



รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ประจำปีการศึกษา 2562

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่จัดทำรายงาน 15 เดือน ตุลาคม ปี พ.ศ. 2563

สารบัญ

หน้า

บทนำ : โครงร่างองค์กร

ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร	1
ส่วนที่ 2 สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร	9

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	11
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม	14

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์	15
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	19

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 เสียงของลูกค้ำ	22
3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ	24

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	28
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ	32
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	34
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	35
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด	39

โครงสร้างองค์กร

P1. ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กร

ก สภาพแวดล้อมขององค์กร

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ (School of Business and Communication Arts : BCA) เดิมชื่อ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ (School of Management and Information Sciences : MIS) จัดตั้งขึ้นเป็นคณะวิชาลำดับที่ 12 ของมหาวิทยาลัยพะเยา เริ่มต้นก่อตั้งตามการเห็นชอบตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2538 ซึ่งให้มีการขยายโอกาสทางการศึกษาจากมหาวิทยาลัยนเรศวร มายังจังหวัดพะเยา โดยเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา ต่อมาเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2547 ได้มีคำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา ที่ 040/2546 ให้แยกออกมาจัดตั้งเป็นกลุ่มวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ และเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ต่อมา มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา ได้เปลี่ยนชื่อเป็น มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 และได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยพะเยา เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 สำนักวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ จึงได้เปลี่ยนเป็นคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา และได้มีการเปลี่ยนชื่อคณะ เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2563 ตามประชุมสภามหาวิทยาลัยพะเยา คราวประชุมครั้งที่ 6/2563 ในการเปลี่ยนชื่อคณะเป็น “คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์”

(1) หลักสูตร และบริการ

1. หลักสูตร

ระดับหลักสูตร	จำนวน	หลักสูตร
ปริญญาตรี	8 หลักสูตร	<ol style="list-style-type: none">1. บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการธุรกิจ2. บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร3. บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด4. นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร5. นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารสื่อใหม่6. ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว7. บัญชีบัณฑิต8. เศรษฐศาสตรบัณฑิต
ปริญญาโท	2 หลักสูตร	<ol style="list-style-type: none">1. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต2. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม

ระดับหลักสูตร	จำนวน	หลักสูตร
ปริญญาเอก	1 หลักสูตร	1. ปรัชญาดุขฎิบัณชิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม
Non-degree	1 หลักสูตร	1. การจัดการ Mice & Events

2. บริการ

งานวิจัย: ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน สังคม และเศรษฐกิจในเชิงพาณิชย์ ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มธุรกิจ ประกอบด้วย สาขาการจัดการธุรกิจ / การเงิน และการธนาคาร / การตลาด / การท่องเที่ยว / การบัญชี / เศรษฐศาสตร์

งานบริการวิชาการ: นำศาสตร์ด้านธุรกิจและนิเทศศาสตร์ไปสู่การถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้กับสังคมและชุมชน เพื่อให้สังคมมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

วิสัยทัศน์คณะ (Vision)

“องค์กรวิชาการชั้นนำด้านการบริหารที่ทันสมัย พัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรม สร้างความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสารมืออาชีพ”

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นองค์กรวิชาการชั้นนำที่สร้างความรู้และปัญญา เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร ที่เท่าทันต่อความเปลี่ยนแปลง และพัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรมในระดับสากล

พันธกิจคณะ (Mission)

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามมาตรฐานวิชาชีพ สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะความเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร แบบมืออาชีพ (ด้านการผลิตบัณฑิต)
2. พัฒนานิสิตให้มีความพร้อมด้านสุขภาวะ บุคลิกภาพ และสุนทรีย์ภาพ ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (ด้านการผลิตบัณฑิต)
3. ผลิตผลงานวิจัยสู่นวัตกรรม และยกระดับคุณภาพของชุมชนสู่สากล (ด้านการวิจัย)
4. ให้บริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม (ด้านการวิจัย)
5. ยกระดับคุณภาพการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (ด้านการบริหาร)

ค่านิยมองค์กร (Core Value)

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ เป็นองค์กรที่มีความเป็นเอกภาพ ใช้ปัญญาในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นมืออาชีพและความเป็นเลิศทางวิชาการ

- B : Benefit (ประโยชน์จากปัญญา)
 C : Creative (สร้างสรรค์)
 A : Academic excellence (ความเป็นเลิศทางวิชาการ)
 U : Unity (ความเป็นเอกภาพ)
 P : Professionalism (ความเป็นมืออาชีพ)

ค่านิยมเกณฑ์ TQA	ค่านิยมคณะ	พฤติกรรมคาดหวัง
<ul style="list-style-type: none"> การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ 	B : Benefit (ประโยชน์จากปัญญา)	บุคลากรใช้ปัญญาในการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> การจัดการเพื่อนวัตกรรม 	C : Creative (สร้างสรรค์)	บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์งานเพื่อนำไปสู่นวัตกรรม
<ul style="list-style-type: none"> ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า 	A : Academic excellence (ความเป็นเลิศทางวิชาการ)	บุคลากรมีคุณภาพและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้เกิดความเป็นเลิศทางวิชาการ เพื่อประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> การให้ความสำคัญกับบุคลากร 	U : Unity (ความเป็นเอกภาพ)	บุคลากรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน คำนึงถึงประโยชน์องค์กร ลูกค้าและผู้รับบริการอยู่เสมอ
<ul style="list-style-type: none"> มุมมองเชิงระบบ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว การมุ่งเน้นความสำเร็จ การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ความรับผิดชอบต่อสังคม จริยธรรมและความโปร่งใส 	P : Professionalism (ความเป็นมืออาชีพ)	บุคลากรมีความหลากหลาย มีกระบวนการคิดและทักษะการบริหารที่เป็นมืออาชีพ

สมรรถนะหลัก (Core competencies)

การสร้างบัณฑิตที่มีความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร

การพัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรมในระดับสากล

การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ตารางที่ OP1-1 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจของสถาบัน

พันธกิจของสถาบัน	สมรรถนะหลักของคณะ
การผลิตบัณฑิต	การสร้างบัณฑิตที่มีความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร
การวิจัยและบริการวิชาการ	การพัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรมในระดับสากล
การบริหารที่ทันสมัย	การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

บุคลากร	วุฒิการศึกษา			ความต้องการ/ความคาดหวัง
	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ				
อาจารย์	-	30	33	ความก้าวหน้าทางวิชาการ และสวัสดิการที่เทียบเท่าข้าราชการ
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน				
พนักงาน	7	8	-	ความก้าวหน้าในสายงาน และสวัสดิการที่เทียบเท่าข้าราชการ

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 78 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) จำแนกเป็นบุคลากรสายวิชาการ 63 คน (ร้อยละ 80.77) มีคุณวุฒิปริญญาเอก 33 คน (ร้อยละ 52.38) และปริญญาโท 30 คน (ร้อยละ 47.62) ทั้งนี้บุคลากรสายวิชาการมีตำแหน่งทางวิชาการ 14 คน (ร้อยละ 22.22) ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน 15 คน (ร้อยละ 19.23) มีคุณวุฒิปริญญาโท 8 คน (ร้อยละ 53.33) และปริญญาตรี 7 คน (ร้อยละ 46.67)

ตารางที่ OP1-2 แสดงปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ผลักดันหรือสร้างแรงจูงใจที่มุ่งมั่นต่อบุคลากรของคณะ ประเภทต่างๆ รวมไปถึงผู้บริหารคณะให้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อทำให้คณะ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

ประเภทของบุคลากร	ปัจจัยสำคัญ
บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน - ระเบียบ มาตรการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงาน - งบประมาณสนับสนุน - การชี้แนะการทำงานและการพัฒนางานวิชาการ (Coaching) - ระบบการทำงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในอาชีพ

ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย: คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์มีความเชื่อว่าหากบุคลากรมีสุขภาพกายและจิตที่ดี และความปลอดภัยในการทำงานแล้ว ย่อมเกิดความผูกพันต่อคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ดังนั้นคณะจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร จึงได้จัดทำโครงการ GREEN Life, GREEN Health and GREEN Office คือ 1) การตั้งเป้าหมายให้บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ด้วยการสร้างพื้นที่การออกกำลังกาย (Fitness) การจัดทำโครงการการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การสร้างพื้นที่สีเขียวในสำนักงานและโดยรอบอาคาร 2) การสร้างความปลอดภัยในการทำงานด้วยการพัฒนาโครงการสำนักงานสีเขียว

(4) สินทรัพย์

สินทรัพย์ที่สำคัญของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้แก่

4.1) ห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ เป็นห้องปฏิบัติการที่ใช้ในการผลิตสื่อทางนิเทศศาสตร์ โดยใช้สำหรับการจัดการเรียนการสอนและบริการสำหรับนิสิตสาขาวิชาการจัดการการสื่อสารและสาขาวิชาการสื่อสารสื่อใหม่ ตลอดจนบริการหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาขอใช้บริการ ซึ่งตั้งอยู่ ณ อาคารปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยพะเยา

4.2) ห้องปฏิบัติการร้านกาแฟสาขาวิชาการบัญชี เป็นห้องปฏิบัติการร้านขายกาแฟที่ดำเนินการบริหารจัดการและฝึกปฏิบัติงานโดยนิสิตสาขาวิชาการบัญชีในการจัดทำบัญชี การวางระบบบัญชี การสอบบัญชี การตรวจสอบ และการควบคุมภายใน ตลอดจนการตรวจสอบและควบคุมข้อมูลทางบัญชีโดยใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งตั้งอยู่ ณ อาคารเรียนรวมหลังเก่า ชั้น 1 มหาวิทยาลัยพะเยา

4.3) ห้องปฏิบัติการท่องเที่ยวและโรงแรม เป็นห้องปฏิบัติการที่ใช้สำหรับการจัดการเรียนการภาคปฏิบัติของนิสิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว ซึ่งตั้งอยู่ ณ อาคารเรียนรวมหลังเก่า ชั้น 2 มหาวิทยาลัยพะเยา

4.4) ห้องสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ บริการทรัพยากรสารสนเทศ สืบค้นสารสนเทศ สนับสนุนการค้นคว้า หนังสือ วารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ประมาณ 1,500 เล่ม รวมทั้งบริการอินเทอร์เน็ตและ WiFi เปิดให้บริการตามวันและเวลาราชการ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ห้อง T206 อาคารเรียนรวมหลังเก่า ชั้น 2 มหาวิทยาลัยพะเยา

4.5) ห้องการเรียนรู้ (Learning Space) เป็นพื้นที่บริการสำหรับนิสิตและอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อการทำกิจกรรมการเรียนรู้ที่นอกเหนือจากชั้นเรียน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้และการทำกิจกรรมนอกห้องเรียน จำนวน 2 ห้อง คือ ห้องบัณฑิตศึกษาท่องเที่ยวและห้องบัณฑิตศึกษาบริหารธุรกิจ ซึ่งตั้งอยู่ ณ อาคารเรียนรวมหลังเก่า ชั้น 3 มหาวิทยาลัยพะเยา

4.6) พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เป็นพื้นที่การเรียนรู้ที่นอกห้อง ลานมานั่งในที่ร่ม ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตได้ใช้พื้นที่ดังกล่าวในการทำกิจกรรม ซึ่งอำนวยความสะดวกทั้งแสงสว่าง ปลั๊กไฟฟ้า และพัดลมให้นิสิตใช้ ณ อาคารเรียนรวมหลังเก่า ชั้น 2 มหาวิทยาลัยพะเยา

4.7) ห้องรับรองบุคลากร เป็นห้องส่วนตัวเพื่อเป็นพื้นที่ให้บุคลากรคณะให้พักผ่อน ทำกิจกรรมระหว่างคณาจารย์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ อาคารเรียนรวมหลังเก่า ชั้น 2 มหาวิทยาลัยพะเยา

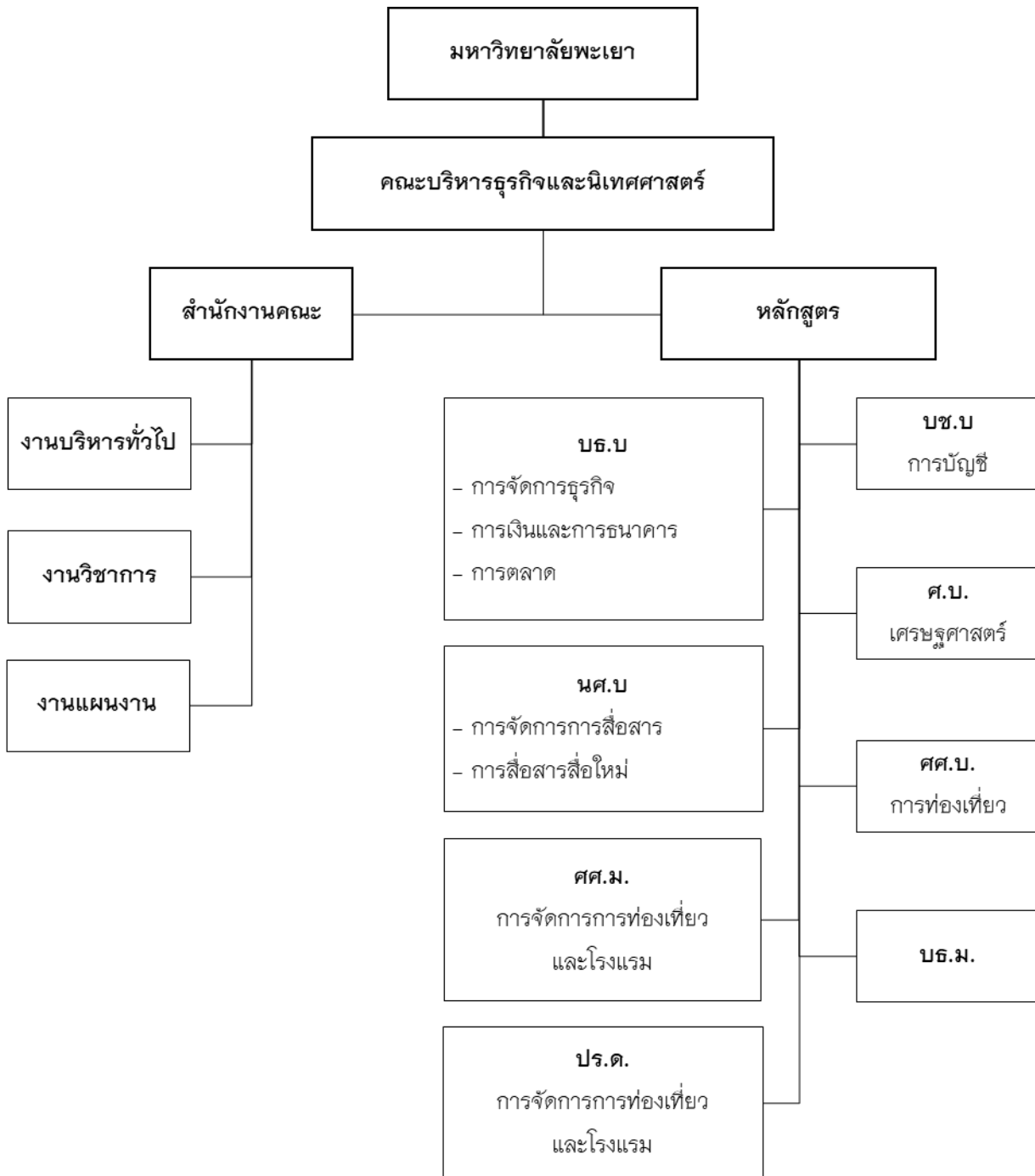
4.8) มุมออกกำลังกาย (Fitness) เป็นห้องออกกำลังกายที่มีเครื่องมือการออกกำลังกายแบบไฟฟ้าให้บุคคลากร ซึ่งตั้งอยู่ ณ ระเบียงอาคารเรียนรวมหลังเก่า ชั้น 2 มหาวิทยาลัยพะเยา

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

ตารางที่ OP1-3 กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

พันธกิจ	กฎหมาย/ระเบียบ/มาตรฐาน
การผลิตบัณฑิต	มาตรฐานคุณภาพหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา AUN QA
การวิจัยและบริการวิชาการ	มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์
การบริหาร	พรบ.มหาวิทยาลัยพะเยา ปี 2553 ระเบียบ / ข้อบังคับ / ประกาศ ของ มหาวิทยาลัยพะเยา และพรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐ พ.ศ. 2560 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ
(1) โครงสร้างองค์การ



(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ OP1.-3 ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง
ด้านการเรียนการสอน	
นิสิต	ความรู้ สำเร็จการศึกษาตามแผน และมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา
ศิษย์เก่า	การเพิ่มพูนทักษะ/ความรู้หลังสำเร็จการศึกษา
ผู้ใช้บัณฑิต	บัณฑิตสามารถปฏิบัติงานได้จริง
ด้านการวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	
ผู้ให้ทุน	การดำเนินงานวิจัยหรือการบริการวิชาการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และผลงานมีคุณภาพตรงตามความต้องการ
ผู้รับบริการ	ได้ความรู้และประโยชน์จากผลงาน
ด้านการบริหาร	
มหาวิทยาลัยพะเยา	ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย
บุคลากรคณะ	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ตารางที่ OP1.-4 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาท
ด้านการเรียนการสอน	
ผู้ส่งมอบ	
โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนก่อนเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษา
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	สนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา ถ่ายทอดทักษะการทำงานที่เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริง
คู่ความร่วมมือ	
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	เป็นแหล่งศึกษาดูงาน/ฝึกปฏิบัติงาน สนับสนุนทุนการศึกษา
ด้านการวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	
ผู้ส่งมอบ	
แหล่งทุน	สนับสนุนงบประมาณ
คู่ความร่วมมือ	
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	ความร่วมมือด้านวิชาการ

P.2 สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

มหาวิทยาลัยรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยพะเยา ในการเปรียบเทียบการแข่งขันระดับคณະนั้น คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นคู่แข่งที่เหมาะสม เนื่องจากมหาวิทยาลัยพะเยาเคยเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยนเรศวรมาก่อนและหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนมีความใกล้เคียงกัน

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ความรู้ความสามารถของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีคุณวุฒิและงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินทุกพันธกิจเป็น 2 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตารางที่ OP2.-1 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญ

คู่แข่ง	ด้าน	ประเด็น
คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการ สื่อสาร มหาวิทยาลัย นเรศวร	การเรียนการสอน	- หลักสูตรที่เปิดสอน - ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตปริญญาตรี - ผลงานตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติของ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
	การวิจัย บริการวิชาการและ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- จำนวนเงินจากโครงการวิจัย/บริการวิชาการ/ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - จำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ OP2.-2 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
1. การเพิ่มงานวิจัยและบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม/ชุมชนตามนโยบาย 1 คณะ 1 สัญลักษณ์	1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่หลากหลายทั้งบริหารธุรกิจ บัญชี การสื่อสาร และเศรษฐศาสตร์ จึงเกิดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในการจัดการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุ
2. เพิ่มงานวิจัยที่มีผลงานตีพิมพ์ที่มี Impact factor	

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
<p>ทั้งในประเทศและนานาชาติ</p> <p>3. พัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>4. เพิ่มจำนวนนิสิตทุกระดับปริญญาแรกเข้า</p>	<p>บำรุงศิลปวัฒนธรรม</p> <p>2. พื้นที่จังหวัดพะเยามีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติเหมาะแก่การเรียนรู้นอกห้องเรียน</p> <p>3. นิสิตคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์มี การทำกิจกรรมร่วมกับภาคประชาชน/สังคมส่งผลให้ผลงานของนิสิตได้รับการเผยแพร่สู่สาธารณชน</p> <p>4. ผลงานวิจัยได้รับรางวัลในระดับประเทศ</p> <p>5. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งระดับประเทศและนานาชาติ ทำให้อาจารย์และนิสิตของคณะมีโอกาสแลกเปลี่ยนระหว่างกัน</p> <p>6. มีเครือข่ายสหกิจศึกษาที่เปิดโอกาสให้กับนิสิตของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์</p>

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรประจำปี
2. การประเมินการสอนของอาจารย์
3. การติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี
4. การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) วิสัยทัศน์ และค่านิยม

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้ทบทวนแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะร่วมกับรองคณบดีและกรรมการประจำคณะ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของคณะ อีกทั้งกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายของการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา และมีการจัดประชุมเพื่อทำการประชาพิจารณ์แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ร่วมกับบุคลากรคณะ ซึ่งคณบดีได้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย จากนั้นทำการเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของคณะ

(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมและมีจริยธรรม

คณบดีและผู้บริหารคณะ ปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยาอย่างเคร่งครัด อีกทั้งมุ่งเน้นให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานภายในคณะ ตามหลักธรรมาภิบาล มีระบบการกลั่นกรองการพิจารณาต่าง ๆ ตามความรับผิดชอบของรองคณบดีแต่ละฝ่าย หรือคณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ก่อนที่จะเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อพิจารณาต่อไป

(3) การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของคณะ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน อีกทั้งยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานชุดต่างๆ เพื่อดำเนินงานของคณะ ให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี ในการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานภายในคณะนั้น ได้มีการจัดประชุมคณะกรรมการประจำคณะทุกเดือน เพื่อติดตามการดำเนินงานทั้งหมดภายในคณะ และมีการจัดประชุมบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อชี้แจง สร้างความเข้าใจการปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผล หรือปรับปรุงการดำเนินงาน

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) การสื่อสาร

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจกับบุคลากรภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ผ่านทางเว็บไซต์ Facebook และ Line Group ซึ่งสามารถแจ้งข่าวสาร ตอบข้อคำถามประเด็นต่างๆ หรือรับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา อีกทั้งคณะยังมีการดำเนินกิจกรรมการบริการเชิงพื้นที่กับชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนอยู่เป็นประจำ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร
บุคลากรภายในคณะ	เว็บไซต์คณะ / Facebook บุคลากรคณะ / Line Group บุคลากรคณะ / สายตรงคณบดี
กลุ่มนิสิต	เว็บไซต์คณะ / Facebook คณะ / Facebook กลุ่มนิสิต / สายตรงคณบดี
บุคคลภายนอก	เว็บไซต์คณะ / Facebook คณะ / สายตรงคณบดี

(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ภารกิจต่าง ๆ ที่คณะดำเนินงาน ได้ถูกถ่ายทอดไปยังบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ตามโครงสร้างการบริหารงานของคณะ อีกทั้งมีการดำเนินงานทั้งในรูปแบบของคณะกรรมการ รวม 10 คณะกรรมการ ได้แก่ คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ผลการเรียน) คณะกรรมการพัฒนานิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ คณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะกรรมการบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน คณะกรรมการตรวจนับเงินทศรองจ่ายหมุนเวียน และ คณะกรรมการบริหารพัสดุ หรือการดำเนินงานเฉพาะบุคคล โดยการดำเนินงานจะเป็นการกระจายอำนาจในการดำเนินงานจากคณะกรรมการประจำคณะไปยังคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) การกำกับดูแล

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อกำกับดูแลการบริหารคณะ โดยคณะกรรมการประจำคณะ จำนวน 18 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีฝ่ายต่างๆ จำนวน 4 คน ประธานหลักสูตร จำนวน 9 คน ผู้แทนบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ รวมจำนวน 2 คน คณะยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ จำนวน 5 คณะกรรมการ เพื่อกำกับการดำเนินงานตามพันธกิจ โดย คณะกรรมการวิชาการ กำกับดูแลด้านวิชาการ คณะกรรมการพัฒนานิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ กำกับดูแลด้านพัฒนานิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ คณะกรรมการบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม กำกับดูแลด้านการวิจัยและบริการวิชาการ คณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม กำกับดูแลด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กำกับดูแลด้านการบริหาร

(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณบดีมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยอธิการบดี ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดีในรอบการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พิจารณาจากรายงานการประเมินตนเองระดับคณะ การตอบสนองต่อตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี (ค่าน้ำหนัก 70 คะแนน) และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าน้ำหนัก 30 คะแนน)

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประจำคณะนั้น พิจารณาจากการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำคณะ ตามหัวข้อการประเมิน คือ 1.การปฏิบัติตามพันธกิจครบถ้วนตามภาระหน้าที่ที่กำหนดในพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยพะเยา 2.การกำหนดยุทธศาสตร์ ทิศทาง กำหนดนโยบาย การบริหารคณะ 3.การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยพะเยา 4.การติดตามผลการดำเนินงานของคณะให้บรรลุเป้าหมาย และ 5.การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ตามมติสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

ข. พฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมาย และมีจริยธรรม

(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้ใช้ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตปัจจุบัน คิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต ในการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัย และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตรทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา อีกทั้งมีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรเป็นประจำทุกปีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิต

พันธกิจ	กฎหมาย/ระเบียบ/มาตรฐาน
การผลิตบัณฑิต	มาตรฐานคุณภาพหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา / การประกันคุณภาพการศึกษา AUN QA
การวิจัยและบริการวิชาการ	มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์
การบริหาร	พรบ.มหาวิทยาลัยพะเยา ปี 2553 ระเบียบ / ข้อบังคับ / ประกาศ ของมหาวิทยาลัยพะเยา และพรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 / เกณฑ์ EdPex

(2) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้มีการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมแก่บุคลากรและนิสิต ซึ่งจัดทำในรูปแบบของโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี เช่น กิจกรรมทำบุญคณะ กิจกรรมวันสงกรานต์ โครงการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โครงการจิตอาสา และโครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

(1) ความผาสุกของสังคม

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ เป็นคณะที่มีองค์ความรู้ทางด้านการบริหาร การจัดการ การท่องเที่ยว การตลาด การบัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร นำไปสู่การถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมให้กับสังคมและชุมชน เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

(2) การสนับสนุนชุมชน

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่องในเขตพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งคณะได้ใช้การบูรณาการศาสตร์องค์ความรู้แต่ละหลักสูตรของคณะ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนในพื้นที่ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้มีการยกระดับของการดำเนินการจากเดิม คือ “โครงการ 1 คณะ 1 โมเดล” เป็น “โครงการ 1 คณะ 1 สัญลักษณ์”

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะนั้น เป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาในระดับมหาวิทยาลัย โดยกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนานั้น คณะได้มีการทบทวนความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ในรอบปีที่ผ่านมา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร แล้วทำการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ค่าเป้าหมายหรือตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน มีการจัดประชุมเพื่อทำการประชาพิจารณ์แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ร่วมกับบุคลากรคณะ และจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรแก่ส่วนงานต่างๆ เพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี จากนั้นมีการติดตามผลการดำเนินงานทุก 6 เดือน และรายงานความก้าวหน้าต่อมหาวิทยาลัย มีการนำผลการประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณถัดไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย

(2) นวัตกรรม

จากกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะ ซึ่งได้ใช้ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหาร มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด และคณะส่งเสริมให้การดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีมีการบูรณาการศาสตร์ภายในร่วมกัน เพื่อประโยชน์ที่จะเกิดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจต่าง ๆ

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้มีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะ เพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาคณะ พร้อมทั้งการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติในรูปแบบของแผนปฏิบัติการประจำปี หลังจากนั้น นำแผนดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะอีกครั้ง เพื่อขอความเห็นชอบ ก่อนเสนอต่อระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานตามมหาวิทยาลัย ที่กำหนดให้การบริหารแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนสำนักงานคณะ (งานบริหารทั่วไป งานวิชาการ และงานแผนงาน) และหลักสูตร ดังโครงสร้างองค์การในหน้าที่ 7 ในการติดตามการดำเนินงานนั้น คณะได้แต่งตั้ง

หัวหน้างานและประธานหลักสูตร เพื่อช่วยดำเนินการตามแผนงานประจำปีตามแต่ละพันธกิจ โดยมีรองคณบดี เป็นผู้ควบคุมและติดตามการดำเนินงาน

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

จากกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะ ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตารางที่ 2.1ข-1 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะ

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	
1. การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน	1.1 สร้างบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีสมรรถนะตามมาตรฐานการศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ มีทักษะศตวรรษที่ 21 และอุตสาหกรรม New S-curve	1.1.1 ร้อยละจำนวนผู้เรียนที่มาจากความร่วมมือกับโรงเรียน/องค์กร เพื่อให้โอกาสทางการศึกษา	
		1.1.2 จำนวนหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว (Degree-/non-degree program) ที่ทันสมัยตอบสนองความต้องการของสังคม และมีความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรวิชาชีพ	
		1.1.3 ร้อยละของหลักสูตรที่มีมาตรฐานตามมาตรฐานระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพ	
		1.1.4 หลักสูตรที่มีความร่วมมือกับหน่วยงานในการดำเนินการหลักสูตร	
		1.1.5 ร้อยละของจำนวนนิสิตชั้นปีสุดท้ายในหลักสูตรที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาสหกิจศึกษา หรือได้ฝึกทักษะในสถานประกอบการจริงอย่างเข้มข้น (Intensive work-integrated learning)	
		1.1.6 มีการบริหารจัดการหลักสูตร/รายวิชา ที่บูรณาการศาสตร์สาขา (เพื่อเพิ่มโอกาสในการมีอาชีพ/เพิ่มศักยภาพผู้เรียน)	
		1.1.7 มีระบบการเทียบโอนหน่วยกิต	
	1.2 พัฒนาศักยภาพคนให้ได้รับการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนาคุณภาพชีวิตตามศักยภาพ		1.2.1 มีรายวิชาที่มีสื่อการสอนออนไลน์
			1.2.2 นิสิตที่มีผลการสอบภาษาอังกฤษครั้งแรกในระดับ B1
			1.2.3 นิสิตที่สอบผ่านการทดสอบสมรรถนะดิจิทัล ในระดับที่จำเป็น
1.2.4 จำนวนนิสิตที่ได้รับการพัฒนาสู่การเป็นผู้ประกอบการ/นักนวัตกรรมอย่างเข้มข้น			
1.2.5 มีอาจารย์ที่มีมาตรฐานระดับ 2			

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	
		1.2.6 มีอาจารย์ที่มีมาตรฐานระดับ 3	
		1.2.7 ร้อยละหลักสูตรที่มีการดำเนินการตามองค์ประกอบที่ 1 และเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ	
		1.2.8 ร้อยละหลักสูตรที่มีผลการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับที่พัฒนาขึ้น	
	1.3 ส่งเสริมการจัดกิจกรรมพัฒนานิสิตให้มีอัตลักษณ์ของ ม.พะเยา (UP Identity)		1.3.1 อัตราความเจ็บป่วยด้านร่างกายในระดับรุนแรงไม่เกิน 2 คนต่อปี
			1.3.2 ไม่มีนิสิตเสียชีวิตจากภาวะความผิดปกติทางจิต
			1.3.3 อัตราการทุจริตสอบไม่เกิน 5 รายต่อปี
			1.3.4 สถิติความผิดวินัยร้ายแรงไม่เกิน 5 รายต่อปี
			1.3.5 จำนวนนิสิตที่เข้าร่วมโดยสมัครใจต่อโครงการ/กิจกรรม
	1.4 ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมพัฒนานิสิตให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์และมีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21		1.4.1 จำนวนรายวิชาศึกษาทั่วไปที่นำ Digital Intelligence UP TQF และ 4C (คิดวิเคราะห์, คิดสร้างสรรค์, การสื่อสาร การทำงานร่วมกัน) มาจัดการเรียนการสอนหรือจัดกิจกรรม ชั้นปีที่ 1 เน้นการสื่อสารและการคิดวิเคราะห์ ชั้นปีที่ 2 เน้น การทำงานร่วมกันและการคิดสร้างสรรค์
			1.5 ส่งเสริมให้นิสิตใช้ชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข
	2. การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมและการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการ	2.1 ผลงานวิจัยและนวัตกรรมมีคุณภาพ	2.1.1 ค่าเฉลี่ยจำนวนงบประมาณสนับสนุนงานวิจัยและนวัตกรรมต่อคนต่อปี
			2.1.2 จำนวนของนักวิจัยใหม่ที่ได้รับการจัดสรรทุนวิจัยและพัฒนา
			2.1.3 จำนวนงานวิจัยและนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาชุมชน สังคม
2.1.4 ค่าเฉลี่ยการตีพิมพ์วารสารนานาชาติต่อคนต่อปี			
2.1.5 ค่าเฉลี่ยการอ้างอิง (Cited) ในฐานข้อมูล SCOPUS			
2.1.6 จำนวนที่เสนอขอรับจำนวนสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร			

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
		2.1.7 จำนวนงานวิจัยและนวัตกรรมที่บูรณาการกับการเรียนการสอน
		2.1.8 จำนวนกลุ่มวิจัย (Research Cluster) และเครือข่ายด้านวิจัยและนวัตกรรม
		2.1.9 มีระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย (Mentorship)
		2.1.10 มีระบบสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนระบบการบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม
		2.1.11 มีแผนงานด้านวิจัยและนวัตกรรมที่จะขยายผลสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์
	2.2 ผลงานวิจัยและนวัตกรรมขับเคลื่อนชุมชน สังคม ผู้การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	2.2.1 มีศูนย์กลางการวิจัยและนวัตกรรม (Research and Innovation Hub)
		2.2.2 มีแผนงาน/โครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านวิจัยและนวัตกรรม
		2.2.3 จำนวนเครือข่ายการวิจัยและนวัตกรรมทั้งสถาบัน การศึกษาภาค รัฐ และ เอกชน อุตสาหกรรม ชุมชน และสังคมระดับชาติ
		2.2.4 จำนวนเครือข่ายการวิจัยและนวัตกรรมทั้งสถาบัน การศึกษาภาค รัฐ และ เอกชน อุตสาหกรรม ชุมชน และสังคมระดับนานาชาติ
		2.2.5 มีศูนย์บริการเชิงพาณิชย์/ศูนย์ให้คำปรึกษาด้านวิชาการเพื่อการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์
	3.การบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศ	3.1 ชุมชนและสังคมมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่อย่างยั่งยืน
3.1.2 จำนวนงานบริการวิชาการที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศ		
3.1.3 มีระบบคณะกรรมการเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการติดตาม ประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลของการบริการวิชาการ		
4.การเสริมสร้างและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ยั่งยืน	4.1 อนุรักษ์ ฟื้นฟู ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และพัฒนาสู่สากล	4.1.1 บุคลากรและนิสิตแสดงออกถึงความเป็นไทย
5.การเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นสากลหรือนานาชาติ	5.1 มหาวิทยาลัยพะเยามีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ	5.1.1 จำนวน Visiting Professor/Researcher ชาวต่างชาติที่มีโครงการร่วม

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
		5.1.2 มีการประชุม/สัมมนาทางวิชาการในระดับนานาชาติ
	5.2 บุคลากรมีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดี และมีความภูมิใจในองค์กร	5.2.1 มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารงานด้านการวิจัยและนวัตกรรมและบริการวิชาการ (ครั้ง/ปี)
		5.2.2 ร้อยละของหน่วยงานมีการดำเนินงานบรรลุทุกตัวบ่งชี้ความสำเร็จ (KPIs) ของแผน
		5.2.3 มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมที่นำมาพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ
		5.2.4 มีระบบการพัฒนาการทำงานแบบบูรณาการ (Organization integration)
		5.2.5 จำนวนงาน/กฎ/ระเบียบ ที่มีการเปลี่ยนแปลงสู่บริบทดิจิทัล

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติการ

(1) การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการผลักดันแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะไปสู่การปฏิบัติ โดยมีระบบและกลไก ดังนี้

- (1.1) คณะบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา แลกงนโยบายและทิศทางการพัฒนาคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะต่อบุคลากร
- (1.2) สื่อสารและประชาสัมพันธ์สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ฯ ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางที่หลากหลาย และมีการติดตามข้อมูลย้อนกลับจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะ ๆ

(2) กำหนดผู้รับผิดชอบยุทธศาสตร์รายประเด็น โดยมีระบบและกลไก ดังนี้

- (2.1) กำหนดตัวผู้รับผิดชอบยุทธศาสตร์รายประเด็น และกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกัน ตั้งแต่ระดับคณะ (รองคณบดี) ระดับหลักสูตร (ประธานหลักสูตร) ระดับส่วนงานสนับสนุน (ส่วนงาน) และระดับบุคคล
- (2.2) จัดตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ฯ

(3) การติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ โดยมีระบบและกลไกดังนี้

- (3.1) วางระบบการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ฯ เชิงบูรณาการที่มุ่งนำเสนอผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) โดยให้มีการประเมินตนเองเพื่อสร้าง

กระบวนการเรียนรู้ และให้มีการติดตามประเมินผลจากคณะกรรมการที่เป็นกลาง กำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน โปร่งใส มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชาการ

(3.2) สร้างความสอดคล้องของการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ กับการประเมินการปฏิบัติงานตามระดับของตัวชี้วัดการดำเนินงาน ตั้งแต่ระดับรองคณบดี ประธานหลักสูตร หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้างานและบุคลากรรายบุคคล

(3.3) ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ตามตัวบ่งชี้ และตามรอบเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

(3.4) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ต่อคณะกรรมการประจำคณะ และนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยต่อไป

(4) สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ฯ การจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนตามความเหมาะสม การปรับปรุงข้อบังคับ กฎ ระเบียบ และประกาศให้คล่องตัวและตอบสนองต่อการพัฒนาคณะและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะ

(5) พัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการติดตามประเมินผล มีการนำข้อมูลไปวิเคราะห์และนำรายงานผลการวิเคราะห์ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

ในการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น คณะได้พิจารณาแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2553 – 2567 ร่วมกับกรอบวงเงินงบประมาณรายได้ประจำปีที่ได้รับจัดสรร เพื่อที่จัดสรรงบประมาณให้กับส่วนงานและหลักสูตรในการจัดทำโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องตามประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาคณะ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

โครงการภายใต้แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563 ของคณะ มีผู้รับผิดชอบ 2 กลุ่มหลัก คือ รองคณบดีและประธานหลักสูตร ซึ่งมีหน้าที่ในการเสนอโครงการและงบประมาณ พร้อมทั้งกำกับดูแลการดำเนินโครงการให้สำเร็จตามแผนปฏิบัติการประจำปี

(3) การจัดสรรทรัพยากร

การจัดสรรงบประมาณรายได้ของคณะนั้น คณะได้กำหนดนโยบายในการตั้งเงินสำรองสะสมไว้อย่างน้อย ร้อยละ 10 ของงบประมาณรายได้รวม เพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายในกรณีที่มีรายจ่ายนอกเหนือจากแผนงานที่ตั้งไว้ จากนั้นจึงจัดสรรงบประมาณเป็นสองส่วนสำหรับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะ และการบริหารจัดการของหลักสูตร

(4) แผนด้านบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรประจำปี คณะได้จัดสรรงบประมาณรายได้ให้กับบุคลากรในการพัฒนาตามความต้องการของตนเอง (บุคลากรสายวิชาการ ได้รับจัดสรร 15,000 บาท/คน/ปี และบุคลากรสายสนับสนุน ได้รับจัดสรร 10,000 บาท/คน/ปี) อีกทั้งมีโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการประจำปีที่สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ (ด้านวิชาการ วิจัยและบริการวิชาการ) และการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (พัฒนาสมรรถนะการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน)

(5) ตัววัดการดำเนินการ

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะ โดยจะมีการรายงานความก้าวหน้าแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีต่อมหาวิทยาลัย รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ในรอบปีงบประมาณ คณบดี รองคณบดีและประธานหลักสูตรจะร่วมกันในการติดตามความก้าวหน้าของแผนการดำเนินงานทุกไตรมาส ทั้งในส่วนของตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยที่คณะรับผิดชอบ ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะและแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อประเมินแนวโน้มความสำเร็จของแผนงาน หากผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุหรือมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ก็จะทำให้ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์สาเหตุและปรับปรุงการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการประจำคณะก่อนที่จะรายงานมหาวิทยาลัยเพื่อทราบต่อไป

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ตามที่ได้มีการจัดทำรายงานความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการประจำปี รอบ 6 เดือน เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินแนวโน้มความสำเร็จ คณะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานประจำปี ทั้งรูปแบบโครงการ/กิจกรรมและงบประมาณ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในปีนั้น ๆ

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 เสียงของลูกค้ำ

ก. การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ให้ความสำคัญกับนิสิตและกลุ่มลูกค้ำต่าง ๆ โดยข้อมูลป้อนกลับจากนิสิตและกลุ่มลูกค้ำ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของคณะ ทั้งในด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ

ตารางที่ 3.1ก-1 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ำ

กลุ่มลูกค้ำ	ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ำ	การรับฟังเสียงของลูกค้ำ	ความถี่
นิสิตปัจจุบัน จำนวน 2,139 คน ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 2,095 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 29 คน และนิสิตระดับปริญญาเอกจำนวน 15 คน	1. อาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา	นิสิตสามารถสะท้อนข้อมูลความต้องการ หรือเสนอข้อคิดเห็นในการจัดการเรียนการสอนแต่ละรายวิชาได้โดยตรงกับอาจารย์ผู้สอน	ตลอดภาคการศึกษา
	2. อาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิต	นิสิตสามารถสะท้อนข้อมูลความต้องการ หรือเสนอข้อคิดเห็นในการจัดการเรียนการสอนได้โดยตรงกับอาจารย์ที่ปรึกษาของตนเอง	ตลอดเวลา
	3. Student Management System	นิสิตสามารถติดต่ออาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา ผ่านระบบ	ตลอดเวลา
	4. เว็บไซต์คณะ	นิสิตสามารถสะท้อนข้อมูลความต้องการ หรือเสนอข้อคิดเห็นผ่านเว็บไซต์คณะ	ตลอดเวลา
	5. เฟสบุ๊กคณะ	นิสิตสามารถสะท้อนข้อมูลความต้องการ หรือเสนอข้อคิดเห็นผ่านเฟสบุ๊กคณะ	ตลอดเวลา
	6. การประเมินความพึงพอใจ	รับทราบข้อมูลการให้บริการนิสิตในการจัดการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	1 ครั้ง/ปี
ศิษย์เก่า จำนวนรวม 8,071 คน ตั้งแต่ปี 2538-2559 รวมทั้งสิ้น 22 รุ่น	1. เว็บไซต์คณะ 2. เฟสบุ๊กคณะ 3. เฟสบุ๊กกลุ่มศิษย์เก่า	ศิษย์เก่าสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารของคณะสะท้อนข้อมูลเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร และความ	ตลอดเวลา

กลุ่มลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า	การรับฟังเสียงของลูกค้า	ความถี่
		ต้องการในการพัฒนาตนเอง หลังสำเร็จการศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	
ผู้รับบริการด้านวิจัย จำนวน 7 แหล่งทุน ได้แก่ 1. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) 2.สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร องค์การมหาชน (สวก.) สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส) หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.) หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนากำลังคน และทุนด้านการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา การวิจัย และสร้างนวัตกรรม (บพค.) หน่วยบริหารจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)	การรายงานความก้าวหน้า และการรายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการวิจัย	ผู้รับบริการหรือแหล่งทุนวิจัย รับทราบความก้าวหน้าของโครงการวิจัย และสามารถสะท้อนความต้องการหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ผลงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์	3 ครั้ง/การรับบริการ หรือตามที่กำหนดไว้ในสัญญาารับทุน
ผู้รับบริการด้านบริการวิชาการ จำนวน 1 แหล่งทุน ได้แก่ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)	การรายงานความก้าวหน้า และการรายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการ	ผู้รับบริการหรือแหล่งทุน รับทราบความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการ และสามารถสะท้อนความต้องการหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ผลงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์	3 ครั้ง/การรับบริการ หรือตามที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง
นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน 389 นายจ้าง/สถานประกอบการ	การประเมินความพึงพอใจ	นายจ้าง/สถานประกอบการ จะทำการประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่ได้ไปปฏิบัติงาน ซึ่งการประเมินจะสะท้อนข้อมูลคุณภาพบัณฑิตตามกรอบ TQF และ	1 ครั้ง/ปี

กลุ่มลูกค้า	ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า	การรับฟังเสียงของลูกค้า	ความถี่
		มหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ 1.ความรู้ 2.ทักษะทางปัญญา 3.ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4.คุณธรรมจริยธรรม 5.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 6.ทักษะการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาบุคลิกภาพ 7.สุนทรียศิลป์	
กลุ่มนิสิตเป้าหมายหลักในอนาคต ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษา เขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กิจกรรมแนะแนวสัญจร	กิจกรรมการประชาสัมพันธ์หลักสูตรแก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษา ภาคเหนือตอนล่าง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1 ครั้ง/ปี

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้รับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี ตาม **ตารางที่ 3.1ก-1** ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลป้อนกลับมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีการและกระบวนการประเมินความพอใจ ดังนี้

ตารางที่ 3.1ข-1 การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	วิธีการ	กระบวนการ
นิสิตปัจจุบัน	การสำรวจความพึงพอใจนิสิตปัจจุบัน	สำรวจความพึงพอใจนิสิตปัจจุบันผ่านระบบออนไลน์ที่พัฒนาระบบโดยกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
	การประเมินอาจารย์ที่ปรึกษา	ประเมินผลอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านระบบ Student Management System ที่ อยู่ในความดูแลของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
	การประเมินรายวิชา/อาจารย์ผู้สอน	
ศิษย์เก่า	การสำรวจความพึงพอใจต่อหลักสูตร	สำรวจความพึงพอใจของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อหลักสูตร

กลุ่มลูกค้า	วิธีการ	กระบวนการ
		ช่วงรับปริญญาผ่านระบบออนไลน์ที่พัฒนาระบบโดยกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้รับบริการด้านวิจัย	การรายงานความก้าวหน้า และการรายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการวิจัย	ผู้รับทุนจัดทำรายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการและ (ร่าง) รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อแหล่งทุนเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงตาม ข้อเสนอแนะ จาก แหล่ง ทุน (ผู้ทรงคุณวุฒิ)
ผู้รับบริการด้านบริการวิชาการ	การรายงานความก้าวหน้า และการรายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการ	ผู้รับทุนจัดทำรายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการและ (ร่าง) รายงานการดำเนินโครงการฉบับสมบูรณ์เสนอต่อแหล่งทุนเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากแหล่งทุน
นายจ้าง/สถานประกอบการ	การสำรวจคุณภาพบัณฑิตโดยผู้ใช้บัณฑิต	สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตตามกรอบ TQF และมหาวิทยาลัยพะเยา ผ่านระบบออนไลน์ที่พัฒนาระบบโดยกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
กลุ่มนิสิตเป้าหมายหลักในอนาคต ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาเขตพื้นที่ ภาคเหนือตอนล่าง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	การสำรวจความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมแนะแนวสัจจร	สำรวจความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา เขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวสัจจร

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) จากระบบ CHEQA Online ในการเปรียบเทียบกับสถาบันคู่แข่งที่สำคัญ คือ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

(1) หลักสูตรและบริการ

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ดำเนินถึงความต้องการลูกค้าเป็นหลักในการพัฒนาหลักสูตร และการให้บริการทางด้านวิจัยและบริการวิชาการ โดยหาความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางที่ 3.2ก-1 การหาความต้องการของลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	วิธีการ	ผลลัพธ์
นิสิตปัจจุบัน	1. การประเมินการเรียนการสอนรายวิชา 2. การสำรวจความพึงพอใจนิสิตปัจจุบัน	ข้อมูลความต้องการของนิสิตปัจจุบันต่อการจัดการเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
ผู้รับบริการวิจัย/บริการวิชาการ	การเข้าร่วมประชุมกับแหล่งทุน/หน่วยงานที่ขอรับบริการ	ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของแหล่งทุน/หน่วยงานที่ขอรับบริการ
ศิษย์เก่า	สำรวจภาวะการปฏิบัติงานและความพึงพอใจศิษย์เก่า	ข้อมูลการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา และข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร
นายจ้าง/สถานประกอบการ	1. การสำรวจผู้ใช้บัณฑิต 2. การเชิญผู้ใช้บัณฑิต/สถานประกอบการร่วมการประชุมเพื่อพัฒนาหลักสูตร	ข้อมูลความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อการพัฒนาศักยภาพของนิสิต

(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งเว็บไซต์และเฟซบุ๊กอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลที่เป็น การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ตามพันธกิจ อีกทั้งมีกิจกรรมลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรและบริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กิจกรรมแนะแนวสัณจร เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรแก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตามโรงเรียนต่าง ๆ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัยและบริการวิชาการสู่ชุมชน

(3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้กำหนดกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจหลักของคณะ คือ การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าในภูมิภาคเป็นหลัก

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

หลักสูตร: ในกระบวนการปรับปรุงหลักสูตร จะมีการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นิสิต คิษย์เก่า และสถานประกอบการ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความต้องการ เพื่อปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

การวิจัยและบริการวิชาการ: คณะกรรมการวิจัยและนวัตกรรมของคณะ มีกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับแหล่งทุนวิจัย คือ ผู้รับทุนวิจัยจะต้องส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังของแหล่งทุน อีกทั้งปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของแหล่งทุนอย่างเคร่งครัด

การให้บริการแก่ผู้เรียน: คณะดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับนิสิตปัจจุบัน ผ่านการดำเนินงานของสโมสรนิสิตคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ซึ่งจะมีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมกับนิสิตปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และสโมสรนิสิตจะมีนิสิตตัวแทนของแต่ละหลักสูตรแต่ละชั้นปีร่วมเป็นคณะกรรมการสโมสรนิสิตคณะ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้ทราบข้อมูลความเป็นอยู่ของนิสิตปัจจุบัน

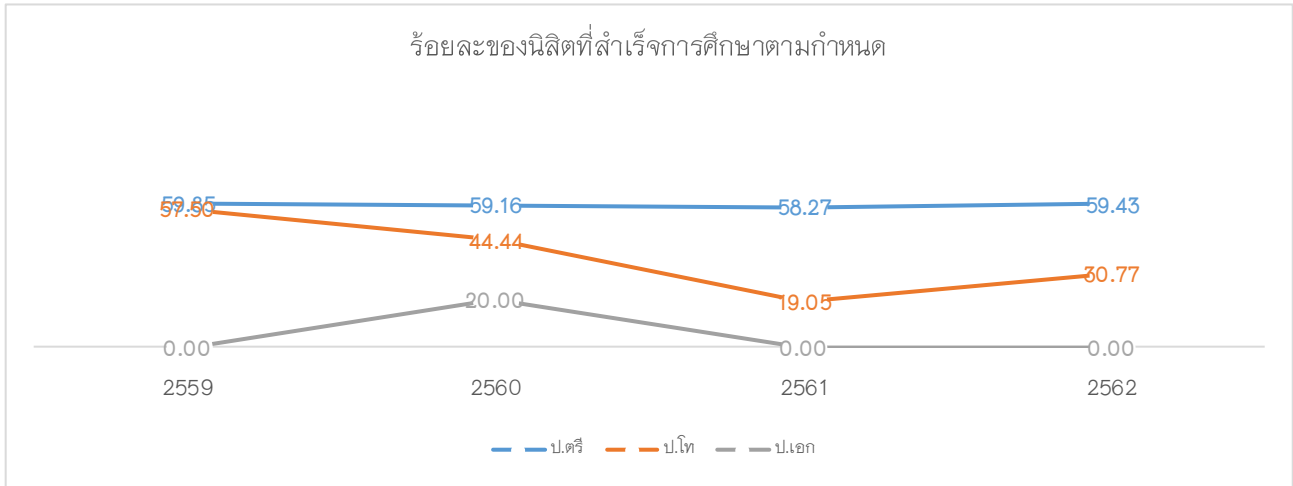
(2) การจัดการข้อร้องเรียน

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่ได้แจ้งผ่านทางเว็บไซต์คณะ ซึ่งได้มีหมายเลขโทรศัพท์ และ อีเมลล์ ที่สามารถติดต่อถึงคณบดี ข้อมูลที่ได้รับนั้น จะถูกพิจารณาเพื่อหาสาเหตุหรือแนวทางการแก้ไขอย่างเร่งด่วนโดยคณบดีและรองคณบดี และมีการนำข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ

หมวด 7 ผลลัพธ์

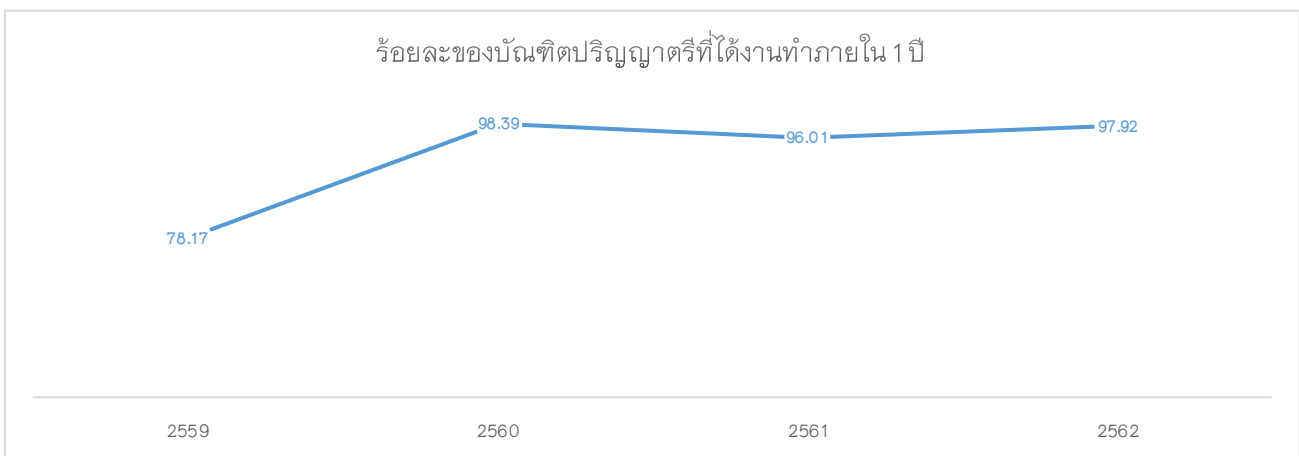
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า



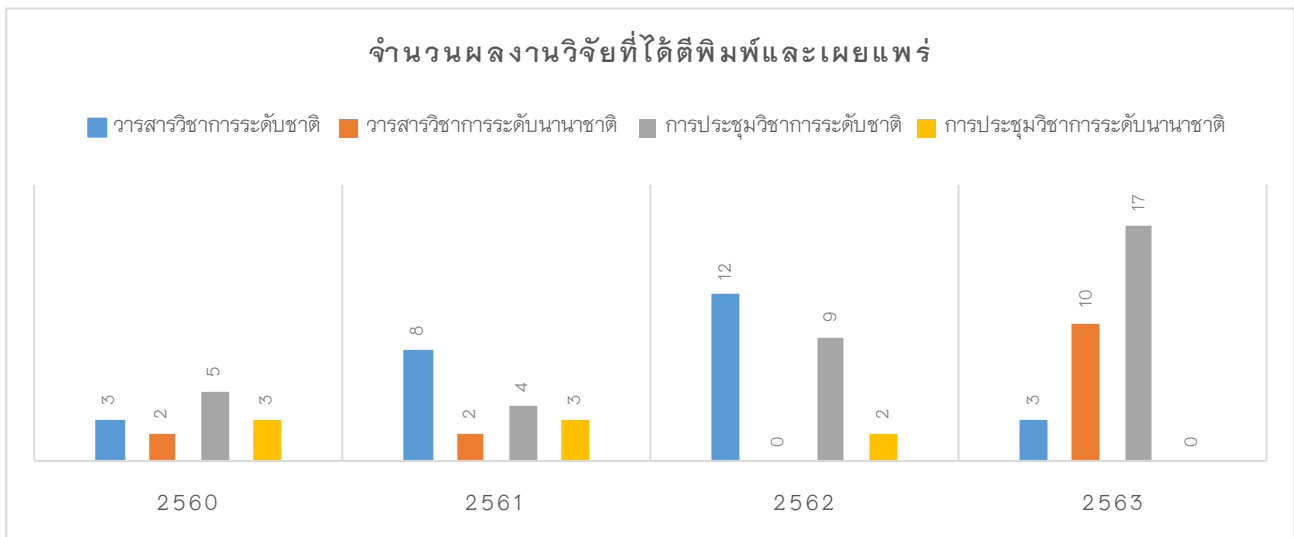
รูป 7.1 ก-1 ร้อยละของนิสิตที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนด ระหว่างปีการศึกษา 2559-2562

ปีการศึกษา 2562 อัตราการสำเร็จการศึกษาตามกำหนดของระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก มีค่าเท่ากับร้อยละ 59.43 30.77 และ 0.00 ตามลำดับ สาเหตุหลักที่ทำให้นิสิตระดับปริญญาตรีไม่สำเร็จการศึกษาตามกำหนด คือ ผลการเรียน ส่วนนิสิตในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกนั้น สาเหตุที่ไม่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเนื่องจากอยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์



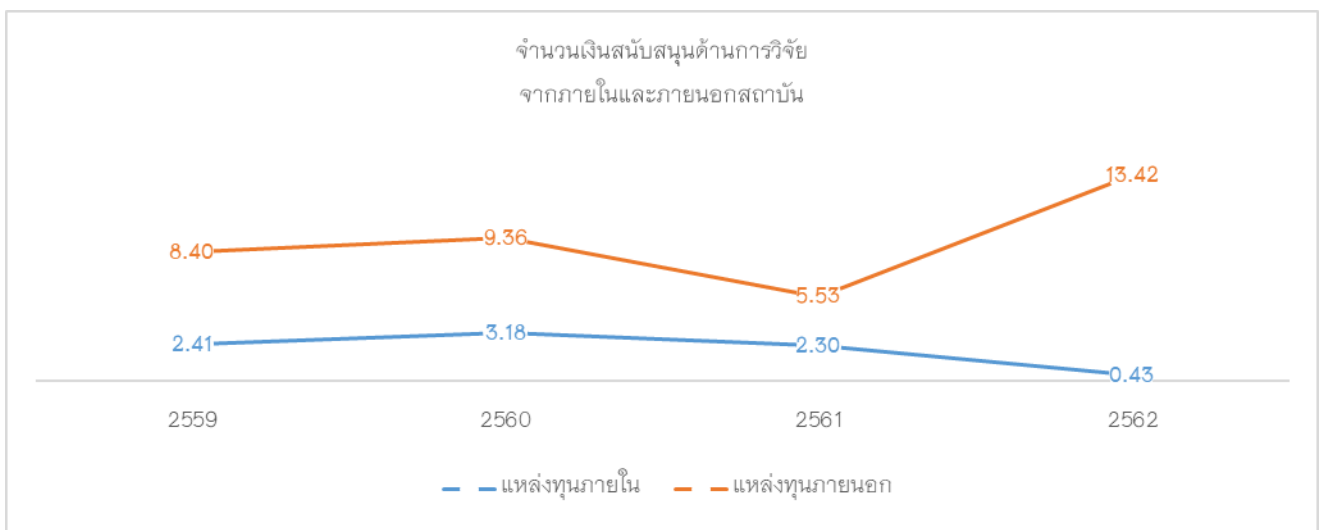
รูป 7.1 ก-2 ร้อยละของบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำภายใน 1 ปี ระหว่างปีการศึกษา 2559-2562

ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ปีการศึกษา 2562 ได้งานทำร้อยละ 97.92 ค่าเฉลี่ยระหว่างปีการศึกษา 2559-2562 เท่ากับร้อยละ 92.62 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ที่ระดับร้อยละ 70.00



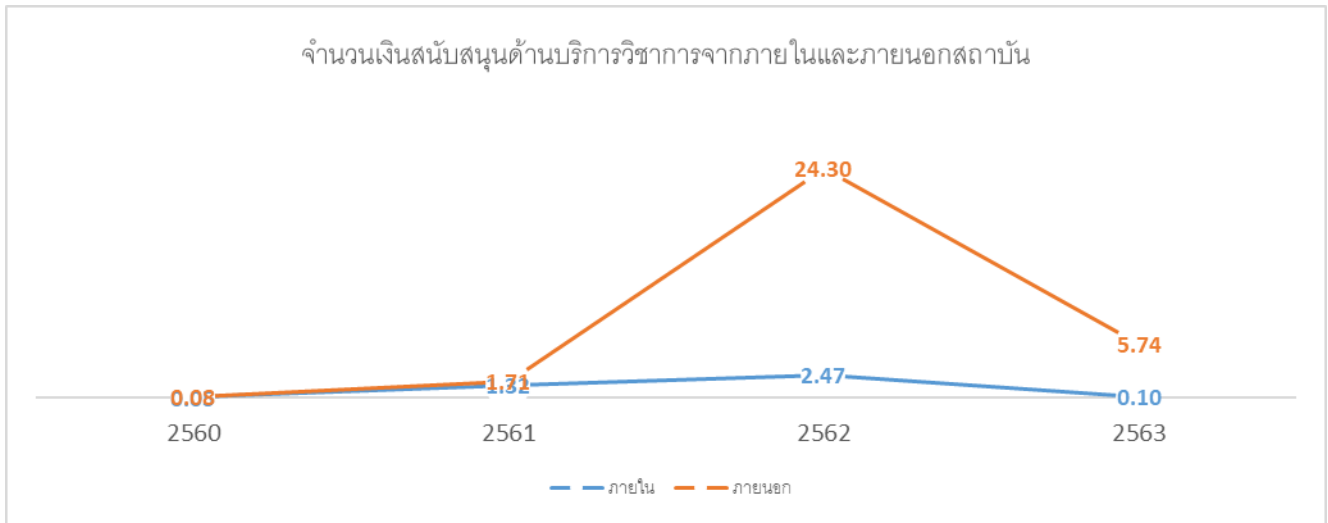
รูป 7.1 ก-3 จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ ปีงบประมาณ 2560-2563

ปีงบประมาณ 2563 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีจำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ ในวารสารวิชาการระดับชาติ จำนวน 3 เรื่อง วารสารวิชาการระดับนานาชาติ จำนวน 10 เรื่อง และ การวิชาการระดับนานาชาติ จำนวน 17 เรื่อง



รูป 7.1 ก-4 จำนวนเงินสนับสนุนด้านการวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอก

ปีงบประมาณ 2563 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้รับเงินสนับสนุนด้านการวิจัยจากแหล่งทุนภายใน จำนวน 0.43 ล้านบาท และแหล่งทุนภายนอก จำนวน 13.42 ล้านบาท แนวโน้มจำนวนสนับสนุนด้านการวิจัยจากแหล่งทุนภายในจะลดลง แต่แนวโน้มจำนวนสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอกจะเพิ่มขึ้น เนื่องจากคณะมีนโยบายที่มุ่งให้นักวิจัยหารายได้จากแหล่งทุนภายนอก

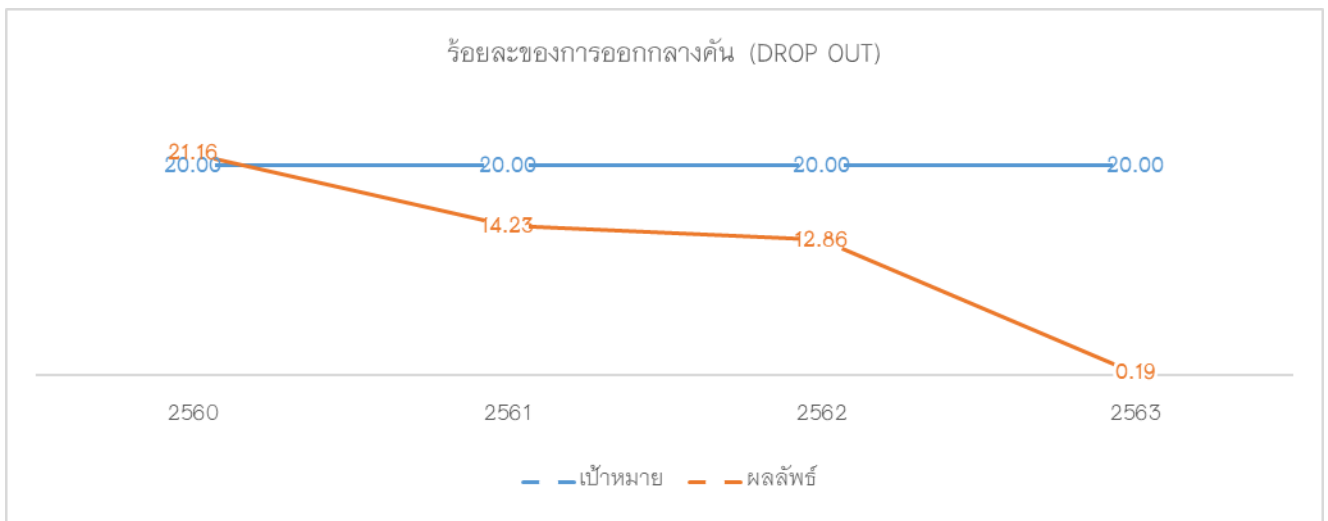


รูป 7.1 ก-5 จำนวนเงินสนับสนุนด้านบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายในและภายนอก ปีงบประมาณ 2560-2563

ด้านการบริการวิชาการนั้น คณะได้รับงบประมาณสนับสนุนจากแหล่งทุนภายใน จำนวน 0.10 ล้านบาท และแหล่งทุนภายนอก จำนวน 5.74 ล้านบาท ซึ่งแนวโน้มงบประมาณสนับสนุนด้านการบริการวิชาการจากแหล่งทุนภายในและภายนอกมีแนวโน้มลดลง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงแหล่งทุนและเงื่อนไขของแหล่งทุนในแต่ละปี

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ



รูปที่ 7.1 ข-1 ร้อยละของการออกกลางคัน (Drop Out) รุ่นปีที่เข้าศึกษา พ.ศ. 2559-2562

จากฐานข้อมูลระบบบริการการศึกษา (Student Management System) นิติระดับปริญญาตรี ของคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอัตราการออกกลางคัน (Drop Out) ระหว่างปีที่เข้าศึกษา พ.ศ. 2559-

2562 เฉลี่ยร้อยละ 6.82 สาเหตุหลักของการออกกลางคันมาจากการที่นิสิตไม่ลงทะเบียนเรียน จึงเป็นผลทำให้ นิสิตพ้นสภาพทางการศึกษา

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ในปีงบประมาณ 2563 ทั่วโลกต่างเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการจัดการเรียนการสอนแบบปกติแก่นิสิต คณะจึงต้องมีการ ปรับแผนการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงพื้นที่ภายในคณะเป็นห้องบันทึกการสอนออนไลน์ จำนวน 3 ห้อง เพื่อให้นิสิตสามารถเรียนได้ทันตามแผนการสอน



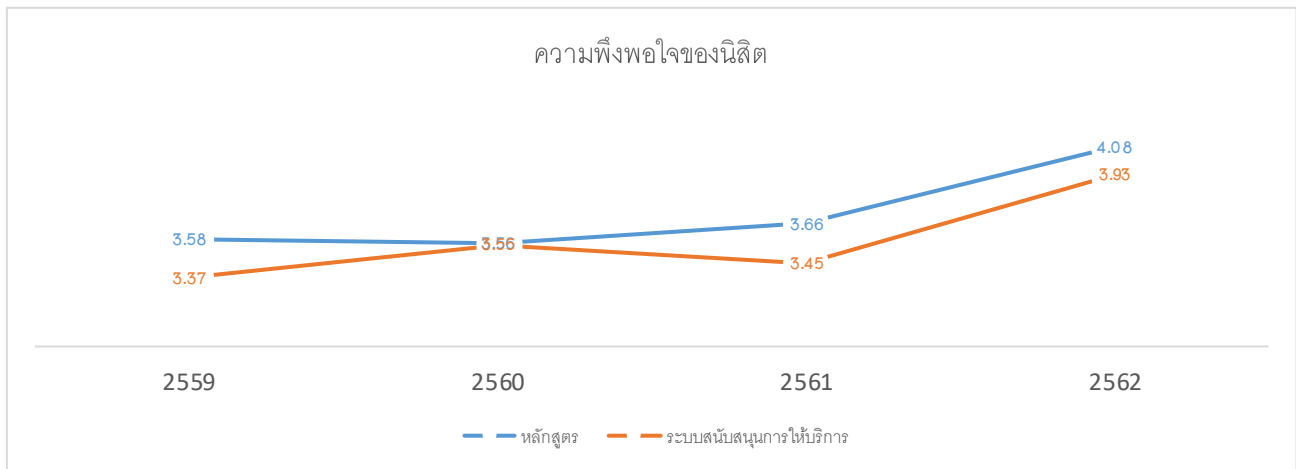
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห้องใช้อุปทาน

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานทั้ง ภายในและต่างประเทศ ในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย หรือการบริการวิชาการ ได้แก่ 1.โครงการความร่วมมือ ภาครัฐและเอกชนเพื่อร่วมผลิตบัณฑิตพรีเมียม ระหว่าง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มฯ กับ มหาวิทยาลัยพะเยา (หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ และหลักสูตรบริหารธุรกิจ บัณฑิต สาขาวิชาการตลาด) 2.บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการภาคีเครือข่ายวิชาการวิชาชีพพัฒนา นวัตกรรมสื่อ Media Lab ระหว่าง กองทุนพัฒนสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ กับ ภาคีเครือข่ายวิชาการวิชาชีพ พัฒนา นวัตกรรมสื่อ Media Lab 3.บันทึกข้อตกลงความร่วมมือในกิจกรรม ระหว่าง มหาวิทยาลัยพะเยา คณะ บริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ และบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

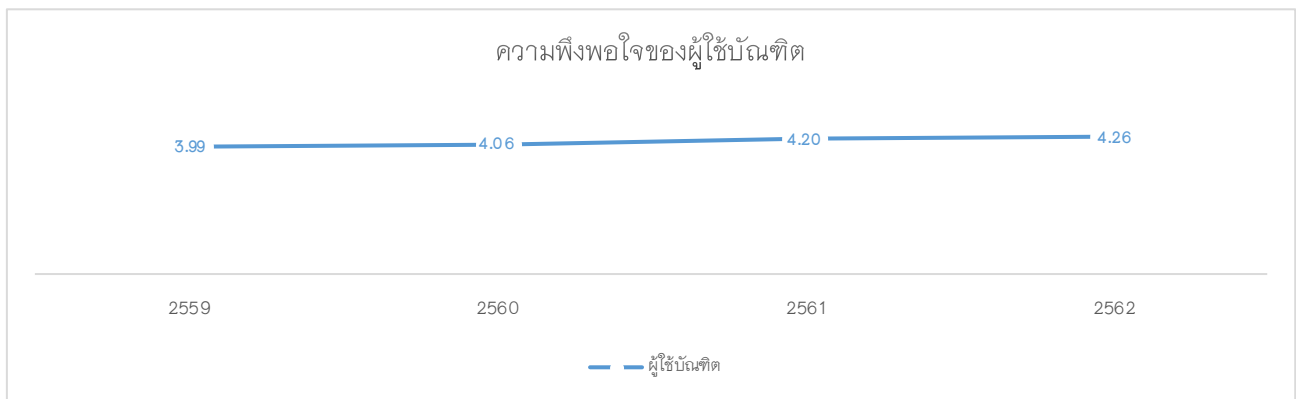
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



รูป 7.2ก-1 ความพึงพอใจของนิสิตปัจจุบัน

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้มีการสำรวจ ติดตามและรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนิสิต และผู้ใช้บัณฑิตเป็นประจำทุกปี โดยในรอบปีการศึกษา 2562 พบว่า นิสิตปัจจุบันมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรที่คณะได้บริการ อยู่ระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.08) และมีความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการให้บริการการศึกษา อยู่ระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.93)



รูป 7.2ก-2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิตของคณะมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.26) แนวโน้มของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในการปรับปรุงเพื่อการพัฒนา นั้น คณะได้มีการแจ้งข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตแก่ประธานหลักสูตรผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลศิษย์เก่าตั้งแต่การเริ่มต้นก่อตั้งคณะ โดยศิษย์เก่าที่จบออกไปแล้วนั้น จะขึ้นทะเบียนในระบบฐานข้อมูลและมีหน่วยงานที่ดูแลได้แก่สมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยพะเยา จากการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังจากที่สำเร็จการศึกษาออกไปแล้ว พบว่าศิษย์เก่ามีความต้องการพัฒนาความรู้ ในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งมีความต้องการที่จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางมหาวิทยาลัยและคณะ และมีความต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือสร้างความร่วมมือในด้านต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งในปีงบประมาณ 2563 คณะได้ดำเนินโครงการวันเกียรติยศ ซึ่งได้มีการมอบรางวัลศิษย์เก่าดีเด่นของหลักสูตรต่าง ๆ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

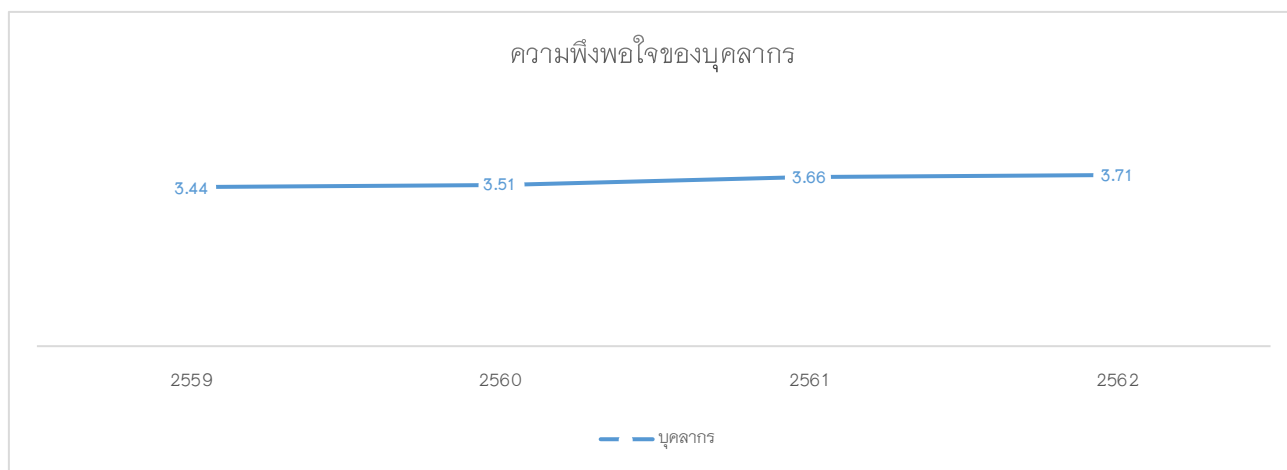
ปีงบประมาณ 2563 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีบุคลากร จำนวน 78 คน จำแนกเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 80.77) และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 15 คน (ร้อยละ 19.23) บุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 52.38 และมีตำแหน่งทางวิชาการ “ผู้ช่วยศาสตราจารย์” จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.22 ของบุคลากรสายวิชาการทั้งหมด)

ข. บรรยากาศการทำงาน

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ เล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนองค์กร โดยปีงบประมาณ 2563 ได้มีการปรับปรุงพื้นที่ในคณะเพื่อจัดทำเป็นห้องรับรองและมุมออกกำลังกายสำหรับบุคลากร อีกทั้งยังได้จัดโครงการ MIS Unity เพื่อเป็นการขอบคุณบุคลากรประจำปี



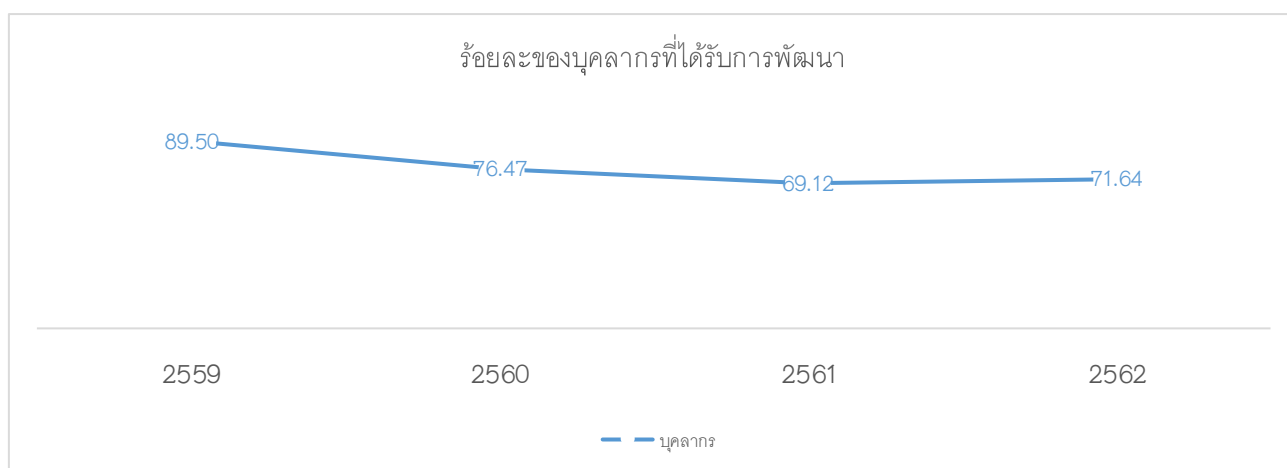
ค. ความผูกพันของบุคลากร



รูป 7.2ค-1 ความพึงพอใจของบุคลากร

ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.71) และอัตราการลาออกของบุคลากรของคณะมีอัตราการลาออกที่อยู่ในระดับน้อยมาก สาเหตุหลักการลาออกของบุคลากรสายวิชาการ คือ การย้ายถิ่นฐาน ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนนั้นเป็นการลาออกของลูกจ้างชั่วคราว เพื่อไปบรรจุตำแหน่งในหน่วยงานอื่น

ง. การพัฒนาบุคลากร



รูป 7.2ง-1 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ สนับสนุนงบประมาณการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อการพัฒนาตามความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคลากรสายวิชาการ ได้รับงบประมาณสนับสนุน จำนวน 15,000 บาท/คน และบุคลากรสายสนับสนุน ได้รับงบประมาณสนับสนุน จำนวน 10,000 บาท/คน อีกทั้งคณะยังมีโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ ได้แก่ โครงการอบรมมาตรฐานวิชาชีพอาจารย์

ด้านการสอนของมหาวิทยาลัยพะเยา (UP-PSF) โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการวิจัย นวัตกรรมและบริการวิชาการ โครงการสนับสนุนทุนวิจัยคณะ และโครงการเสริมสร้างศักยภาพด้านการวิจัย นวัตกรรมและบริการวิชาการ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนมีโครงการตามแผนปฏิบัติการสนับสนุนเพื่อการพัฒนา ได้แก่ โครงการ R2R เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพระบบงานสำนักงานคณะ โครงการพัฒนาและเสริมสร้างความก้าวหน้าสายอาชีพบุคลากรสายสนับสนุน และโครงการพัฒนาสมรรถนะการทำงานบุคลากรสายสนับสนุน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 บุคลากรได้รับการพัฒนา ร้อยละ 71.64 จำแนกเป็นบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 55.22 และบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 16.42

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล

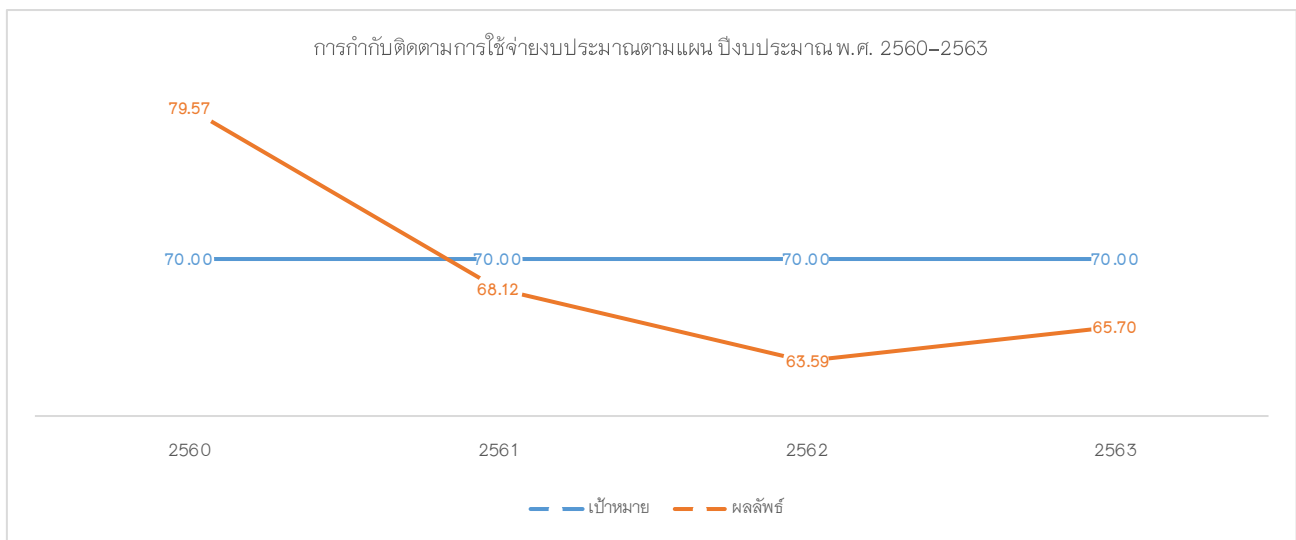
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) การนำองค์กร

ปีงบประมาณ 2563 ผู้บริหารคณะยังคงพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน และกลุ่มคนภายนอก ทั้งเว็บไซต์ Email Facebook และ Line Group ซึ่งข้อมูลข่าวสารจากทางคณะสามารถส่งถึงผู้รับสารได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น อีกทั้งบุคลากร ผู้เรียน และกลุ่มคนภายนอก ก็สามารถส่งสารถึงคณะได้สะดวกเช่นกัน อีกทั้งคณะยังเปิดโอกาสให้สื่อสารได้โดยตรงกับคณบดี

(2) การกำกับดูแล

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีการกำหนดแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายได้ในแต่ละปีงบประมาณ ร้อยละ 70.00 ซึ่งช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563 ค่าเฉลี่ยของการใช้จ่ายงบประมาณของคณะ มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 69.25 ซึ่งใกล้เคียงกับแผนที่กำหนดไว้



รูป 7.4 ก-2 การกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามแผน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563

(3) กฎหมาย ข้อบังคับ การรับรองมาตรฐาน และจริยธรรม

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ดำเนินงานตามพันธกิจภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับตามที่ได้ระบุในตารางที่ OP1-3 ซึ่งผลการดำเนินงานของคณะเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ และไม่พบข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรตามแต่ละพันธกิจ อีกทั้งคณะยังได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของคณะกรรมการป้องกันการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.)

ตารางที่ 7.4 ก3-1 การดำเนินงานตามกฎระเบียบข้อบังคับ ปีการศึกษา 2559-2562

กฎระเบียบ	2559	2560	2561	2562
หลักสูตรผ่านเกณฑ์มาตรฐาน สกอ.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
หลักสูตรได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ AUN-QA	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับคณะ ตามเกณฑ์ CUPT QA	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	-	-
การประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	-	-	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

ตารางที่ 7.4 ก3-2 จำนวนข้อร้องเรียนตามพันธกิจ ปีการศึกษา 2559-2562

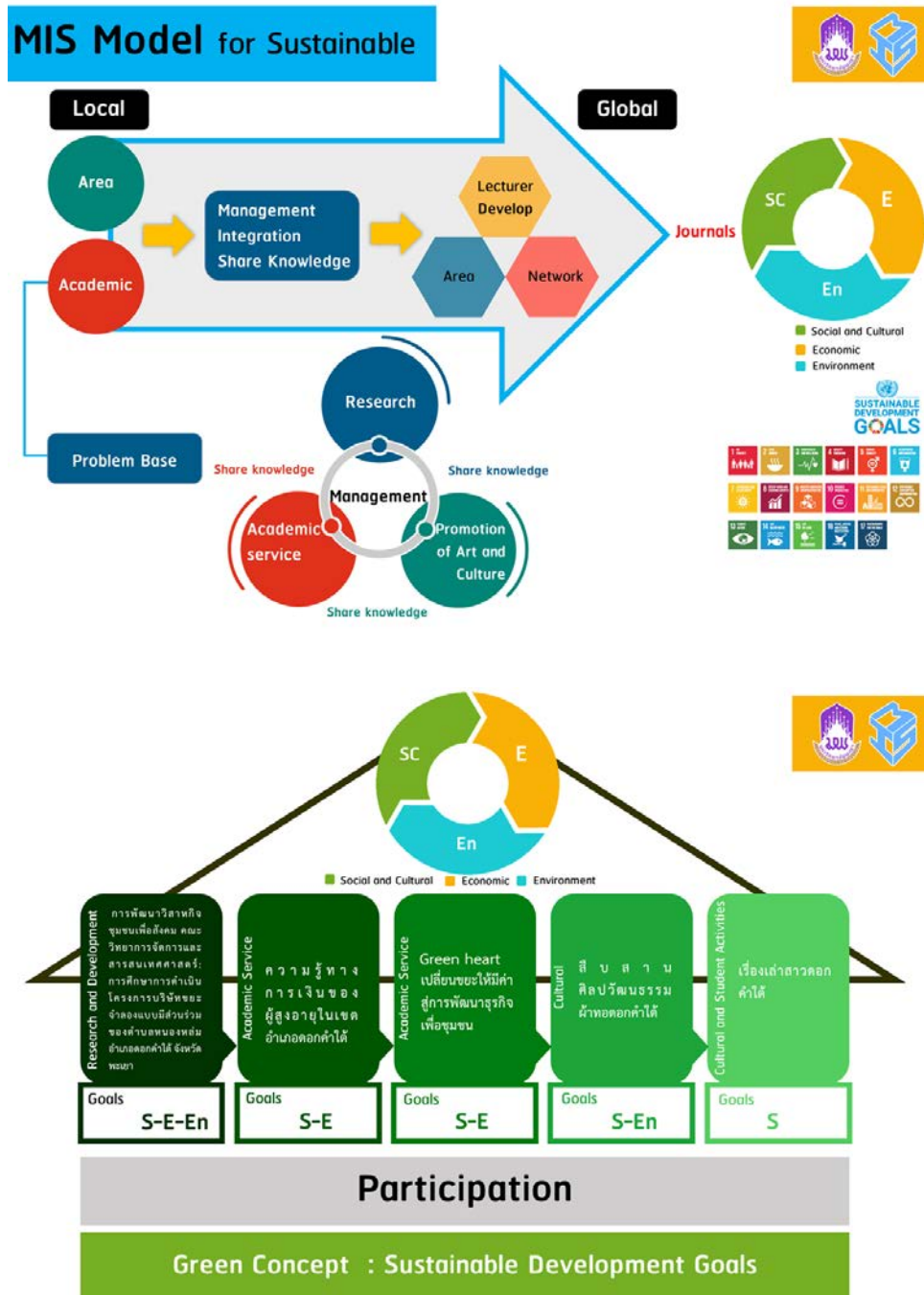
จำนวนการร้องเรียนตามพันธกิจ	2559	2560	2561	2562
ด้านการผลิตบัณฑิต	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ด้านการวิจัย	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ด้านการบริการวิชาการ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ด้านการบริหาร	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

(4) สังคม

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มีการดำเนินโครงการ 1 คณะ 1 โมเดล อย่างต่อเนื่องในเขตพื้นที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และได้มีการยกระดับของการดำเนินการเป็นโครงการ 1 คณะ 1 สัญลักษณ์ ซึ่งได้มีการดำเนินโครงการหลัก 5 โครงการ ดังนี้

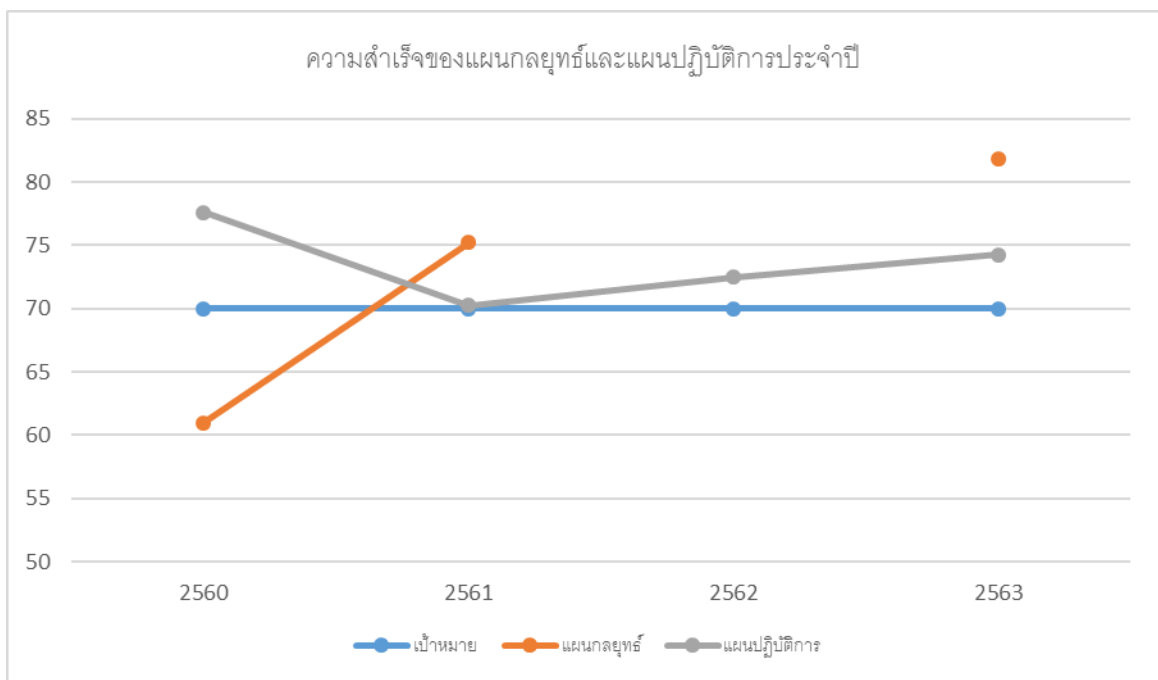
1. โครงการ "การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเพื่อสังคม คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์: การศึกษาการดำเนินโครงการบริษัทขยะจำลองแบบมีส่วนร่วมของตำบลหนองหล่ม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

2. โครงการบริการวิชาการ MIS ค่ายเยาวชน รักช่อดอกคำใต้ รุ่นที่ 7 "Green heart เปลี่ยนขยะให้มีค่าสู่การพัฒนาธุรกิจเพื่อชุมชน
3. โครงการบริการวิชาการ พัฒนาแนวคิดสีเขียวกับผู้สูงอายุดอกคำใต้ "ความรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอดอกคำใต้ : กรณีศึกษาตำบลหนองหล่ม
4. โครงการ การสืบสานผ้าศิลปวัฒนธรรม ผ้าทอดอกคำใต้
5. โครงการ การสร้างเนื้อหา เรื่องเล่าสาวดอกคำใต้



ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

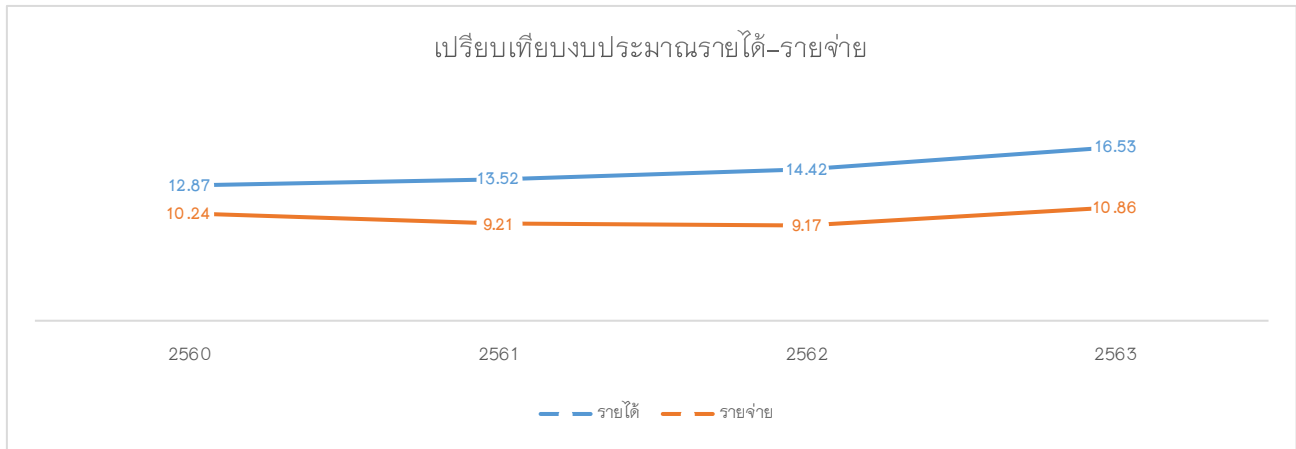
ผลลัพธ์ของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะมีค่าเท่ากับร้อยละ 81.82 และ ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี มีค่าเท่ากับร้อยละ 74.26 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะและแผนปฏิบัติการประจำปี ช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563 มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จเท่ากับร้อยละ 72.66 และ 73.65 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ณ ร้อยละ 70.00



รูปที่ 7.4ข-1 ร้อยละความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะ และแผนปฏิบัติการประจำปี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน



รูป 7.5-1 เปรียบเทียบงบประมาณรายได้และรายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563

จากข้อมูลเปรียบเทียบงบประมาณรายได้และรายจ่ายของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563 แสดงให้เห็นว่างบประมาณเพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำปี และในแต่ละปีงบประมาณ คณะกำหนดนโยบายในการตั้งเงินสำรองสะสมไว้ค่อนข้างน้อย ร้อยละ 10 ของงบประมาณรายได้รวม เพื่อสำรองไว้ใช้จ่ายในกรณีที่มีรายจ่ายนอกเหนือจากแผนงานที่ตั้งไว้ แต่การใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2563 มีการใช้จ่ายน้อยกว่าปีอื่น ๆ ที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อผลการจัดการเรียนการสอน และการดำเนินโครงการตามแผนประจำปี ทำให้การใช้จ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

จากข้อมูลจำนวนผู้สมัครแอดมิชชัน รอบที่ 4 ประจำปีการศึกษา 2562 พบว่า อัตราการแข่งขันในการสมัครเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของคณะ มีแนวโน้มลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ตารางที่ 7.5-1) และระดับคะแนนแอดมิชชัน รอบที่ 4 ประจำปีการศึกษา 2562 ของคณะและคู่แข่ง ยังคงมีผลคะแนนต่ำกว่าคู่แข่ง (ตารางที่ 7.5-2)

ตารางที่ 7.5-1 จำนวนผู้สมัครแอดมิชชัน รอบที่ 4 ประจำปีการศึกษา 2561-2562

สถาบัน	สาขาวิชา	2561				2562			
		รับ	สมัคร	ผ่าน	อัตราการแข่งขัน	รับ	สมัคร	ผ่าน	อัตราการแข่งขัน
คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา	การจัดการการสื่อสาร	44	70	9	1 : 2	60	29	5	1 : 0
	การสื่อสารสื่อใหม่	22	40	7	1 : 2	60	47	21	1 : 1
	การเงินและการ	26	40	10	1 : 2	90	28	13	1 : 0

สถาบัน	สาขาวิชา	2561				2562			
		รับ	สมัคร	ผ่าน	อัตราการแข่งขัน	รับ	สมัคร	ผ่าน	อัตราการแข่งขัน
	ธนาคาร								
	การจัดการธุรกิจ	52	80	15	1 : 2	50	70	37	1 : 1
	การตลาด	51	90	11	1 : 2	60	34	14	1 : 1
	การท่องเที่ยว	68	100	20	1 : 2	40	79	31	1 : 2
	การบัญชี	70	40	27	1 : 1	40	63	38	1 : 2
	เศรษฐศาสตร์	35	50	5	1 : 1	110	19	9	1 : 0
	รวม	368	510	104	1 : 1	510	369	168	1 : 1

ตารางที่ 7.5-2 คะแนนแอดมิชชั่น รอบที่ 4 ประจำปีการศึกษา 2562 ของคณะ และคู่แข่ง

สถาบัน	สาขาวิชา	2561		2562	
		สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ
คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา	การจัดการการสื่อสาร	14,576.10	8,368.50	14,243.50	5,788.90
	การสื่อสารสื่อใหม่	13,846.20	10,350.60	17,805.60	6,193.20
	การเงินและการธนาคาร	15,307.60	7,855.80	15,895.90	7,739.10
	การจัดการธุรกิจ	13,629.80	6,819.60	15,315.70	6,012.90
	การตลาด	14,343.10	7,889.30	14,678.50	4,218.60
	การท่องเที่ยว	17,268.30	6,940.10	17,737.10	5,414.00
	การบัญชี	17,396.70	8,625.30	17,401.00	9,313.20
	เศรษฐศาสตร์	13,797.90	8,952.90	16,570.60	8,862.60
คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร	นิเทศศาสตร์	15,790.00	11,322.60	19,109.20	15,658.90
	การท่องเที่ยว	19,399.80	16,921.00	17,232.00	11,835.60
	การจัดการธุรกิจ	16,052.30	13,318.20	18,465.60	14,659.90
	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	16,015.40	12,084.90	15,701.50	9,752.70
	การเงิน	17,251.70	13,046.70	16,421.10	13,105.60
	การบัญชี	17,713.50	15,380.40	20,035.60	15,447.60
	เศรษฐศาสตร์	17,763.40	13,775.50	17,896.00	12,841.00