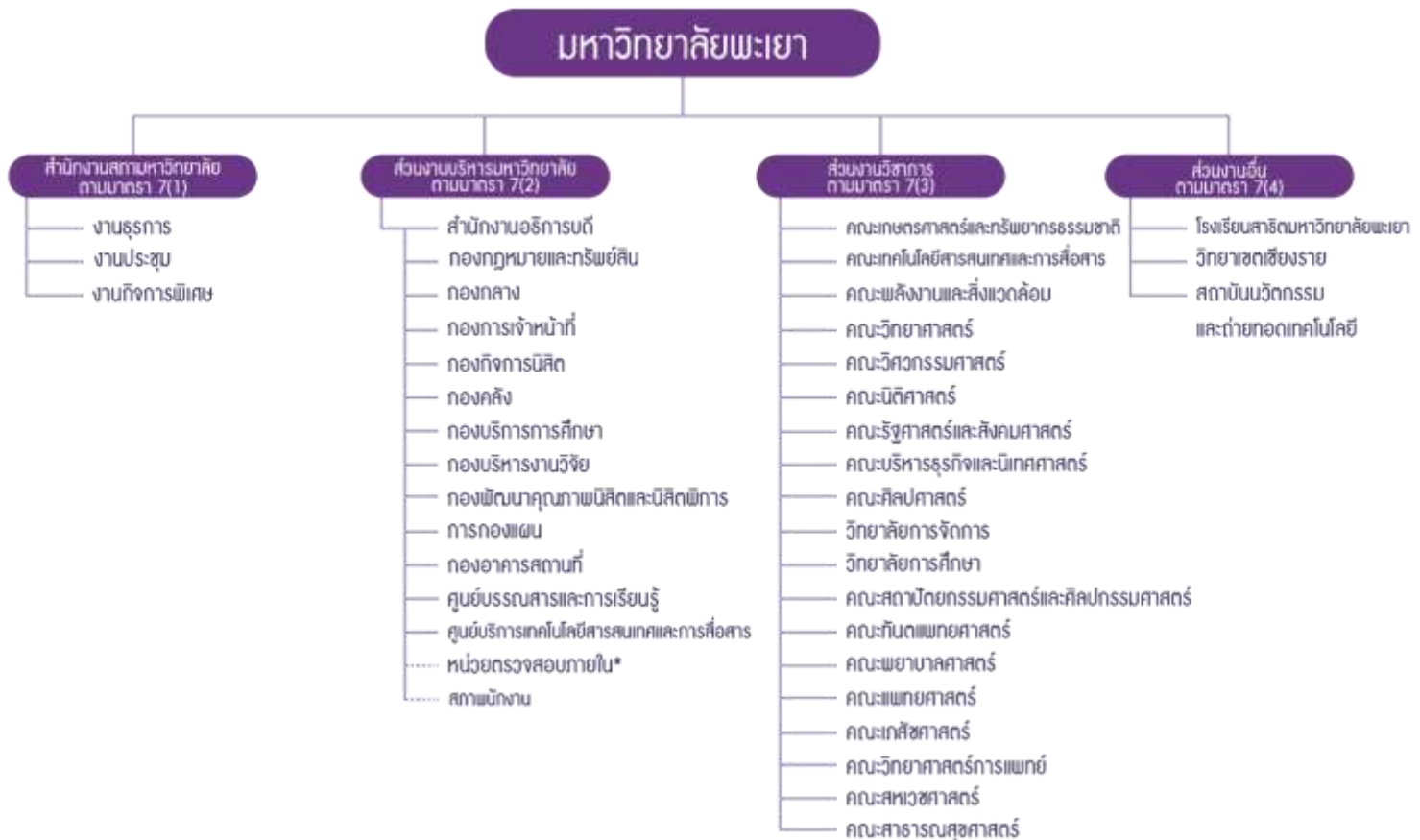
(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

กองบริการการศึกษา ปฏิบัติภารกิจตามพระราชบัญญัติ ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ และประกาศ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านการเงินและพัสดุ ด้านบุคลากร ด้านการบริการวิชาการ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อสนับสนุนกระบวนการผลิตบัณฑิตและการบริการงานวิชาการ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้คณะ/วิทยาลัยมีการดำเนินการหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 และตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้ นิสิตอยู่และเรียน (Live and Learn) อย่างมีความสุขจบไปมีงานทำ และเป็นคนดีของสังคม

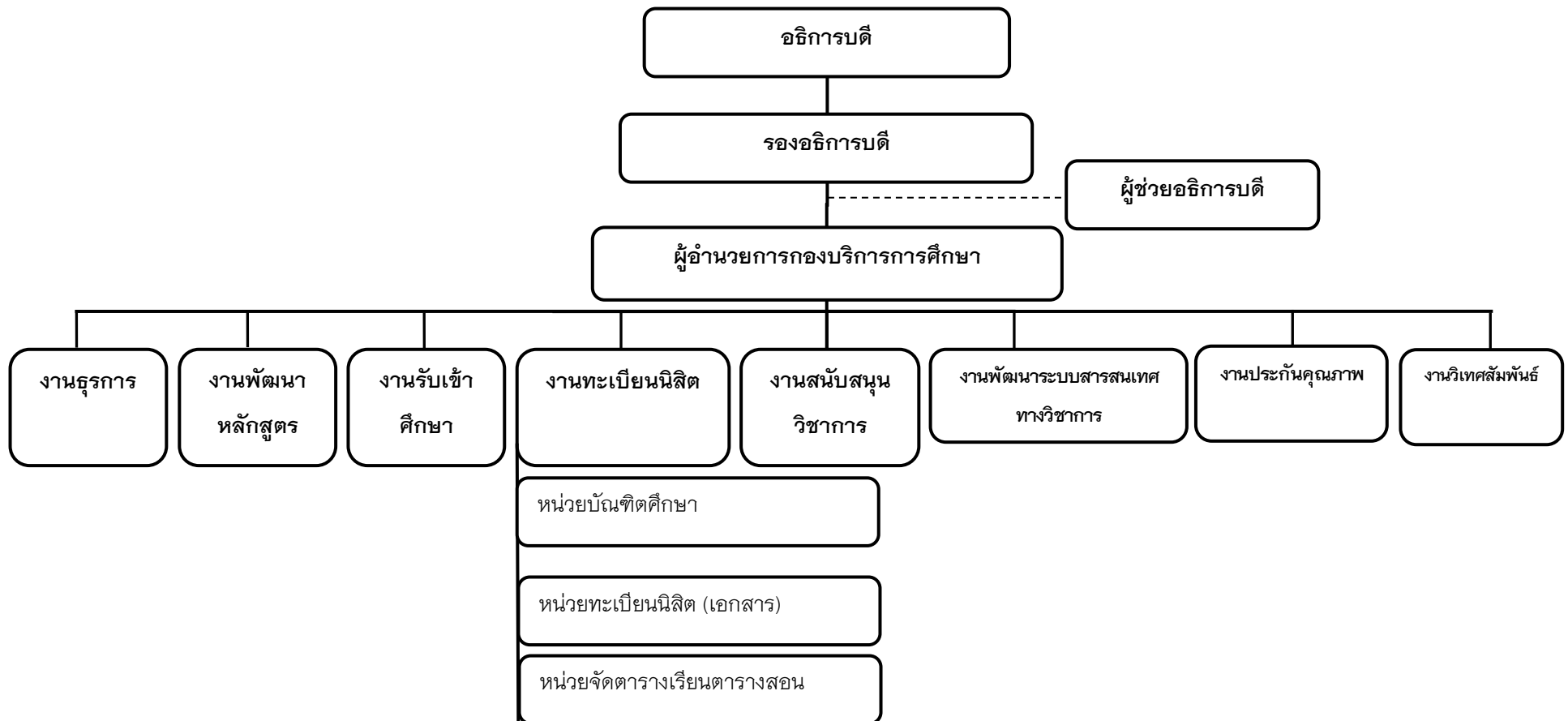
1.3.2 ความสัมพันธ์ระดับองค์การ (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure)

โครงสร้างองค์การมหาวิทยาลัยพะเยา



โครงสร้างองค์กร กองบริการการศึกษา





(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS) ประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการนิสิต ผู้ปกครองนิสิต บัณฑิตและศิษย์เก่า เป็นต้น โดยกองบริการการศึกษา ได้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการดังนี้

ตารางที่ 4 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดีรองอธิการบดี คณบดี ผู้ช่วยอธิการบดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร 2. การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
พนักงานสายวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดตารางเรียนตารางสอนให้แล้วเสร็จด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น 2. การจัดโครงการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของพนักงานสายวิชาการ 3. การสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศต่างๆ
พนักงานสายบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสนับสนุนการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา 2. การสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ
นิสิต	<ol style="list-style-type: none"> 1. การยื่นคำร้องขอเอกสารสำคัญทางการศึกษามีความรวดเร็วยิ่งขึ้น 2. การลงทะเบียนเรียน และการเพิ่ม-ถอนรายวิชาที่มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น 3. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปยังนิสิตมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
ผู้ปกครองนิสิต	<ol style="list-style-type: none"> 1. การชำระค่าลงทะเบียนเรียนของนิสิตมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น 2. การรายงานผลการศึกษาของนิสิตให้ผู้ปกครองทราบทุกภาคการศึกษา
บัณฑิตและศิษย์เก่า	<ol style="list-style-type: none"> 1. การยื่นคำร้องขอเอกสารสำคัญทางการศึกษามีความรวดเร็วยิ่งขึ้น 2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปยังบัณฑิตและศิษย์เก่ามีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)

กองบริการการศึกษาได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจอย่างหลากหลาย การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จจึงมีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและสนับสนุนการปฏิบัติงานระหว่างกัน จำแนกดังนี้

ตารางที่ 5 ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง
1. คณะ/วิทยาลัย ภายในมหาวิทยาลัย	สนับสนุนการดำเนินการหลักสูตรของคณะ/วิทยาลัย ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
2. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	นำส่งรายละเอียดของหลักสูตร ของคณะ/วิทยาลัยไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อพิจารณา รับทราบการให้ความเห็นชอบหลักสูตร
3. สถานศึกษา	ประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาต่อ ในหลักสูตรต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ไปยังสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาประชาสัมพันธ์และคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยพะเยา
4. นิสิต	การให้บริการต่างๆ ตั้งแต่การรับเข้าศึกษา การลงทะเบียนเรียน การยื่นคำร้องขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา จนถึงสำเร็จการศึกษา
5. หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย	ความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ อาทิ การให้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา กอง/ศูนย์ต่างๆ

1.4 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

1.4.1 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

กองบริการการศึกษาให้บริการด้านวิชาการ และบริการการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคนให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ดังนั้นคู่แข่งของมหาวิทยาลัยก็คือมหาวิทยาลัยต่างๆ ภายในประเทศไทย ซึ่งมหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งในปีพ.ศ. 2564 ได้ติดอันดับที่ 11 ของประเทศ จากการจัดอันดับมหาวิทยาลัย THE Impact Rankings 2021 หรือมหาวิทยาลัยที่ดำเนินพันธกิจเพื่อสังคมและชุมชนที่วัดความสำเร็จของมหาวิทยาลัยทั่วโลก อีกทั้งมหาวิทยาลัยพะเยา ยังมีหลักสูตรที่หลากหลาย เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของตลาดแรงงาน

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

ด้านการจัดการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัย โดยกองบริการการศึกษา ได้สนับสนุนการดำเนินการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก นอกจากนี้ ยังจัดการศึกษาหลักสูตรควบระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา หลักสูตรควบระดับปริญญาตรีควบปริญญาโท หลักสูตรระยะสั้น โดยในปีงบประมาณ 2565 มหาวิทยาลัยยังมุ่งเน้นการจัดการศึกษาในรูปแบบ CWIE และการจัดการศึกษาเพื่อ Re-skill/Up-skill ที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคม ซึ่งสามารถเป็นโอกาสในการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันได้ต่อไปในอนาคต

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

กองบริการการศึกษาให้บริการด้านวิชาการ และการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยงานทะเบียนนิสิต มีภาระกิจในการให้บริการจัดการเรียนการสอน การสอบ และการรายงานตัว เป็น นิสิต ใหม่ รวมทั้ง การยื่นคำร้อง การรายงานผลการเรียน ซึ่งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ได้ผลักดัน สถาบันศึกษาทุกแห่งให้ใช้ทรานสคริปต์ดิจิทัล (Digital Transcript) เพื่อยกระดับการศึกษาไทยเข้าสู่ยุค Digital Transformation อย่างเป็นทางการ ด้วยเหตุผลดังกล่าว มหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้ศึกษารูปแบบการดำเนินงานจากมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พร้อมทั้งได้เรียนรู้การดำเนินการบางส่วนเพื่อปรับปรุงรายงานผลการเรียน (Digital Transcript) และกำลังจะนำมาใช้ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา โดยทั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการให้คำปรึกษาในปรับปรุงรายงานผลการเรียน (Digital Transcript)

1.4.2 บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

(1) บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

กระแสการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมไทยและสังคมโลก จำนวนประชากรวัยเรียนที่ลดลง จำนวนผู้สูงอายุมากขึ้น จำนวนสถาบันการศึกษาที่มีให้เลือกจำนวนมาก มหาวิทยาลัยพะเยา ต้องมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพบัณฑิต ให้ความสำคัญกับการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับสูงเฉพาะทางตามความต้องการของประเทศ เพื่อให้มีศักยภาพตรงตามความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน รวมทั้งความต้องการแรงงานของภาคอุตสาหกรรมอนาคต (New S-curve) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเป้าหมายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในอนาคต (New Engine of Growth)

กองบริการการศึกษา เป็นส่วนงานบริหารมหาวิทยาลัย ตามมาตรา 7 (3) ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 ดังนั้น การดำเนินการที่เกี่ยวกับ กฎหมาย การเงิน พัสดุ จึงมีการตรวจสอบและได้รับคำปรึกษาจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กองกฎหมาย กองคลัง และสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้สอดคล้องกับ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยกองบริการการศึกษา ได้มุ่งเน้นการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปเป้าหมายที่กองบริการการศึกษาได้กำหนดไว้ ดังนี้

ตารางที่ 6 บริบทเชิงกลยุทธ์

บริบทเชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกและพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขีดความสามารถและการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามหน้าที่ที่มอบหมาย มหาวิทยาลัย สนับสนุนทุนการศึกษา และการฝึกอบรมเพื่อสร้างทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
ด้านการปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> ลดข้อผิดพลาด ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และรองรับนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้บริหารสนับสนุนและให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

	3.ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อ ได้รับบริการการที่ถูกต้อง รวดเร็ว	
ด้านงบประมาณ	-	มีงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ ในการปฏิบัติงาน

1.4.3 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)

วงจร	ผลการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา
Plan	มีการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการประชุมสร้างการรับรู้ร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรกองบริการการศึกษา
Do	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ด้านงบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้ผลกาดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้
Check	มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของกิจกรรม/โครงการ ผ่านระบบสารสนเทศ และระบบการติดตามการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา โดยสามารถสรุปผลการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรม/โครงการเพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปตามแผนปฏิบัติการของกองบริการการศึกษาได้
Act	สามารถนำผลของการดำเนินงานในรูปแบบของกิจกรรม/โครงการมาวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคเพื่อปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 2

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและสถานการณ์องค์กร

2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร

การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและการวิเคราะห์สภาวะการณ์ของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อให้การประเมินคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence; EdPEX) โดยได้วิเคราะห์สภาวะการณ์ของกองบริการการศึกษาได้ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อธุรกิจ (PESTEL Analysis)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกด้วย PESTEL Analysis

PEST	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1.(P) นโยบายการเมือง (Politics)		การปรับเปลี่ยนเกณฑ์การรับเข้าของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มีผลต่อการดำเนินงานและการวางแผนการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา
2.(E) เศรษฐกิจ อาชีพ รายได้ (Economic)		สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 (COVID-19) มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการปรับลดเงินค่าเทอมให้กับนิสิต ปรับลดงบประมาณรายจ่ายประจำปีของกองบริการการศึกษา และส่งผลกระทบต่อความต้องการเอกสารทางการศึกษา และผลกระทบต่อรายรับทั้งหมดของมหาวิทยาลัย และกองบริการการศึกษา
3.(S) สังคม วัฒนธรรม	สร้างนวัตกรรม สร้างเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดการติดต่อกันทางสังคม	สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 (COVID-19) มีผลกระทบต่อ การติดต่อระหว่างกันของสังคม ดังนั้นจึงส่งผลให้การ

		ติดต่อสื่อสารระหว่างนิสิตกับมหาวิทยาลัยมีช่องว่างบางครั้งการสื่อสารอาจมีความคลาดเคลื่อน
4.(T) เทคโนโลยี (Technology)		การพัฒนาเทคโนโลยี มีความสำคัญมากในปัจจุบัน แต่บุคลากรในการพัฒนาเทคโนโลยีก็มีความสำคัญมาก ๆ เท่าเทียมกัน กองบริการการศึกษาพบปัญหาในการดำเนินงานเนื่องจากขาดบุคลากรที่สำคัญในการพัฒนาระบบทางการศึกษา เนื่องจากบุคลากรลาออกบ่อย อีกทั้งยังขาดบุคลากรที่มีความชำนาญในด้านเทคโนโลยีอีกด้วย
5.(E) สิ่งแวดล้อม (Environment)	สถานที่ และภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย เป็นพื้นที่สีเขียว และสวยงาม สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับนิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป ในการเป็นสถานที่ ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ นันทนาการ และภูมิทัศน์ที่สวยงาม	สภาวะอากาศในช่วงฤดูร้อน เกิดมลภาวะอากาศเป็นพิษ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของนิสิต บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย
6.(L) กฎหมาย (Legal)	การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการประชุมเป็นการจัดประชุมออนไลน์ ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้มหาวิทยาลัยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	การปรับเปลี่ยน กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติต่างๆ ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2.1.2 การวิเคราะห์องค์กรตามแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7's Framework)

(1) การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน ด้วย 7s McKinsey

7s McKinsey	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
1. Strategy	<ol style="list-style-type: none"> 1. แผนยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ ได้มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ 2. วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์และตัวชี้วัด มีความสอดคล้องกัน 3. มีการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อการบรรลุเชิงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ 2. การวางแผนกลยุทธ์ไม่สอดคล้องตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพองค์กร
2. Structure	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน 2. มีการจัดคนเข้าทำงานตามโครงสร้างและกระจายอัตรากำลังอย่างทั่วถึง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สัดส่วนเงินรายได้ในการดำเนินงาน ยังพึ่งพาเงินรายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษาเป็นหลัก
3. System	มีทรัพยากรด้านสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถรองรับและเพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ควรการเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ของทุกหน่วยงาน ผสานเป็นระบบเดียวกัน เกิดความไม่สะดวกในการใช้งาน และไม่มี Big Data ที่มีประสิทธิภาพ
5. STAFF	<ol style="list-style-type: none"> 1. การคัดเลือกบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติตรง กับสายงานที่ปฏิบัติ 2. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด 	ขาดบุคลากรด้าน IT
6. SKILL	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ 2. บุคลากรสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้ 3. บุคลากรมีความสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ 	ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะนักวิชาการคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน ด้วย 7s McKinsey (ต่อ)

7s McKinsey	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
7. STYLE	1. ยึดแน่นแจ่มใส 2. ทำงานร่วมกันเป็นทีม	ขาดทักษะความเป็นผู้นำ
8. Shared Value	1. มีการกำหนดค่านิยมร่วม 2. มหาวิทยาลัยเน้นการมีส่วนร่วม (Unity) ของผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับ รวมถึง เน้นการปฏิบัติงาน แบบมืออาชีพ (Professional)	1. ขาดการสื่อสารและทำความเข้าใจค่านิยมร่วม ไม่มีแผนรองรับการขับเคลื่อนค่านิยมร่วม 2. บุคลากรยังไม่ตระหนักในค่านิยมร่วม

2.2 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage)

2.2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันด้วยแบบจำลองแรงผลักดัน 5 ประการ (Five Forces Model)

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันด้วยแบบจำลองแรงผลักดัน 5 ประการ (Five Forces Model)

รายการ	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์
1. อำนาจการต่อรองของลูกค้า	กองบริการการศึกษา จัดตั้งเพื่อดำเนินการด้านการเรียนการสอนให้กับนิสิต บุคลากร อาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยจึงเป็นมหาวิทยาลัยแบบรวมศูนย์ : ความท้าทายทางกลยุทธ์คือนิสิตมีอำนาจต่อรองในกรณีที่เกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเช่น COVID-19 นิสิตมีโอกาสในการเรียกร้องสิทธิในการลดค่าเทอมในการเรียน ถือเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์
2. อำนาจต่อรองจากคู่ค้า	คู่ค้ามีอำนาจต่อรองกับทางมหาวิทยาลัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่สามารถจ่ายเงินให้กับคู่ค้าทันที ทำให้ต้องจ่ายเงินเป็นแบบเชื่อ ทำให้สินค้าบางรายการแพงขึ้นหากเปรียบเทียบกับท้องตลาดทั่วไป
3. การคุกคามของผู้ประกอบการรายใหม่	ผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นใหม่เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับลูกค้า แต่มหาวิทยาลัยพยายามได้เปรียบเชิงกลยุทธ์คือ มหาวิทยาลัย ได้

	ผลิตหลักสูตรหลายหลาย จึงเป็นความท้าทายให้กับลูกค้าที่จะเข้าศึกษากับทางมหาวิทยาลัยพะเยา
4.การแข่งขันของคู่แข่งในธุรกิจสายงานเดียวกัน	มหาวิทยาลัยพะเยามีคู่แข่งในทางธุรกิจที่เป็นสายงานเดียวกันมากมายหลากหลายมหาวิทยาลัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์คือสามารถติดอันดับที่ 11 ของประเทศจากการจัดอันดับมหาวิทยาลัย THE Impact Rankings 2011
5.การคุกคามจากสินค้าหรือการบริการทดแทน	มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ดังนั้นการคุกคามคู่แข่งจึงมีโอกาสน้อย แต่มหาวิทยาลัยมีท้าทายทางกลยุทธ์คือเสริมสร้างศักยภาพนิสิต บัณฑิต และมหาบัณฑิตให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคตตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

2.3 การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบขององค์กรด้วยแบบจำลอง Business Model Canvas

ตารางที่ 10 องค์ประกอบขององค์กรด้วยแบบจำลอง Business Model Canvas

<p>คู่ค้า/ความร่วมมือ /เครือข่าย (Key part-ners)</p> <p>- คู่ค้า/ความร่วมมือ คือ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ภายในได้แก่ คณะ/วิทยาลัย ส่วนงานต่างๆ ภายนอกได้แก่ โรงเรียน/มหาวิทยาลัยที่เป็นคู่ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยพะเยา</p>	<p>กิจกรรมหลักของโมเดลธุรกิจ (Key Activities)</p> <p>- เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนงานทางด้านวิชาการและบริการการศึกษา ภายในภายนอก มหาวิทยาลัยพะเยา</p> <p>ทรัพยากรหลักที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน (Key Resources)</p> <p>- บุคลากร - ครุภัณฑ์สำนักงาน</p>	<p>จุดเด่น/คุณค่าของธุรกิจที่นำเสนอต่อลูกค้า (Value Propositions)</p> <p>- การดำเนินงานเพื่อให้บริการและสนับสนุนงานวิชาการอย่างมืออาชีพ โดยปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศและคำสั่งอย่างซื่อสัตย์สุจริต</p>	<p>การรักษาลูกค้า/ความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationships)</p> <p>-เครือข่ายครูแนะแนว -เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านกองบริการการศึกษา</p> <p>ช่องทางเข้าถึงลูกค้า (Channels)</p> <p>-การติดต่อประสานงานโดยตรง -การสื่อสารช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Facebook , Line ฯลฯ -การสื่อสารด้วยเอกสาร</p>	<p>กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Customer Segments)</p> <p>- โรงเรียน - นิสิต - คณะ/วิทยาลัย - ผู้บริหาร - ส่วนงานต่าง ๆ</p>
<p>โครงสร้างต้นทุนและค่าใช้จ่าย (Cost Structure)</p> <p>-เล่มงบประมาณรายจ่ายในแต่ละปีงบประมาณ จากกองแผนงาน</p>			<p>รายได้ของกิจการ (Revenue Streams)</p> <p>-การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีจากมหาวิทยาลัย</p>	

2.4 การวิเคราะห์ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ	รูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
- โรงเรียน	มีอิทธิพลต่อองค์กรสูง	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง - ได้รับคำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดี บริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง - มีการบริหารจัดการในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เช่น ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน, ลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน - ได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจน - ยอมรับข้อร้องเรียนและนำมาปรับปรุงแก้ไข - มีความซื่อสัตย์ และไม่มียุทธศาสตร์ที่ซับซ้อน เช่น ไม่มีการเรียกรับสินบน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างระบบการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อประสานงานโดยตรง - การสื่อสารช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ E-mail , Line Facebook - การสื่อสารด้วยเอกสาร
- นิสิต	มีอิทธิพลต่อองค์กรสูง	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง - ได้รับคำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดี บริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง - มีการบริหารจัดการในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เช่น ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน, ลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน - ได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจน - ยอมรับข้อร้องเรียนและนำมาปรับปรุงแก้ไข 	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างระบบการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อประสานงานโดยตรง - การสื่อสารช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ E-mail , Line Facebook - การสื่อสารด้วยเอกสาร

		<ul style="list-style-type: none"> -มีความซื่อสัตย์ และไม่ มีผลประโยชน์ทับซ้อน เช่นไม่มีการเรียกรับ สินบน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบ ได้ 		
- คณะ/วิทยาลัย	มีอิทธิพลต่อองค์กรสูง	<ul style="list-style-type: none"> -ได้รับการบริการที่ รวดเร็ว และถูกต้อง -ได้รับคำแนะนำและ ข้อเสนอแนะที่ดี บริการที่ อบอุ่นและเป็นกันเอง -มีการบริหารจัดการใน องค์กรที่มีประสิทธิภาพ เช่น ลดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน, ลดต้นทุนใน การปฏิบัติงาน -ได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจน -ยอมรับข้อร้องเรียนและ นำมาปรับปรุงแก้ไข -มีความซื่อสัตย์ และไม่ มีผลประโยชน์ทับซ้อน เช่นไม่มีการเรียกรับ สินบน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบ ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> -การสร้างระบบการ ให้บริการที่มีความ รวดเร็ว ถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> -การติดต่อประสานงาน โดยตรง -การสื่อสารช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ E-mail , Line Facebook -การสร้างเวทีในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการ ดำเนินงาน -การสื่อสารด้วยเอกสาร
- ผู้บริหาร		<ul style="list-style-type: none"> -ได้รับการบริการที่ รวดเร็ว และถูกต้อง -ได้รับคำแนะนำและ ข้อเสนอแนะที่ดี บริการที่ อบอุ่นและเป็นกันเอง -มีการบริหารจัดการใน องค์กรที่มีประสิทธิภาพ เช่น ลดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน, ลดต้นทุนใน การปฏิบัติงาน -ได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจน -ยอมรับข้อร้องเรียนและ นำมาปรับปรุงแก้ไข 	<ul style="list-style-type: none"> -การสร้างระบบการ ให้บริการที่มีความ รวดเร็ว ถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> -การติดต่อประสานงาน โดยตรง -การสื่อสารช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ E-mail , Line Facebook -การจัดประชุม -การสื่อสารด้วยเอกสาร

		<p>-มีความซื่อสัตย์ และไม่ มีผลประโยชน์ทับซ้อน เช่นไม่มีการเรียกรับ สินบน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบ ได้</p>		
--	--	--	--	--

ส่วนที่ 3

แผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา

กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569

กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 จัดทำขึ้นโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในกองบริการการศึกษาทุกกลุ่ม โดยมีการศึกษาแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา และนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพัฒนามหาวิทยาลัย และการเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับสูงเฉพาะทางตามความต้องการของประเทศ พ.ศ. 2565 – 2569 กับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย รวมทั้งการกำหนดแนวทางการติดตามประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยาให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมได้ดำเนินการตามกระบวนการดังนี้

กระบวนการที่ 1 พฤษภาคม – กรกฎาคม 2564 ศึกษาพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากหลากหลายมหาวิทยาลัย ที่มีการดำเนินการคล้ายๆ กับบริบทการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา วิเคราะห์การดำเนินงานของกองบริการการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา โดยแบ่งออกเป็นประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยที่สำค้ำคัญของกองบริการการศึกษา

กระบวนการที่ 2 กรกฎาคม 2564 ประชุมผู้บริหารและงานผู้รับผิดชอบเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย พร้อมทั้งร่วมกันวางกรอบเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ร่วมกันกับผู้รับผิดชอบตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยและการส่งเสริมการจัดการความรู้ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา และให้บริการด้านวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการที่ 3 สิงหาคม 2564 ดำเนินการจัดประชุมเพื่อสร้างการรับรู้ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา รวมทั้งระดมความคิดในการจัดทำกลยุทธ์ในการพัฒนาของบริการการศึกษา โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ รวมทั้งผู้ช่วยอธิการบดี (ผศ.ดร.น้ำเงิน จันทรมณี) ให้ความรู้ วิธีการ และแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริการการศึกษา

กระบวนการที่ 4 กันยายน – ตุลาคม 2564 ตรวจสอบและปรับปรุงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 โดยพิจารณาจากบริบทของกองบริการการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับสูงเฉพาะทางตามความต้องการของประเทศ

กระบวนการที่ 5 พฤศจิกายน จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 (ระยะ 5 ปี) ฉบับสมบูรณ์

4. แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนากองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

มหาวิทยาลัยพะเยา ได้กำหนดพันธกิจหลักที่สอดคล้องกับแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับสูงเฉพาะทางตามความต้องการของประเทศ พ.ศ. 2565 – 2569 รวมทั้งสอดคล้องกับแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยพะเยา นโยบายและวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีเป้าหมายในการพลิกโฉมมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับการพลิกโฉมประเทศ (Reinvent the nation) เพื่อสร้างและพัฒนาคนในศตวรรษที่ 21

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้กำหนดพันธกิจหลักและประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนาระบบการบริหารงานที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล มุ่งเน้นสร้างความเข้มแข็งของสังคมด้วยการเตรียมคนไทยที่มีคุณภาพในศตวรรษ ที่ 21 พัฒนาระบบการสนับสนุนการศึกษา ให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย การพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพตามนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งด้านการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาและให้บริการด้านวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางต่อไปนี้

แผนยุทธศาสตร์ กองบริการการศึกษา 2565-2569														
เป้าประสงค์	กลยุทธ์	มาตรการ	ตัวชี้วัด											
			ผลผลิต (Output)					ผลลัพธ์ (Outcome)						
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล			2565	2566	2567	2568	2569	2565	2566	2567	2568	2569		
1.1 พัฒนองค์กรเพื่อเป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่ดี ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และเป็นองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)	1.1.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1.1.1 นำเกณฑ์การประกันคุณภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน	จำนวนระบบให้บริการ/ระบบปฏิบัติงานที่ได้รับ	10	15	20	20	20	ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภาคส่วนในระดับ มากกว่า 3.50 จากคะแนนเต็ม 5	70	75	80	80	85
			ร้อยละของจำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน	50	60	70	80	90						
	1.1.2 พัฒนาระบบบริหารจัดการบุคลากร	1.1.2.1 ส่งเสริมพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	70	70	75	75	80	จำนวนบุคลากรที่อยู่ในกระบวนการขอรับการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	5	5	5	5	5
		1.1.2.2 ส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายงาน	มีระบบและกระบวนการทำงาน (Work process) ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายงาน	มี	มี	มี	มี	มี						
		1.1.2.3 ส่งเสริมให้มีการพัฒนางานประจำไปสู่งานวิจัย(R2R)หรือการวิจัยสถาบันให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละของบุคลากรที่จัดทำ R2R	5	10	15	20	20	ร้อยละของการนำผลงานวิจัยจากงานประจำมาใช้เพื่อการพัฒนาองค์กร	100	100	100	100	100
	1.1.3 พัฒนาศาสนาแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)	1.1.3.1 ปรับปรุงสถานที่ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมสุขภาวะที่ดีในการปฏิบัติงาน	มีการพัฒนา/ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่ในการปฏิบัติงาน	มี	มี	มี	มี	มี	ร้อยละของบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า 3.50 จากคะแนนเต็ม 5	70	80	80	85	90
		1.1.3.2 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่ร่วมกัน	มีกระบวนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	มี	มี	มี	มี	มี						
		1.1.3.3 ส่งเสริมการสร้างค่านิยมให้บุคลากรเกิดความรัก ผูกพันและมีส่วนร่วมในองค์กร (Drivers of ENGAGEMENT)	มีกระบวนการเสริมสร้างค่านิยม	มี	มี	มี	มี	มี						

1.2 การบริหารงานมีธรรมาภิบาล และความโปร่งใอย่างยั่งยืน	1.2.1 ส่งเสริมการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้	1.2.1.1 ส่งเสริมการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส	มีระบบและกระบวนการทำงาน (Work process) ด้านการส่งเสริมการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล						ผลคะแนนการประเมินผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	90	90	95	95	95
		1.2.1.2 พัฒนาระบบการให้บริการให้ชัดเจน และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม	ร้อยละของจำนวนคู่มือในการให้บริการ	80	85	90	95	100						
	1.2.2 การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน	1.2.2.1 ส่งเสริมกิจกรรมการสร้างการรับรู้ในการดำเนินงานภายในองค์กร	มีกระบวนการในการเสริมสร้างการรับรู้การดำเนินงาน	มี	มี	มี	มี	มี						
	1.2.3 การจัดทำมีช่องทางในการแจ้งเบาะแสข้อครหา	1.2.3.1 การคุ้มครองผู้ร้องเรียน และข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะต้องถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และมีการติดตามรายงานสามารถ ติดตามผลการร้องเรียนได้	มีระบบและกระบวนการรับข้อร้องเรียน	มี	มี	มี	มี	มี	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง	100	100	100	100	100
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพตามนโยบายของมหาวิทยาลัย														
2.1 สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและนโยบายของมหาวิทยาลัย	2.1.1 สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและนโยบายของมหาวิทยาลัย	2.1.1.1 สนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรของคณะ/วิทยาลัย ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและนโยบายของมหาวิทยาลัย	มีระบบและกระบวนการในการตรวจสอบติดตามการพัฒนาหลักสูตรของคณะ/วิทยาลัย	มี	มี	มี	มี	มี	ร้อยละของหลักสูตรที่บัณฑิตมีงานทำ และประกอบธุรกิจส่วนตัว มากกว่าร้อยละ 60	60	65	70	75	80
		2.1.1.2 พัฒนาระบบบริหารจัดการและติดตามหลักสูตรให้เป็นไปเกณฑ์มาตรฐานและนโยบายของมหาวิทยาลัย	ร้อยละของหลักสูตรที่ตอบสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัย	80	80	80	80	80	ร้อยละของหลักสูตรที่ผู้บัณฑิตมีความพึงพอใจในสมรรถนะของบัณฑิตในระดับ 3.50 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม 5	60	65	70	75	80
		2.1.1.3 สนับสนุนการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ร้อยละของหลักสูตรที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	100	100	100	100	100						

2.2 สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning)	2.2.1 สนับสนุนการพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning)	2.2.1.1 สนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อ Re skill/Up skill ที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคม	มีระบบการจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	มี	มี	มี	มี	มี	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบมากกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5	70	75	80	85	90
ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 3 สนับสนุนการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยและการส่งเสริมการจัดการความรู้														
3.1 สนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคตตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน	3.1.1 พัฒนาระบบการรับนิสิตเข้าศึกษาอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม	3.1.1.1 พัฒนาการประชาสัมพันธ์การรับเข้าศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ	สัดส่วนของผู้สมัครเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย พะเยาจากโควตาครูและแนวโน้มน้อยกว่าร้อยละ	35	35	40	40	40	จำนวนผู้เข้าศึกษาต่อเป็นไปตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	4500	4500	4500	4500	4500
		3.1.1.2 จัดโครงการและจัดสรรจำนวนรับของแต่ละโครงการให้ครอบคลุมและเท่าเทียม	ร้อยละของการสมัครนิสิตที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยพะเยา	50	50	50	50	50						
	3.1.2 พัฒนาระบบ/กระบวนการในการสนับสนุนการจัดการศึกษา	3.1.2.1 พัฒนาระบบปรับปรุงระบบ/กระบวนการปฏิบัติงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย	จำนวนระบบสารสนเทศในการสนับสนุนการจัดการศึกษาที่ได้รับการพัฒนา/ปรับปรุง	10	15	20	10	10	ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากกว่า 3.50 จากคะแนนเต็ม 5 = ต้องทำระบบประเมินเพิ่มเติม	70	75	80	80	85
									ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	>3.51	>3.51	>3.51	>3.51	>3.51
		3.1.2.2 พัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายวิชาการด้านการจัดการเรียนการสอน	มีระบบและกลไกในการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรสายวิชาการด้านการจัดการเรียนการสอน	มี	มี	มี	มี	มี	ผลประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน	>3.51	>3.51	>3.51	>3.51	>3.51
			ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับการพัฒนาทักษะการจัดการเรียนการสอน	20	25	30	35	40						
			ร้อยละของอาจารย์ที่ผ่านการประเมิน UP PSF ระดับ 2 ขึ้นไป	5	10	15	20	25						
	3.1.3 สนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาความเป็นสากลของนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา	3.1.3.1 จัดสภาพแวดล้อมให้บรรยากาศที่ส่งเสริมความเป็นสากลให้นิสิต	มีคู่มือภาษาอังกฤษในการให้บริการแก่ชีวิตและบุคลากรชาวต่างชาติ	มี	มี	มี	มี	มี						
			มีโครงการกิจกรรมที่ส่งเสริมความเป็นสากล	มี	มี	มี	มี	มี						

3.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้หน้า การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของ ของกระบวนการบริหารและ ดำเนินงานขององค์กร เพื่อพัฒนา ไปสู่องค์กรแห่งการเป็นเลิศในการ ให้บริการและสนับสนุนการจัด การศึกษา	3.2.1 ส่งเสริมองค์กรให้เกิดการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ LO (Learning Organization) และ เกิดแนวปฏิบัติที่ดี	3.2.1.1 สนับสนุนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ภายในองค์กร	จำนวนผลงานเผยแพร่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	15	15	20	20	30	จำนวนหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี	1	1	2	2	3
		3.2.1.2 สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเผยแพร่ผลงาน												
ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 4 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา และให้บริการด้านวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ														
4.1 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อ สนับสนุนการจัดการศึกษา และ ให้บริการด้านวิชาการอย่างมี ประสิทธิภาพ	4.1.1 พัฒนาระบบสารสนเทศ ตามภารกิจเพื่อสนับสนุนการ จัดการศึกษา และให้บริการ ด้านวิชาการอย่างมี ประสิทธิภาพ	4.1.1.1 พัฒนาระบบสารสนเทศโดยการ เชื่อมโยงและบูรณาการเพื่อ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	จำนวนระบบสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนา	10	15	20	20	20	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึง พอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ในระดับ มากกว่า 3.50 จากคะแนน เต็ม 5	70	75	80	80	85

ส่วนที่ 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการองค์ความรู้ (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

4.1 การประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา

4.1.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองบริการการศึกษา

เพื่อสร้างกระบวนการรับรู้ และความตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินการจัดทำ ยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 โดยมีระบบและกลไก ดังนี้

- 1) ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา ดำเนินการประชุมเพื่อสร้างการรับรู้ และตระหนักถึง นโยบายและทิศทางการพัฒนาของกองบริการการศึกษา ต่อบุคลากรกองบริการการศึกษา
- 2) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ฯ ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางที่หลากหลาย และมีการติดตามข้อมูลย้อนกลับ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะ ๆ

4.1.2 กำหนดผู้รับผิดชอบยุทธศาสตร์รายประเด็น

- 1) กำหนดผู้รับผิดชอบยุทธศาสตร์รายประเด็น และกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกัน ตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัย ระดับงาน และระดับบุคคล
- 2) กำหนดคณะทำงาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ฯ โดยการมีองค์ประกอบ เป็นหัวหน้างานต่าง ๆ ภายในกองบริการการศึกษา

4.1.3 การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

- 1) สร้างความสอดคล้องของการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ กับการประเมินการปฏิบัติงานตามระดับของตัวชี้วัดการดำเนินงาน ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และบุคลากรรายบุคคล
- 2) ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ตามตัวชี้วัด และตามรอบเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุ เป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- 3) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ต่อผู้รับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

4.2 การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงาน

การดำเนินการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 เป็นรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน โดยกำหนดให้มีการประเมินปีงบประมาณละ 2 ครั้ง ตามวิธีการและขั้นตอน ดังนี้

การรายงานผล

- 1) การรายงานผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ (งบประมาณรายได้ประจำปีงบประมาณ) รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ตามข้อกำหนด ITA
- 2) รายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณต่อมหาวิทยาลัย กรมบัญชีกลางและสำนักงบประมาณ ปีละ 4 ครั้ง (มกราคม, เมษายน, กรกฎาคม, กันยายน)
- 3) รายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดต่อมหาวิทยาลัย กรมบัญชีกลาง และสำนักงบประมาณ ปีละ 4 ครั้ง (มกราคม, เมษายน, กรกฎาคม, กันยายน)

4.3 การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement)

กองบริการการศึกษา ดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งทำการแบ่งผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัดเพื่อให้แต่ละงานทราบภารกิจหลักตามแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับสูงเฉพาะทางตามความต้องการของประเทศ พ.ศ. 2565 – 2569 โดยได้จัดการความรู้ (Knowledge Management) ในรูปแบบการบริหารจัดการการดำเนินงานภายในกองบริการการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนอกจากการเรียนรู้ระบบการทำงานซึ่งกันและกันแล้ว บุคลากรยังสามารถนำไปต่อยอดเป็นการเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational Learning) เพื่อสร้างองค์ความรู้ และพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรกองบริการการศึกษาต่อไป โดยได้กำหนดการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 13 การติดตามประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการติดตามผล (รอบปีงบประมาณ)	ผลลัพธ์
จำนวนระบบให้บริการ/ ระบบปฏิบัติงานที่ได้รับ การพัฒนาปรับปรุง	กองบริการการศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการทุกภาคส่วนใน ระดับ มากกว่า 3.50 จากคะแนนเต็ม 5
ร้อยละของจำนวนคู่มือ การปฏิบัติงาน			
ร้อยละของบุคลากรที่ ได้รับการพัฒนา มีระบบและกระบวนการ ทำงาน (Work process) ด้านการส่งเสริม ความก้าวหน้าตามสาย งาน	งานธุรการ	ปีละ 1 ครั้ง	จำนวนบุคลากรที่อยู่ใน กระบวนการขอรับการ ประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่ สูงขึ้น
ร้อยละของบุคลากรที่ จัดทำ R2R	งานธุรการ	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของการนำ ผลงานวิจัยจากงาน ประจำมาใช้ในการ พัฒนาองค์กร
มีการพัฒนา/ปรับปรุง สภาพแวดล้อมและ สถานที่ในการ ปฏิบัติงาน	งานธุรการ	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของบุคลากรมี ความพึงพอใจในการ ทำงานมากกว่า 3.50 จากคะแนนเต็ม 5
มีกระบวนการ เสริมสร้างวัฒนธรรม องค์กร			

มีกระบวนการ เสริมสร้างค่านิยม			
มีระบบและกระบวนการ ทำงาน (Work process) ด้านการส่งเสริมการ บริหารงานด้วยหลักธรรม มาภิบาล	งานธุรการ	ปีละ 1 ครั้ง	ผลคะแนนการ ประเมินผลการประเมิน คุณธรรมและความ โปร่งใสในการ ดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (ITA)
ร้อยละของจำนวนคู่มือ ในการให้บริการ			
มีกระบวนการในการ เสริมสร้างการรับรู้การ ดำเนินงาน			
มีระบบและกระบวนการ รับข้อร้องเรียน			
มีระบบและกระบวนการ ในการตรวจสอบ ติดตามการพัฒนา หลักสูตรของคณะ/ วิทยาลัย	งานพัฒนาหลักสูตร	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของหลักสูตรที่ บัณฑิตมีงานทำและ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มากกว่าร้อยละ 60
ร้อยละของหลักสูตรที่ ตอบสนองต่อนโยบาย ของมหาวิทยาลัย			
ร้อยละของหลักสูตรที่ เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	งานพัฒนาหลักสูตร	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของหลักสูตรที่ บัณฑิตมีงานทำและ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มากกว่าร้อยละ 60
มีระบบการจัด การศึกษาเพื่อการ เรียนรู้ตลอดชีวิต	งานพัฒนาหลักสูตร	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ มีความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบมากกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5

<p>สัดส่วนของผู้สมัครเข้า ศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัยพะเยาจาก โควตาครูแนะแนวไม่ น้อยกว่าร้อยละ</p>	<p>งานรับเข้าศึกษา</p>	<p>ปีละ 1 ครั้ง</p>	<p>จำนวนผู้เข้าศึกษาต่อ เป็นไปตามเป้าหมาย ของมหาวิทยาลัย</p>
<p>ร้อยละของการยื่นยัน สิทธิ์เข้าศึกษาใน มหาวิทยาลัยพะเยา</p>			
<p>จำนวนระบบสารสนเทศ ในการสนับสนุนการจัด การศึกษาที่ได้รับการ พัฒนา/ปรับปรุง</p>	<p>งานพัฒนาระบบฯ</p>	<p>ปีละ 1 ครั้ง</p>	<p>ร้อยละของผู้รับบริการที่ มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในระดับ มากกว่า 3.50 จาก คะแนนเต็ม 5</p>
<p>มีระบบและกลไกในการ สนับสนุน ส่งเสริมและ พัฒนาบุคลากรสาย วิชาการด้านการจัดการ เรียนการสอน</p>	<p>งานสนับสนุนวิชาการ</p>	<p>ปีละ 1 ครั้ง</p>	<p>ผลประเมินความพึง พอใจของนิสิตที่มีต่อ การจัดการเรียนการ สอน</p>
<p>ร้อยละของบุคลากรสาย วิชาการที่ได้รับการ พัฒนาด้านการจัดการ เรียนการสอน</p>			
<p>มีคู่มือภาษาอังกฤษใน การให้บริการแก่นิสิต และบุคลากร ชาวต่างชาติ</p>	<p>งานวิเทศสัมพันธ์</p>	<p>ปีละ 1 ครั้ง</p>	
<p>มีโครงการ/กิจกรรมที่ ส่งเสริมความเป็นสากล</p>			

จำนวนผลงานเผยแพร่ ในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้			
จำนวนระบบสารสนเทศ ที่ได้รับการพัฒนา	งานพัฒนาระบบฯ	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ มีความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบสารสนเทศ ในระดับ มากกว่า 3.50 จากคะแนนเต็ม 5