



รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)  
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)  
ประจำปีการศึกษา 2564  
(1 มิถุนายน 2564 – 31 พฤษภาคม 2565)

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยพะเยา

จัดทำรายงาน วันที่ 20 เดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2565

## สารบัญ

	หน้า
บทนำ : โครงร่างองค์กร .....	1
ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร .....	1
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร .....	3
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร .....	13
ส่วนที่ 2 สถานการณ์ของสถาบัน .....	19
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน .....	19
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ .....	26
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ .....	26
หมวด 1 การนำองค์กร .....	27
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง .....	27
1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม .....	32
หมวด 2 กลยุทธ์ .....	38
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ .....	38
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ .....	49
หมวด 3 ลูกค้า .....	62
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า .....	62
3.2 ความผูกพันของลูกค้า .....	65
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ .....	85
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน .....	85
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ .....	87
หมวด 5 บุคลากร .....	90
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร .....	90
5.2 ความผูกพันของบุคลากร .....	98
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ .....	108

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.1 กระบวนการทำงาน .....	108
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ .....	120
<b>หมวด 7 ผลลัพธ์ .....</b>	<b>123</b>
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ.....	123
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า .....	128
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร .....	129
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร .....	131
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ .....	135

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ OP-1	รายละเอียดและพัฒนาการองค์กร	1
ตารางที่ OP-2	การจัดการศึกษา	3
ตารางที่ OP-3	การจัดการวิจัย	6
ตารางที่ OP-4	การจัดการบริการวิชาการ	6
ตารางที่ OP-5	บุคลากรสายวิชาการ ตามเกณฑ์ AUN-QA	8
ตารางที่ OP-6	บุคลากรสายสนับสนุน	9
ตารางที่ OP-7	สินทรัพย์	10
ตารางที่ OP-8	กฎระเบียบข้อบังคับ	12
ตารางที่ OP-9	ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15
ตารางที่ OP-10	ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ	16
ตารางที่ OP-11	ตำแหน่งในการแข่งขันด้านการจัดการศึกษา	19
ตารางที่ OP-12	ข้อมูลอัตราการแข่งขันการเข้าศึกษา	20
ตารางที่ OP-13	ตำแหน่งในการแข่งขันด้านการวิจัย และการบริการวิชาการ	21
ตารางที่ OP-14	ข้อมูลเปรียบเทียบ	23
ตารางที่ OP-15	บริบทเชิงกลยุทธ์	26
ตารางที่ 1.1-1	การสื่อสาร	28
ตารางที่ 1.1-2	การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ	31
ตารางที่ 1.2-3	ระบบกำกับดูแล	32
ตารางที่ 2.1-1	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	38
ตารางที่ 2.1-2	การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ตารางที่ 2.1-3	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	43
ตารางที่ 2.1-4	การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	46
ตารางที่ 2.2-1	การจัดสรรทรัพยากร	51
ตารางที่ 2.2-2	แผนการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ของบุคลากรสายวิชาการ	52
ตารางที่ 2.2-3	แผนการลาศึกษาต่อ ของบุคลากรสายวิชาการ	52
ตารางที่ 2.2-4	แผนการยื่นขอตำแหน่งระดับชำนาญการ และการลาศึกษาต่อ ของบุคลากรสายสนับสนุน	53
ตารางที่ 2.2-5	ตัววัดผลดำเนินการ ผู้รับผิดชอบและผู้ติดตามตัวชี้วัด แยกตามกลยุทธ์	54
ตารางที่ 3.1-1	ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน	63
ตารางที่ 3.1-2	ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี	67

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 3.1-3	การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	71
ตารางที่ 3.2-1	การจัดการความสัมพันธ์	76
ตารางที่ 3.2-2	การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	79
ตารางที่ 3.2-3	แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของ นักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่น	82
ตารางที่ 4.1-1	การวัดผลดำเนินการ	85
ตารางที่ 5.1-1	ทักษะและสมรรถนะ ของสายวิชาการ	91
ตารางที่ 5.1-2	ทักษะและสมรรถนะ ของสายสนับสนุน	91
ตารางที่ 5.1-3	กระบวนการสรรหา	93
ตารางที่ 5.2-1	ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน	100
ตารางที่ 5.2-2	การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	103
ตารางที่ 5.2-3	แผนพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (ลาศึกษาต่อ) สายวิชาการ	104
ตารางที่ 5.2-4	แผนพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (ลาศึกษาต่อ) สายสนับสนุนวิชาการ	105
ตารางที่ 5.2-5	ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา ของบุคลากรคณะฯ	106
ตารางที่ 6.1-1	ข้อมูลจำนวนนิสิตในแต่ละชั้นปี	108
ตารางที่ 6.1-2	แนวคิดการออกแบบการจัดการศึกษา	111
ตารางที่ 6.1-3	แนวคิดการออกแบบการวิจัยและบริการวิชาการ	114
ตารางที่ 6.1-4	ตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน	115
ตารางที่ 6.1-5	กระบวนการสนับสนุน	117
ตารางที่ 6.1-6	การปรับปรุงกระบวนการ	118
ตารางที่ 6.1-7	การจัดการนวัตกรรม	119
ตารางที่ 7.1-1	ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	123
ตารางที่ 7.1-2	ผลลัพธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการทำงาน	124
ตารางที่ 7.1-3	ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	127
ตารางที่ 7.1-4	การจัดการเครือข่ายอุปทาน	127
ตารางที่ 7.2-1	ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	128
ตารางที่ 7.2-2	ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	128
ตารางที่ 7.3-1	ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	129
ตารางที่ 7.3-2	บรรยากาศการทำงาน	130

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 7.3-3	ความผูกพันของบุคลากร	130
ตารางที่ 7.3-4	การพัฒนาบุคลากร	130
ตารางที่ 7.4-1	การกำกับดูแลองค์กร	132
ตารางที่ 7.4-2	กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	133
ตารางที่ 7.4-3	จริยธรรม	133
ตารางที่ 7.4-4	สังคม	134
ตารางที่ 7.5-1	ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน	135
ตารางที่ 7.5-2	ผลการดำเนินการด้านตลาด	136
ตารางที่ 7.5-3	ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	137

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
ภาพที่ OP-1	โครงสร้างองค์การคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	13
ภาพที่ OP-2	โครงสร้างการบริหารคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	14
ภาพที่ 5.1-1	แผนผังคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา	97
ภาพที่ 6.1-1	กระบวนการทำงาน	110

## คำอธิบายศัพท์หรือตัวย่อ

คำศัพท์/ตัวย่อ	คำอธิบายศัพท์
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยพะเยา
คณะ ฯ	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
UP-DMS	ระบบบริหารจัดการเอกสาร
UP-PSF	UP – Professional Standard Frameworks (การประเมินอาจารย์มืออาชีพ)
REG	ระบบบริการการศึกษา
E-Budget	ระบบบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัยพะเยา



บทนำ : โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร (Organization Description)

ตารางที่ OP-1 รายละเอียดและพัฒนาการองค์กร

ปี	รายละเอียด
2538	- มหาวิทยาลัยนเรศวร ขยายโอกาสทางการศึกษามาจังหวัดพะเยา ตามมติคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 20 มิถุนายนพ.ศ. 2538 โดยจัดการเรียนการสอนระบบทวิภาค สาขาวิชาการจัดการธุรกิจที่โรงเรียนพะเยาพิทยาคม ในวันเสาร์-อาทิตย์
2542	- จัดการเรียนการสอนหลักสูตรภาคปกติ 2 ภาคการศึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ สาขาการบัญชีและบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สังกัดกลุ่มศิลปศาสตร์ ในนามมหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา ณ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2545	- เปิดการเรียนการสอนเพิ่ม 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว และหลักสูตรนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาประชาสัมพันธ์
2547	- แยกตัวออกจากกลุ่มศิลปศาสตร์ มาเป็นกลุ่มวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ และเปลี่ยนเป็นสำนักวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ - จัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี 3 หลักสูตร 4 สาขาวิชา คือ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ หลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี หลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
2548	- จัดการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรเศรษฐศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
2550	- จัดการเรียนการสอนเพิ่ม 2 หลักสูตร 2 สาขาวิชา คือ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร และหลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร
2553	- จัดการเรียนการสอนระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว - วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 แยกตัวออกจากมหาวิทยาลัยนเรศวร มาเป็นมหาวิทยาลัยพะเยา และจัดตั้งเป็นคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
2554	- จัดการเรียนการสอนระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
2555	- หลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ปรับปรุงหลักสูตรเป็น หลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารสื่อใหม่
2559	- หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ปรับปรุงหลักสูตรเป็น หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยวและจัดการโรงแรม
2560	- หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว ปรับปรุงหลักสูตรเป็น หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว

## โครงร่างองค์กร (OP)

ปี	รายละเอียด
	- หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ ปรับปรุงหลักสูตรเป็น หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร
2563	- เปลี่ยนชื่อจากคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ เป็น คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

ตารางที่ OP-2 การจัดการศึกษา

หลักสูตร / โครงการ กิจกรรม	จุดเด่น	การตอบสนองต่อพันธกิจ
<b>1) หลักสูตรระดับปริญญาตรี</b>		
บธ.บ. (การจัดการธุรกิจ)	สร้างบัณฑิตให้เป็นนักบริหารและผู้ประกอบการที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เรียนรู้เครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาวะความเป็นผู้นำทางธุรกิจ	พันธกิจที่ 1 ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะตามมาตรฐานวิชาชีพ สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะความเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสารแบบมืออาชีพ
บธ.บ. (การตลาดดิจิทัล)	สร้างบัณฑิตให้เป็นนักบริหารการตลาดในยุคดิจิทัลและเจ้าของธุรกิจอย่างมืออาชีพ เรียนรู้การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการใช้เครื่องมือทางการตลาดที่ทันสมัย ก้าวทันโลก	
บธ.บ. (การเงินและการลงทุน)	สร้างบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการเงินและการลงทุนอย่างมืออาชีพ ติดตามข่าวสารทางวิชาการ โดยส่งเสริมให้นิสิตสอบไปประกอบวิชาชีพทั้งในด้านการเงินและการลงทุน รวมถึงธุรกิจประกันภัย	
บช.บ. (การบัญชี)	สร้างบัณฑิตให้เป็นนักวิชาชีพทางบัญชีอย่างมืออาชีพ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ผ่านการเรียนรู้ประสบการณ์ในห้องปฏิบัติการที่มีความทันสมัย	
ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์)	สร้างบัณฑิตให้สามารถวิเคราะห์และอธิบายพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ นำไปสู่การสร้างนโยบาย เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งระดับชุมชน สังคม และประเทศ โดยใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์	

หลักสูตร / โครงการ กิจกรรม	จุดเด่น	การตอบสนองต่อพันธกิจ
ศศ.บ. (การท่องเที่ยวและการโรงแรม)	สร้างบัณฑิตที่มีความเข้าใจและรอบรู้ในวิชาชีพของอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม เรียนรู้ผ่านห้องปฏิบัติการการท่องเที่ยวและโรงแรมที่ทันสมัย อีกทั้งยังมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับองค์กรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ	
นศ.บ. (การสื่อสารสื่อใหม่)	สร้างบัณฑิตที่มีความรู้ด้านการผลิตสื่อและการสร้างสรรค์เนื้อหาที่บูรณาการการเรียนและฝึกปฏิบัติจริง สามารถทำงานได้ทั้งงานเบื้องหน้าและเบื้องหลัง ผ่านช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบ	
นศ.บ. (การจัดการการสื่อสาร)	สร้างบัณฑิตที่มีความรอบรู้และวางแผนการใช้เครื่องมือทางการสื่อสารที่ทันสมัยอย่างมืออาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในสายวิชาชีพ	
<b>2) หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา</b>		
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)	สร้างนักบริหารมืออาชีพ ที่มีความรอบรู้ มีความเป็นผู้นำ มีทักษะด้านการบริหารภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างพลวัต สามารถพัฒนาธุรกิจและองค์การสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และความเท่าเทียม	
ศศ.ม. (การจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม)	มุ่งพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ตลอดจนนักวิชาการให้มีองค์ความรู้ ทักษะ วิสัยทัศน์ การบริหารจัดการ พร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวและโรงแรม รวมทั้งเพิ่มสมรรถนะในการสร้างความรู้ใหม่ซึ่งก่อประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ	

หลักสูตร / โครงการ กิจกรรม	จุดเด่น	การตอบสนองต่อพันธกิจ
ปร.ด. (บริหารธุรกิจ)	มุ่งสร้างนักวิจัยมืออาชีพ ที่มีความรอบรู้ศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจอย่างลึกซึ้ง มีศักยภาพในการทำวิจัยที่หลากหลาย สร้างนวัตกรรมและผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์สามารถตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารระดับนานาชาติที่มีผลกระทบสูง	
ปร.ด. (การจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม)	ผลิตบัณฑิต นักวิจัย บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ให้มีสมรรถนะสูง เพื่อให้เป็นที่มืองค์ความรู้ที่สามารถประยุกต์ และสร้างสรรค์องค์ความรู้ในมิติต่างๆ เพื่อสามารถจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งสร้างเครือข่ายการพัฒนา ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ	
<b>3) โครงการ กิจกรรม</b>		พันธกิจที่ 2 พัฒนานิสิตให้มีความพร้อมด้านสุขภาวะ บุคลิกภาพ และสุนทรียภาพ ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
กิจกรรม BCA โข้วของหน้าตึก	BCA โข้วของหน้าตึกเป็นกิจกรรมที่ให้พื้นที่ในการแสดงความสามารถของนิสิต ให้นิสิตกล้าแสดงออกในที่สาธารณะอย่างสร้างสรรค์ ด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร	
กิจกรรม BCA Young Entrepreneur Challenge 2022	กิจกรรมด้านการพัฒนานิสิตที่สร้างทักษะการเป็นผู้ประกอบการ และนักการสื่อสาร โดยบูรณาการกิจกรรมทางวิชาการ ร่วมกับเครือข่ายนักวิชาชีพ ให้นิสิตได้ลงมือปฏิบัติและแก้ปัญหาจริง และนำเสนอแผนธุรกิจต่อคณะกรรมการประเมินทั้งจากภายในและภายนอก	
กิจกรรม BCA AMBASSADOR 2022	เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นิสิตได้พัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพ และการแสดงออกเชิงสร้างสรรค์ต่อที่สาธารณะ เพื่อคัดเลือกตัวแทนนิสิตให้เป็นตัวแทนของคณะในการประชาสัมพันธ์หลักสูตร และกิจกรรมของคณะให้เป็นที่รู้จัก	

ตารางที่ OP-3 การจัดการวิจัย

โครงการ/กิจกรรม	จุดเด่น	การตอบสนองต่อพันธกิจ
1) โครงการ “การยกระดับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม บ้านตุน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” ภายใต้โครงการพัฒนาชุมชนนวัตกรรมด้วยการยกระดับศักยภาพด้านการท่องเที่ยว นโยบายสาธารณะ วิสาหกิจชุมชน และผลิตภัณฑ์ชุมชน แผนงาน ชุมชนนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	เป็นโครงการที่ตอบสนองนโยบายในการเป็น “มหาวิทยาลัยสร้างนวัตกรรมเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำองค์ความรู้ในด้านวิชาการจากอาจารย์และนักวิจัย ส่งต่อไปยังชุมชน โดยผสานกับภูมิปัญญาของท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการสร้างรายได้ และยกระดับความเป็นอยู่ของคนในชุมชน	พันธกิจที่ 3 ผลิตผลงานวิจัยสู่นวัตกรรม และยกระดับคุณภาพของชุมชนสู่สากล

ตารางที่ OP-4 การจัดการบริการวิชาการ

โครงการ/กิจกรรม	จุดเด่น	การตอบสนองต่อพันธกิจ
1) โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ 1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยสู่ตำบล สร้างรากแก้วให้ประเทศ) U2T	โครงการ U2T เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาสัมมาชีพและสร้างอาชีพใหม่ภายในชุมชน ยกย่องสินค้าภายในชุมชน กระตุ้นและยกระดับการท่องเที่ยว เพิ่มรายได้หมุนเวียน ให้กับชุมชน จากความหลากหลายทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงเพิ่มการจ้างงาน บัณฑิตจบใหม่ และประชาชนในพื้นที่ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจหมุนเวียน	พันธกิจที่ 4 บริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม
2) โครงการการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ Learning Space (พื้นที่ระเบียงวัฒนธรรมกว๊านพะเยา)	เป็นโครงการที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างการเรียนรู้แก่ทุกภาคส่วน ทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัย นิสิต หน่วยงานราชการ และประชาชนในพื้นที่การเรียนรู้ จากการใช้พื้นที่การเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ โดยสามารถนำความรู้หรือทักษะไปประยุกต์ใช้ในการยกระดับคุณภาพชีวิต สร้างรายได้ พัฒนาสังคมและชุมชนให้มีความเข้มแข็ง	

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and Culture)

1. พันธกิจ

1.1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามมาตรฐานวิชาชีพ สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะความเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสารแบบมืออาชีพ

1.2) พัฒนานิสิตให้มีความพร้อมด้านสุขภาวะ บุคลิกภาพ และสุนทรียภาพ ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

1.3) ผลิตผลงานวิจัยสู่นวัตกรรม และยกระดับคุณภาพของชุมชนสู่สากล

1.4) บริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม

1.5) ยกระดับคุณภาพการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

2. วิสัยทัศน์

“องค์กรวิชาการชั้นนำด้านการบริหารที่ทันสมัย พัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรม สร้างความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสารมืออาชีพ” โดยคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นองค์กรวิชาการชั้นนำที่สร้างความรู้และปัญญา เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร ที่เท่าทันต่อความเปลี่ยนแปลง และพัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรมในระดับสากล

3. ค่านิยม

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ เป็นองค์กรที่มีความเป็นเอกภาพ ใช้ปัญญาในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นมืออาชีพและความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐาน 1) ประโยชน์จากปัญญา (B: Benefit) 2) สร้างสรรค์ (C: Creative) 3) ความเป็นเลิศทางวิชาการ (A: Academic excellence) 4) ความเป็นเอกภาพ (U: Unity) 5) ความเป็นมืออาชีพ (P: Professionalism)

4. วัฒนธรรมองค์กร

ขับเคลื่อนพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

ตารางที่ OP-5 บุคลากรสายวิชาการ ตามเกณฑ์ AUN-QA

หลักสูตร	จำนวน (คน)	วุฒิการศึกษา (ระดับ ปริญญา)			ตำแหน่งทางวิชาการ			
		(ตรี)	(โท)	(เอก)	อาจารย์	ผศ.	รศ.	ศ.
<b>ระดับปริญญาตรี</b>								
1) บธ.บ. (การจัดการธุรกิจ)	5	-	2	3	4	1	-	-
2) บธ.บ. (การตลาดดิจิทัล)	5	-	4	1	5	-	-	-
3) บธ.บ. (การเงินและการลงทุน)	5	-	1	4	4	1	-	-
4) บช.บ. (การบัญชี)	5	-	4	1	4	1	-	-
5) ศ.บ. (เศรษฐศาสตร์)	5	-	1	4	1	4	-	-
6) ศศ.บ. (การท่องเที่ยวและการโรงแรม)	5	-	-	5	5	-	-	-
7) นศ.บ. (การสื่อสารสื่อใหม่)	6	-	2	4	4	1	1	-
8) นศ.บ. (การจัดการการสื่อสาร)	5	-	5	-	5	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>41</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>ระดับบัณฑิตศึกษา</b>								
1) บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)	3	-	-	3	1	2	-	-
2) ศศ.ม. (การจัดการท่องเที่ยวและการ โรงแรม)	3	-	-	3	2	1	-	-
3) ปร.ด. (บริหารธุรกิจ)	3	-	-	3	2	1	-	-
4) ปร.ด. (การจัดการท่องเที่ยวและการ โรงแรม)	3	-	-	3	1	2	-	-
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

หมายเหตุ

1. บุคลากรสายวิชาการ เป็นจำนวนปฏิบัติงานจริงไม่นับรวมจำนวนลาศึกษาต่อจำนวน 56 คน
2. ระดับบัณฑิตศึกษา (2) (4) เป็นผู้รับผิดชอบหลักสูตรเดียวกัน
3. ไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบหลักสูตร 4 คน
4. เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรนอกที่ตั้ง 2 คน



ตารางที่ OP-6 บุคลากรสายสนับสนุน

งาน	ประเภท		วุฒิการศึกษา (ระดับปริญญา)			ตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะ			
	พจน. มหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง คณะฯ	(ตรี)	(โท)	(เอก)	ปฏิบัติการ	ชำนาญ การ	ชำนาญ การ พิเศษ	เชี่ยวชาญ
<b>แผนงาน</b>									
- นักวิชาการการศึกษา	3	-	1	2		3	-	-	-
- นักวิเคราะห์ นโยบายและแผน	1	-	1	-	-	1	-	-	-
- เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	-	1	1	-	-	1	-	-	-
<b>บริหารทั่วไป</b>									
- บุคลากร	1	-	1		-	1	-	-	-
- นักวิชาการเงิน และบัญชี	1	-		1	-	1	-	-	-
- นักวิชาการพัสดุ	1	-		1	-	1	-	-	-
- นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	1	-	1		-	1	-	-	-
- เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	1	-		1	-	1	-	-	-
<b>วิชาการ</b>									
- นักวิชาการศึกษา	6	-			-	1	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>16</b>				-	<b>16</b>	-	-	-

(4) สินทรัพย์ (Assets)

ตารางที่ OP-7 สินทรัพย์

ประเภท	สินทรัพย์	รายละเอียด
สถานที่และพื้นที่การเรียนรู้	1. ห้องพักและทำงานของอาจารย์แต่ละสาขา จำนวน 7 ห้อง	-
	2. ห้องบันทึกการเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 3 ห้อง	-
	3. ห้องบัณฑิตศึกษา (การท่องเที่ยวและการโรงแรม และบริหารธุรกิจ)	เพื่อจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิตศึกษา
	4. ห้องปฏิบัติการ - การท่องเที่ยวและการโรงแรม - การบัญชี - นิเทศศาสตร์	-
	5. พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เป็นพื้นที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้พื้นที่ในการทำกิจกรรมร่วมกัน	- ลานกิจกรรมข้างห้องกฎหมายยาว 1 - ลานกิจกรรมหน้าห้องสโมสรนิสิต - ลานกิจกรรมสนามหญ้าหน้าตึกคณะฯ - เพื่อใช้กิจกรรมสาขาและกิจกรรมคณะฯ
	6. ห้องสโมสรนิสิตคณะ	-
	7. ห้องประชุมคณะฯ จำนวน 2 ห้อง	-
	8. ห้องรับรองบุคลากรคณะฯ	-
	9. มุมออกกำลังกายในร่ม (Fitness)	-
	10. ห้องประชุมคณะฯ 2	-
	11. ห้องสำนักงานคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	-
แหล่งเรียนรู้	1. ห้องสมุดส่วนกลางของมหาวิทยาลัยพะเยา (สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้)	-
	2. มุมหนังสือด้านบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	-
	3. ห้องข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ข้อมูลการซื้อขายหลักทรัพย์ (ราย Deal และ/หรือ ราย Order) ภายใต้โครงการ Market Microstructure Research

ประเภท	สินทรัพย์	รายละเอียด
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	1. ระบบบันทึกภาระงาน	ระบบบันทึกภาระงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนผ่านระบบออนไลน์
	2. ระบบบริหารจัดการการฝึกงานและปฏิบัติสหกิจศึกษา	ระบบบันทึกการฝึกงาน/ปฏิบัติสหกิจผ่านระบบออนไลน์
	3. ระบบบริหารจัดการเอกสาร (UP-DMS)	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้ในการรับ-ส่ง หนังสือภายในและภายนอกคณะ (มหาวิทยาลัย)
	4. โปรแกรม V-Mix	โปรแกรมสนับสนุนการเรียนการสอนสำหรับหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิตด้าน ภาพและเสียง
	5. โปรแกรม Eikon & Datastream (สาขาวิชาการบัญชี)	โปรแกรม Eikon & Datastream เป็นฐานข้อมูลด้านการเงิน เศรษฐศาสตร์ ตลาดหุ้นทั่วโลก อัตราแลกเปลี่ยน การซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ ข้อมูลบริษัทจดทะเบียนให้ข้อมูลย้อนหลังถึงปัจจุบัน
	6. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ UP-Wifi และ Fahmui-wifi ความเร็วสูง 10 Gigabits ซึ่งครอบคลุมพื้นที่อาคารในความรับผิดชอบของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	-

หมายเหตุ 1. คณะใช้ห้องเรียนส่วนกลาง ที่จัดสรรของมหาวิทยาลัยพะเยา

2. คณะฯ ใช้คอมพิวเตอร์ในการเรียนการสอนและการสืบค้น ส่วนกลางจากมหาวิทยาลัยพะเยา

(ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ)

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

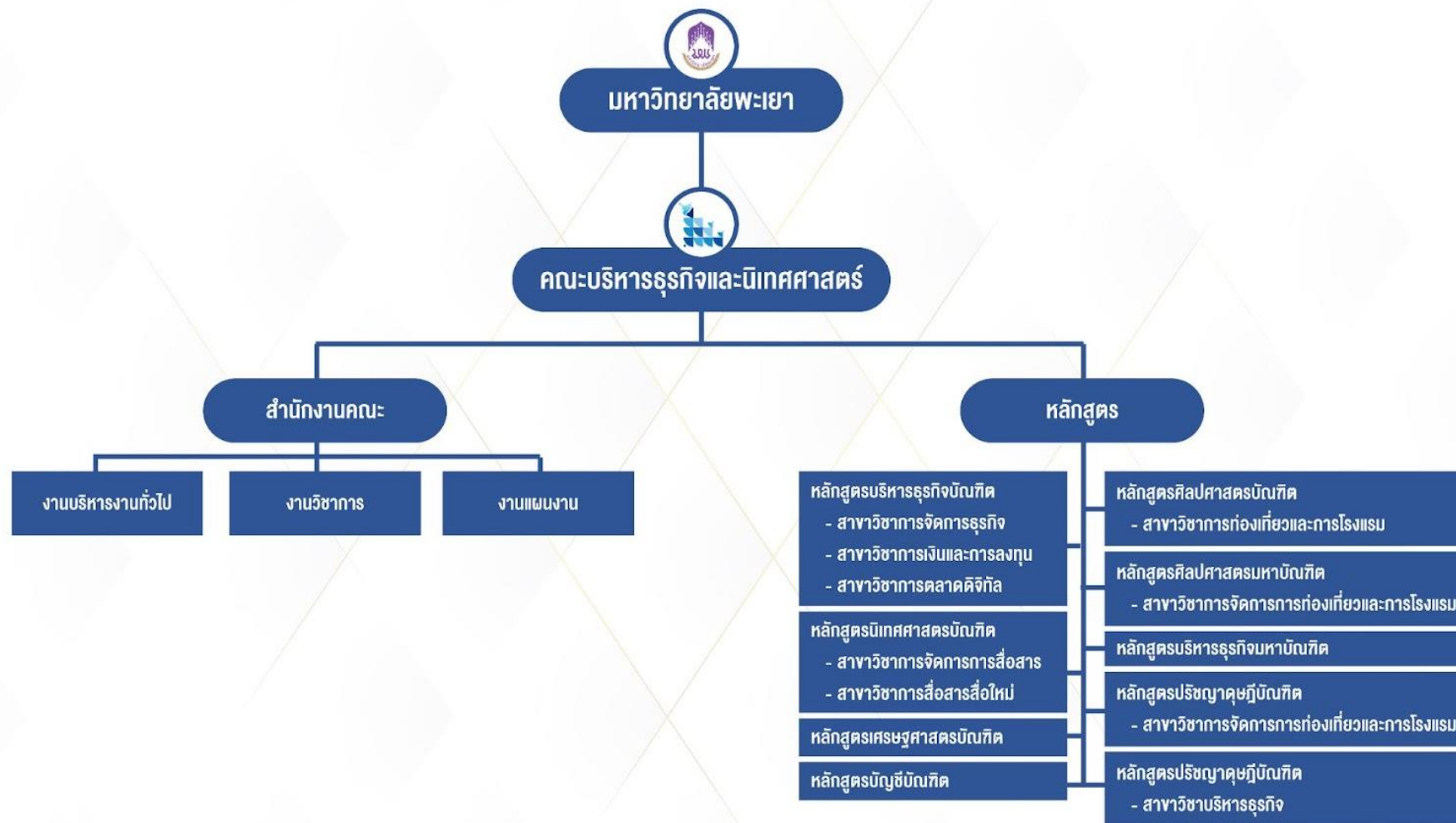
ตารางที่ OP-8 กฎระเบียบข้อบังคับ

ด้าน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
ผลิตบัณฑิต (พันธกิจที่ 1 และ 2)	1) พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 2) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 3) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 4) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 5) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2561 6) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2561 7) เกณฑ์การรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร (AUN-QA version 4.0)
วิจัยและบริการวิชาการ (พันธกิจที่ 3 และ 4)	1) แนวทางปฏิบัติจรรยาบรรณนักวิจัย พ.ศ. 2541 สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ 2) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยจรรยาบรรณนักวิจัยและแนวทางปฏิบัติ พ.ศ. 2553 3) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย หลักเกณฑ์การบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย พ.ศ. 2554 4) ประกาศคณะกรรมการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ เรื่อง แนวปฏิบัติการพิจารณาสนับสนุนการอบรมและพัฒนาตนเอง สำหรับบุคลากรที่มีการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ. 2562 5) แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสนับสนุนการอบรมและพัฒนาตนเอง สำหรับบุคลากรที่มีการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยและนวัตกรรม คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ พ.ศ. 2562 6) แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณรายได้คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ พ.ศ. 2564
บริหารงานคุณภาพ องค์กร (พันธกิจที่ 5)	1) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม 2) เกณฑ์การประเมินสำนักงานสีเขียว ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม 3) เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส 4) มาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยง สำหรับหน่วยงานของรัฐ ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง 5) หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐาน และหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานภาครัฐ พ.ศ. 2561 และหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (ฉบับที่ 2 ) พ.ศ. 2562

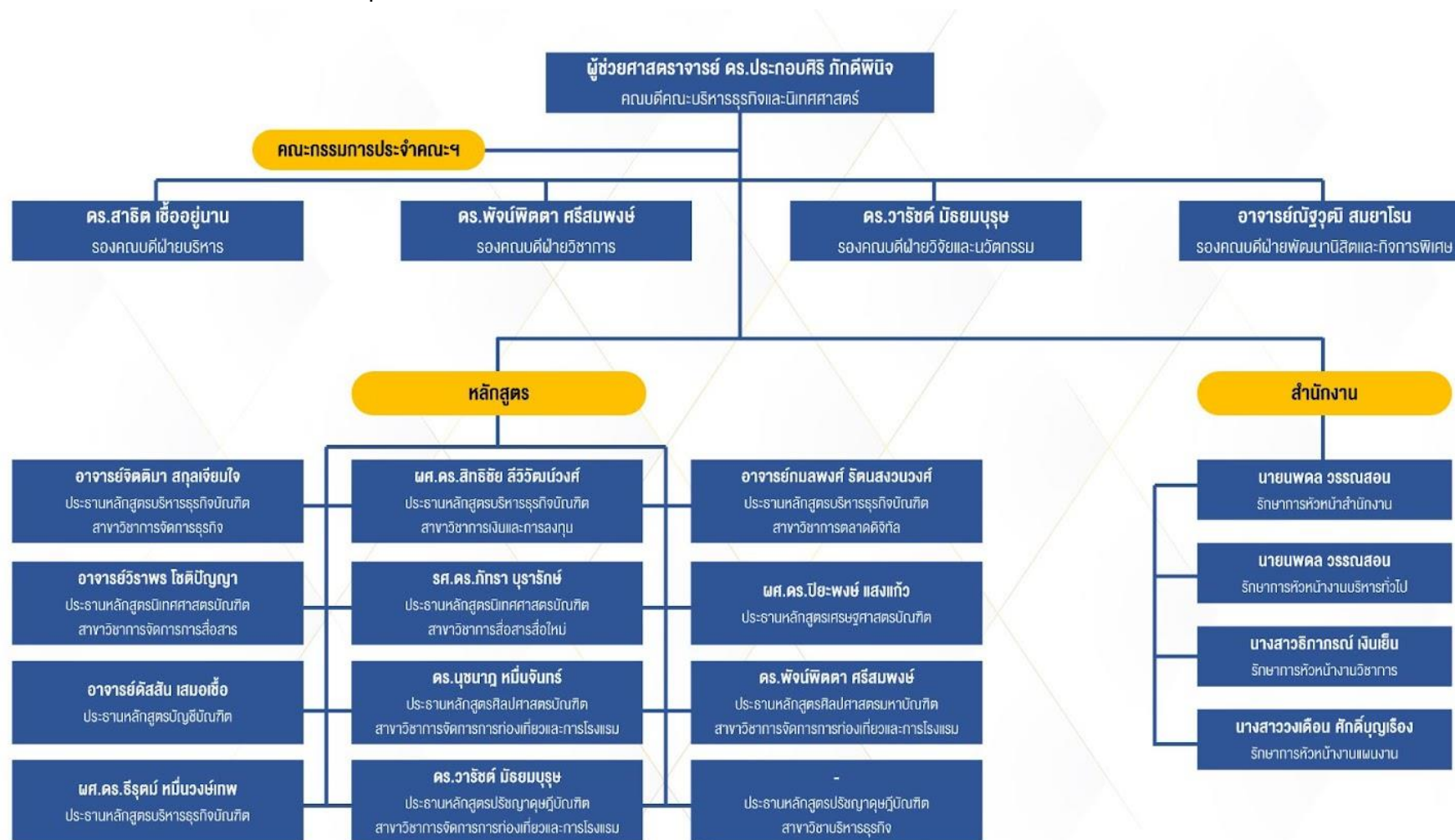
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

ภาพที่ OP-1 โครงสร้างองค์กรคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์



ภาพที่ OP-2 โครงสร้างการบริหารคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์



(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STEAKHOLDERS)  
 ตารางที่ OP-9 ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเภท	ความต้องการและความคาดหวัง
<b>1. ผู้เรียน</b>	
1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี	เมื่อจบหลักสูตรนิสิตได้รับความรู้ และมีความสามารถพร้อมเข้า สู่ตลาดแรงงาน
1.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	เมื่อจบหลักสูตรนิสิตระดับบัณฑิตสามารถนำเอาองค์ความรู้นำไปประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<b>2. ลูกค้ำกลุ่มอื่น</b>	
<b>2.1 ลูกค้ำในอนาคต</b>	
2.1.1 นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย	นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายคาดหวังว่า ถ้าเรียนจบน่าจะได้งานทำ มีชีวิตความเป็นอยู่ในคณะฯ ร่วมกันอย่าง มีความสุข คณะฯ เอาใจใส่สนับสนุนในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย
2.1.2 นักเรียนสายอาชีวศึกษา	นักเรียนสายอาชีวศึกษาคาดหวังว่า ถ้าเรียนจบน่าจะได้งานทำ มีชีวิตความเป็นอยู่ในคณะฯ ร่วมกันอย่าง มีความสุข คณะฯ เอาใจใส่สนับสนุนในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย
2.1.3 ผู้ปกครอง	ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของคณะ ด้านวิชาการที่จะให้ความรู้อย่างเต็มความสามารถ ด้านบุคลากรทั้งสายวิชาการและสนับสนุน มีจิตใจดี มีเมตตา และให้ความรักกับนักเรียนด้วยความจริงใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ดี
<b>2.2 ลูกค้ำในอดีต<sup>1</sup></b>	
2.2.1 ศิษย์เก่าระดับปริญญาตรี	ศิษย์เก่าระดับปริญญาตรี เข้ามาช่วยสนับสนุนกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของคณะ ฯ เช่น ด้านวิชาการ ด้านการเรียน และฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2.2.2 ศิษย์เก่าระดับบัณฑิตศึกษา	ศิษย์เก่าระดับบัณฑิตศึกษา เข้ามาช่วยสนับสนุนกิจกรรมด้านต่างๆ ของคณะ ฯ เช่น ด้านวิชาการ ด้านการเรียน และฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
<b>3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	
3.1 แหล่งทุน	ความคาดหวังจากแหล่งทุนต่อคุณภาพของผลงานวิจัย และการนำผลงานไปใช้ประโยชน์
3.2 ชุมชนเป้าหมายพื้นที่วิจัยและบริการวิชาการ	ความคาดหวังในด้านผลกระทบเชิงบวกจากการดำเนินโครงการวิจัยและบริการวิชาการที่จะส่งเสริม และพัฒนาพื้นที่วิจัย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้ดีขึ้น
3.3 ผู้ใช้บัณฑิต	ผู้ใช้บัณฑิตมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านสุนทรียศิลป์ ด้านทักษะการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาบุคลิกภาพ และทักษะในการทำงาน

ประเภท	ความต้องการและความคาดหวัง
3.4 บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ	บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน มีความคาดหวังว่า คณะจะมีความสามัคคีร่วมมือกันทำงานให้บรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้ มีความเท่าเทียมกัน สายวิชาการมีตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น สายสนับสนุน มีตำแหน่งทางวิชาชีพที่สูงขึ้น รวมถึงการมีสวัสดิการที่ดีด้วย

หมายเหตุ 1. ลูกค้ำในอดีต คือ บัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต ในหลักสูตรที่มีจัดการเรียนการสอนหลักสูตรสังกัดสำนักวิชาศิลปศาสตร์ สำนักวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ของ (1) มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา 2) มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตพะเยา 3) มหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา และ 4) มหาวิทยาลัยพะเยา

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATION ตารางที่ OP-10 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ	บทบาท
<b>1. การจัดการศึกษา</b>	
1.1 โรงเรียนมัธยมพื้นที่เป้าหมายภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง	บทบาทครูแนะแนวของโรงเรียนมัธยมพื้นที่เป้าหมายภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง แนะนำและประชาสัมพันธ์หลักสูตรของคณะฯให้กับนักเรียนมัธยมศึกษา
1.2 หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่รับนิสิตฝึกงานและสหกิจศึกษา	บทบาทของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ร่วมมือพัฒนานิสิตอย่างไรรับนิสิตเข้าฝึกงาน/ดูงาน
1.3 หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เป็นผู้ใช้บัณฑิต	มีบทบาทในการประเมินบัณฑิต ในฐานะนายจ้างผู้ใช้บัณฑิต ตามเกณฑ์การประเมินภาวะการปฏิบัติงานของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะและปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านการวิเคราะห์ 6) ด้านการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาบุคลิกภาพ และ 7) ด้านทักษะในการทำงาน
<b>2. การวิจัยและบริการวิชาการ</b>	
2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานในพื้นที่ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองพะเยา 2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม	มีบทบาทในการให้ข้อมูล ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินโครงการ และต่อยอดองค์ความรู้จากการบริการวิชาการ ตลอดจนนำผลการวิจัยไปกำหนดนโยบายในการพัฒนาพื้นที่ต่อไป



ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ	บทบาท
3) องค์การบริหารส่วนตำบล ภูซาง 4) องค์การบริหารส่วนตำบล เชียงแรง 5) องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านต๋อน	
2.2 แหล่งทุนการวิจัยและ บริการวิชาการ ได้แก่ 1) หน่วยบริหารและจัดการ ทุนด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.) 2) หน่วยบริหารและจัดการ ทุนด้านการเพิ่มความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) 3) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) 4) องค์การบริหารการพัฒนา พื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)	สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการวิจัย และโครงการบริการวิชาการ
<b>3. หน่วยงานที่ทำบันทึกข้อตกลงทางวิชาการ</b>	
3.1 องค์การแพรร่ภาพและ กระจายเสียงแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)	ร่วมมือในการจัดทำโครงการด้านวิชาการ ค้นคว้าด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม สู่การรวมถึงร่วมกันพัฒนาบุคลากรของทั้งสองฝ่าย รวมไปถึงการพัฒนาองค์ความรู้อื่นๆ
3.2 ตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทย	ร่วมมือและให้การสนับสนุนทางวิชาการ เพื่อการพัฒนาตลาดทุน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะเป็นการส่งเสริมให้ตลาดทุนไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน
3.3 โรงแรมภูเก็ตแมริออท รีสอร์ท แอนด์สปา เมอร์ลิน บีช	ร่วมกันจัดการเรียนการสอน ให้แก่นิสิต และเพื่อการผลิตและพัฒนากำลังคนให้ สอดคล้องกับความต้องการของประเทศและสถานประกอบการ
3.4 บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)	ร่วมกันถ่ายทอดองค์ความรู้ และประสบการณ์ เรื่องการบริหารจัดการร้านค้าปลีก ให้กับนิสิต และให้การสนับสนุนโดยการพัฒนาร้านค้าปลีกท้องถิ่น

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ	บทบาท
3.5 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	ร่วมกันพัฒนาการผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรีให้มีคุณภาพสูง และสมรรถนะตรงตามความต้องการของประเทศและสถานประกอบการ
3.6 กองทุนสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์	ร่วมมือในการจัดทำโครงการด้านวิชาการ ค้นคว้าด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม สื่อรวมถึงร่วมกันพัฒนาบุคลากรของทั้งสองฝ่าย รวมไปถึงการพัฒนาองค์ความรู้อื่นๆ และเป็นการสร้างความร่วมมือด้านวิชาการและวิชาชีพเพื่อพัฒนาต้นแบบของห้องทดลองพัฒนานวัตกรรมสื่อ Media Lab
3.7 คณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรม มหาวิทยาลัยอิวาเตะ ประเทศญี่ปุ่น	แลกเปลี่ยนบุคลากร นักวิจัย รวมถึงนิสิต และสร้างความร่วมมือในด้านการวิจัย การจัดประชุมสัมมนา และกิจกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการร่วมกันพัฒนาหลักสูตร
3.8 คณะเกษตรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ชีวภาพ แห่งมหาวิทยาลัยฮิโรซากิ ประเทศญี่ปุ่น	แลกเปลี่ยนข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญ แลกเปลี่ยนบุคลากร และแลกเปลี่ยนนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา รวมถึงการสร้างความร่วมมือในด้านการวิจัย การจัดประชุมสัมมนา และกิจกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และร่วมกันพัฒนาหลักสูตร

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation) : สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)

ตารางที่ OP-11 ตำแหน่งในการแข่งขันด้านการจัดการศึกษา

สถาบัน	สาขาวิชา	2561		2562		2563		2564	
		สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ
คณะบริหารธุรกิจ และนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา	การจัดการการสื่อสาร	14,576.10	8,368.50	14,243.50	5,788.90	17,277.00	8,434.00	18779.0000	11635.5400
	การสื่อสารสื่อใหม่	13,846.20	10,350.60	17,805.60	6,193.20	17,389.50	0.00	20185.5000	3690.0000
	การเงินและการลงทุน	15,307.60	7,855.80	15,895.90	7,739.10	13,000.50	9,513.00	17015.9400	8801.0400
	การจัดการธุรกิจ	13,629.80	6,819.60	15,315.70	6,012.90	16,150.50	9,289.50	14880.0000	8464.4400
	การตลาดดิจิทัล	14,343.10	7,889.30	14,678.50	4,218.60	15,276.00	7,653.00	13263.0000	4170.0000
	การท่องเที่ยว	17,268.30	6,940.10	17,737.10	5,414.00	17,114.00	3,778.40	15651.2000	9616.2400
	การบัญชี	17,396.70	8,625.30	17,401.00	9,313.20	17,955.00	5,115.00	17015.9400	8801.0400
	เศรษฐศาสตร์	13,797.90	8,952.90	16,570.60	8,862.60	13,207.50	12,121.50	16225.5000	12189.6000
คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และ การสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร	นิเทศศาสตร์	15,790.00	11,322.60	19,109.20	15,658.90	21,234.00	16,421.50	20115.3000	14228.4400
	การท่องเที่ยว	19,399.80	16,921.00	17,232.00	11,835.60	20,681.00	15,474.50	22069.1400	4970.7400
	การจัดการธุรกิจ	16,052.30	13,318.20	18,465.60	14,659.90	15,934.50	12,862.50	16457.4000	12145.5000
	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	16,015.40	12,084.90	15,701.50	9,752.70	15,645.00	11,277.00	16348.1400	4310.7000
	การเงิน	17,251.70	13,046.70	16,421.10	13,105.60	16,762.50	13,818.00	18024.2400	12648.2400
	การบัญชี	17,713.50	15,380.40	20,035.60	15,447.60	17,823.00	16,308.00	19097.0400	14926.2000
	เศรษฐศาสตร์	17,763.40	13,775.50	17,896.00	12,841.00	16,089.00	12,571.50	16584.2400	11362.8000

สถาบัน	สาขาวิชา	2561		2562		2563		2564	
		สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ
	นวัตกรรมและการตลาดเชิงสร้างสรรค์	-	-	-	-	13,597.50	11,940.00	16155.0000	13680.6000

ตารางที่ OP-12 ข้อมูลอัตราการแข่งขันการเข้าศึกษา

สถาบัน	สาขาวิชา	2561				2562				2563				2564			
		รับ	สมัคร	ผ่าน	อัตราการแข่งขัน	รับ	สมัคร	ผ่าน	อัตราการแข่งขัน	รับ	สมัคร	ผ่าน	อัตราการแข่งขัน	รับ	สมัคร	ผ่าน	อัตราการแข่งขัน
คณะ บริหารธุรกิจ และนิเทศ ศาสตร์ มหาวิทยาลัย พะเยา	การจัดการการ สื่อสาร	44	70	9	1: 2	60	29	5	1 : 0	50	46	24	1 : 1	40	84	7	1 : 2
	การสื่อสารสื่อใหม่	22	40	7	1: 2	60	47	21	1 : 1	40	71	32	1 : 2	50	115	20	1 : 2
	การเงินและการ ธนาคาร	26	40	10	1 : 2	90	28	13	1 : 0	50	21	2	1 : 1	30	34	7	1 : 1
	การจัดการธุรกิจ	52	80	15	1 : 2	50	70	37	1 : 1	80	51	11	1 : 1	60	104	8	1 : 2
	การตลาด	51	90	11	1 : 2	60	34	14	1 : 1	70	37	15	1 : 1	40	85	10	1 : 2
	การท่องเที่ยว	68	100	20	1 : 2	40	79	31	1 : 2	40	73	24	1 : 2	40	52	5	1 : 1
	การบัญชี	70	40	27	1 : 1	40	63	38	1 : 2	50	81	34	1 : 2	50	228	23	1 : 5
	เศรษฐศาสตร์	35	50	5	1 : 1	110	19	9	1: 0	50	24	6	1 : 1	40	47	5	1 : 1
	<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>510</b>	<b>104</b>	<b>1 : 1</b>	<b>510</b>	<b>369</b>	<b>168</b>	<b>1 : 1</b>	<b>430</b>	<b>404</b>	<b>148</b>	<b>1 : 1</b>	<b>350</b>	<b>749</b>	<b>85</b>	<b>1 : 2</b>

\*\*\*หมายเหตุ

จำนวนผู้สมัครแอดมิชชั่น รอบที่ 4 ประจำปีการศึกษา 2561-2563

จำนวนผู้สมัครแอดมิชชั่น รอบที่ 3 ประจำปีการศึกษา 2564

ตารางที่ OP-13 ตำแหน่งในการแข่งขันด้านการวิจัย และการบริการวิชาการ

สถาบัน	โครงการ	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564	
		จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ
คณะ บริหารธุรกิจและ นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย พะเยา	1. โครงการวิจัยจากแหล่ง ทุนภายใน	8	2,410,000	22	7,882,257	9	2,632,000	29	1,210,000	18	1,795,000
	2. โครงการวิจัยจากแหล่ง ทุนภายนอก	12	9,162,900	5	4,885,000	10	9,759,492	9	15,482,003	10	8,222,500
	3. จำนวนผลงานตีพิมพ์ ระดับนานาชาติ	2		0		6		12		24	
	4. โครงการบริการวิชาการ	7	1,820,000	2	32,183,800	5	4,460,000	8	9,190,000	4	5,000,000

## (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Changes)

- คณะฯ กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่มีอุปสรรคต่อการจัดการศึกษา ได้แก่ 1) อัตราการเกิดของประชากรไทยลดลงทำให้จำนวนของผู้เข้าศึกษาต่อลดลง 2) ความต้องการของตลาดแรงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงผันผวน 3) การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของผู้ปกครองบางราย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา 4) ภัยพิบัติและโรคอุบัติใหม่ที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดการศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และ 5) ต้นทุนการเข้าถึงการศึกษาในรูปแบบออนไลน์ของผู้เรียน

- คณะฯ มีโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ ได้แก่

1) นโยบายและทิศทางการพัฒนาประเทศที่เน้นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนไทยภายใต้การเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต

2) การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการมุ่งสู่ Global Network เป็นโอกาสสำหรับการเพิ่มช่องทางการพัฒนางานวิชาการและงานวิจัย

3) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในช่วงยุคหลัง COVID19 นำไปสู่การพัฒนาตนเองที่ตอบสนองต่อผู้เรียนทุกช่วงวัย (Non-Degree) ที่สามารถ reskill หรือ upskill ผู้เรียนได้ในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนทั้ง onsite และ online

4) การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนาด้านงานวิจัยและงานบริการวิชาการสังคม

5) มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ซึ่งเป็นพื้นที่สำคัญในการเชื่อมโยงทางการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว กับกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงตอนบน ประกอบด้วยประเทศจีน พม่า ลาว และไทย จึงเป็นโอกาสให้คณะผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพในการเข้าสู่งานระดับนักจัดการ ผู้บริหารชั้นต้น และผู้ประกอบการได้

6) คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ได้เข้าร่วมโครงการ SME เสริมแกร่ง เพื่อให้คำปรึกษาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของสำนักงานอุตสาหกรรม มีจำนวนอาจารย์ที่เข้าร่วมโครงการที่ปรึกษารวมจำนวน 19 คน เพื่อให้คำปรึกษาด้านการตลาด และด้านบัญชีและการเงิน แก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน แพร่ น่าน พะเยา รวมจำนวน 152 ธุรกิจ ซึ่งโครงการดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรคณะได้สร้างเครือข่ายการเรียนการสอน และการทำวิจัยและบริการวิชาการ

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ตารางที่ OP-14 ข้อมูลเปรียบเทียบ

ด้าน	ประเภทข้อมูล	ค่าเป้าหมาย	ค่าเปรียบเทียบ	คู่เทียบ / แหล่งที่มา	เหตุผลการเลือกแหล่งข้อมูลเปรียบเทียบ
1) การผลิตบัณฑิต	1) อัตราการแข่งขันเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี	1 : 2	1 : 7	คณะบริหารธุรกิจฯ	คณะบริหารธุรกิจ
	2) ค่าเฉลี่ยเงินเดือนหรือรายได้ต่อเดือนของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ดำเนินงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ	15,000 บาท/คน	15,000 บาท/คน	มหาวิทยาลัยนเรศวร	เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นต้นกำเนิดของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ที่ขยายโอกาสทางการศึกษามายังจังหวัดพะเยา จึงมีเป็นหน่วยงานที่มีบริบท และบุคลากรที่มีองค์ความรู้ใกล้เคียงกับคณะฯ ข้อมูลเปรียบเทียบพันธกิจด้านการจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาวิจัยสู่นวัตกรรม และด้านการพัฒนาบริการวิชาการเพื่อ
	3) คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบ TQF	4.00	N/A		
	4) อัตราส่วนจำนวนบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ดำเนินงานทำหลังสำเร็จการศึกษา (ไม่นับรวมผู้ประกอบอาชีพอิสระ)	ร้อยละ 80	N/A		
	5) สัดส่วนอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์	ร้อยละ 24.19	ร้อยละ 29.41		
	6) สัดส่วนอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีตำแหน่งรองศาสตราจารย์	ร้อยละ 1.61	ร้อยละ 9.41		
	7) ค่าเฉลี่ยผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA	3.5	N/A		
	8) บุคลิกภาพ ด้านการเป็นผู้ประกอบการ	1 ใน 5 ของภาคเหนือเวทีการแข่งขัน R2M	1 ใน 5 ของภาคเหนือเวทีการแข่งขัน R2M		
	9) บุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร	-	-		

โครงสร้างองค์กร (OP)

ด้าน	ประเภทข้อมูล	ค่าเป้าหมาย	ค่าเปรียบเทียบ	คู่เทียบ / แหล่งที่มา	เหตุผลการเลือกแหล่งข้อมูลเปรียบเทียบ
2) การวิจัย	1) สัดส่วนบทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติตามประกาศ ก.พ.อ	20	8		ยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม
	2) จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์	-	-		
	3) ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกต่อคน	50,000	180,365.87		
	4) จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม Cultural Entrepreneurship	1	-		
3) การบริการวิชาการ	1) จำนวนชิ้นงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน	1	-		
	2) จำนวนนวัตกรรม/ผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาจากการบริการวิชาการ	≥1 ต่อพื้นที่	-		
4) บริหารงานคุณภาพองค์กร	1) ผลการประเมินสำนักงานสีเขียว	เหรียญทองแดง	เหรียญเงิน	1) วิทยาลัยศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา	- วิทยาลัยการศึกษา ตั้งอยู่ในอาคารเดียวกันกับคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกและพื้นที่ใช้ประโยชน์คล้ายคลึงกัน แต่มีความต่างในด้าน การบริหารจัดการภายในคณะฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำนักงานสีเขียว



โครงสร้างองค์กร (OP)

ด้าน	ประเภทข้อมูล	ค่าเป้าหมาย	ค่าเปรียบเทียบ	คู่เทียบ / แหล่งที่มา	เหตุผลการเลือกแหล่งข้อมูลเปรียบเทียบ
	2) ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ITA ระดับประเทศ	85.00	87.57	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	-
	3) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	Screening	-	-	-

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ตารางที่ OP-15 บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทาย เชิงกลยุทธ์ (strategic challenge)	SC-1 งานวิจัยและบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์มูลค่าทางเศรษฐกิจ ตามนโยบาย มหาวิทยาลัยพะเยา
	SC-2 งานวิจัยที่มีผลงานตีพิมพ์ที่มี Impact factor ระดับนานาชาติ
	SC-3 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
	SC-4 ระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ
การได้เปรียบ เชิงกลยุทธ์ (Strategic advantage)	SA-1 บุคลากรมีความรู้และความสามารถที่หลากหลาย เกี่ยวข้องกับธุรกิจและการสื่อสาร ได้แก่ การจัดการธุรกิจ การตลาด การท่องเที่ยวและโรงแรม การบัญชี นิเทศศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์
	SA-2 การเรียนการสอน เน้นนิสิตทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนและสังคม
	SA-3 เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ การวิจัยและบริการวิชาการ
	SA-4 วัฒนธรรมการมีส่วนร่วมการบริหารคณะ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)

คณะฯ มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการด้านการจัดการศึกษา โดยการใช้เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ส่วนการควบคุมคุณภาพด้านการวิจัยและบริการวิชาการ และด้านการบริหารงานคุณภาพองค์กร ตามหลักการวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) โดยมีการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบโดยคณะกรรมการประจำคณะฯ

## หมวด 1 การนำองค์กร

## 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

## ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

## (1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ใช้การมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม เพื่อให้ครอบคลุมพันธกิจของคณะฯ การกำหนดวิสัยทัศน์ครั้งล่าสุดปี 2562 ช่วงการเตรียมการปรับเปลี่ยนจากคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ เป็นคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ คณะฯ ได้เชิญผู้บริหารระดับคณะ จากมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวางแผนยุทธศาสตร์

โดยผู้บริหารคณะฯ และกรรมการประจำคณะฯ ได้ร่วมกันวิเคราะห์วิสัยทัศน์เดิม ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจัดการศึกษา ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการมาประกอบการพิจารณาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (2564-2568) และทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษา งานวิจัยและบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจระดับประเทศและในแถบอาเซียน แผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยและคณะฯ ที่เกี่ยวข้องกับคณะฯ ประกอบด้วย ข้อมูลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านความต้องการ ความคาดหวัง ทิศทางและแนวโน้มของผู้เรียน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ข้อมูลของบุคลากรของคณะฯ ข้อมูลทั้งหมดถูกนำมาวิเคราะห์กลั่นกรองและร่วมอภิปรายอย่างเข้มข้น ถึงทิศทางของคณะฯ พร้อมกับพิจารณา ทบทวนและปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และค่านิยมให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงเป็นคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็นเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ คือ 1) การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Education) 2) การพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม (Research to Innovation) 3) การพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม (Academic Services for Society) 4) การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence) หลังจากการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และประเด็นยุทธศาสตร์ แล้ว คณะฯ ได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายการจัดการจัดทำแผนกลยุทธ์ ตามลำดับ

คณบดีทำการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ไปผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงทุกกิจกรรมของคณะฯ ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ผ่านงานสื่อสารองค์กรของคณะฯ ตามตาราง 1.1-1 การสื่อสาร

## (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

คณบดีมุ่งมั่นต่อการประพฤติและปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม โดยประกาศเจตนารมณ์การทำงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพองค์กร เพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์ด้านการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม คือ 1) ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร 2) สำนักงานสีเขียวที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และ 3) ผลการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ได้ได้รับการปรับปรุง โดยแต่งตั้งคณะกรรมการ



บริหารงานคุณภาพองค์กรประจำคณะฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการประจำคณะและเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงาน กำกับดูแล และควบคุมด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ด้านสำนักงานสีเขียว และด้านความเสี่ยงและการควบคุมภายใน โดยได้กำหนดมีการประชุมคณะกรรมการฯ ดังกล่าวเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

### ข. การสื่อสาร

คณะฯ เน้นรูปแบบ วิธีการ และช่องทางการสื่อสารสองทางโดยตรงระหว่างคณะฯ กับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและความถี่ เพื่อให้การสื่อสารตรงประเด็น ทำให้การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา และแปลงแปลงรูปแบบการบริหารจัดการได้ทันทั่วถึง

ทั้งนี้ ประเด็นหลักที่คณะฯ สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน สมรรถนะของบัณฑิต การวิจัยและบริการวิชาการ

#### ตารางที่ 1.1-1 การสื่อสาร

ประเภท	รูปแบบ / วิธีการ	ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. ผู้เรียน	ปฐมนิเทศ	- Offline - Online	Y-Yearly	AC
	อาจารย์ที่ปรึกษาพบนิสิต	- Offline - Online	AN-As Needed	AC
	อาจารย์ผู้สอน	- Offline - Online	AN-As Needed	AC
	เสียงสะท้อนนิสิต	- Offline - Online	AN-As Needed	AC
	สายตรงคนบดี	- Offline - Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณะฯ	- Offline - Online	AN-As Needed	AC
2. ผู้ปกครอง	การประชุมผู้ปกครอง	- Offline	Y-Yearly	AC , VD-AC , VD-SD
	สายตรงคนบดี	- Offline - Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณะฯ	- Offline - Online	AN-As Needed	VD-AD
2. ลูกค้ำกลุ่มอื่น				
2.1 ลูกค้ำอนาคต	แนะแนวการศึกษา	- Offline	Y-Yearly	AC-SE



ประเภท	รูปแบบ / วิธีการ	ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
(นักเรียน)		- Online		
	สมาชิกแฟนเพจ	- Online	D-Daily	AC
	LINE Official	- Online	D-Daily	AC
	สายตรงคนบตี	- Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณะฯ	- Online	AN-As Needed	VD-AD
2.2 ลูกค้ำอดีต (ศิษย์เก่า)	สมาชิกแฟนเพจ	- Online	Y-Yearly (รายปี)	AC
	สายตรงคนบตี	- Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณะฯ	- Online	AN-As Needed	VD-AD
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
- ชุมชนเป้าหมาย พื้นที่วิจัยและบริการ วิชาการ	การประชุมระดมความคิดเห็น	- Offline - Online	Y-Yearly (รายปี)	DEAN
	สายตรงคนบตี	- Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณะฯ	- Online	AN-As Needed	VD-AD
- ผู้ใช้บัณฑิต	สายตรงคนบตี	- Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณะฯ	- Online	AN-As Needed	VD-AD
- บุคลากรคณะ	การประชุมบุคลากรสายสนับสนุน	- Offline - Online	M-Monthly	VD-AD
	การประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ	- Offline - Online	M-Monthly	VD-AD
	การประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร	- Offline - Online	M-Monthly	VD-AD
	การประชุมคณะกรรมการวิจัยและบริการวิชาการ	- Offline - Online	M-Monthly	DEAN



ประเภท	รูปแบบ / วิธีการ	ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	การประชุมคณะกรรมการ วิชาการประจำคณะฯ	- Offline - Online	M-Monthly	VD-AD
	การประชุมคณะกรรมการ ศูนย์ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพคณะฯ	- Offline - Online	M-Monthly	AC-SE
	การประชุมคณะกรรมการ พัฒนานิสิตคณะฯ	- Offline - Online	M-Monthly	VD-SD
	การประชุมบุคลากรคณะฯ	- Offline - Online	M-Monthly	VD-AD
	สายตรงคณบดี	- Offline - Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณะฯ	- Offline - Online	AN-As Needed	VD-AD

หมายเหตุ

ความถี่	D-Daily (รายวัน)	W-Weekly (รายสัปดาห์)	M-Monthly (รายเดือน)	Q-Quarterly (รายไตรมาส)
	Y-Yearly (รายปี)	SE-Semester (รายภาคเรียน)	AN-As Needed (กำหนดตามความจำเป็น)	
ผู้รับผิดชอบ	DEAN (คณบดี)	VD-AD (รองคณบดีฝ่ายบริหาร)	VD-AC (รองคณบดีฝ่ายวิชาการ)	VD-SD (รองคณบดีฝ่าย พัฒนานิสิตฯ)
	AD (งานบริหารทั่วไป)	AC (งานวิชาการ)	PL (งานแผนงาน)	AC-SE (งานบริการวิชาการ)

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จของคณะฯ ให้มีความสำคัญ 4 ประเด็น คือ 1) การบรรลุพันธกิจของคณะ 2) การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร 3) การบรรลุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย และ 4) ความยืดหยุ่นแผนปฏิบัติการรายไตรมาส



## (2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

## ตารางที่ 1.1-2 การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ประเด็น	แนวทางที่ใช้	การดำเนินการ
การบรรลุพันธกิจ	- กำหนดหน้าที่และผู้รับผิดชอบชัดเจน	- กำหนดรองคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบชอบตัวชี้วัด ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์คณะฯ - กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ พร้อมทั้งกำหนดจำนวนชั่วโมงภาระงานแก่ผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำโครงการ - กำหนดงานแผนงาน งานบริหารทั่วไป งานวิชาการ และงานบริการวิชาการ เป็นผู้รับผิดชอบติดตามค่าเป้าหมาย
การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารคณะฯ	- สร้างการมีส่วนร่วม ให้บุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ มีส่วนร่วมในการคิดและกำหนดรายละเอียดโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการในปีถัดไป ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจากคณะฯ ไปยังแต่ละหลักสูตรและสำนักงานคณะฯ และมีเงื่อนไขในการพิจารณาอนุมัติโครงการ ภายใต้กรอบพันธกิจของคณะฯ - สร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนโครงการ/กิจกรรม ระดับคณะ โดยมีรองคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบ ที่ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในภาพรวม - สร้างการมีส่วนร่วมในการประเมินผลภายหลังเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำผลการประเมินไปทบทวนรูปแบบและวิธีการ แผนปฏิบัติการในปีถัดไป
การบรรลุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	- กระบวนการ PDCA	- กำหนดปฏิทินการดำเนินโครงการรายเดือน - แจ้งเตือนกำหนดการดำเนินโครงการ ในเดือนถัดไปของแต่ละหลักสูตร ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ - งานแผนงานติดตามและจัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการรายไตรมาส - รองคณบดีฝ่ายบริหาร แจ้งผลการติดตามการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ รายไตรมาส ต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ
ความยืดหยุ่นแผนปฏิบัติการรายไตรมาส	การประเมินแผนปฏิบัติการรายไตรมาส	- รองคณบดีฝ่ายบริหาร สรุปรายเสนอแนะผลการติดตามการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ รายไตรมาส จากการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ



ประเด็น	แนวทางที่ใช้	การดำเนินการ
		- รองคณบดีฝ่ายบริหาร นำข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำคณะฯ แจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร เพื่อทบทวน ปรับ ลด/เพิ่ม ความเสี่ยงแผนปฏิบัติการไตรมาสถัดไป

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

### ก. การกำกับดูแลองค์กร

#### (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

คณะฯ มีคณบดีเป็นผู้กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และนโยบายหลักในการดำเนินงานและการพัฒนาต่างๆ ของคณะฯ โดยมีรองคณบดีเป็นคณะทำงานขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ทั้งนี้ ได้ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากประธานหลักสูตรและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

คณะฯ มีระบบการกำกับดูแลองค์กรอย่างครอบคลุมและรอบด้านตามพันธกิจ โดยกำหนดการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยมีคณบดีเป็นประธานกรรมการ และมีคณะกรรมการประกอบด้วย รองคณบดี ประธานหลักสูตร กรรมการประเภตสรรหาจากบุคลากรภายในคณะจำนวน 2 คน และมีหัวหน้าสำนักงาน เป็นเลขานุการ ซึ่งคณะกรรมการประจำคณะฯ จะกำกับดูแลการบริหารงานของคณะตามยุทธศาสตร์ อีกทั้งคณบดียังรับผิดชอบและมอบหมายกำกับ ติดตาม และรับผิดชอบตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ ตามตารางที่ 1-3 ระบบกำกับดูแล

นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานตามโครงสร้างของสำนักงานคณะฯ เพื่อกำกับติดตามงานย่อยของแต่ละงาน ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร คณะกรรมการวิจัยและบริการวิชาการ คณะกรรมการวิชาการประจำคณะฯ คณะกรรมการศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะฯ คณะกรรมการพัฒนานิสิต และคณะกรรมการศิษย์เก่า โดยคณะกรรมการดังกล่าว มีรองคณบดีที่ได้รับมอบหมายจากคณบดีเป็นประธานกรรมการ และอาจารย์แต่ละหลักสูตรร่วมเป็นกรรมการ ข้อสรุปจากการประชุมเพื่อการพิจารณาของคณะกรรมการย่อยนี้ จะถูกส่งต่อไปยังคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อเห็นชอบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### ตารางที่ 1.2-1 ระบบกำกับดูแล

ผู้นำ	คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	การกำกับ/ดูแล	กำกับ ดูแล และรับผิดชอบตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
-คณบดี -รอง คณบดีฝ่าย วิจัย ฯ	- คณะกรรมการ วิจัยและบริการ วิชาการ	- รองคณบดี ฝ่ายวิจัย - หัวหน้างาน แผนงาน	<b>1) ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการวิจัยสู่นวัตกรรม (Research to Innovation)</b> 1.1) กลยุทธ์การผลิตผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ ที่มุ่งสู่สากล ประกอบด้วยตัวชี้วัด 1) ผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ 2) ผลงานวิจัยที่นำไปสู่การใช้





ผู้นำ	คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	การกำกับ/ ดูแล	กำกับ ดูแล และรับผิดชอบตัวชี้วัด ตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
			<p>ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ 3) งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกต่อคน</p> <p>1.2) กลยุทธ์บูรณาการงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ เพื่อสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย ตัวชี้วัด 1) ผลงานวิจัยที่นำไปสู่การสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม (Cultural Entrepreneurship)</p> <p>2) การพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม (Academic Services for Society)</p> <p>2.1 กลยุทธ์งานบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงของสังคม ประกอบด้วยตัวชี้วัด</p> <p>1) โครงการงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน 2) โครงการงานบริการวิชาการที่ขึ้นสังคม 3) โครงการบริการวิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง</p> <p>2.2 กลยุทธ์สนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 1) ชิ้นงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน</p>
<p>- คณบดี</p> <p>- รองคณบดี</p> <p>- ฝ่ายบริหาร</p>	<p>- คณะกรรมการประจำคณะฯ</p> <p>- คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร</p>	<p>- รองคณบดีฝ่ายบริหาร</p> <p>- หัวหน้าสำนักงาน</p> <p>- หัวหน้างานบริหารทั่วไป</p> <p>- หัวหน้างานแผนงาน</p>	<p>1. ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence)</p> <p>1.1 กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ประกอบด้วยตัวชี้วัด 1) การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร</p> <p>2) ข้อร้องเรียนการสื่อสารภายในองค์กรลดลง</p> <p>3) ข้อร้องเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรลดลง</p> <p>1.2 กลยุทธ์การพัฒนาาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 1) ฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงและใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหาร 2) กิจกรรมการจัดการความรู้ของคณะฯ (BCA Sharing)</p> <p>1.3 กลยุทธ์การยกระดับคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุนสู่ความเป็นมืออาชีพ ประกอบด้วยตัวชี้วัด</p> <p>1) ผลงาน R2R ของบุคลากรที่ทำสำเร็จต่อคน 2) จำนวนผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการเผยแพร่ในเวที</p>



ผู้นำ	คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	การกำกับ/ ดูแล	กำกับ ดูแล และรับผิดชอบตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
			<p>วิชาการหรือวารสารระดับชาติ ระดับนานาชาติ 3) คู่มือการปฏิบัติงาน 4) การประเมินค่างานของบุคลากรสายสนับสนุน 5) จำนวนการยื่นขอตำแหน่งของพนักงานสายสนับสนุน 6) กิจกรรมสนับสนุนการทำผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน</p> <p><b>1.4 กลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพองค์กร</b> ประกอบด้วยตัวชี้วัด</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ระดับความสุขของบุคลากร</li> <li>2) ระดับความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคณะฯ</li> <li>3) กิจกรรมเสริมสร้างความสุขและความผูกพัน</li> <li>4) กิจกรรมการเตรียมความพร้อมการประเมิน EdPex 5) ผลการประเมิน EdPEX 6) ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร (ITA) 7) ผลการประเมินสำนักงานสีเขียว 8) จำนวนเรื่อง/ผลการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงได้รับการปรับปรุง</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณบดี</li> <li>- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ</li> <li>- คณบดีฝ่ายวิชาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการวิชาการฯ</li> <li>- คณะกรรมการศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ</li> <li>- หัวหน้างานวิชาการ</li> </ul>	<p><b>1. ยุทธศาสตร์การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Education)</b></p> <p><b>1.1 กลยุทธ์การพัฒนามาตรฐานหลักสูตรให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาสู่การเปลี่ยนแปลง</b> ประกอบด้วยตัวชี้วัด 1) ผลการประเมิน AUN-QA หลักสูตร 2) การมีงานทำของบัณฑิต 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน 4) โครงการเพื่อเตรียมความพร้อมของบัณฑิต</p> <p>5) ความสำเร็จของบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการ</p> <p>6) หลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน Transformative Education 7) ระดับสมรรถนะและความพร้อมของบัณฑิตสำหรับความเป็นผู้ประกอบการของบัณฑิตและ/หรือนักการสื่อสารที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง</p> <p><b>1.2 กลยุทธ์ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ</b> ประกอบด้วยตัวชี้วัด 1) อาจารย์ที่ผ่านการประเมิน UP-PSF 2) รองอาจารย์ (ที่ยังไม่ได้ตำแหน่งวิชาการ) ยื่นเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ</p>



ผู้นำ	คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	การกำกับ/ ดูแล	กำกับ ดูแล และรับผิดชอบตัวชี้วัด ตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
			3) โครงการสนับสนุนอาจารย์เพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น
- คณบดี - รอง คณบดี ฝ่าย วิชาการ -รอง คณบดี ฝ่ายพัฒนา นิสิตและ กิจการ พิเศษ	- คณะกรรมการ วิชาการ - คณะกรรมการ พัฒนานิสิต - คณะกรรมการ ศิษย์เก่า	- รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ -รองคณบดี ฝ่ายพัฒนา นิสิตและ กิจการพิเศษ - หัวหน้างาน วิชาการ	<b>1. ยุทธศาสตร์การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Education)</b> <b>1.1 กลยุทธ์การพัฒนามาตรฐานหลักสูตรให้สอดคล้องกับการ จัดการศึกษาสู่การเปลี่ยนแปลง</b> (รับผิดชอบร่วมกับรองคณบดี ฝ่ายวิชาการ) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 1) ระดับสมรรถนะและความ พร้อมของบัณฑิตสำหรับความเป็นผู้ประกอบการของบัณฑิตและ/ หรือนักการสื่อสารที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง <b>1.2 พัฒนาคูณลักษณะของบัณฑิตภายใต้อัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย</b> ประกอบด้วยตัวชี้วัด 1) โครงการพัฒนานิสิต 2) ผลการประเมินคุณลักษณะของบัณฑิต 3) รางวัลอัตลักษณ์ของ บัณฑิต

## (2) การประเมินผลการดำเนินการ

1) คณบดี จัดทำรายงาน Performance Agreement ผลการดำเนินงานของคณะฯ ตามแผนยุทธศาสตร์ ผลกลยุทธ์ และการดำเนินงานของคณะฯ และรับการประเมินผลการดำเนินการโดยคณะกรรมการประกอบด้วย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดี ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารในช่วงระยะของการประเมิน ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสในการพัฒนาข้อจำกัด ข้อควรปรับปรุงของคณะฯ ถูกนำมาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยในรอบของการประเมินครั้งต่อไป ซึ่งการประเมินผลการดำเนินการนี้บุคลากรในคณะฯ ทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินการด้วย

2) รองคณบดี จะถูกประเมินผลการดำเนินการภายใต้งานที่รับผิดชอบ ตามตารางที่ 1-3 ระบบกำกับดูแล เป็นไปตามค่าเป้าหมายของผลกลยุทธ์หรือไม่ โดยรองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม และรองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและกิจการพิเศษ โดยคณบดีจะมีการประเมินรองคณบดีประจำปี ให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานในงานที่กำกับ ติดตามและชี้วัดที่รับผิดชอบ ตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หลังจากนั้น ช่วงเดือนสิงหาคม จะทำการทบทวนผลการดำเนินงานที่รับผิดชอบ เพื่อนำไปกำหนดประเด็นความเสี่ยง และวางแผนปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

## ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

### (1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ด้านการจัดการเรียนการสอน คณะฯ ได้ดำเนินการกระบวนการจัดทำหลักสูตร เป็นไปตามประกาศและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ตามตารางที่ OP-8 กฎระเบียบข้อบังคับ และคณะฯ ให้ความสำคัญกับคะแนนการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร (AUN-QA) โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดและกำหนดค่าเป้าหมาย กลยุทธ์การพัฒนามาตรฐานหลักสูตรให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาสู่การเปลี่ยนแปลง นอกจากนั้นคณะฯ ยังได้กำหนดและให้ความสำคัญกับคุณภาพอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้เป็นอาจารย์ผู้สอนแบบมืออาชีพ โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดและกำหนดค่าเป้าหมาย กลยุทธ์ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ

ด้านการจัดการวิจัยและบริการวิชาการ คณะฯ ได้ดำเนินการประชาคมพื้นที่วิจัยและบริการวิชาการที่อยู่ในความรับผิดชอบ ก่อนกำหนดประเด็นการวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อกำหนดประเด็นการพัฒนาและส่งเสริมให้ตรงกับความเป็นและความต้องการ อีกทั้งยังเป็นวิธีการลดความเสี่ยงและปัญหาความขัดแย้งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ดังกล่าว ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ด้านการบริหารงาน คณะฯ ได้นำการรับรองคุณภาพสำนักงานสีเขียว (Green Office) มาเป็นกรอบในการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานระบบการจัดการน้ำ การจัดการขยะ การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและสุขภาพที่ดีแก่บุคลากรทั้งสายสนับสนุนวิชาการและสายวิชาการภายในพื้นที่รับผิดชอบของคณะฯ โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดและกำหนดค่าเป้าหมาย กลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพองค์กร ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence)

ส่วนการรับรองคุณภาพโดยรวมที่ครอบคลุมการจัดการศึกษา วิจัยและบริการวิชาการ และงานบริหารองค์กร คณะฯ ได้เข้าร่วมการประเมิน EdPEX มาเป็นกรอบในการดำเนินการที่เป็นเลิศตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดและกำหนดค่าเป้าหมาย กลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพองค์กร ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence)

### (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

คณะฯ ให้ความสำคัญต่อประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยการกำหนดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) และจำนวนเรื่อง/ผลการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นตัวชี้วัดของกลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพองค์กร ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร กำกับดูแลเรื่องดังกล่าว โดยทุกรอบการประเมิน ITA ผลการประเมินจะแจ้งเพื่อทราบต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อทบทวนผลการประเมิน และหาแนวทางแก้ไขในการดำเนินการในปีถัดไป ส่วนการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมด้านการวิจัยคณะฯ ให้ความสำคัญต่อการทำจริยธรรมในการทำการวิจัยโดยกำหนดให้นักวิจัยที่รับทุนวิจัยรายได้คณะฯ ต้องทำการยื่นขอการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ก่อนทำการวิจัย

## ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

### (1) ความผาสุกของสังคม

คณะฯ คำนึงถึงความผาสุก และประโยชน์ที่มีต่อสังคม จึงได้นำยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม และการพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม (ตามตาราง OP-xx) เป็นแนวทางในการสร้างความผาสุกให้กับสังคม โดยมีรองคณบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรมเป็นแกนกลางในการขับเคลื่อน ร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ และบุคลากรในคณะฯ กำหนดเป้าหมายการพัฒนาชุมชน สังคม จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของคณะฯ ที่ได้จากการประชุมคณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ ประกอบกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และความต้องการของชุมชน จากการประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกับผู้แทนชุมชนเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างแท้จริง โดยหลังจากการดำเนินงานแล้วเสร็จจะมีการสรุป และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ เพื่อทราบ และวางแผนการดำเนินงานต่อไป

### (2) การสนับสนุนชุมชน

พื้นที่สำคัญของคณะฯ ได้แก่ 1) ตำบลบ้านตุน ซึ่งเป็นพื้นที่ในการดำเนินโครงการการพัฒนาชุมชนนวัตกรรม ด้วยการยกระดับศักยภาพด้านการท่องเที่ยว นโยบายสาธารณะ วิสาหกิจชุมชน และผลิตภัณฑ์ชุมชน แผนงานชุมชนนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยพะเยา และ 2) ตำบลหนองหล่ม อำเภอดอกคำใต้ 3) ตำบลภูซาง อำเภอภูซาง และ 4) ตำบลเชียงแวง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นพื้นที่ในการดำเนินโครงการยกระดับเศรษฐกิจ และสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ 1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยสู่ตำบล สร้างรากแก้วให้ประเทศ) U2T โดยคณะฯ ดำเนินงานด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน และการบริการวิชาการตามนโยบาย “มหาวิทยาลัยสร้างนวัตกรรมเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน” สอดรับกับการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาพื้นที่ (Area based and Community Engagement) ซึ่งได้กำหนดพื้นที่เป้าหมายจากการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล และการประชุมร่วมกับชุมชน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ และความจำเป็นต่อการพัฒนา และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จัดประชุมร่วมกับบุคลากรภายในคณะฯ ที่มีความสนใจร่วมดำเนินโครงการดังกล่าว กำหนดวิธีการ และดำเนินงานในรูปแบบคณะผู้วิจัย

นอกจากนี้ คณะฯ ยังได้มีการจัดสรรงบประมาณรายได้คณะฯ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการวิจัย และการบริการวิชาการ โดยได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย งบประมาณรายได้คณะฯ กำหนดกรอบและประเด็นในการดำเนินโครงการโดยมุ่งเน้นโครงการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) โครงการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาที่มีศักยภาพ (อพ.สธ.) โครงการวิจัยเชิงพื้นที่ และโครงการวิจัยตามความเชี่ยวชาญของบุคลากรเป็นสำคัญ ในด้านการบริการวิชาการคณะฯ สนับสนุนให้บุคลากรภายในคณะฯ ดำเนินงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชน อีกทั้งได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะฯ โดยผ่านความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะฯ

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

คณะฯ กำหนดกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และปรับปรุงแผนกลยุทธ์ตามรอบปีงบประมาณ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลจากการทบทวนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ และมีการจัดลำดับและความสำคัญของแผนปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงพันธกิจ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ เริ่มกระบวนการช่วงเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม ของทุกปี โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

กิจกรรม	พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม			
	สัปดาห์				สัปดาห์				สัปดาห์				สัปดาห์			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ขั้นตอนที่ 1 งานแผนงาน (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน) ประเมินแผนยุทธศาสตร์ตามกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย																
ขั้นตอนที่ 2 งานนโยบายและแผน สํารวจความคิดเห็นวิเคราะห์ สังเคราะห์แผนปฏิบัติการ รวมถึงการประเมินและทบทวน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT) ที่กระทบต่อแผนปฏิบัติการคณะฯ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง																
ขั้นตอนที่ 3 คณบดีและรองคณบดี ทบทวนเพื่อปรับกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์และพันธกิจ																
ขั้นตอนที่ 4 ผลการทบทวนปรับ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย นำแจ้งเพื่อทราบ ต่อที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อทราบและขอข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะผลการทบทวนเบื้องต้น																

กิจกรรม	พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม			
	สัปดาห์				สัปดาห์				สัปดาห์				สัปดาห์			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ขั้นตอนที่ 5 รับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ที่ทำการปรับในขั้นตอนที่ 4 จากการประชาคมบุคลากรคณะฯ ในการประชุม บุคลากรประจำปี																
ขั้นตอนที่ 6 งานแผนงานปรับกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะประชาคม คณะฯ																
ขั้นตอนที่ 7 เสนอเพื่อพิจารณาการปรับกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ต่อคณะกรรมการประจำ คณะฯ																
ขั้นตอนที่ 8 คณบดี/รองคณบดี/ประธานหลักสูตร/ หัวหน้าสำนักงาน จัดทำแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้อง กับกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตามงบประมาณที่ได้รับจากคณะฯ																
ขั้นตอนที่ 9 เสนอเพื่อพิจารณาแผนปฏิบัติการ/ แผนการใช้จ่ายงบประมาณต่อคณะกรรมการประจำ คณะฯ																
ขั้นตอนที่ 10 นำส่งแผนปฏิบัติการ/แผนการใช้จ่ายงบประมาณต่อกองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา																

**(2) นวัตกรรม**

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของคณะฯ มีการกระตุ้นเพื่อให้เกิดนวัตกรรมการเรียนการสอน นวัตกรรมจากงานวิจัยเชิงพาณิชย์ และนวัตกรรมในการทำงานของสายสนับสนุนวิชาการ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรคณะฯ นำเสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยการกระตุ้นเพื่อให้เกิดนวัตกรรม คณะฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนเพื่อให้เกิดนวัตกรรม คือ 1) ยุทธศาสตร์การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงซึ่งนวัตกรรมการเรียนการสอน เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกลยุทธ์ระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม และ 4) ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (การยกระดับคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุนสู่ความเป็นมืออาชีพ) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุนใช้กระบวนการวิจัยเพื่อแก้ไขและพัฒนางานประจำ ตามตารางที่ 1-3 (ระบบกำกับดูแล)

**(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์**

การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ คณะฯทำการรวบรวมข้อมูลจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในคณะฯ อย่างทั่วถึง โดยการใช้เครื่องมือ การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap analysis) เพื่อทำการประเมินเบื้องต้นจากผู้รับผิดชอบ เพื่อหาข้อแตกต่างระหว่างระบบและผลการดำเนินงานของคณะฯในรอบปี เทียบกับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดของกลยุทธ์ในแต่ละยุทธศาสตร์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend analysis) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทิศทางเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปรียบเทียบข้อมูลที่ผ่านมาในอดีตทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยเชิงปริมาณวิเคราะห์จากร้อยละและอัตราส่วนประกอบ โดยการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ โดยพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจกระทบความท้าทายเชิงกลยุทธ์และ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก รายละเอียด ตามตาราง 2.1-2

ตารางที่ 2.1-2 การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	ข้อมูล (เครื่องมือ)	ผู้รับผิดชอบ
<b>ปัจจัยภายนอก</b>		
- ระเบียบ/ข้อบังคับ	- ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา/การวิจัยและบริการวิชาการ / การบริหารจัดการ (Gap analysis)	- คณบดี - รองคณบดี - ประธานหลักสูตร - สำนักงานคณะฯ
- เป้าหมายการพัฒนาแบบยั่งยืน (SDG)	- ทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาแบบยั่งยืน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การบริการวิชาการ และการบริหารงานคุณภาพองค์กร (Trend analysis)	- คณบดี - รองคณบดี - งานแผนงาน - ประธานหลักสูตร



ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	ข้อมูล (เครื่องมือ)	ผู้รับผิดชอบ
		- สำนักงานคณะฯ
- สภาวะเศรษฐกิจและสังคม	- นโยบายของรัฐ (Trend analysis) - ข้อมูลประชากรศาสตร์ พื้นที่ส่วนตลาดเป้าหมายของคณะฯ (Trend analysis) - แนวโน้มเศรษฐกิจมหภาค (Trend analysis)	- คณบดี - รองคณบดี - ประธานหลักสูตร - สำนักงานคณะฯ
- เทคโนโลยี	- การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอน / การวิจัยและบริการวิชาการ / การบริหารจัดการ (Gap analysis)	- คณบดี - รองคณบดี - ประธานหลักสูตร - สำนักงานคณะฯ
<b>ปัจจัยภายใน</b>		
- ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ เทียบตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย และการใช้จ่ายงบประมาณ (Trend analysis)	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายบริหาร - รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - รองคณบดีฝ่ายพัฒนา - นิสิตและกิจการพิเศษ - งานแผนงาน - งานวิชาการ - งานบริหารงานทั่วไป
- บุคลากร	- ข้อมูลด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (Gap analysis) - ผลการประเมินความผูกพัน (Trend analysis)	- รองคณบดีฝ่ายบริหาร - งานแผนงาน - งานบริหารทั่วไป
- ข้อมูลผู้เรียน/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน (Gap analysis) - ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มอื่นต่อการเรียนการสอน / วิจัยบริการวิชาการ / การบริหารงาน (Gap analysis)	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายบริหาร - รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - รองคณบดีฝ่ายพัฒนา - นิสิตและกิจการพิเศษ - งานแผนงาน - งานวิชาการ

ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	ข้อมูล (เครื่องมือ)	ผู้รับผิดชอบ
	- หลักสูตรและการบริการอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนด้านบริหารธุรกิจ นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และการท่องเที่ยว (Trend analysis)	
- ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	- ผลการจัดการความเสี่ยงของแต่ละกลยุทธ์ (Gap analysis)	- คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร
- คู่เทียบ	- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ตามตาราง OP-11 ข้อมูลเปรียบเทียบ (Gap analysis)	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายบริหาร - รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - รองคณบดีฝ่ายพัฒนา - นิสิตและกิจการพิเศษ
- ผลการประเมินคุณภาพ	- คุณภาพหลักสูตร AUN_QA (Gap analysis) - ITA (Gap analysis) - Green Office (Gap analysis)	- รองคณบดีฝ่ายบริหาร - รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - งานแผนงาน - คณะกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตร - คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร

#### (4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

การตัดสินใจเรื่องระบบงานและกระบวนการ คณะฯ พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก และงบประมาณเป็นสำคัญ หากกระบวนการใดที่คณะฯ สามารถดำเนินการได้เอง ภายใต้ความชำนาญทางด้านบริหารธุรกิจ ด้านนิเทศศาสตร์ ด้านงบประมาณและความสามารถทรัพยากร คณะฯ จะดำเนินการโดยคณะกรรมการชุดต่างๆ ภายในคณะฯ หากการดำเนินการระบบงานใดที่นอกเหนือจากความสามารถของคณะฯ แล้ว คณะฯ จะดำเนินการทำความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอกองค์กร เพื่อเป็นคู่ความร่วมมือการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ และการบริหารคุณภาพองค์กร ตาราง OP-10 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ตารางที่ 2.1-3 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	ปีเป้าหมายความสำเร็จ
1) การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ต้องเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน โดยผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมีสมรรถนะตามมาตรฐานการศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพทักษะในศตวรรษที่ 21 และอุตสาหกรรมอนาคต (New S-curve) และต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อตอบสนองต่อการจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและตรงความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งต้องพัฒนาอาจารย์ให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานอาจารย์มืออาชีพ มหาวิทยาลัยพะเยา UP – Professional Standard Frameworks (UP-PSF)	1. ผลิตบัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานและมีความเป็นผู้ประกอบการ	ทุกปี การศึกษาที่จบ
		2. คุณลักษณะบัณฑิตเป็นไปตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	ทุกปี การศึกษาที่จบ
		3. อาจารย์มีคุณภาพการสอนอย่างมืออาชีพ	ภายในปี 2570
		4. หลักสูตรมีมาตรฐาน	ทุกปี การศึกษา
2) การพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ต้องพัฒนาการวิจัยในปัจจุบัน ให้มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน สังคม และเศรษฐกิจในเชิงพาณิชย์ ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ให้ตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งยังเป็นแหล่งเรียนรู้ และการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สังคม นอกจากนี้ต้องพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการทำวิจัยบุคลากรในคณะฯ ให้มีความสามารถในการดำเนินการวิจัย ทั้งปริมาณและคุณภาพ และเกิดนิเวศวัฒนธรรมในการทำวิจัย	1. ผลผลิตงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่	ทุกปีงบประมาณ
		2. ได้รับงบประมาณสนับสนุนการทำผลงานวิจัยผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่นวัตกรรม	ทุกปีงบประมาณ
		3. มีการบูรณาการการวิจัยผลงานวิชาการและผลงานสร้างสรรค์กับการสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม Cultural Entrepreneurship	ทุกปีงบประมาณ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์	ปีเป้าหมาย ความสำเร็จ
3) การพัฒนา บริการวิชาการ เพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตของ สังคม	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ เป็นคณะที่มี องค์ความรู้ทางด้านการบริหาร การจัดการ การ ท่องเที่ยว การตลาด การบัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร นำไปสู่การ ถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ให้กับสังคมและชุมชน เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ ดีขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขัน	1. มีงานบริการวิชาการที่ ตอบสนองความต้องการของสังคม และชุมชน	ทุก ปีงบประมาณ
		2. มีการถ่ายทอดเทคโนโลยี และนวัตกรรมสู่ชุมชน	ทุก ปีงบประมาณ
		3. มีโครงการบริการวิชาการที่ มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อ พึ่งพาตนเอง	ทุก ปีงบประมาณ
4) การบริหาร องค์กรสู่ความ เป็นเลิศ	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มุ่งมั่นใน การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศและยึดมั่นใน หลักธรรมาภิบาล การจัดการสารสนเทศและ การจัดการความรู้ภายในองค์กรต้องมีคุณภาพ และมีความพร้อมต่อการใช้งาน ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงของสังคม อีกทั้งบุคลากรต้องม ีความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสุขและคุณภาพ ชีวิตที่ดีในการทำงาน	1. เกิดระบบการ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	ภายในปี 2567
		2. การจัดการสารสนเทศและ การจัดการความรู้ ที่มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน	ภายในปี 2570
		3. สนับสนุนความก้าวหน้าใน สายอาชีพของบุคลากรสาย สนับสนุน	ภายในปี 2570
		4. เกิดระบบและกลไกการ สร้างความสุขและคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน	ภายในปี 2570
		5. มีระบบคุณภาพการ บริหารองค์กรตามหลักธรร มาภิบาล	ภายในปี 2570

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

เพื่อให้ความสมดุลของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ทำให้เกิดความสมดุลของบุคลากรภายในคณะฯ ภายนอกคณะฯ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง รวมทั้งตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ รวมถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะฯ จึงกำหนดผู้รับผิดชอบหลักแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ พร้อมทั้งมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างปีงบประมาณ โดยมีแผนปฏิบัติการสำรองเป็นโครงการนอกแผนปฏิบัติการในแต่ละไตรมาส เพื่อเสนอพิจารณาอนุมัติต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ

**ตารางที่ 2.1-4 การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์**

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	บริบทเชิงกลยุทธ์		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการสร้างความสมดุล
		กลยุทธ์เชิงท้าทาย	กลยุทธ์เชิงได้เปรียบ		
1) การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ต้องเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน โดยผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมีสมรรถนะตามมาตรฐานการศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพทักษะในศตวรรษที่ 21 และอุตสาหกรรมอนาคต (New S-curve) และต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อตอบสนองต่อการจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและตรงความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งต้องพัฒนาอาจารย์ให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานอาจารย์มืออาชีพ มหาวิทยาลัยพะเยา UP – Professional Standard Frameworks (UP-PSF)	SC-3 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ SC-4 ระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ	SA-1 บุคลากรมีความรู้และความสามารถที่หลากหลายเกี่ยวข้องกับธุรกิจและการสื่อสาร ได้แก่ การจัดการธุรกิจ การตลาด การท่องเที่ยวและโรงแรม การบัญชี นิเทศศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์ SA-2 การเรียนการสอน เน้นนิสิตทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนและสังคม SA-3 เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ การวิจัยและการบริการวิชาการ SA-4 วัฒนธรรมการมีส่วนร่วมการบริหารคณะ	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และรองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและกิจการพิเศษ - ประธานหลักสูตร	1. วิเคราะห์สาเหตุปัจจัยเสี่ยงที่ทั้งภายในและภายนอก จากการรายงานแผนปฏิบัติการรายไตรมาสของงานแผนงาน ที่อาจเกิดความขัดแย้งจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในคณะฯและภายนอกคณะฯ และปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อระหว่างปีต่อทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2. เสนอแนวทางการแก้ไขเพื่อหาแนวทางและแผนปฏิบัติการสำรองระหว่างปีงบประมาณ โดยผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ผ่านกรรมการอื่นๆในคณะที่เกี่ยวข้อง ผ่านการพิจารณาเห็นชอบอนุมัติและงบประมาณจากกรรมการประจำคณะฯ
2) การพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ต้องพัฒนาการวิจัยในปัจจุบัน ให้มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน สังคม และเศรษฐกิจในเชิงพาณิชย์ ทั้ง	SC-1 งานวิจัยและบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์	SA-1 บุคลากรมีความรู้และความสามารถที่หลากหลายเกี่ยวข้องกับธุรกิจและการ	คณบดี	

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	บริบทเชิงกลยุทธ์		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการสร้างความสมดุล
		กลยุทธ์ เชิงท้าทาย	กลยุทธ์เชิง ได้เปรียบ		
	ระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ให้ตอบสนองต่อ คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น ลดความเหลื่อม ล้ำทางสังคม ก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งยังเป็นแหล่งเรียนรู้ และการถ่ายทอดองค์ ความรู้สู่สังคม นอกจากนี้ต้องพัฒนา ส่งเสริมและ สนับสนุนการทำวิจัยบุคลากรในคณะฯ ให้มี ความสามารถในการดำเนินการวิจัย ทั้งปริมาณและ คุณภาพ และเกิดนิเวศวัฒนธรรมในการทำวิจัย	มูลค่าทางเศรษฐกิจ ตามนโยบาย มหาวิทยาลัยพะเยา SC-2 งานวิจัยที่มี ผลงานตีพิมพ์ที่มี Impact factor ระดับนานาชาติ SC-3 ระบบ สารสนเทศและการ สื่อสารเพื่อยกระดับ การทำงานให้มี ประสิทธิภาพ	สื่อสาร ได้แก่ การจัดการ ธุรกิจ การตลาด การ ท่องเที่ยวและโรงแรม การ บัญชี นิเทศศาสตร์ และ เศรษฐศาสตร์ SA-4 วัฒนธรรมการมีส่วน ร่วมการบริหารคณะ		
3) การพัฒนา บริการวิชาการ เพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตของ สังคม	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ เป็นคณะที่มีองค์ ความรู้ทางด้านการบริหาร การจัดการ การท่องเที่ยว การตลาด การบัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์และการ สื่อสาร นำไปสู่การถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยีและ นวัตกรรมให้กับสังคมและชุมชน เพื่อให้เกิดคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขัน	SC-3 ระบบ สารสนเทศและการ สื่อสารเพื่อยกระดับ การทำงานให้มี ประสิทธิภาพ	SA-1 บุคลากรมีความรู้และ ความสามารถที่หลากหลาย เกี่ยวข้องกับธุรกิจและการ สื่อสาร ได้แก่ การจัดการ ธุรกิจ การตลาด การ ท่องเที่ยวและโรงแรม การ บัญชี นิเทศศาสตร์ และ เศรษฐศาสตร์	คณบดี	



ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์	บริบทเชิงกลยุทธ์		ผู้รับผิดชอบ	วิธีการสร้างความสมดุล
		กลยุทธ์ เชิงท้าทาย	กลยุทธ์เชิง ได้เปรียบ		
			SA-4 วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม ร่วมการบริหารคณะ		
4) การบริหาร องค์กรสู่ความ เป็นเลิศ	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มุ่งมั่นในการ บริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศและยึดมั่นในหลักธรร มาภิบาล การจัดการสารสนเทศและการจัดการ ความรู้ภายในองค์กรต้องมีคุณภาพและมีความพร้อม ต่อการใช้งาน ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม อีกทั้ง บุคลากรต้องมีความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสุข และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน	SC-3 ระบบ สารสนเทศและการ สื่อสารเพื่อยกระดับ การทำงานให้มี ประสิทธิภาพ	SA-4 วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม ร่วมการบริหารคณะ	รองคณบดีฝ่าย บริหาร	



## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

#### (1) แผนปฏิบัติการ

คณะฯ เน้นการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการโดยกำหนดการจัดทำแผนปฏิบัติการเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายนของทุกปี คณะฯ ให้ความสำคัญกับแผนปฏิบัติการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย จึงกำหนดแนวทางให้ 1) คณะบดีร่วมวางแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบร่วมกับคณะกรรมการวิจัยและบริการวิชาการ แล้วนำร่างแผนปฏิบัติการอภิปรายในที่มบริหาร (คณะบดีและรองคณะบดี) 2) รองคณะบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิตร่วมวางแผนปฏิบัติการภาพรวมที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตทุกหลักสูตรตามยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบ ร่วมกับคณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการพัฒนานิสิต ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แล้วนำร่างแผนปฏิบัติการอภิปรายในที่มบริหาร (คณะบดีและรองคณะบดี) 3) รองคณะบดีฝ่ายบริหารร่วมวางแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบกับคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร สำนักงานคณะฯ แล้วนำร่างแผนปฏิบัติการอภิปรายในที่มบริหาร (คณะบดีและรองคณะบดี) และ 4) ประธานแต่ละหลักสูตรร่วมวางแผนปฏิบัติการกับคณาจารย์ในหลักสูตรเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาหลักสูตรและพัฒนานิสิตในหลักสูตรที่มีเอกลักษณ์และแตกต่างกันของแต่ละหลักสูตร ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากคณะฯ

หลังจากนั้นแผนปฏิบัติการที่ได้ดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยงานแผนงานคณะฯ ว่ามีความสอดคล้องสมดุลงบยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายหรือไม่ นอกจากนั้นยังใช้ข้อมูลแต่ละโครงการเพื่อนำไปวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณถัดไป เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานงานพัสดุ การเงินและบัญชี หลังจากนั้นแผนปฏิบัติการทั้งหมดของคณะฯ จะนำเข้าไปประชุมคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อขอความเห็นชอบและพิจารณาอนุมัติ บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

#### (2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

หลังจากแผนปฏิบัติการผ่านความเห็นชอบและอนุมัติจากคณะกรรมการประจำคณะฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้วงานแผนงานโดยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จะดำเนินการแจ้งแผนการใช้จ่ายงบประมาณและจำนวนโครงการไปยังคณะบดีและรองคณะบดีที่รับผิดชอบตามยุทธศาสตร์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนงานที่เกี่ยวข้อง และกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ ส่วนระดับหลักสูตร ประธานหลักสูตรจะได้รายละเอียดสรุปงบประมาณประจำปี รวมทั้งโครงการตามแผนปฏิบัติการที่รับผิดชอบ เพื่อนำไปกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณและการดำเนินโครงการแผนปฏิบัติการระดับหลักสูตร

ส่วนการกำกับและติดตามการนำแผนปฏิบัติการในระดับคณะฯ งานแผนงานจะสรุปผลการดำเนินงานประจำเดือน ประจำรายไตรมาส ของโครงการตามปฏิทินการดำเนินงาน แก่ผู้รับผิดชอบโครงการ ผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ประจำเดือน เพื่อสอบถามควบคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรค กรณีโครงการไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ และร่วมหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

(3) การจัดสรรทรัพยากร

คณะฯ จัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการของคณะให้บรรลุยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยมีคณบดีและรองคณบดีเป็นที่ปรึกษาตามยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบ และงานสำนักงานคณะแต่ละงานให้การสนับสนุนตามงานที่เกี่ยวข้อง และเพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะของแผนปฏิบัติการระดับหลักสูตร คณะจัดสรรงบประมาณแผนปฏิบัติการเป็นรายหัวนิสิต และกำหนดแนวปฏิบัติการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อยุทธศาสตร์การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงมากที่สุด ดังนี้

**ตาราง 2.2-1 การจัดสรรทรัพยากร**

ยุทธศาสตร์	ที่ปรึกษา / แนะนำ	การสนับสนุน การดำเนินการ	งบประมาณ ระดับหลักสูตร	งบประมาณคณะฯ
การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต และกิจการพิเศษ - รองคณบดีฝ่ายบริหาร	- งานวิชาการ - งานแผนงาน (นโยบายและ แผนงาน / สื่อสารองค์กร)	งบประมาณโครงการตามแผนปฏิบัติการต้องไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ที่ได้รับจัดสรรจากคณะฯ	ไม่น้อยกว่า 800,000 บาท (โครงการร่วมระหว่างรอง คณบดีฝ่ายวิชาการ+กิจพัฒนา นิสิต)
การพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายบริหาร	- งานแผนงาน (วิจัย) - งานบริหารทั่วไป (พัสดุ/บัญชี และการเงิน)	งบประมาณโครงการตามแผนปฏิบัติการต้องไม่น้อยกว่า ร้อยละ 30 ที่ได้รับจัดสรรจากคณะฯ หมายเหตุ: 1) คณะจัดสรรงบประมาณรายได้คณะเพื่อการ วิจัยและบริการวิชาการส่วนกลาง เพื่อให้บุคลากรยื่น ข้อเสนอโครงการ โดยมีงบประมาณรวม 400,000 บาท ต่อปีงบประมาณ 2) โครงการและกิจกรรมเกี่ยวกับการ บริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เป็นหน้าที่หลักของคณะฯ	ไม่น้อยกว่า 250,000 บาท
การพัฒนาบริการวิชาการเพื่อ ยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายบริหาร	- งานบริการวิชาการ - งานบริหารทั่วไป (พัสดุ/บัญชี และการเงิน)		ไม่น้อยกว่า 250,000
การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	- คณบดี - รองคณบดีฝ่ายบริหาร	- งานบริหารทั่วไป - งานแผนงาน (นโยบายและ แผน/สื่อสารองค์กร)		ไม่น้อยกว่า 500,000 บาท
เงินสำรองใช้สอย (กรณีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่าง ปีงบประมาณ)	-	-	คณะฯ มีนโยบายให้แต่ละหลักสูตร จัดสรรเงินใช้สอยเพื่อ การจัดทำโครงการนอกแผนปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความ สมดุลวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตาม 2.1 ข (2) การ พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ร้อยละ 10% ที่ได้รับจัดสรร จากมหาวิทยาลัย

(4) แผนด้านบุคลากร

คณะฯ จัดทำแผนด้านบุคลากรตามตาราง OP-5 (บุคลากรสายวิชาการ) และแผนกำลังคนในการการสนับสนุนการดำเนินงานตามตาราง OP-6 (บุคลากรสายสนับสนุน) เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ โดยกำหนดกำลังคนแต่ละหลักสูตรให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุนให้เพียงพอต่อปริมาณงาน นอกจากนั้นในระยะยาว คณะฯ ได้จัดทำแผนกำลังคนเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อตอบสนองต่อขีดความสามารถการแข่งขันในอนาคต ตามตาราง 2.2-2, 2.2-3, 2.2-4

ตารางที่ 2.2-2 แผนการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ของบุคลากรสายวิชาการ

ระดับ	ปีงบประมาณ				
	2566	2567	2568	2569	2570
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	21	10	2	1	3
รองศาสตราจารย์	2	3	1	-	2
ศาสตราจารย์	-	-	-	-	1
รวม	23	13	3	1	6

ตารางที่ 2.2-3 แผนการลาศึกษาต่อ ของบุคลากรสายวิชาการ

สาขา	ปีงบประมาณ				
	2565	2566	2567	2568	2569
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร	-	1	1	-	1
สาขาวิชาการสื่อสารสื่อใหม่	-	-	-	-	-
สาขาวิชาการบัญชี	1	1	1	1	-
สาขาวิชาการเงินและการลงทุน	-	-	-	-	-
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ	-	-	-	-	-
สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล	1	-	-	-	-
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	-	-	-	-	1
สาขาวิชาการท่องเที่ยว	-	-	-	-	-
รวม	3	2	2	1	2

ตารางที่ 2.2-4 แผนการยื่นขอตำแหน่งระดับชำนาญการ และการลาศึกษาต่อ ของบุคลากรสายสนับสนุน

ปีงบประมาณ	การยื่นขอตำแหน่งฯ	การลาศึกษาต่อ
2566	2	3
2567	4	2
2568	4	3
2569	4	-
2570	1	-
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>8</b>

**(5) ตัววัดผลการดำเนินการ**
**ตารางที่ 2.2-5 ตัววัดผลดำเนินการ ผู้รับผิดชอบและผู้ติดตามตัวชี้วัด แยกตามกลยุทธ์**

กลยุทธ์	SDG	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย							ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด	ผู้ติดตาม ตัวชี้วัด
			64	65	66	67	68	69	70		
1.1 พัฒนา มาตรฐาน หลักสูตรให้ สอดคล้องกับการ จัดการศึกษาสู่การ เปลี่ยนแปลง	SDG 3	1.1.1 ผลการประเมิน AUN- QA หลักสูตร	-	-	≥ 3.5	≥ 3.5	≥ 3.5	≥ 3.5	≥ 3.5	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
	SDG 4										
	SDG 9	1.1.1 ร้อยละของหลักสูตรที่ ผ่านการประเมิน AUN-QA	100	100	-	-	-	-	-	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
	SDG 11										
	SDG 15	1.1.2 ร้อยละการมีงานทำของ บัณฑิต	80	80	80	80	80	80	80	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
	SDG 16										
		1.1.3 ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของ ตลาดแรงงาน	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
		1.1.4 จำนวนโครงการเพื่อ เตรียมความพร้อมของบัณฑิต	1	1	1	1	1	1	1	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
		1.1.5 ร้อยละความสำเร็จของ บัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการ	3	3	3	3	3	3	3	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
	1.1.6 จำนวนหลักสูตรที่มีการ จัดการเรียนการสอน Transformative Education	10	10	10	10	12	10	12	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ	
	1.1.7 ร้อยละของระดับ สมรรถนะและความพร้อมของ บัณฑิตสำหรับความเป็น	10	10	10	10	10	10	10	- รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ งานวิชาการ	



กลยุทธ์	SDG	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย							ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด	ผู้ติดตาม ตัวชี้วัด	
			64	65	66	67	68	69	70			
		ผู้ประกอบการของบัณฑิตและ/ หรือนักการสื่อสารที่มีความ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง									- รองคณบดี ฝ่ายพัฒนา นิสิตฯ	(พัฒนา นิสิต)
1.2 พัฒนา คุณลักษณะของ บัณฑิตภายใต้อัต ลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย		1.2.1 จำนวนโครงการพัฒนา นิสิต	3	3	3	3	3	3	3	3	รองคณบดี ฝ่ายพัฒนา นิสิตฯ	งานวิชาการ (พัฒนา นิสิต)
		1.2.2 ระดับผลการประเมิน คุณลักษณะของบัณฑิต	80	80	80	80	80	80	80	80	รองคณบดี ฝ่ายพัฒนา นิสิตฯ	งานวิชาการ (พัฒนา นิสิต)
		1.2.3 จำนวนรางวัลเอกลักษณ์ ของบัณฑิต	1	1	1	1	1	1	1	1	รองคณบดี ฝ่ายพัฒนา นิสิตฯ	งานวิชาการ (พัฒนานิ สิต)
		1.3 ยกระดับ คุณภาพบุคลากร สายวิชาการสู่ ความเป็นมือ อาชีพ	1.3.1 จำนวนอาจารย์ที่ผ่านการ ประเมิน UP-PSF	3	3	3	3	5	3	5	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
		1.3.2 ร้อยละของอาจารย์ (ที่ยัง ไม่ได้ตำแหน่งวิชาการ) ยื่นเสนอ ขอตำแหน่งทางวิชาการ	3	3	3	3	3	3	3	3	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
		1.3.3 จำนวนโครงการสนับสนุน อาจารย์เพื่อขอตำแหน่งทาง วิชาการที่สูงขึ้น	1	1	1	1	1	1	1	1	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ	งานวิชาการ
2.1 สนับสนุนการ ผลิตผลงานวิจัย	SDG 3 SDG 4	2.1.1 จำนวนผลงานตีพิมพ์ ระดับนานาชาติ	20	22	25	25	25	25	25	25	คณบดี	งาน แผนงาน



กลยุทธ์	SDG	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย							ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด	ผู้ติดตาม ตัวชี้วัด
			64	65	66	67	68	69	70		
ผลงานวิชาการ และผลงาน สร้างสรรค์ ที่มุ่งสู่ สากล	SDG 8										(งานวิจัย)
	SDG 9	2.1.2 จำนวนผลงานวิจัยที่ นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิง พาณิชย์	-	-	1	1	1	1	1	คณบดี	งาน แผนงาน (งานวิจัย)
	SDG 11										
	SDG 15	2.1.2 จำนวนผลงานที่ได้นำส่ง จดลิขสิทธิ์/สิทธิบัตร/อนุ สิทธิบัตร/ผลงานสร้างสรรค์	1	1	-	-	-	-	-	รองคณบดี ฝ่ายวิจัยฯ	งาน แผนงาน (งานวิจัย)
		2.1.3 ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ ได้รับการสนับสนุนจากแหล่ง ทุนทั้งภายในและภายนอกต่อ คน	มากกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท							- คณบดี	งาน แผนงาน (งานวิจัย)
2.2 บูรณาการ งานวิจัย ผลงาน วิชาการ และ ผลงานสร้างสรรค์ เพื่อสร้าง ผู้ประกอบการ ด้านวัฒนธรรม		2.2.1 จำนวนผลงานวิจัยที่ นำไปสู่การสร้างผู้ประกอบการ ด้านวัฒนธรรม Cultural	1	1	1	1	1	1	1	คณบดี	งาน แผนงาน (งานวิจัย)
3.1 ส่งเสริมงาน บริการวิชาการ เพื่อการพัฒนา	DG 2 SDG 3 SDG 4	3.1.1 จำนวนโครงการงาน บริการวิชาการที่ตอบสนอง ความต้องการของสังคมและชุมชน	2	2	2	2	2	2	2	คณบดี	งาน บริการวิ ชการ





กลยุทธ์	SDG	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย							ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด	ผู้ติดตาม ตัวชี้วัด
			64	65	66	67	68	69	70		
และการเปลี่ยนแปลงของสังคม	SDG 8	3.1.2 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ขึ้นนำสังคม	2	2	2	2	2	2	2	คณบดี	งานบริการวิชาการ
	SDG 9										
	SDG 10										
	SDG 11	3.1.3 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	2	2	2	2	2	2	2	คณบดี	งานบริการวิชาการ
	SDG 15										
	SDG 17										
3.2 สนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชน		3.2.1 จำนวนครั้ง/ชิ้นงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน	1	1	1	1	1	1	1	คณบดี	งานบริการวิชาการ
4.1 การสร้างภาพลักษณ์องค์กร	DG 3	4.1.1 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร (ร้อยละ)	≥ 75							รองคณบดีฝ่ายบริหาร	งานแผนงาน (สื่อสารองค์กร)
	SDG 4										
	SDG 5										
	SDG 6										
	SDG 8	4.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนภายในองค์กรลดลง (ร้อยละ)	≤ 7	≤ 7	≤ 5	≤ 5	≤ 3	≤ 3	≤ 3	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	งานแผนงาน (สื่อสารองค์กร)
	SDG 8										
	SDG 11										
	SDG 13										
	SDG 14	4.1.3 จำนวนข้อร้องเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรลดลง (ร้อยละ)	-	-	≤ 10	≤ 10	≤ 5	≤ 5	≤ 5	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	งานแผนงาน (สื่อสารองค์กร)
	SDG 15										
	SDG 16										
	SDG 17										



กลยุทธ์	SDG	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย							ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด	ผู้ติดตาม ตัวชี้วัด
			64	65	66	67	68	69	70		
4.2 พัฒนาระบบ สารสนเทศ		4.2.1 จำนวนฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงและใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหาร	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (สารสนเทศ)
		4.2.2 จำนวนกิจกรรมการจัดการความรู้ของคณะฯ (BCA Sharing)	-	-	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งาน แผนงาน (นโยบายฯ)
4.3 ยกระดับ คุณภาพบุคลากร สายสนับสนุนสู่ ความเป็นมืออาชีพ		4.3.1 จำนวนผลงาน R2R ของบุคลากรที่สำเร็จต่อคน	-	-	3	3	5	≥3	≥3	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)
		4.3.1 จำนวนผลงาน R2R ของบุคลากรที่สำเร็จต่องาน	3	3	-	-	-	-	-	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)
		4.3.2 จำนวนผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการเผยแพร่ในเวทีวิชาการหรือวารสารระดับชาติ ระดับนานาชาติ	-	1	2	3	3	5	≥3	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)
		4.3.3 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน	-	-	7	5	1	≥3	≥3	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)



กลยุทธ์	SDG	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย						ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด	ผู้ติดตาม ตัวชี้วัด		
			64	65	66	67	68	69			70	
		4.3.4 จำนวนการประเมินค่า งานของบุคลากรสายสนับสนุน (คน)	-	-	3	6	3	1	-	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)	
		4.3.5 จำนวนการยื่นขอ ตำแหน่งของพนักงานสาย สนับสนุน (คน)	-	-	2	4	4	4	1	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)	
		4.3.6 จำนวนกิจกรรมสนับสนุน การทำผลงานวิชาการของ บุคลากรสายสนับสนุน	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)
4.4 การ บริหารงาน คุณภาพองค์กร		4.4.1 ระดับความสุขของ บุคลากร (Happinometer)	≥60	≥65	≥70	≥75	≥80	≥85	≥85	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งาน แผนงาน (นโยบายฯ)	
		4.4.2 ระดับความผูกพันของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียคณะฯ (Stakeholder engagement)	≥60	≥60	≥60	≥65	≥70	≥75	≥80	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)	
		4.4.3 จำนวนกิจกรรม เสริมสร้างความสุขและความ ผูกพัน	≥3	≥3	≥3	≥3	≥3	≥3	≥3	≥3	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร ทั่วไป (บุคลากร)
		4.4.4 กิจกรรมการเตรียมความ พร้อมการประเมิน EdPex	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งาน แผนงาน (นโยบายฯ)



กลยุทธ์	SDG	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย						ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด	ผู้ติดตาม ตัวชี้วัด	
			64	65	66	67	68	69			70
		4.4.5 ผลการประเมิน EdPEX	-	-	Screening	Screening	≥200	≥200	≥200	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งาน แผนงาน (นโยบายฯ)
		4.4.6 ผลการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสขององค์กร	≥85	≥85	≥85	≥85	≥85	≥85	≥85	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งาน แผนงาน (นโยบายฯ)
		4.4.7 ระดับผลการประเมิน สำนักงานสีเขียว (Green office)	ทองแดง	ทองแดง	เงิน	เงิน	ทอง	ทอง	ทอง	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งาน แผนงาน (นโยบายฯ)
		4.4.8 จำนวนเรื่อง/ผลการ ตรวจสอบภายในและการ บริหารความเสี่ยงได้รับการ ปรับปรุง	≤ 3	≤ 3	≤ 3	≤ 3	≤ 3	≤ 3	≤ 3	รองคณบดี ฝ่ายบริหาร	งาน แผนงาน (นโยบายฯ)

**(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ**

การคาดการณ์ผลดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย คณะฯ จะใช้ผลการติดตามแผนปฏิบัติการรายเดือนและรายไตรมาส เทียบกับค่าเป้าหมายและคู่เทียบในบางกรณี เพื่อค้นหาช่องว่าง (Gap) เพื่อเสนอแนะให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาการปรับแผนปฏิบัติการ

**ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ**

คณะฯ มีการทบทวนแผนปฏิบัติการทุกๆ 3 เดือน เพื่อดำเนินการปรับแผนในไตรมาสถัดไป โดยทำการสำรวจความต้องการจากผู้รับผิดชอบโครงการ โดยการปรับแผนนั้นจะต้องแจ้งเหตุผลผ่านงานแผนงาน (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน) โดยให้เหตุผลสนับสนุนที่เพียงพอ เพื่อขออนุมัติการปรับแผนจากคณะกรรมการประจำคณะฯ หากมีสถานการณ์บังคับต้องมีการปรับแผน เช่น โรคอุบัติใหม่ (COVID-19) นโยบายเร่งด่วนจากมหาวิทยาลัย คณะฯ และหลักสูตรจะใช้งบประมาณสำรอง ตามตาราง 2-5 (การจัดสรรทรัพยากร) เพื่อจัดทำโครงการนอกแผนปฏิบัติการ หากโครงการใดของคณะฯ ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ คณะฯ จะหารือในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อกำหนดแผนสำรอง เพื่อให้การดำเนินการของคณะฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย

## หมวด 3 ลูกค้ำ

คณะฯ มีวิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับคณะฯ การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับจากผู้เรียนและลูกค้ำ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้คณะฯ ได้แบ่งกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำ ตามพันธกิจหลักของคณะฯ โดยมีรองคณบดีแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจ ซึ่งเป็นการรับผิดชอบร่วมกับหลักสูตรต่าง ๆ ด้วยการนำสารสนเทศที่ได้ในช่องทางต่าง ๆ มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงและออกแบบหลักสูตรและการบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้ำที่คณะฯ ได้จัดทำขึ้นตาม รูปที่ 3.1 ก-1 เมื่อสิ้นสุดการ เรียนการสอนในแต่ละปีการศึกษา

### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

คณะฯ ดำเนินการรวบรวมผลการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นด้านความพึงพอใจ เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ และนำมาปรับปรุงกระบวนการและพัฒนางาน

#### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

##### (1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

คณะฯ มีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้โดยมีวิธีการรับฟังที่แตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้ำ 3 พันธกิจ ได้แก่ 1) พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน 2) พันธกิจด้านการวิจัย 3) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ โดยมีการกำหนดกลุ่มของลูกค้ำตามพันธกิจที่คณะฯ กำหนดไว้มีผู้รับผิดชอบกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน มีช่องทางในการรับฟังและแสดงความถึ ข้อมูลที่รับฟังรวมไปถึงการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อนำมาทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการและปรับปรุงให้การดำเนินการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้ำปัจจุบันนั้น คณะฯคำนึงถึงระยะการสร้างความสัมพันธ์การรักษาความสัมพันธ์ และมีกลยุทธ์ในการติดตามผล เช่น มีการใช้แบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ในทุกภาคการศึกษา การสอบถามจากบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตในช่วงพิธีการรับปริญญา การสอบถามผู้ให้ทุนวิจัยด้วยแบบสอบถามทั้ง Online และ Offline

กลุ่มลูกค้ำบริการวิชาการมีการสอบถามด้วยแบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย และมีการเปิดช่องทางในสื่อออนไลน์ที่หลากหลาย ได้แก่ Social Media และ Website เพื่อให้กลุ่มลูกค้ำทุกกลุ่มเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งผลของการรับฟังลูกค้ำ ส่งผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่เน้นลูกค้ำ



ตารางที่ 3.1-1 ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
<b>พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน</b>					
ผู้เรียน	1. อาจารย์ที่ปรึกษา 2. โทรศัพท์ 3. เพจ Facebook 4. ติดต่อด้วยตนเอง 5. การประเมินผ่านระบบ 6. Line 7. สายตรงคนบดี	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ข้อร้องเรียน 2. ระบบทะเบียนนิสิต 3. ทุนการศึกษา 4. กยศ. /กรอ. 5. กิจกรรมในรายวิชา/ กิจกรรมเสริมหลักสูตร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ให้ทัน ต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค ปัจจุบันโดยเฉพาะในด้านการเป็น ผู้ประกอบการและการสื่อสาร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. ปรับปรุงวิธีการสอนและการ ประเมินผลให้ทันต่อการเปลี่ยน แปลงในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะใน ด้านการเป็นผู้ประกอบการและการ สื่อสาร 4. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ 5. ปรับปรุงกระบวนการดูแลนิสิต 6. ปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการ สนับสนุนการเรียนการสอน	1. อาจารย์ที่ปรึกษา 2. นักวิชาการศึกษา 3. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 4. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ 5. คนบดี
ศิษย์เก่า	1. โทรศัพท์ 2. เพจ Facebook 3. Line 4. จดหมายแจ้งความประสงค์	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. การตรวจสอบคุณภาพ และรับรองวุฒิการศึกษา 2. การขอใบรับรองวุฒิ การศึกษาใหม่	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. สร้างเครือข่ายศิษย์เก่า 4. พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น	1. นักวิชาการศึกษา 2. อาจารย์ที่ปรึกษา 3. อาจารย์ประจำหลักสูตร
	5. ระบบการประเมิน ภาวะการมีงานทำ	1 ครั้ง / ปีการศึกษา	3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ หลักสูตรและการจัดการ เรียนการสอน		



กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ได้รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
			4. กิจกรรมสานสัมพันธ์ของศิษย์เก่า 5. การพัฒนาทักษะเพิ่มเติม (Up-Skill, Re-Skill)		
ผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง) ปัจจุบัน	1. อาจารย์ออกนิเทศการฝึกงาน/สหกิจศึกษา 2. ระบบการประเมินความพึงพอใจของนายจ้าง	1 ครั้ง / ภาคการศึกษา	1. ความพึงพอใจต่อนิสิต/บัณฑิต 2. ความคาดหวังต่อนิสิต/บัณฑิต 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. ทักษะของนิสิต/บัณฑิตที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการเพิ่มเติม 4. แนวทางการปรับปรุงหลักสูตร/นิสิต/บัณฑิตเพื่อให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	1. อาจารย์นิเทศการฝึกงาน/สหกิจศึกษา 2. นักวิชาการศึกษา 3. อาจารย์ประจำหลักสูตร
	3. การประเมินหลักสูตร	1 ครั้ง / ปีการศึกษา			
คู่ความร่วมมือ (MoU)	1. การประชุมหารือ 2. โทรศัพท์ 3. จดหมาย/E-mail 4. Line 5. อาจารย์ในคณะฯ	ตลอดภาคการศึกษา	1. หลักสูตรที่เปิดสอน 2. จำนวนการรับนิสิต 3. แผนการศึกษา 4. ข้อตกลงในการส่งนิสิตเข้าฝึกงาน/สหกิจศึกษา 5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร 6. การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและการบริการวิชาการ	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. แนวทางการปรับปรุงหลักสูตร/นิสิต/บัณฑิตเพื่อให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน 4. พัฒนางานวิจัยและบริการวิชาการ	1. นักวิชาการศึกษา 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ 4. อาจารย์ประจำหลักสูตร 5. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 6. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ 7. คณบดี
ผู้ปกครอง	1. โทรศัพท์ 2. เฟจ Facebook 3. ติดต่อด้วยตนเอง 4. อาจารย์ที่ปรึกษา	ตลอดภาคการศึกษา	1. หลักสูตรที่เปิดสอน 2. เกณฑ์การย้ายมหาวิทยาลัย/คณะ/สาขา	1. การปรับปรุงกระบวนการดูแลนิสิต 2. จัดหาแหล่งทุนการศึกษาเพิ่มเติม	1. นักวิชาการศึกษา 2. อาจารย์ที่ปรึกษา 3. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 4. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ





กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
			3. ทวนการศึกษา/ กยศ. / กรอ. 4. สวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์ของนิสิต ที่คณะ/ มหาวิทยาลัยจัดให้ 5. ข้อมูลการศึกษาของ นิสิตในปกครอง		5. คณบดี
<b>พันธกิจด้านการวิจัย</b>					
นักวิจัย (อาจารย์)	1. สะท้อนความคิดเห็น ผ่านคณะกรรมการบริหาร งานวิจัยฯ 2. โทรศัพท์ 3. Facebook 4. Line 5. ติดต่อด้วยตนเอง 6. สายตรงคณบดี	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ข้อมูลสนับสนุนด้าน การดำเนินงานวิจัย 2. ข้อมูลระเบียบการเงิน และการเบิกจ่าย	1. วางแผนการจัดเตรียมข้อมูล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านวิจัยของบุคลากร 2. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน การวิจัย	1. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 2. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ 3. คณบดี
แหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย	1. การประชุมให้ข้อ คิดเห็นต่อผลการดำเนินงานวิจัย 2. โทรศัพท์ 3. สายตรงคณบดี 4. นักวิจัย	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ข้อเสนอแนะจากผลการ ดำเนินงานวิจัย 2. คุณภาพของผลงานวิจัย 3. การนำผลงานไปใช้ ประโยชน์	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพ บุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการ วิจัย 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการวิจัย	1. นักวิจัย 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ 4. คณบดี
ผู้ใช้ประโยชน์ จากงานวิจัย - ชุมชน	1. การประชุมระดมความคิด เห็นที่มีต่อผลการ ดำเนินงาน	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ความคาดหวังหรือ ความต้องการในด้านการ วิจัย	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพ บุคลากร	1. นักวิจัย 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ



กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
- ผู้ประกอบการ - หน่วยงานราชการ - องค์กรภาคเอกชน	2. แบบรับรองการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย 3. โทรศัพท์ 4. สายตรงคนบดี 5. นักวิจัย		2. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานวิจัย 3. ผลกระทบจากข้อมูลการวิจัย	2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย 3. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการวิจัย	4. คนบดี
<b>พันธกิจด้านการบริการวิชาการ</b>					
แหล่งทุน สนับสนุนงานบริการวิชาการ	1. การประชุมให้ข้อคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานบริการวิชาการ 2. โทรศัพท์ 3. สายตรงคนบดี 4. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ)	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ข้อเสนอแนะจากผลการดำเนินงานบริการวิชาการ 2. การนำผลงานไปใช้ประโยชน์	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการบริการวิชาการและแนวทางการดำเนินงาน 3. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการบริการวิชาการ	1. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ) 2. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ 3. รองคนบดีฝ่ายวิจัยฯ 4. คนบดี
กลุ่ม Up-skill, Re-skill (ทักษะในการทำงาน) - ศิษย์ปัจจุบัน - ศิษย์เก่า - ผู้ประกอบการ - ผู้ที่สนใจทั่วไป	1. เพจ Facebook 2. โทรศัพท์ 3. สายตรงคนบดี	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ประเด็น/ความสนใจที่ต้องการพัฒนา	1. วางแผนจัดการอบรมและพัฒนา Up-skill, Re-skill	1. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ 2. รองคนบดีฝ่ายวิจัยฯ 3. คนบดี
ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ - ชุมชน - ผู้ประกอบการ	1. การประชุมระดมความคิดเห็นที่มีต่อผลการดำเนินงานบริการวิชาการ	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ความคาดหวังหรือความต้องการในด้านการบริการวิชาการ	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการและแนวทางการดำเนินโครงการบริการวิชาการ	1. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ) 2. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ 3. รองคนบดีฝ่ายวิจัยฯ 4. คนบดี



กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
- หน่วยงาน ราชการ - องค์กรภาค เอกชน	2. แบบรับรองการใช้ ประโยชน์จากงานบริการ วิชาการ 3. โทรศัพท์ 4. สายตรงคนบดี 5. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ)		2. ความพึงพอใจและ ความไม่พึงพอใจในการ ดำเนินงานบริการวิชาการ 3. ผลกระทบจากข้อมูล การบริการวิชาการ	3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการบริการวิชาการ	

## (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะฯ มีวิธีการในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยวิเคราะห์สถานการณ์และคาดการณ์แนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่มหาวิทยาลัยพะเยาและหลักสูตรมาวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในอนาคต เช่น กลุ่มนักเรียนมัธยมปลายที่จะเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยพะเยา ศิษย์เก่าที่จะเข้ามาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยรับฟังผ่านกระบวนการประชาสัมพันธ์หลักสูตร การสอบถามผ่านแบบสอบถาม การรับ ฟังผ่านช่องทาง E-mail , Facebook , Line , Website เพื่อให้ได้มาซึ่งเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ ต่อไปซึ่งผลของวิธีการรับฟังลูกค้าส่งผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่เน้นลูกค้า

### ตารางที่ 3.1-2 ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
<b>พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน</b>					
ผู้ที่ต้องการ พัฒนาความรู้ และทักษะ (Up-skill, Re-skill)	1. เพจ Facebook 2. โทรศัพท์ 3. อาจารย์ประจำคณะ	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. หลักสูตรระยะสั้นที่ เปิดสอน 2. เกณฑ์การรับเข้าศึกษา ในหลักสูตร 3. กำหนดการรับสมัคร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ระยะสั้น 2. พัฒนาการประชาสัมพันธ์ หลักสูตร	1. เจ้าหน้าที่วิชาการ 2. เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร



กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ลูกค้ำอนาคต (นร.ม.6, ปวช.)	1. เฟจ Facebook 2. โทรศัพท์	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. หลักสูตรที่เปิดสอน 2. เกณฑ์การรับเข้าศึกษา 3. กำหนดการรับสมัคร 4. เกณฑ์การย้าย มหาวิทยาลัย/คณะ/สาขา 5. ทุนการศึกษา/กยศ. 6. สวัสดิการของคณะ/ มหาวิทยาลัย 7. ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวก ในมหาวิทยาลัย	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนาการประชาสัมพันธ์ หลักสูตร 3. เตรียมความพร้อมในการ รองรับนิสิต	1. เจ้าหน้าที่วิชาการ 2. เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร
ผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง) กลุ่มใหม่	1. อาจารย์ออกนิเทศ การฝึกงาน/สหกิจศึกษา 2. ระบบการประเมิน ความพึงพอใจของนายจ้าง	1 ครั้ง / ภาคการศึกษา	1. ความพึงพอใจต่อนิสิต/ บัณฑิต 2. ความคาดหวังต่อนิสิต/ บัณฑิต	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. ทักษะของนิสิต/บัณฑิตที่ผู้ใช้ บัณฑิตต้องการเพิ่มเติม	1. อาจารย์นิเทศการฝึกงาน/ สหกิจศึกษา 2. นักวิชาการศึกษา 3. อาจารย์ประจำหลักสูตร
	3. การประเมินหลักสูตร	1 ครั้ง / ปีการศึกษา	3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ หลักสูตร	4. แนวทางการปรับปรุง หลักสูตร/นิสิต/บัณฑิตเพื่อให้ เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	
คู่ความร่วมมือใหม่ (MoU)	1. การประชุมหารือ 2. โทรศัพท์ 3. จดหมาย/E-mail 4. Line 5. อาจารย์ในคณะฯ	ตลอดภาคการศึกษา	1. หลักสูตรที่เปิดสอน 2. จำนวนการรับนิสิต 3. แผนการศึกษา 4. ข้อตกลงในการส่งนิสิต เข้าฝึกงาน/สหกิจศึกษา 5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค ปัจจุบันโดยเฉพาะในด้านการ เป็นผู้ประกอบการและ การสื่อสาร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา	1. นักวิชาการศึกษา 2. อาจารย์ประจำหลักสูตร 3. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 4. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ 5. คณบดี



กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
				3. แนวทางการปรับปรุงหลักสูตร /นิสิต/บัณฑิตเพื่อให้เป็นที่ ต้องการของตลาดแรงงาน	
<b>พันธกิจด้านการวิจัย</b>					
นักวิจัยรุ่นใหม่ (ที่ ยังไม่เคยเป็น หัวหน้าโครงการ)	1. กลุ่ม Facebook 2. โทรศัพท์ 3. ด้วยตนเอง 4. กลุ่ม Line 5. การประชุม 6. สายตรงคณบดี	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ข้อมูลการสนับสนุนการ พัฒนาศักยภาพด้านการ วิจัย 2. ข้อมูลสนับสนุนด้าน การดำเนินงานวิจัย	1. วางแผนการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรด้านการวิจัย 2. วางแผนการจัดเตรียมข้อมูล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านวิจัยของบุคลากร 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการวิจัย	1. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 2. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ 3. คณบดี
ผู้ใช้ประโยชน์ งานวิจัยในต่าง ประเทศ - ผู้ประกอบการ - สถาบันการ ศึกษาที่มีความ ร่วมมือ	1. การประชุมระดมความคิด เห็นที่มีต่อผลการ ดำเนินงาน 2. แบบรับรองการใช้ ประโยชน์จากงานวิจัย 3. โทรศัพท์ 4. สายตรงคณบดี 5. นักวิจัย	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ความคาดหวังหรือ ความต้องการในด้าน การวิจัย 2. ความพึงพอใจและ ความไม่พึงพอใจใน การดำเนินงานวิจัย 3. ผลกระทบจากข้อมูล การวิจัย	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพ บุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการ วิจัย 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการวิจัย	1. นักวิจัย 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ 4. คณบดี
<b>พันธกิจด้านการบริการวิชาการ</b>					
สถานประกอบการ การนอกเขต ภาคเหนือ	1. การประชุมให้ข้อคิดเห็น ต่อผลการดำเนินงาน บริการวิชาการ 2. โทรศัพท์ 3. สายตรงคณบดี	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ข้อเสนอแนะจากผล การดำเนินงานบริการ วิชาการ 2. การนำผลงานไปใช้ ประโยชน์	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพ บุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการ บริการวิชาการและแนวทางการ ดำเนินงาน	1. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ) 2. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ 3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ 4. คณบดี



กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	4. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ)			3. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการบริการวิชาการ	
ผู้รับประโยชน์ งานบริการวิชาการ ในต่างประเทศ - ผู้ประกอบการ - สถาบันการศึกษาที่มีความร่วมมือ	1. การประชุมระดมความคิดเห็นที่มีต่อผลการดำเนินงานบริการวิชาการ 2. แบบรับรองการใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ 3. โทรศัพท์ 4. สายตรงคมบดี 5. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ)	ตลอดทั้งปีการศึกษา	1. ความคาดหวังหรือความต้องการในด้านการบริการวิชาการ 2. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานบริการวิชาการ 3. ผลกระทบจากข้อมูลการบริการวิชาการ	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการและแนวทางการดำเนินโครงการบริการวิชาการ 3. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการบริการวิชาการ	1. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ) 2. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ 3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ 4. คณบดี



ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คณะฯ มีวิธีการกำหนดกลุ่มลูกค้ำ 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยได้สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการดำเนินงานมาทบทวนและกำหนดความสำคัญของกลุ่มผู้เรียนในการเชิญชวนให้เข้ามาเรียนในคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ให้มากขึ้น

ตารางที่ 3.1-3 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

พันธกิจ	สารสนเทศที่มี	วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้ำ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
<b>พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน</b>				
ผลิตบัณฑิต	1. ข้อมูลภูมิลำเนาของผู้สมัคร 2. หลักสูตรที่สนใจ 3. ความต้องการด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ลูกค้ำอนาคต - นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย - นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	1. การทำแผนการแนะแนวการศึกษาต่อ 2. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 3. พัฒนาการประชาสัมพันธ์หลักสูตร 4. เตรียมความพร้อมในการรองรับนิสิต	1. เจ้าหน้าที่วิชาการ 2. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 3. อาจารย์ประจำหลักสูตร 4. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตฯ 5. คณบดี
	1. จำนวนผู้เรียน 2. ข้อมูลภูมิลำเนาของผู้เรียน 3. ผลการเรียน 4. สถิติการ drop out 3. สถิติข้อร้องเรียน 4. สถิติการขอรับทุน และการให้ทุนการศึกษา / กยศ./ กรอ 5. ผลการเข้าร่วมกิจกรรมในรายวิชา / กิจกรรมเสริมหลักสูตร	2. ศิษย์ปัจจุบัน - นิสิตระดับปริญญาตรี - นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. ปรับปรุงวิธีการสอนและการประเมินผล ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร 4. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ 5. ปรับปรุงกระบวนการดูแลนิสิต 6. ปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการสนับสนุนการเรียนการสอน	
	1. ข้อมูลพื้นฐานของศิษย์เก่า	3. ศิษย์เก่า	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	



พันธกิจ	สารสนเทศที่มี	วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้า	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 3. ความต้องการพัฒนาศักยภาพ (Up-Skill, Re-Skill)		2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. สร้างเครือข่ายศิษย์เก่า 4. พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น	
	1. ความพึงพอใจต่อนิสิต/บัณฑิต 2. ความคาดหวังต่อนิสิต/บัณฑิต 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร	4. ผู้ใช้บัณฑิต (ปัจจุบัน) - ผู้ประกอบการ - องค์กรภาครัฐ - องค์กรภาคเอกชน	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. พัฒนาทักษะของนิสิตให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร	
	1. สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม 2. ความต้องการและความคาดหวังต่อระบบการจัดการเรียนการสอน และการมีงานทำของบุตรหลาน	6. ผู้ปกครอง	1. การปรับปรุงกระบวนการดูแลนิสิต 2. จัดหาแหล่งทุนการศึกษา 3. พัฒนาทักษะของนิสิตให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อให้บัณฑิตมีงานทำ	
	1. ความพึงพอใจต่อนิสิต/บัณฑิต 2. ความคาดหวังต่อนิสิต/บัณฑิต 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร	5. คู่ความร่วมมือ	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. พัฒนาทักษะของนิสิตให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร	
<b>พันธกิจด้านการวิจัย</b>				
	1. จำนวนโครงการวิจัย 2. จำนวนงบประมาณที่ได้รับ การสนับสนุน 3. จำนวนผลงานตีพิมพ์ 4. ความต้องการพัฒนาศักยภาพ	นักวิจัยปัจจุบัน	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย 3. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการวิจัย	1. นักวิจัย 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ 4. คณบดี





พันธกิจ	สารสนเทศที่มี	วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้า	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	<ol style="list-style-type: none"> <li>ข้อเสนอแนะจากผลการดำเนินงานวิจัย</li> <li>คุณภาพของผลงานวิจัย</li> <li>การนำผลงานไปใช้ประโยชน์</li> </ol>	แหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>ความคาดหวังหรือความต้องการในด้านการวิจัย</li> <li>ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานวิจัย</li> <li>ผลกระทบจากข้อมูลการวิจัย</li> </ol>	ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุมชน</li> <li>- ผู้ประกอบการ</li> <li>- หน่วยงานราชการ</li> <li>- องค์กรภาคเอกชน</li> </ul>		
<b>พันธกิจด้านการบริการวิชาการ</b>				
	<ol style="list-style-type: none"> <li>จำนวนการดำเนินโครงการบริการวิชาการ</li> <li>จำนวนงบประมาณที่ได้รับสนับสนุน</li> <li>ข้อมูลพื้นที่การดำเนินโครงการบริการวิชาการ</li> </ol>	แหล่งทุนสนับสนุนงานบริการวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>วางแผนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร</li> <li>การพัฒนาข้อเสนอโครงการบริการวิชาการและแนวทางการดำเนินงาน</li> <li>ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการบริการวิชาการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ)</li> <li>เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ</li> <li>รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ</li> <li>คณบดี</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นหรือองค์ความรู้ที่บุคลากรภายในคณะมีความถนัดและพร้อมในการถ่ายทอด</li> <li>ประเด็นหรือความสนใจในการพัฒนา</li> </ol>	กลุ่ม Up-skill, Re-skill (ทักษะในการทำงาน) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศิษย์ปัจจุบัน</li> <li>- ศิษย์เก่า</li> <li>- ผู้ประกอบการ</li> <li>- ผู้ที่สนใจทั่วไป</li> </ul>		<ol style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ</li> <li>รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ</li> <li>คณบดี</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>ความคาดหวังหรือความต้องการในด้านการบริการวิชาการ</li> </ol>	ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุมชน</li> </ul>		



### หมวด 3 ลูกค้ำ

พันธกิจ	สารสนเทศที่มี	วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้ำ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	2. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานบริการวิชาการ 3. ผลกระทบจากข้อมูลการบริการวิชาการ	- ผู้ประกอบการ - หน่วยงานราชการ - องค์กรภาคเอกชน		

## (2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

คณะฯ ได้รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง จากผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และ ผู้รับบริการ มาวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาหลักสูตรและมีกระบวนการในการจัดการศึกษาและบริการ โดยในด้านการ จัด การศึกษาคณะได้รับฟังเสียงของ ผู้เรียนและลูกค้ำ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำข้อมูลดังกล่าว เข้าคณะกรรมการ พัฒนา หลักสูตร เพื่อจัดทำหลักสูตรใหม่ ให้ตอบสนองต่อผู้เรียนและ ตอบสนองต่อ การเปลี่ยนแปลง มากที่สุด ด้าน งานวิจัยคณะได้ สํารวจความคิดเห็นความต้องการ และปัญหาของชุมชน นำข้อมูลดังกล่าวเข้าพิจารณาในคณะกรรมการ ประจำคณะ เพื่อ ดำเนินงานวิจัยหรือให้บริการวิชาการ เพื่อแก้ไขปัญหาชุมชน

- จุดเน้นของหลักสูตร ตามวิสัยทัศน์โดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร ของคณะ บริการธุรกิจและนิเทศศาสตร์
- เน้นให้ผู้เรียนให้มีประสบการณ์ จากการปฏิบัติ

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

คณะฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อให้ได้จำนวนผู้เรียนตามเป้าหมาย และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของคณะให้เป็นที่รู้จักและเรียนจบหลักสูตร อย่างมีคุณภาพ โดยดำเนินการประชาสัมพันธ์ สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่การสื่อสารผ่านระบบ สารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ Facebook Line TEAM กิจกรรมการประชาสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มลูกค้ำต่างๆ ใน สถานศึกษากลุ่มเป้าหมาย การติดตามดูแลผู้เรียนด้วยระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และดูแลกระบวนการจัดการเรียนการ สอนเป็นระบบ โดยมีงานวิชาการเป็นผู้สนับสนุนที่คอยดูแลทั้งอาจารย์และนิสิต

ในด้านการวิจัยและบริการวิชาการ คณะฯ มีการลงพื้นที่ ประชุม ทาหรือ ร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์ในพื้นที่ ชุมชน เป้าหมายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น วางแผนการดำเนินงานที่ตรงตามความต้องการของชุมชน ตลอดจนค้นข้อมูลผลการ ดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ



ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

ตารางที่ 3.2-1 การจัดการความสัมพันธ์

นิสิต/ลูกค้ำกลุ่มอื่น	การสร้าง ความผูกพันกับลูกค้ำปัจจุบัน	กระบวนการสนับสนุนลูกค้ำ	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน					
1. ผู้เรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกิจกรรมเสริมนอกหลักสูตรเพื่อยกระดับทักษะการเป็นผู้ประกอบการ และนักสื่อสารมืออาชีพ</li> <li>- สนับสนุนการจัดกิจกรรมของสโมสรนิสิตโดยให้นิสิตมีส่วนร่วม</li> <li>- จัดโครงการวันไหว้ครู มอบรางวัลเหรียญเรียนดี เกียรติบัตร เชิดชูเกียรติ แก่นิสิตที่มีผลการเรียนดีเด่นในด้านการทำกิจกรรม การเรียน คุณธรรม จริยธรรม และมีการ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) หอพักนิสิต</li> <li>2) ห้องสมุด</li> <li>3) กิจกรรมพัฒนานิสิต</li> <li>4) คู่มือนิสิต</li> <li>5) ห้อง Fitness</li> <li>6) ทุนการศึกษา</li> <li>7) ฐานขอมูล online</li> </ol>	แนะนำสัญญาณ, ประชาสัมพันธ์ทาง เพจ Facebook, เว็บไซต์	ปีละ 1 ครั้ง	เจ้าหน้าที่
2. ลูกค้ำอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแนะนำสัญญาณ</li> <li>- Open House</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรระยะสั้น (non-degree)</li> <li>- โครงการรับตรงคณะ</li> <li>- โครงการรับนักศึกษาอาชีวะ</li> </ul>	แนะนำสัญญาณ, ประชาสัมพันธ์ทาง เพจ Facebook, เว็บไซต์	ตลอดปีการศึกษา	เจ้าหน้าที่
3. ศิษย์เก่า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า</li> <li>- ชมรมศิษย์เก่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า</li> <li>- โครงการ Up-skill, Re-skill</li> <li>- โครงการวันเกียรตินิยม</li> </ul>	งานสานสัมพันธ์ ศิษย์เก่า, กลุ่ม Line, ประชาสัมพันธ์ทาง เพจ Facebook	ตลอดปีการศึกษา	เจ้าหน้าที่



### หมวด 3 ลูกค้ำ

นิสิต/ลูกค้ำกลุ่มอื่น	การสร้างความผูกพันกับลูกค้ำปัจจุบัน	กระบวนการสนับสนุนลูกค้ำ	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
4. ผู้ใช้บัณฑิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาหลักสูตร</li> <li>- แบบสำรวจความคิดเห็นของนายจ้าง</li> <li>- การสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร (AUN-QA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต</li> <li>- โครงการ Up-skill, Re-skill</li> </ul>	ประชุมพัฒนาหลักสูตร	ปีละ 1 ครั้ง	อาจารย์ประจำหลักสูตร, เจ้าหน้าที่
5. คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การส่งนิสิตไปฝึกงานและฝึกสหกิจศึกษา</li> <li>- การนิเทศก์ฝึกงานและสหกิจศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของคู่ความร่วมมือ</li> <li>- โครงการ Up-skill, Re-skill</li> </ul>	ส่งนิสิตเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง, ผลการประเมินนิสิตโครงการ	ปีละ 1 ครั้ง	อาจารย์ที่ปรึกษา, เจ้าหน้าที่
6. ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพบปะผู้ปกครองเพื่อให้ข้อมูลกระบวนการจัดการเรียนการสอนและสวัสดิการของนิสิตใหม่</li> <li>- การรายงานผลการเรียนของนิสิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการพบปะผู้ปกครอง</li> </ul>	ประชาสัมพันธ์ทางเพจ Facebook, เว็บไซต์, โทรศัพท์ให้ข้อมูล	ตลอดปีการศึกษา	เจ้าหน้าที่
<b>พันธกิจด้านการวิจัย</b>					
นักวิจัย (อาจารย์)	จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการวิจัย	โครงการพัฒนานักวิจัยและการส่งเสริมการวิจัยที่ตรงตามความต้องการของบุคลากร	Line Group, Facebook Group, โทรศัพท์	ปีละ 2 ครั้ง	1. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ 3. คณบดี
แหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าร่วมประชุมกับแหล่งทุน เพื่อรับฟังนโยบายและทิศทางการสนับสนุนทุนวิจัย</li> <li>- การเสนอขอรับทุนสนับสนุนการวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัยตามทิศทางและนโยบายการสนับสนุนของแหล่งทุน</li> </ul>	ประชุม, เว็บไซต์ของแหล่งทุน, ระบบสนับสนุนการวิจัย	ตามแหล่งทุนกำหนด	1. นักวิจัย 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ



นิสิต/ลูกค้ากลุ่มอื่น	การสร้างความผูกพันกับลูกค้าปัจจุบัน	กระบวนการสนับสนุนลูกค้า	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมระดมความคิดเห็นระหว่างนักวิจัย และชุมชนเป้าหมาย</li> <li>- การประชุมเพื่อคืนข้อมูลผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินงานที่ตรงตามความต้องการของชุมชน</li> </ul>	ประชุม, โทรศัพท์,	ตามแผนการดำเนินงานของโครงการวิจัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นักวิจัย</li> <li>2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย</li> <li>3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ</li> <li>4. คณบดี</li> </ol>
<b>พันธกิจด้านการบริการวิชาการ</b>					
แหล่งทุนสนับสนุนงานบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าร่วมประชุมกับแหล่งทุน เพื่อรับฟังนโยบายและทิศทางการสนับสนุนทุนบริการวิชาการ</li> <li>- การเสนอขอรับทุนสนับสนุนการบริการวิชาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาข้อเสนอโครงการบริการวิชาการ ตามทิศทางและนโยบายการสนับสนุนของแหล่งทุน</li> </ul>	ประชุม, เว็บไซต์ของแหล่งทุน	ตามแหล่งทุนกำหนด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บุคลากร</li> <li>2. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ</li> <li>3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ</li> </ol>
ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมระดมความคิดเห็นระหว่างผู้รับผิดชอบโครงการ และชุมชนเป้าหมาย</li> <li>- การประชุมเพื่อคืนข้อมูลผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินงานที่ตรงตามความต้องการของชุมชน</li> </ul>	ประชุม, โทรศัพท์	ตามแผนการดำเนินงานของโครงการวิจัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บุคลากร</li> <li>2. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ</li> <li>3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ</li> <li>4. คณบดี</li> </ol>
แหล่งทุนสนับสนุนงานบริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าร่วมประชุมกับแหล่งทุน เพื่อรับฟังนโยบายและทิศทางการสนับสนุนทุนบริการวิชาการ</li> <li>- การเสนอขอรับทุนสนับสนุนการบริการวิชาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาข้อเสนอโครงการบริการวิชาการ ตามทิศทางและนโยบายการสนับสนุนของแหล่งทุน</li> </ul>	ประชุม, เว็บไซต์ของแหล่งทุน	ตามแหล่งทุนกำหนด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บุคลากร</li> <li>2. เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ</li> <li>3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ</li> </ol>



(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คณะฯ มีวิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถเข้ามาสืบค้นสารสนเทศและคณะสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของคณะ และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ได้อย่างหลากหลายช่องทาง เช่น ด้านการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่มีความต้องการ ทุนการศึกษามหาวิทยาลัยได้มีการมอบทุนการศึกษาทุกปีการศึกษา อำนวยความสะดวกในการกู้ยืมเงินสำหรับการศึกษา การส่งเสริมการหารายได้พิเศษระหว่างเรียน อีกทั้งมีการถ่ายทอดความต้องการที่มีประสิทธิภาพไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติที่ดีโดยมีผลลัพธ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ตารางที่ 3.2-2 การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

การบริการและระบบการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสารและขอรับการสนับสนุน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ
<b>พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน</b>			
1. ลูกค้ำอนาคต	ประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ facebook, แชนแนลยูทิว	นักเรียนชั้นมัธยมปลาย	เจ้าหน้าที่
2. ผู้เรียน	เพจ facebook, เว็บไซต์, WiFi, ศูนย์บรรณสาร, จัดทำเอกสารให้นิสิตตามประกาศมหาวิทยาลัย	นิสิต, อาจารย์	เจ้าหน้าที่
3. ศิษย์เก่า	เพจ facebook, Line, โทรศัพท์	บุคคลภายนอกที่สำเร็จการศึกษาจากคณะ	เจ้าหน้าที่
4. ผู้ใช้บัณฑิต	อาจารย์ประจำหลักสูตร, จดหมาย, E-mail, โทรศัพท์	องค์กรภาครัฐและเอกชน, สถานประกอบการ	อาจารย์ประจำหลักสูตร, เจ้าหน้าที่
5. คู่ความร่วมมือ	อาจารย์ประจำหลักสูตร, จดหมาย, E-mail, โทรศัพท์, Line	สถานประกอบการ	อาจารย์ประจำหลักสูตร, เจ้าหน้าที่
6. ผู้ปกครอง	โทรศัพท์, ทุนการศึกษา, สวัสดิการของนิสิต	บุคคลภายนอก	เจ้าหน้าที่, อาจารย์ที่ปรึกษา
<b>พันธกิจด้านการวิจัย</b>			
1. นักวิจัย (อาจารย์)	เพจ facebook, Facebook Group, Line Group, Line, โทรศัพท์, ระบบบริหารงานวิจัยมหาวิทยาลัยพะเยา	บุคลากรภายในคณะ	เจ้าหน้าที่วิจัย
2. ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย	เว็บไซต์คณะ, เพจ facebook	ชุมชน, หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่วิจัย
<b>พันธกิจด้านการบริการวิชาการ</b>			
1. ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ	เว็บไซต์คณะ, เพจ facebook	ชุมชน, หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่บริการวิชาการ

### (3) การจัดการข้อร้องเรียน

คณะฯ มีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนที่ทันทั่วถึงและมีประสิทธิผล โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า มีผู้รับผิดชอบหลักคือ หลักสูตร และฝ่ายกิจการนิสิต ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น เบอร์โทรศัพท์ Facebook: Line : เพจคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ และการติดต่อด้วยตนเอง นำเสนอในที่ประชุมผู้บริหารหรือจากแบบสำรวจ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ทั้งในระดับคณะ/มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ปัญหาที่นิสิต อาจารย์ ผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคลในมหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทำหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุและแนวทางการแก้ไขเสนอต่อผู้บริหารและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการจัดการได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. กรณีร้องเรียนทางสายตรงผู้บริหารผ่านช่องทางทางเว็บไซต์ของคณะฯ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) คณบดีพิจารณาข้อร้องเรียนเพื่อมอบหมายให้รองคณบดี และ/หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว
- 2) ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน โดยการพิจารณาในการประชุมผู้บริหาร หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการ
- 3) เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้แจ้งผลการพิจารณาผ่านรองคณบดี เพื่อรายงานผลการพิจารณาต่อ คณบดี
- 4) กรณีการร้องเรียนที่มีการระบุชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจนให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ หากไม่มีการระบุชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ ตอบข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ที่ร้องเรียนเข้ามา

2. กรณีร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นและร้องเรียนเป็นจดหมาย มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อร้องเรียนในกล่องรับความคิดเห็นเพื่อเสนอคณบดี
- 2) คณบดีจะพิจารณาข้อร้องเรียนและสั่งการไปยัง รองคณบดี และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว
- 3) ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน โดยการพิจารณาในการประชุมผู้บริหารหรือ การแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้น เป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการ
- 4) เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผลการพิจารณาผ่าน รองคณบดีที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผลการ พิจารณาต่อ คณบดี
- 5) กรณีการร้องเรียนที่มีการระบุชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจนจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ



ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

คณะฯ มีวิธีการในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับการค้นหาความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และนำข้อมูลผลการรับฟังเสียงของลูกค้าด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ มาติดตามคุณภาพการให้บริการ นำมาปรับปรุงกระบวนการและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้รับผิดชอบแต่ละหลักสูตรใช้วิธีการที่หลากหลายในการค้นหาความพึงพอใจและความผูกพัน เช่น ด้านการจัดการเรียนการสอน มีการดำเนินการสอบถามผู้เรียนด้วย แบบสอบถามออนไลน์ แบบประเมินการสอน และการสัมภาษณ์ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนทั้งจากการสอบถาม และจากการสัมภาษณ์กับตัวแทนผู้เรียนแต่ละหลักสูตร พบว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้เรียนให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าควรปรับปรุง ความเร็วโดยรวมของเครือข่าย Intelligence WiFi, เพิ่มพื้นที่ในการทำงานให้นิสิตมาใช้พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นต้น คณะฯ จึงนำความเห็นเหล่านี้มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน โดยจัดให้มีการปรับปรุงอาคาร สถานที่ ห้องน้ำ ห้องเรียนและพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายซึ่งคณะฯ ได้นำข้อเสนอดังกล่าวมาดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้นิสิตและผู้รับบริการสามารถมีพื้นที่ทำงานร่วมกันมากยิ่งขึ้น สำหรับความไม่พึงพอใจ คณะฯ ใช้กระบวนการรับฟังรับฟังเสียงของลูกค้า และการรับฟังข้อร้องเรียน ของลูกค้า โดยผู้รับผิดชอบแต่ละหลักสูตรแต่ไม่ใช้แบบสอบถาม นำสารสนเทศมาวิเคราะห์และดำเนินการหา แนวทางปรับปรุงให้นิสิตและลูกค้ายุทธศาสตร์พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ คณะฯ มีการใช้แบบประเมินโครงการ การประชุมนำเสนอรายงานความก้าวหน้า และผลการดำเนินโครงการต่อแหล่งทุน รวมถึงในกลุ่มชุมชนเป้าหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คณะฯ ยังมีการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตรงตามความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ตลอดจนเพื่อให้เกิดการรับข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่อไป



ตารางที่ 3.2-3 แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่น

กลุ่มลูกค้ำ	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลาการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ
<b>พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน</b>				
1. ลูกค้ำอนาคต	แบบสอบถาม	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	-หลักสูตรที่ต้องการศึกษาต่อ -ลักษณะของการจัดการเรียนการสอน	อาจารย์, เจ้าหน้าที่
2. ผู้เรียน	- แบบประเมินการสอน - แบบประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก - การสัมภาษณ์ประเมินหลักสูตร	1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	-สิ่งที่ควรปรับปรุงในการเรียนการสอน -ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน	เจ้าหน้าที่
3. ศิษย์เก่า	- การสัมภาษณ์ - แบบประเมินภาวะการมีงานทำ - แบบประเมินโครงการสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า	1 ครั้ง/ปีการศึกษา	-กิจกรรมสานสัมพันธ์ -ทักษะเพิ่มเติม, หลักสูตรระยะสั้น	อาจารย์, เจ้าหน้าที่
4. ผู้ใช้บัณฑิต	-ประชุมพัฒนาหลักสูตร -ประเมินความพึงพอใจนิสิต	1ครั้ง/ปีการศึกษา	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	อาจารย์, เจ้าหน้าที่
5. คู่ความร่วมมือ	-ประเมินความพึงพอใจนิสิต	1ครั้ง/ภาคการศึกษา	ทักษะที่ต้องการให้นิสิตมี	อาจารย์, เจ้าหน้าที่
6. ผู้ปกครอง	แบบสอบถาม	1ครั้ง/ปีการศึกษา	-สิ่งที่ควรปรับปรุงในการเรียนการสอน -สิ่งที่ควรปรับปรุงในการดูแลนิสิต	อาจารย์, เจ้าหน้าที่
<b>พันธกิจด้านการวิจัย</b>				
แหล่งทุน	- แบบประเมินโครงการ - การประชุมนำเสนอรายงานความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานโครงการ	1 ครั้ง/โครงการ	- ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานโครงการ	นักวิจัย
ชุมชน/หน่วยงาน	- แบบรับรองการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย - การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นจากชุมชนเป้าหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 ครั้ง/โครงการ	- ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม - ความต้องการของชุมชน/หน่วยงาน ในการดำเนินงานต่อไป	นักวิจัย



### หมวด 3 ลูกค้ำ

กลุ่มลูกค้ำ	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลาการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ				
ชุมชน/หน่วยงาน	- แบบประเมินโครงการ	1 ครั้ง/โครงการ	- ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ - ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการต่อไป	ผู้รับผิดชอบโครงการ

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

คณะฯ มีวิธีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นต้น โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาเปรียบเทียบกับผลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจกับคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้ สารสนเทศที่ใช้ในการเปรียบเทียบ เช่น สัดส่วนอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนเพื่อดำเนินโครงการวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอกต่อจำนวนบุคลากร จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับนานาชาติ และผลลัพธ์การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เป็นต้น โดยผลของการเปรียบเทียบในแต่ละด้าน คณะฯ นำมาใช้ในการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งในด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการตามโครงสร้างองค์กร

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด

คณะฯ มีวิธีการในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น

1. นำผลการประเมินการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน เช่น การเรียนการสอนแบบ Problem Base, Active Learning, Design Thinking เพื่อให้ผลลัพธ์การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. นำผลความพึงพอใจของผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัยและบริการวิชาการ มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้ทุน การพัฒนาศักยภาพนักวิจัย
3. นำผลความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ำในพัฒนากลยุทธ์ รูปแบบการบริหาร และกิจกรรมที่ทำให้คณะฯ มีความร่วมมือในการทำงาน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของคณะฯ ได้



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

คณะฯ ใช้ระบบการวัดผลการดำเนินการจากการใช้ระบบงบประมาณโดยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ (E-budget) ในการวัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญดังนี้

ตารางที่ 4.1-1 การวัดผลดำเนินการ

ตัววัดผล การดำเนินการ	ค่าเป้าหมาย	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	กำกับ/ติดตาม
Department DashBoard / ผลการ เบิกจ่ายงบ ประมาณรายเดือน	≥ 80	เดือนละครั้ง	- รองคณบดีฝ่ายบริหาร - งานแผนงาน - งานบัญชีและการเงิน	คณะกรรมการ ประจำคณะฯ
Department DashBoard / ผลการ ดำเนินงานราย โครงการ	≥ 80	เดือนละครั้ง	- รองคณบดีฝ่ายบริหาร - งานแผนงาน	คณะกรรมการ ประจำคณะฯ
Procurement Dashboard / ผลการ จัดซื้อจัดจ้าง	≥ 80	เดือนละครั้ง	- รองคณบดีฝ่ายบริหาร - งานพัสดุ - งานแผนงาน - งานบัญชีและการเงิน	คณะกรรมการ ประจำคณะฯ
รายงานสรุปผลตัวชี้วัด ตามโครงการ/กิจกรรม	≥ 80	เดือนละครั้ง	รองคณบดีฝ่ายบริหาร งานพัสดุ	คณะกรรมการ ประจำคณะฯ



## (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

วิธีการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคณะฯ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ คณะฯ ทำการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบให้ครอบคลุมพันธกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญตามตาราง ตารางที่ OP-11 (ข้อมูลเปรียบเทียบ) โดยข้อมูลเปรียบเทียบพันธกิจด้านการจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ด้านการพัฒนาวิจัยสู่นวัตกรรม ด้านพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม คณะฯ ทำการเลือกคู่เทียบเป็นคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร เพราะคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ฯ เป็นต้นกำเนิดของคณะฯ ที่ขยายโอกาสทางการศึกษามายังจังหวัดพะเยาเมื่อปี พ.ศ. 2538 และมีพัฒนาการที่เติบโตเป็นอย่างมาก โดยตั้งเป้าหมายเป็นคณะด้านบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร 1 ใน 5 ของประเทศ และตั้งเป้าหมายเป็นคณะที่มีความความสากลในระดับนานาชาติ ส่วนด้านการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ คณะฯ เลือกคู่เทียบทั้งภายในมหาวิทยาลัยพะเยาและภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ 1) การเทียบด้านสำนักงานสีเขียว วิทยาลัยการศึกษา ตั้งอยู่ในอาคารเดียวกันกับคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกและพื้นที่ใช้ประโยชน์คล้ายคลึงกัน แต่มีความต่างในด้าน การบริหารจัดการภายในคณะฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำนักงานสีเขียว 2) การเทียบผลการประเมิน ITA ใช้ผลคะแนนค่าเฉลี่ยระดับประเทศขององค์กรรัฐที่เข้าร่วมการประเมินกับทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

## (3) ความคล่องตัวของการวัดผล

การทบทวนการวัดผลการดำเนินการของคณะฯ มีการประเมินและทบทวนดำเนินการก่อนการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ประจำปี จากข้อมูลงานแผนงาน นอกจากนั้นคณะฯ ยังมีการทบทวนผลการดำเนินงานรายเดือน รายไตรมาส ซึ่งความถี่ในการติดตามผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ ที่มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน จึงทำให้คณะฯ สามารถปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการได้ทันที ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือไม่ได้วางแผนมาก่อน

### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

คณะฯ มอบหมายให้คณบดี/รองคณบดี และงานแผนงาน ในการติดตามตัววัดผลการดำเนินการ โดยฝ่ายงานแผนงานจะดำเนินการติดตามและสรุปข้อมูลเป็นรายเดือน รายไตรมาส และราย 6 เดือน เพื่อกำกับและติดตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามเป้าหมาย ซึ่งการผลการติดตามฝ่ายงานแผนงานจะแจ้งและนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ประจำเดือน ผ่านรองคณบดีฝ่ายบริหาร เพื่อขอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ในการดำเนินงานในแต่ละไตรมาส รวมถึงใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการในปีงบประมาณถัดไป

นอกจากการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการแล้ว คณะฯ ยังมีการกำกับและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมอบหมายให้งานแผนงานร่วมกับงานบริหารทั่วไป (เจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน) สรุปการใช้จ่ายงบประมาณรายเดือนของสำนักงานคณะฯ ของแต่ละหลักสูตร แจ้งเพื่อทราบต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อทบทวนและกำกับการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย



### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (1) ผลการดำเนินการในอนาคต

คณะฯ คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของแต่ละปีงบประมาณ โดยการนำข้อเสนอแนะและผลการทบทวนการดำเนินการผ่านกรรมการอื่นๆในคณะ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ รวมทั้งผลการประเมินแผนปฏิบัติการจากงานแผนงาน แล้วนำผลการทบทวนดังกล่าวมา คาดการณ์แนวโน้มผลการดำเนินการในอนาคต ร่วมกับการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ปัจจัยที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินการของคณะฯ และปัจจัยจากผลการดำเนินการของสถาบันคู่เทียบ ในการทบทวนแผนการดำเนินงานประจำปี

#### (2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

ผลการคาดการณ์ในอนาคต จาก 4.2 ค (1) รวมถึงผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ จะถูกจัดลำดับความสำคัญ หากผลการดำเนินการอยู่ในระดับไม่บรรลุเป้าหมายที่มีผลต่อการบรรลุพันธกิจของคณะฯ จะได้รับการจัดลำดับให้มีความสำคัญในอันดับต้น และนำเรื่องดังกล่าวแจ้งเพื่อทราบและหาข้อสรุปร่วมกัน จากการประชุมบุคลากรประจำปี / คณะกรรมการอื่นๆ / คณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

## 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

### ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

#### (1) คุณภาพ

คณะฯ มีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ แบ่งตามประเภทของข้อมูล ประกอบด้วย 1) ข้อมูลสารสนเทศทางด้านการบริหาร 2) ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา และ 3) ข้อมูลสารสนเทศทางการวิจัยและบริการวิชาการ โดยมอบหมายให้หัวหน้างานของแต่ละฝ่ายงาน (หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป หัวหน้างานวิชาการ และหัวหน้างานแผนงาน) รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ หลังจากนั้นแต่ละฝ่ายงานจะทำการสรุปข้อมูลและเสนอรองคณบดีแต่ละฝ่าย พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยข้อมูลสารสนเทศที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว จะถูกนำไปใช้ประกอบการดำเนินงาน การตัดสินใจของผู้บริหารและคณะกรรมการชุดต่างๆ ของคณะฯ 1) การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร (AUN QA) 2) การดำเนินงานด้านบริหารคุณภาพองค์กร ได้แก่ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ 3) การประเมินสำนักงานสีเขียว (Green office) 4) การจัดการความเสี่ยง 5) การวางแผนปรับการใช้จ่ายงบประมาณ 6) การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ประจำปี

#### (2) ความพร้อมใช้

นอกจากข้อมูลสารสนเทศตาม 4.2ข (1) แล้ว คณะฯ ยังใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์ของมหาวิทยาลัย สำหรับใช้ในการจัดการข้อมูลสารสนเทศของแต่ละงาน ได้แก่ งานบริการการศึกษา (ระบบ REG) งานบุคลากร (ระบบบริหารจัดการงานบุคลากร HR Smart) งานการเงินและบัญชี (ระบบ Microsoft Dynamic Ax) งานพัสดุ (ระบบบริหารสินค้าคงคลัง iMS) งานนโยบายและแผน (ระบบ E-Budget) งานธุรการ (ระบบ UP-DMS UP-Meeting)



## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

งานวิจัยฯ (ระบบบริหารงานวิจัย UPRM) ซึ่งแต่ละระบบผ่านการทดสอบการใช้งานจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นประจำทุกปี มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน แต่ละระบบมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลตลอดเวลา หากเกิดข้อผิดพลาดของระบบสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที

ในส่วนของคณะได้พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับใช้จัดการข้อมูลภายในคณะ จำนวน 2 ระบบ ซึ่งเปิดใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง คือ 1) ระบบบันทึกภาระงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล สามารถบันทึกข้อมูลภาระงานของบุคลากรฯ และออกรายงานสรุปข้อมูลภาระงานได้ และ 2) ระบบบริหารจัดการการฝึกงานและปฏิบัติสหกิจศึกษา โดยระบบมีความสามารถในการให้นิสิตบันทึกการฝึกงาน/ปฏิบัติสหกิจศึกษา อาจารย์นิเทศก์ สามารถตรวจสอบบันทึกการฝึกงานฯ รวมถึงการประเมินจากสถานประกอบการ และสถานประกอบการ (ผู้ควบคุมการฝึกงาน) สามารถตรวจสอบการบันทึกการฝึกงานฯ และประเมินผลการฝึกงานผ่านระบบได้ โดยทั้ง 2 ระบบ ได้ผ่านการทดสอบประสิทธิภาพระบบโดยใช้วิธี Black box Testing ทดสอบข้อมูลที่ Input และข้อมูล Output ว่ามีความถูกต้องและสอดคล้องกันหรือไม่ ประกอบด้วยหัวข้อการประเมิน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ เป็นการทดสอบเพื่อที่จะตรวจสอบว่าระบบสามารถทำงานได้ตามที่คาดหวังอย่างน้อยเพียงใด โดยทดลองให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทดสอบการใช้งาน ว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ มีข้อแก้ไข ปรับปรุง ด้านไหนบ้าง
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ เป็นการทดสอบการทำงานตามฟังก์ชัน ของระบบ เช่น การ เพิ่ม ลบ แก้ไข ค้นหา ประมวลผลข้อมูล มีความถูกต้อง เป็นต้น
3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ เป็นการทดสอบความยากง่ายในการใช้งานของระบบ
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ เป็นการทดสอบการรักษาความปลอดภัยของระบบว่ามีเพียงพอหรือไม่

### ข. ความรู้ของสถาบัน

#### (1) การจัดการความรู้

คณะฯ ดำเนินการรวบรวมความรู้ โดยการรวบรวมคลังข้อมูลความรู้ของบุคลากรทั้งสายสนับสนุนวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความเชี่ยวชาญต่างๆ บนระบบฐานข้อมูลภาระงานอาจารย์ ที่ทำการประเมินภาระงานประจำปีรอบการประเมิน (1 กรกฎาคม - 30 มิถุนายน ของทุกปี) แต่คณะยังขาดการนำข้อมูลความรู้ต่างๆ เหล่านั้น มาใช้ในการถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรทั้งภายในคณะฯ และภายนอกคณะที่เกี่ยวข้อง ในการใช้ประโยชน์ เพื่อการสร้างนวัตกรรม รวมถึงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างรายได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของคณะฯ

#### (2) วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

จากแผนยุทธศาสตร์ปี 2564-2565 คณะฯ ยังไม่มีวิธีการค้นหาการปฏิบัติที่ดีที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับนำไปปฏิบัติในคณะฯ และคณะฯ เห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้มี





## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ แผนยุทธศาสตร์ปี 2566-2570 จึงได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ โดยกำหนดตัวชี้วัดเป็นกิจกรรมการจัดการความรู้ของคณะฯ (BCA Sharing)

### (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

การเรียนรู้ในระดับคณะฯ เนื่องจากการจัดการความรู้ที่ผ่านมาของคณะฯ ยังไม่เป็นแบบทางการ แต่คณะฯ ก็ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ โดยส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกและทัศนคติการตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลจริง ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในคณะฯ ให้เกิดเป้าหมายการใช้ความรู้เพื่อเกิดการเรียนรู้ร่วมกันในระดับคณะฯ ในอนาคตตามแนวทาง 4.2 ข (2)

## หมวด 5 บุคลากร

## 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

## ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

## (1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง

คณะฯ มีกระบวนการในการประเมินชีตความสามารถ และอัตรากำลัง โดยมีการวิเคราะห์อัตรากำลังตามความต้องการอัตรากำลังเพิ่มของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. สายวิชาการ ใช้เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ในการคำนวณอัตรากำลังจำนวนอาจารย์
2. สายสนับสนุน ใช้เกณฑ์ Job Description การวิเคราะห์ภาระงาน รวมถึงงานใหม่ที่หน่วยงานกำหนดขึ้น

การวิเคราะห์ชีตความสามารถและอัตรากำลังของคณะฯ สายวิชาการ มีการมอบหมายให้ประธานหลักสูตรสายสนับสนุนมอบหมายให้ หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้างาน เป็นผู้พิจารณาประเมินชีตความสามารถและอัตรากำลังตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดคุณสมบัติ ระดับการศึกษา สาขาวิชาและความสามารถพิเศษ โดยเสนอผลการวิเคราะห์อัตรากำลังปัจจุบันประกอบการพิจารณา ในกรณีขอเปิดกรอบอัตราใหม่ ต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาเหตุผลและความจำเป็น ประเด็นการพิจารณา ประกอบด้วย ภาระงานในตำแหน่งที่ขอในปัจจุบัน และอนาคต อัตรากำลังที่มีอยู่ และคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการ

ด้านการประเมินทักษะ สมรรถนะ คณะฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศ มหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง การกำหนดสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ.2563 โดยสายวิชาการได้กำหนดทักษะและสมรรถนะ ตามตารางที่ 5.1-1 ทักษะและสมรรถนะ ของสายวิชาการ สายสนับสนุนตามตารางที่ 5.1-2 ทักษะและสมรรถนะของสายสนับสนุน

ตารางที่ 5.1-1 ทักษะและสมรรถนะ ของสายวิชาการ

สายวิชาการ	ทักษะและสมรรถนะ	คุณวุฒิขั้นต่ำ	จำนวน	จำนวนขั้นต่ำ
ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา	1) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ <ul style="list-style-type: none"> <li>• งานสอน</li> <li>• งานวิจัยและงานสร้างสรรค์</li> <li>• งานบริการวิชาการ</li> <li>• งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม</li> </ul> 2) ความรู้ ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบ</li> <li>• ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์</li> <li>• ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ</li> </ul>	- ปริญญาโท (ปริญญาตรี) - ปริญญาเอก (บัณฑิตศึกษา)	- อย่างน้อย 5 คนต่อหลักสูตร (ปริญญาตรี) - อย่างน้อย 3 คนต่อหลักสูตร (บัณฑิตศึกษา)	- 40 คน (ปริญญาตรี) - 12 คน (บัณฑิตศึกษา)

ตารางที่ 5.1-2 ทักษะและสมรรถนะ ของสายสนับสนุน

สายสนับสนุน	สมรรถนะเฉพาะแต่ละตำแหน่ง	สมรรถนะเฉพาะร่วม	สมรรถนะหลัก / ความรู้ ทักษะที่จำเป็น
1) นักวิชาการศึกษา	1) ความมั่นใจในตนเอง 2) ความเข้าใจผู้อื่น	1) การคิดวิเคราะห์ 2) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	<u>สมรรถนะหลัก</u> 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
2) บุคลากร	1) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 2) ความเข้าใจผู้อื่น		



สายสนับสนุน	สมรรถนะเฉพาะ แต่ละตำแหน่ง	สมรรถนะเฉพาะร่วม	สมรรถนะหลัก / ความรู้ ทักษะที่จำเป็น
3) นักวิชาการเงินและบัญชี	1) การสร้างความสัมพันธ์ภาพ 2) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน		4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม
4) นักวิชาการพัสดุ	1) การสืบเสาะหาข้อมูล 2) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน		<u>ความรู้ ทักษะที่จำเป็น</u> 1) ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 2) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบ 3) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 4) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
5) นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1) ความมั่นใจในตนเอง 2) การสืบเสาะหาข้อมูล		
6) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1) การมองภาพองค์รวม 2) การสืบเสาะหาข้อมูล 3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ		
7) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1) การสร้างความสัมพันธ์ภาพ 2) ความเข้าใจผู้อื่น 3) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน		

## (2) บุคลากรใหม่

คณะมีกระบวนการในการสรรหา ว่าจ้าง บุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ตามตาราง 5-3 และเพื่อให้บุคลากรใหม่เข้ากับวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย และคณะฯ เมื่อได้รับบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยแล้ว จะต้องเข้าร่วมโครงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ที่ กองการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยจัดขึ้นทุกปี โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรใหม่ ได้รู้และเข้าใจบริบทนโยบาย ทิศทางการบริหาร สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการปฏิบัติงานและการติดต่อประสานงานภายในมหาวิทยาลัย

### ตารางที่ 5.1-3 กระบวนการสรรหา

บุคลากร	กระบวนการสรรหา	ผู้รับผิดชอบ
สายวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"><li>1. พิจารณาความเพียงพอในด้านคุณภาพและปริมาณของบุคลากรที่ต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และดำเนินการขออนุมัติกรอบอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการ</li><li>2. กำหนดมาตรฐานในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร โดยกำหนดคุณลักษณะของงาน และคุณสมบัติของพนักงานสายวิชาการ เช่น การศึกษา ประสบการณ์ ความถนัด อายุ เพศ เป็นต้น</li><li>3. ดำเนินการออกประกาศรับสมัครงาน และแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานสายวิชาการ</li><li>4. กลั่นกรอง เพื่อทำการพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัครงาน และออกประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบคัดเลือก</li><li>5. คัดเลือกผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียน/สอบสอน/สอบสัมภาษณ์ โดยคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานสายวิชาการ และประกาศผลการคัดเลือก</li><li>6. แจ้งผู้ได้รับการคัดเลือกให้มารายงานตัว เพื่อเข้ารับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานสายวิชาการต่อไป</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- คณบดี</li><li>- รองคณบดี</li><li>- ประธานหลักสูตร</li><li>- งานบุคลากร</li></ul>
สายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none"><li>1. พิจารณาความเหมาะสมในด้านคุณภาพและปริมาณของบุคลากรที่ต้องการและดำเนินการขออนุมัติกรอบอัตรากำลังพนักงานสายสนับสนุน</li><li>2. กำหนดมาตรฐานในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร โดยกำหนดคุณลักษณะของงาน และคุณสมบัติของพนักงานสายสนับสนุน เช่น การศึกษา ประสบการณ์ ความถนัด อายุ เพศ เป็นต้น</li><li>3. ดำเนินการออกประกาศรับสมัครงาน และแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานสายสนับสนุน</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- คณบดี</li><li>- รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง</li><li>- หน.สำนักงาน</li><li>- หน.งานที่เกี่ยวข้อง</li><li>- งานบุคลากร</li></ul>



บุคลากร	กระบวนการสรรหา	ผู้รับผิดชอบ
	<p>4. คณะกรรมการออกข้อสอบและตรวจข้อสอบดำเนินการออกข้อสอบ พร้อมทั้งจัดเตรียมชุดข้อสอบ</p> <p>5. กลั่นกรอง เพื่อทำการพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัครงาน และออกประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบคัดเลือก</p> <p>6. คัดเลือกผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ โดยคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานสายสนับสนุน และประกาศผลการคัดเลือก</p> <p>7. แจ้งผู้ได้รับการคัดเลือกให้มารายงานตัว เพื่อเข้ารับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานสายสนับสนุนต่อไป</p>	

### (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

คณะฯ มีวิธีการเตรียมบุคลากร เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อการสร้างสมดุลทำให้คณะฯ มั่นใจในการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่กระทบต่อมาตรฐานการจัดการศึกษา และระบบงานของคณะฯ ในช่วงการลดลงของบุคลากร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของคณะฯ ได้แก่ 1) การลาออก 2) การลาศึกษาต่อ 3) การเกษียณอายุราชการ โดยคณะฯ มีวิธีการการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวดังนี้

#### 1) การลาออก คณะฯ มีวิธีการดำเนินการและมีผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. หลักสูตร/สำนักงานคณะฯ พิจารณาอัตราทดแทน
2. หลักสูตรสำนักงานคณะฯ เสนอคณะกรรมการประจำคณะพิจารณา
3. คณะฯ ขออนุมัติอัตรากำลัง

- คณะฯ ขออนุมัติจัดทำประกาศรับสมัคร (ไม่น้อยกว่า 30 วัน)
- มหาวิทยาลัยประกาศรับสมัครงาน
- มหาวิทยาลัยส่งรายชื่อผู้สมัครให้คณะฯ (ดำเนินการหลังปิดสมัคร)
- คณะฯ ตรวจสอบและพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัคร และดำเนินการขออนุมัติสอบสัมภาษณ์
- มหาวิทยาลัยดำเนินการกำหนดวันและจัดสอบสัมภาษณ์ และรายงานผลการสอบสัมภาษณ์
- มหาวิทยาลัย รายงานผลการคัดเลือกเข้า ก.บ.ม. พิจารณาอนุมัติ เพื่อเรียกรายงานตัวและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### 2) การลาศึกษาต่อ คณะฯ มีวิธีการดำเนินการและมีผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ทุกหลักสูตรจัดทำแผนการลาศึกษาต่อของบุคลากรในหลักสูตร (การลาศึกษาต่อ ต้องไม่กระทบต่อคุณภาพหลักสูตร)

2.2 ทุกหลักสูตร เสนอแผนการลาศึกษาต่อของบุคลากรในหลักสูตร ต่อคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณา

2.3 คณะฯ ส่งแผนการลาศึกษาต่อของบุคลากรไปยังมหาวิทยาลัย

3) การเกษียณอายุราชการ คณะฯ ทำการวิเคราะห์อัตรากำลังการเกษียณอายุราชการของบุคลากรภายในช่วงปี 2568-2577 ทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ โดยกำหนดวิธีการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่อาจกระทบต่อการทำงาน และมีผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. หลักสูตร/สำนักงานคณะฯ พิจารณาอัตราทดแทนการเกษียณ
  2. หลักสูตรสำนักงานคณะฯ เสนอคณะกรรมการประจำคณะพิจารณา
  3. คณะฯ ขออนุมัติอัตรากำลัง
- คณะฯ ขออนุมัติจัดทำประกาศรับสมัคร (ไม่น้อยกว่า 30 วัน)
  - มหาวิทยาลัยประกาศรับสมัครงาน
  - มหาวิทยาลัยส่งรายชื่อผู้สมัครให้คณะฯ (ดำเนินการหลังปิดสมัคร)

- คณะตรวจสอบและพิจารณาคณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัคร และดำเนินการขออนุมัติสอบสัมภาษณ์
- มหาวิทยาลัยดำเนินการกำหนดวันและจัดสอบสัมภาษณ์และรายงานผลการสอบสัมภาษณ์
- มหาวิทยาลัย รายงานผลการคัดเลือกเข้า คณะกรรมการบุคคลมหาวิทยาลัย (ก.บ.ม.) พิจารณานุมัติ เพื่อเรียกรายงานตัวและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### (4) การทำงานให้บรรลุผล

คณะฯ มีระบบการทำงาน โดยมีระดับชั้นการบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งระบบการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ระบบการทำงานของสายวิชาการ และระบบการทำงาน of สายสนับสนุน มีรายละเอียดดังนี้

สายวิชาการมีลำดับการบังคับบัญชาจากหลักสูตรมีประธานหลักสูตรเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น โดยทำหน้าที่บริหารหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร รวมถึงกำกับ และดูแลบุคลากรภายในหลักสูตร นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของคณะฯ เช่น คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการบริหารงานวิจัย นวัตกรรม และบริการวิชาการ คณะกรรมการพัฒนานิสิต เป็นต้น โดยมีตัวแทนจากบุคลากรทุกหลักสูตรร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนิน และกลั่นกรองข้อมูลหรือประเด็นต่างๆ ก่อนนำเข้าพิจารณาในที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะต่อไป

สายสนับสนุนมีการดำเนินงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา โดยแบ่งการปฏิบัติงานออกเป็น 3 งานหลัก ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานวิชาการ และงานแผนงาน มีหัวหน้างานเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น โดยทำหน้าที่ กำกับ ดูแล ควบคุม ติดตาม กลั่นกรอง และตรวจสอบ การปฏิบัติงานของบุคลากรในงาน เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานเกินกว่าความคาดหมาย ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าสำนักงาน รองคณบดีที่กำกับดูแล และคณบดี ต่อไป

### ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

#### (1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

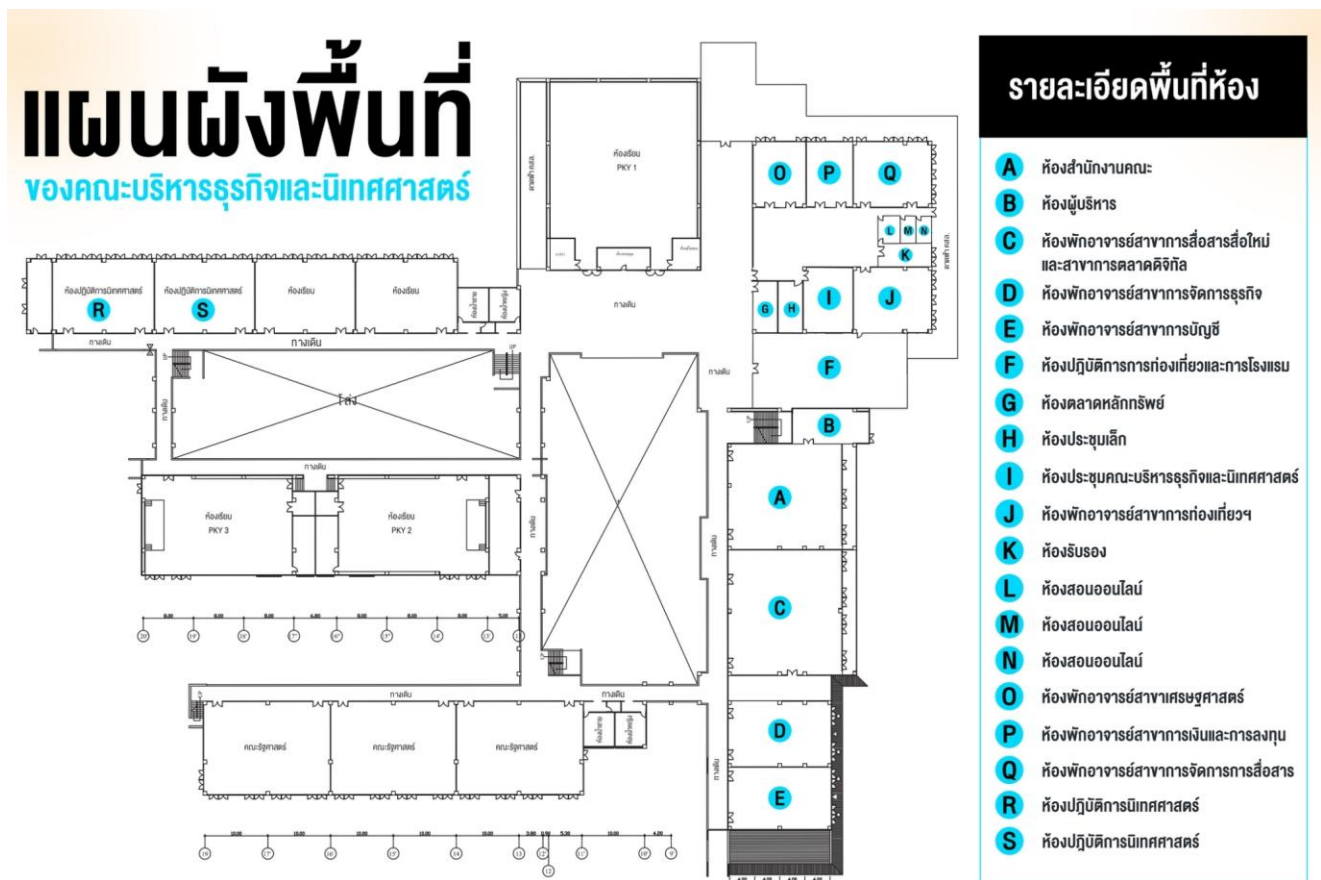
คณะฯ มีการดำเนินการสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานของบุคลากรคณะฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความมั่นคงและสะดวกในการเข้าทำงาน โดยคณะฯ ได้ทำแผนผังคณะฯ เพื่อให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อได้โดยตรงกับความต้องการของสำนักงานคณะฯ ห้องพักคณาจารย์แต่ละหลักสูตร รวมถึงห้องอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้การดูแลของคณะฯ ตามภาพที่ 5.5-1 แผนผังคณะฯ คณะฯ มีตัวชี้วัดสภาวะแวดล้อมการทำงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดของกลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพองค์กร โดยมีเป้าหมายผลการประเมินสำนักงานสีเขียวระดับเหรียญทองและขยายพื้นที่รับการประเมินสำนักงานสีเขียว 100 % ในปี 2570 เพื่อเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีแก่บุคลากร ซึ่งการเข้ารับการประเมินสำนักงานสีเขียวเป็นการพัฒนาสภาวะแวดล้อมของการทำงานให้มีมาตรฐานสากลของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม



โดยผลการประเมินสำนักงานสีเขียวที่คณะได้รับ งานแผนงานซึ่งรับผิดชอบงานด้านบริหารงานคุณภาพองค์กร จะทำการสรุปผล เสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ และผลการประเมินถูกนำไปกำหนดเป็นกิจกรรมและโครงการ เพื่อเสริมสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรในปีงบประมาณถัดไป

นอกจากนั้นคณะฯ ยังมีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ โดยสนับสนุนเครื่องออกกำลังกาย ระบบไฟฟ้าประเภทต่างๆ อยู่ที่บริเวณระเบียง ชั้น 2 อาคารเรียนรวม (หลังเก่า) เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรออกกำลังกาย และกำหนดความสำคัญของสุขภาพของบุคลากร เป็นส่วนหนึ่งของค่าคะแนนภาระงาน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรใส่ใจสุขภาพ

ภาพที่ 5.1-1 แผนผังคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



## (2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

คณะฯ ให้ความสำคัญแก่บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยกำหนดนโยบาย เป็นกลยุทธ์ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ ตามยุทธศาสตร์การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุนสู่ความเป็นมืออาชีพ ตามยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งความเป็นมืออาชีพของบุคลากรทั้งสองสาย ต่างมีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพที่แตกต่างกัน

ส่วนสิทธิประโยชน์พื้นฐานที่ทุกคนได้รับตามมาตรฐานการจ้างงานโดยทั่วไป ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนประกันสังคม สิทธิในการลา สวัสดิการที่พึง การเบิกค่าเล่าเรียนของบุตร

คำรักษาพยาบาลของตัวบุคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องเทียบเท่าข้าราชการแล้ว คณะยังให้การสนับสนุนสิทธิประโยชน์ในการให้งบประมาณต่อหัวทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อการฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และการใช้ประโยชน์ในงานอีกด้วย

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

#### (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะฯ มีวิธีการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยการรับฟังข้อเสนอแนะแบบไม่เป็นทางการผ่านประธานหลักสูตร รองคณบดี และคณบดี นอกจากนี้ยังมีการใช้เกมสัระดมสมอง ให้บุคลากรตอบคำสำคัญ (Keywords) ที่บุคลากรคิดว่ามีผลต่อความผูกพันและความสุขในการทำงานร่วมกับคณะฯ ในทุกๆ ปีของการประชุม ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ หลังจากนั้นงานแผนงานจะทำการรวบรวมปัจจัยเหล่านั้น แล้ววิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ของปัจจัยเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการจัดโครงการและกิจกรรม หรือแนวทางการเสริมสร้างความสุขและความผูกพัน หลังจากนั้นงานแผนงานร่วมกับคณบดีและรองคณบดีฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบกลยุทธ์และตัวชี้วัดดังกล่าว ร่วมกันออกแบบและวางแผนผ่านโครงการ BCA Unity โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรให้มีความผูกพันพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ภายใต้กิจกรรม 1) กิจกรรมการทำบุญคณะ 2) กิจกรรมสานสัมพันธ์บุคลากร 3) กิจกรรมวันเกียรติยศ 4) กิจกรรมการเนื่องในวันขึ้นปีใหม่ 5) กิจกรรมเนื่องในวันประเพณีสงกรานต์ นอกจากนี้โครงการ BCA Unity แล้ว คณะยังให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ เช่น โครงการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ โครงการพัฒนานักวิจัยและการส่งเสริมการวิจัย โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน เป็นต้น

#### (2) การประเมินความผูกพัน

คณะมีวิธีการประเมินความผูกพันทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ จากบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ โดยการประเมินความผูกพันแบบเป็นทางการจะประเมินปีละ 1 ครั้ง โดยงานบริหารทั่วไปร่วมกับงานแผนงาน เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ 4 ระดับ ส่วนการประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการใช้อัตราส่วนการเข้าร่วมโครงการ BCA Unity ซึ่งเป็นโครงการเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรคณะฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยผลการประเมินความผูกพันจะนำไปประเมินผลตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย และนำไปใช้ทบทวนโครงการและกิจกรรมแผนปฏิบัติการประจำปีในปีงบประมาณถัดไป

### ข. วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรของคณะ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการคณะฯ โดยการกำหนดให้บุคลากรของแต่ละหลักสูตรเข้ามาเป็นกรรมการชุดต่างๆ โดยกรรมการแต่ละชุดเน้นให้มีจำนวนบุคลากรเข้าให้น้อยที่สุด เพื่อเข้ามาทำงานร่วมกันกับคณบดีและรองคณบดีที่



รับผิดชอบยุทธศาสตร์นั้นๆ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสในการสื่อสารที่เปิดกว้างจากมุมมอง (idea) และวิธีการคิด (thinking) ที่มาจากหลากหลายศาสตร์ภายในคณะ อีกทั้งยังเป็นตัวแทนของหลักสูตรในการเสนอแนะประเด็นปัญหาต่างๆ เพื่อส่งต่อไปยังคณะกรรมการประจำคณะในการร่วมพิจารณาตัดสินใจที่ส่งมาจากคณะกรรมการชุดต่างๆ นอกจากนั้น คณะฯ ยังมุ่งเน้นวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารผลตอบแทน โดยเพิ่มอำนาจการตัดสินใจไปยังประธานหลักสูตรในการบริหารผลตอบแทนร่วมกับบุคลากรในหลักสูตรอีกด้วย

**ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา**
**(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน**

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของคณะฯ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

**ตารางที่ 5.2-1 ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน**

บุคลากร	การวางแผน	การกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงาน	การประเมินผล	เกณฑ์การประเมิน (ระดับ/ร้อยละ)	การกำหนดผลตอบแทน
สายวิชาการ	1) บุคลากร ร่วมกันทำความเข้าใจและ ทบทวนเกณฑ์ ภาระงาน ตาม ประกาศ มหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐาน ภาระงาน บุคลากรสาย วิชาการ พ.ศ. 2559 และ ประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	1) ภาระงานสอนข้อมูลเชื่อมโยงมาจากระบบกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย (Reg.up.ac.th) ส่วน ภาระงานอื่นๆ อาจารย์เป็นผู้กรอก ภาระงาน (รอบการประเมิน 1 ก.ค. - 30 มิ.ย.) พร้อมแนบเอกสาร 2) อาจารย์ติดตามผลการปฏิบัติงาน ของตนเองผ่านระบบ และประธาน หลักสูตรสามารถติดตามผลการ ปฏิบัติงานของอาจารย์ในหลักสูตร ผ่านระบบ ซึ่งทำให้อาจารย์และ ประธานหลักสูตร ทราบคะแนน ในช่วงระหว่างปีการประเมิน และ สามารถวางแผนการพัฒนาผลการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย	1) การประเมินผล มีจำนวน 2 องค์ประกอบ คือ - <b>องค์ประกอบที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน</b> ร้อยละ 80 ประกอบด้วย งานสอน (16 คะแนน) งานวิจัย (16 คะแนน) งานที่ปรึกษานิสิต (16 คะแนน) งานบริการ วิชาการ 16 คะแนน) และผลงานด้านอื่นๆ (16 คะแนน) - <b>องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมการทำงาน</b> ร้อย ละ 20 จากผลการประเมิน	1) <b>เกณฑ์</b> - ดีมาก (80.01-100.00) - ดี (70.01-80.00) - ปานกลาง (60.01-70.00) 4) ต้องปรับปรุง (50.00-60.00) 5) ต่ำ (< 50) 2) <b>ผู้ถือว่าไม่ผ่านการ ประเมิน</b> คือ - ผลการประเมินฯ อยู่ใน ระดับต่ำ เป็นเวลา 2 ปี ติดต่อกัน - ผลกาประเมินฯ อยู่ใน ระดับต้องปรับปรุงลงไปเป็น เวลา 3 ปี ติดต่อกัน	1) <b>ค่าตอบแทน</b> คะแนนร้อยละผล การประเมินการปฏิบัติงาน นำมาใช้พิจารณาเงินเดือนประจำปี ดังนี้ - กำหนดขั้นต้นร้อยละ 3 สำหรับ บุคลากรสายวิชาการและสาย สนับสนุน - พิจารณาส่วนเพิ่มสำหรับ คณะกรรมการประจำคณะฯ และ บุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่คณะฯ - หลังจากนั้น ส่วนเพิ่มร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 6 ตามประกาศ ของมหาวิทยาลัยพะเยา คณะฯ พิจารณาตามสัดส่วน คะแนนผล



บุคลากร	การวางแผน	การกำกับและติดตาม ผลการปฏิบัติงาน	การประเมินผล	เกณฑ์การประเมิน (ระดับ/ร้อยละ)	การกำหนด ผลตอบแทน
	<p>2) ทบทวนผล การปฏิบัติงาน ในรอบ ปีงบประมาณที่ ผ่านมา เพื่อวางแผน ปีงบประมาณ ถัดไป</p> <p>3) การ ดำเนินการตาม การวางแผนการ ปฏิบัติงาน ตาม รอบปีการ ประเมิน</p>	<p>3) เมื่อครบกำหนดรอบการประเมิน อาจารย์นำส่งผลการสำนักงานคณะฯ ทำการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน จากระบบภาระงาน แล้วแจ้งผลการ ตรวจสอบเอกสารให้อาจารย์ปรับแก้ และเพิ่มเติมเอกสาร ผ่านประธาน หลักสูตร</p> <p>4) ประธานหลักสูตรแจ้งและ ตรวจสอบการแก้ไข และนำส่งผลการ ประเมินของอาจารย์ในหลักสูตรแก่ คณะฯ ดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการประเมิน ฯ</p> <p>5) คณะฯ แจ้งผลการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ให้ผู้รับการประเมิน สามารถโต้แย้งผลการประเมินการ ปฏิบัติงานต่อประธานคณะกรรมการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อ พิจารณาทบทวนผลการปฏิบัติงานได้ ภายใน 15 วัน</p>	<p>แบบ 360 องศา ของ บุคลากรภายในคณะฯ</p>		<p>การประเมินฯเทียบกับคะแนนรวม ทั้งหมด</p> <p><b>2) การให้รางวัล</b></p> <p>- คณะฯ จัดสรรงบประมาณรายได้ คณะฯ เพื่อการพัฒนาผลการ ปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรที่มีการ ตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานทาง วิชาการทั้งในระดับชาติและ นานาชาติ เพื่อจูงใจบุคลากร ใน การทำงานวิจัย เพื่อบรรลุ ยุทธศาสตร์ของคณะฯ</p> <p>- เงินรางวัล Super KPIs ที่คณะ ฯ ได้ทำการตั้งค่าเป้าหมายกับทาง มหาวิทยาลัยฯ</p> <p><b>3) การยกย่องชมเชย</b> คณะฯ แสดงความยินดีกับบุคลากรที่สร้าง ชื่อเสียง ด้านการจัดการเรียนการ สอน การวิจัย และการบริการ วิชาการ ผ่านช่องทางออนไลน์ และ</p>



บุคลากร	การวางแผน	การกำกับและติดตาม ผลการปฏิบัติงาน	การประเมินผล	เกณฑ์การประเมิน (ระดับ/ร้อยละ)	การกำหนด ผลตอบแทน
สายสนับสนุน		1) จัดทำรายงานการประเมินภาระงาน พร้อมแนบเอกสาร 2) คณบดี/รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง/หัวหน้า ทำการตรวจสอบภาระงานเบื้องต้น 3) คณะฯ ดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการประเมิน ฯ 4) คณะฯ แจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้รับการประเมินสามารถโต้แย้งผลการประเมินการปฏิบัติงานต่อประธานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาทบทวนผลการปฏิบัติงานได้ภายใน 15 วัน	1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน มี 2 องค์ประกอบ คือ - องค์ประกอบที่ 1 <b>ผลสัมฤทธิ์ของงาน ร้อยละ 80 ประกอบด้วย (1) ปริมาณงาน 20 คะแนน (2) คุณภาพงาน 20 คะแนน (3) ความรู้ความเข้าใจ กระบวนการทำงาน 20 คะแนน (4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 20 คะแนน</b> - องค์ประกอบที่ 2 <b>พฤติกรรมการทำงาน ร้อยละ 20</b> จากผลการประเมินแบบ 360 องศา ของบุคลากรภายในคณะฯ		มอบโล่เกียรตินิยม ในกิจกรรมวันเกียรติยศ ที่คณะฯ จัดขึ้นเป็นประจำปี

หมายเหตุ : การประเมินผลงานและเกณฑ์การประเมิน เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

## (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

จากการกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานของระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน ตาราง 5.2-2 ทำให้บุคลากรทราบผลการปฏิบัติงาน แต่ละด้านว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งบุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาตามความต้องการการพัฒนาตนเอง รวมถึงการพัฒนาตามความจำเป็นของคณะฯ ที่เป็นไปตามเงื่อนไขคุณภาพการจัดการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5.2-2 การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

บุคลากร	การฝึกอบรมตามความต้องการ/จำเป็น		การลาศึกษาต่อ
	บุคคล	คณะฯ/หลักสูตร	
สายสนับสนุน	1) งบประมาณสนับสนุน 10,000 บาท ต่อคน อบรมที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบที่กำหนด	การฝึกอบรมตามความจำเป็นที่กำหนดเป็นโครงการระดับคณะฯ หรือ/และหลักสูตร ตามยุทธศาสตร์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณบดี/รองคณบดี ซึ่งได้มาจากการทบทวนผลการประเมินการปฏิบัติงาน ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา (AUN_QA) และจากการวิเคราะห์ Gapm analysis จากการหารือร่วมกันถึงทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาที่จำเป็นต่อบุคลากรคณะฯ แยกสายบุคลากร	1) บุคลากรสายสนับสนุนสามารถลาศึกษาต่อได้ตามความต้องการ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ทุนส่วนตัว หรือทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ในการลาศึกษาต่อ หลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัยพะเยา
สายวิชาการ	1) งบประมาณสนับสนุน 15,000 บาทต่อคน อบรมที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ ที่เป็นประโยชน์ต่อความเชี่ยวชาญและหลักสูตร		1) บุคลากรสายวิชาการสามารถลาศึกษาต่อได้ตามความจำเป็นของหลักสูตร เพื่อให้เป็นไปตามคุณภาพการจัดการศึกษา ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่สังกัด โดยสามารถใช้ทุนส่วนตัว หรือขอรับการสนับสนุนทุนจากมหาวิทยาลัย



คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ได้กำหนดแผนการลาศึกษาต่อทั้งตามความต้องการและตามความจำเป็น ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ รวมถึงการบริหารจัดการอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ดังนี้

ตารางที่ 5.2-3 แผนพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (ลาศึกษาต่อ) สายวิชาการ

ปี	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	สังกัดสาขาวิชา	ระดับ	สาขาวิชา	สถาบัน/ประเทศ
2565	นางสาวณัฐรา นันทันติ	อาจารย์	การสื่อสารสื่อใหม่	ป.เอก	นิเทศศาสตร์	ประเทศไทย
	นายกมลพงศ์ รัตนสงวนวงศ์	อาจารย์	การตลาดดิจิทัล	ป.เอก	บริหารธุรกิจ	มหาวิทยาลัยพะเยา
	นายพันธกานต์ นันทาลิต	อาจารย์	การบัญชี	ป.เอก	บริหารธุรกิจ	มหาวิทยาลัยพะเยา
2566	นายณัฐวุฒิ สมยาโรน	อาจารย์	การจัดการการสื่อสาร	ป.เอก	นิเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัยพะเยา
	นายดัสสัน เสมอเชื้อ	อาจารย์	การบัญชี	ป.เอก	บริหารธุรกิจ	มหาวิทยาลัยพะเยา
2567	นางสาววิราพร โชติปัญญา	อาจารย์	การจัดการการสื่อสาร	ป.เอก	นิเทศศาสตร์	ประเทศไทย
	นางอังคณา ปานเทือก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	การบัญชี	ป.เอก	บริหารธุรกิจ	มหาวิทยาลัยพะเยา
2568	นางขวัญฤทัย เต็มสวัสดิ์	อาจารย์	การบัญชี	ป.เอก	การบัญชี	ประเทศไทย
2569	นางสาวสิริมา นาคสาย	อาจารย์	เศรษฐศาสตร์	ป.เอก	เศรษฐศาสตร์	ETH Zurich University
	นางนwor เกษสุวรรณ	อาจารย์	การจัดการการสื่อสาร	ป.เอก	นิเทศศาสตร์	ประเทศไทย





ตารางที่ 5.2-4 แผนพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (ลาศึกษาต่อ) สายสนับสนุนวิชาการ

ปี	ชื่อ - สกุล	สังกัด	ระดับ	สาขาวิชา
2566	น.ส.ปกบวร พูลเกษร	งานแผนงาน	ป.โท	เศรษฐศาสตร์
	นายณภัทร รามสุข	งานวิชาการ	ป.โท	นิเทศศาสตร์
	นายอาทิตย์ บุญกว้าง	งานวิชาการ	ป.เอก	ดนตรีและสื่อสร้างสรรค์
2567	นายนพดล วรรณสอน	งานบริหารทั่วไป	ป.โท	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ
	น.ส.นิตยาภรณ์ วรรณมณี	งานวิชาการ	ป.โท	นิเทศศาสตร์
2568	น.ส.วงเดือน ศักดิ์บุญเรือง	งานแผนงาน	ป.โท	พัฒนาสังคม
	ว่าที่ร้อยตรีสถาพร มะโนวัง	งานแผนงาน	ป.โท	รัฐศาสตร์
	น.ส.ธิภาภรณ์ เงินเย็น	งานวิชาการ	ป.เอก	บริหารธุรกิจ



(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

คณะฯ มีการวัดและประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาตามข้อ 5.1ข (2) ดังนี้

ตารางที่ 5.2-5 ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา ของบุคลากรคณะฯ

ประสิทธิผล	การฝึกอบรมตามความต้องการ/จำเป็น		การลาศึกษาต่อ
	บุคคล	คณะฯ/หลักสูตร	
การวัด	- แบบรายงานผลการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน	- แบบวัดการเข้าร่วมโครงการ ก่อนและหลัง หรือหลังเข้าร่วมโครงการ - การสังเกตพฤติกรรม ตามที่ต้องการของโครงการ	- เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการศึกษาของหลักสูตรที่ลาศึกษาต่อ
การประเมิน	- การประเมินตนเองถึงประโยชน์ การนำไปใช้เพื่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ตามแบบรายงานผลการอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน	- เป็นไปตามคำเป้าหมาย ของตัวชี้วัดในแต่ละกลยุทธ์	- การสำเร็จการศึกษา



#### (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

คณะฯ ให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ โดยกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพเป็นกลยุทธ์หนึ่งคณะฯ คือ 1) กลยุทธ์การยกระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ มีตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ อาจารย์ที่ผ่านการประเมิน UP-PSF และการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ และ 2) ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุนสู่ความเป็นมืออาชีพ มีตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ ผลงาน R2R ของบุคลากรที่สำเร็จต่อคน ผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการเผยแพร่ในเวทีวิชาการหรือวารสารระดับชาติ ระดับนานาชาติ คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินค่างานของบุคลากรสายสนับสนุน การยื่นขอตำแหน่งของพนักงานสายสนับสนุน กิจกรรมสนับสนุนการทำผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน

คณะฯ ได้ร่วมกันกำหนดแผนความก้าวหน้าในอาชีพทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการวิเคราะห์ศักยภาพ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค เพื่อกำหนดแผนการพัฒนา และมีการติดตามตัวชี้วัดตามค่าเป้าหมายในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อกำกับติดตาม ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพตามตาราง 2.2-2, 2.2-3, 2.2-4



## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงาน

#### ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ

##### (1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ

คณะฯ มีกระบวนการในการออกแบบหลักสูตร โดยนำข้อกำหนดของหลักสูตรมาจากคณะกรรมการจัดทำร่างหลักสูตรมหาวิทยาลัย และ สป.อว. โดยคำนึงถึงปัจจัยภายใน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ ค่านิยมองค์กร ทรัพยากร และการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ภายนอก เพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัยและทันต่อภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม คณะฯ ดำเนินการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และนำข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบหลักสูตรและการให้บริการ โดยมีแนวคิด และขั้นตอน ได้แก่ 1) รวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) นำปัจจัยมากำหนดข้อกำหนด 3) กำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวัง 4) กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน 5) กำหนดตัวชี้วัด 6) สื่อสารกับผู้ปฏิบัติและนำไปปฏิบัติ 7) ติดตามประเมินผล และ 8) พัฒนาและปรับปรุง นอกจากนี้ คณะฯ มีกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรจากเสียงสะท้อนของนิสิต ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต โดยใช้กระบวนการจากการประเมินประกันคุณภาพหลักสูตร AUN QA ในแต่ละปีการศึกษา รวมไปถึงผลการประเมินจากการประเมินการเรียนการสอนในระบบทะเบียนออนไลน์ reg.up.ac.th

ในส่วนของการจัดการศึกษา คณะฯ ได้ดำเนินการจัดการศึกษาตามข้อกำหนดการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2561 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2561 รวมไปถึงข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา โดยทางคณะฯ ได้ออกแบบการจัดการศึกษาโดยการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้นิสิตได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติจริง ได้รับความรู้จากผู้มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์มาถ่ายทอดให้กับนิสิต ทั้งในรูปแบบวิทยากรบรรยาย การศึกษาดูงาน และคณะฯ มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งจะทำให้นิสิตได้รับองค์ความรู้ต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของหลักสูตร ข้อกำหนดของรายวิชา และสามารถเรียนรู้ได้เต็มตามศักยภาพของตัวนิสิต

#### ตารางที่ 6.1-1 ข้อมูลจำนวนนิสิตในแต่ละชั้นปี

หลักสูตร	ปี 1 (65)	ปี 2 (64)	ปี 3 (63)	ปี 4 (62)	> ปี 4	รวม
บธ.บ. การจัดการธุรกิจ	181	89	73	93	18	454
บธ.บ. การเงินและการลงทุน	69	28	17	39	0	153
บธ.บ. การตลาดดิจิทัล	140	71	57	76	13	357
นศ.บ. การจัดการการสื่อสาร	77	35	26	35	12	185
นศ.บ. การสื่อสารสื่อใหม่	124	99	48	40	26	337
บช.บ.	125	104	86	117	6	438
ศ.บ.	41	17	11	14	0	83
ศศ.บ. การท่องเที่ยวและการโรงแรม	70	54	61	96	13	294
บธ.ม.	5	2	4	5	4	20



## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

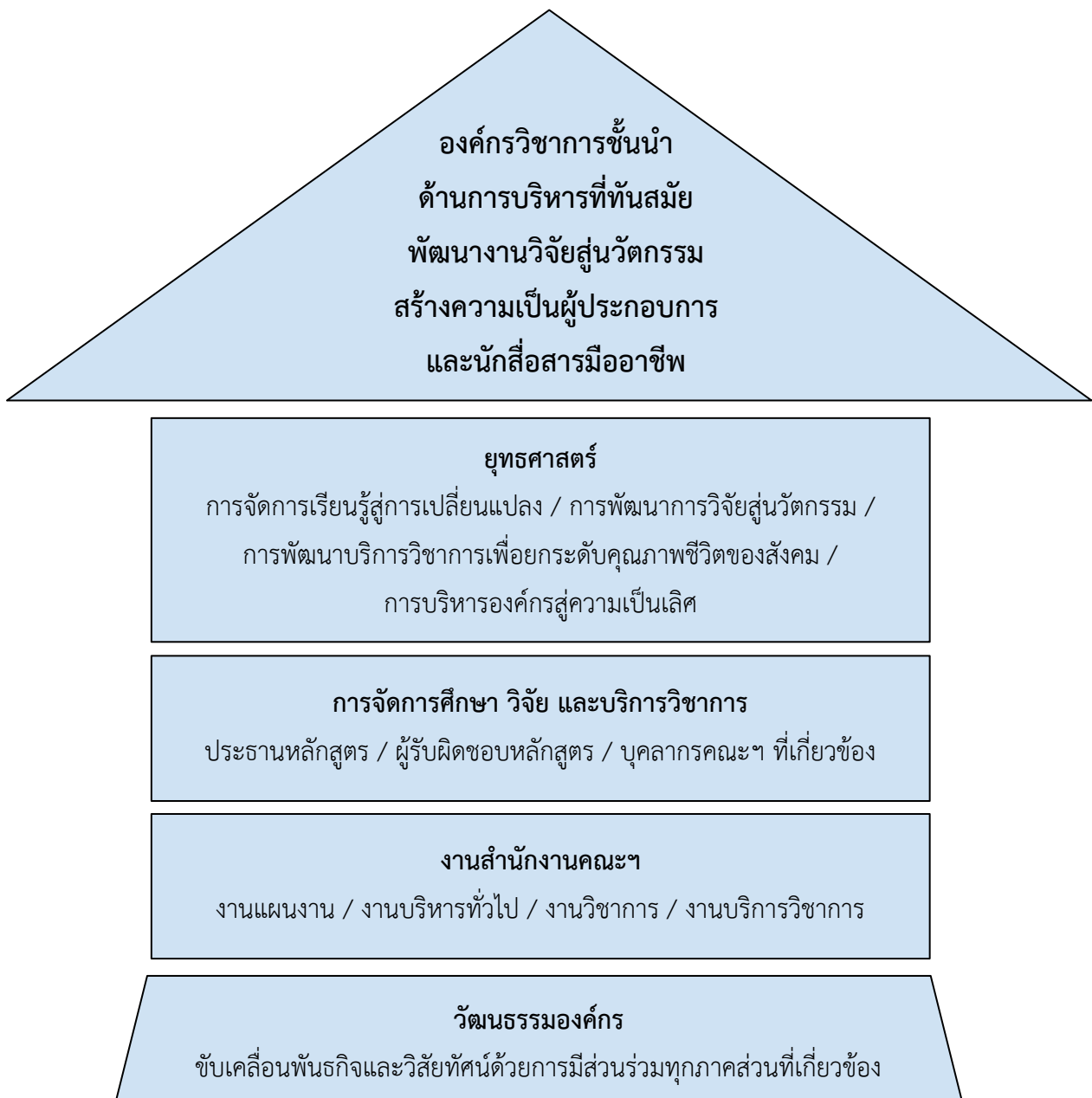
หลักสูตร	ปี 1 (65)	ปี 2 (64)	ปี 3 (63)	ปี 4 (62)	> ปี 4	รวม
ศศ.ม. การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	3	4	3	2	4	16
ปร.ด. บริหารธุรกิจ	2	1			0	3
ปร.ด. การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม		1		2	8	11
<b>คูขนาน</b>						
นิติศาสตรบัณฑิต คู่ บัญชีบัณฑิต	26	9	6	12	9	62
วท.บ. สัตวศาสตร์ คู่ บธ.ม. การจัดการธุรกิจ	19	6		2	0	27
ส.บ. อนามัยชุมชน คู่ ศ.บ.	9	8	5	12	2	36
ส.บ. การส่งเสริมสุขภาพ คู่ ศ.บ.	26		4	2	0	32
วท.บ. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย คู่ ศ.บ.	3	3	14	14	15	49
วท.บ. อนามัยสิ่งแวดล้อม คู่ ศ.บ.	4		4	1	1	10
<b>ตรีควบโท</b>						
วท.บ. การประมง คู่ บธ.ม.	1	2	1		0	4
วท.บ. ความปลอดภัยทางอาหาร คู่ บธ.ม.	5	1	2	3	0	11

### สรุปจำนวนนิสิต

รวม ป.ตรี	2,301
รวม ป.โท	36
รวม ป.เอก	14
รวมคูขนาน	216
รวมตรีควบโท	15
<b>รวมทั้งคณะ</b>	<b>2,582</b>

**(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ**

คณะฯ มีกระบวนการทำงานบนพื้นฐานการทำงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อเป้าหมายร่วมกันของวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของคณะฯ ซึ่งกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) กระบวนการหลักเพื่อทำหน้าที่ทำการศึกษาค้นคว้า วิจัย และบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังแก่ผู้เรียน และเพื่อการใช้งานวิจัยและการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนเป้าหมาย 2) กระบวนการสนับสนุนการจัดการศึกษา และการวิจัยและบริการวิชาการ ในส่วนของงานสำนักงานคณะ ประกอบด้วย งานแผนงาน งานบริหารทั่วไป งานวิชาการ และงานบริการวิชาการ ตามตาราง 6-xx กระบวนการสนับสนุน ดังรูปที่ 6-xx กระบวนการทำงาน

**ภาพที่ 6.1-1 กระบวนการทำงาน**

### (3) แนวคิดในการออกแบบ

คณะ ฯ ใช้กรอบแนวคิดในการจัดการเรียนการสอนแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome-based Education; OBE) โดยทุกหลักสูตรใช้เกณฑ์ AUN-QA เป็น แนวทางในการบริหารหลักสูตรและประกันคุณภาพระดับหลักสูตร โดยมีกระบวนการในการออกแบบ และการบริหาร หลักสูตรดังนี้ 1. เก็บข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร 2. ตั้งเป้าหมายผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (Expected learning outcomes; ELOs) 3. กำหนดหลักสูตรรายวิชากระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับ ELO 4. เตรียมความพร้อมของอาจารย์บุคลากร สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนผู้เรียน โดยส่งเสริมให้อาจารย์มีความ เป็นมืออาชีพด้านการจัดการเรียนการสอน ตามมาตรฐานสากลโดยใช้กรอบมาตรฐานวิชาชีพ (UP-PSF) 5. ทบทวนและ ประเมินผลหลักสูตร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการเรียนการสอน และใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบหลักสูตรตาม แนวคิด OBE เพื่อให้คณะมีแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร

#### ตารางที่ 6.1-2 แนวคิดการออกแบบการจัดการศึกษา

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิด/ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	แนวทางการพัฒนากระบวนการ
การออกแบบหลักสูตร	- เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ - ความต้องการและความคาดหวังของนิสิต ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง - ข้อมูลจากประกันคุณภาพการศึกษา	- ผลการประเมินหลักสูตร	- แนวทาง outcomebased education
การรับนิสิต	- เกณฑ์การคัดเลือกนิสิต	- ผลการประเมิน และปัญหาจากกระบวนการรับเข้า - การร้องเรียนจากกระบวนการการรับเข้า	- ปรับปรุงการใช้ระบบ portfolio ประกอบการคัดเลือก - ปรับปรุงคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์
การจัดการเรียนการสอน	Expected learning outcome - ความต้องการของนิสิต ในเรื่องการจัดการเรียนการสอน - ความร่วมมือกับสถานประกอบการ	- ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ต่อการจัดการเรียนการสอน - ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านการจัดการเรียนการสอน	- สอดแทรกกิจกรรมการลงชุมชนไปในวิชาหลัก

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิด/ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	แนวทางการพัฒนากระบวนการ
การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expected learning Outcome</li> <li>- ความต้องการของนิสิต ในเรื่องการจัดกิจกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ต่อการจัดการเรียนการสอน</li> <li>- ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การปรับปรุงการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ให้ครอบคลุมผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้</li> </ul>
การประเมินผลการเรียนรู้ (การทวนสอบผลสัมฤทธิ์)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expected learning outcome</li> <li>- เกณฑ์มาตรฐานผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี</li> <li>- ความต้องการของนิสิต ในเรื่องการจัดการเรียนการสอน</li> <li>- ความร่วมมือกับสถานประกอบการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต</li> </ul>	
การจัดสรรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการของนิสิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดสรรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุง จัดหา สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตามความต้องการและแนวทางการพัฒนาการเรียนการสอนของคณะ</li> </ul>
การปรับปรุงหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expected learning outcome</li> <li>- ความต้องการของนิสิต ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะร่วมสอน</li> <li>- การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ ตาม มคอ.5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรใหม่ ที่ตรงกับความต้องการความคาดหวังของนิสิต ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ตามกรอบเวลา และการเปลี่ยนแปลงของการศึกษา</li> </ul>
การประกันคุณภาพการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA</li> <li>- เกณฑ์มาตรฐาน EdPEX</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เกณฑ์มาตรฐาน AUN-QAในการพัฒนาคุณภาพหลักสูตร</li> </ul>



กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิด/ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	แนวทางการพัฒนากระบวนการ
			- ใช้เกณฑ์มาตรฐาน EdPEXในการพัฒนาคุณภาพคณะฯ

ตารางที่ 6.1-3 แนวคิดการออกแบบการวิจัยและบริการวิชาการ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิด/ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	แนวทางการพัฒนากระบวนการ
การจัดสรรทุนวิจัย	- จริยธรรมวิจัย	- จำนวนโครงการวิจัย	- ผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์
ระบบสนับสนุนการทำวิจัย	- คุณภาพงานวิจัย	- จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์	- สร้างเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ
จริยธรรมการวิจัย	- เครือข่ายของนักวิจัย	- จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับจากภายนอกสถาบัน	- ส่งเสริมการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
ระบบสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัย	- วารสารตีพิมพ์งานวิจัย		

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

คณะฯ มีความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการ เป็นไปตามข้อกำหนด โดยคณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา และบริการวิชาการ เพื่อนำไปใช้ในการกำกับ ติดตาม ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ และตัวชี้วัดมีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังนี้



ตารางที่ 6.1-4 ตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน

ด้าน	ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ยุทธศาสตร์
1. การจัดการศึกษา	1.1 ผลการประเมิน AUN-QA หลักสูตร 1.2 ร้อยละการมีงานทำของบัณฑิต 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน 1.4 จำนวนโครงการเพื่อเตรียมความพร้อมของบัณฑิต 1.5 ร้อยละความสำเร็จของบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการ 1.6 จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน Transformative Education 1.7 ร้อยละของระดับสมรรถนะและความพร้อมของบัณฑิตสำหรับความเป็นผู้ประกอบการของบัณฑิตและ/หรือนักการสื่อสารที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง 1.8 จำนวนโครงการพัฒนานิสิต 1.9 ระดับผลการประเมินคุณลักษณะของบัณฑิต 1.10 จำนวนรางวัลเอกลักษณ์ของบัณฑิต 1.11 จำนวนอาจารย์ที่ผ่านการประเมิน UP-PSF 1.12 ร้อยละของอาจารย์ (ที่ยังไม่ได้ตำแหน่งวิชาการ) ยื่นเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ 1.13 จำนวนโครงการสนับสนุนอาจารย์เพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	1. ผลิตบัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานและมี ความเป็นผู้ประกอบการ 2. คุณลักษณะบัณฑิตเป็นไปตามอัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย 3. อาจารย์มีคุณภาพการสอนอย่างมืออาชีพ 4. หลักสูตรมีมาตรฐาน	การจัดการเรียนรู้สู่การ เปลี่ยนแปลง



ด้าน	ตัวชี้วัด	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ยุทธศาสตร์
2. การวิจัย	2.1 จำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ 2.2 จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ 2.3 ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกต่อคน 2.4 จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม Cultural	1. ผลผลิตงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ 2. ได้รับงบประมาณสนับสนุนการทำผลงานวิจัยผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่นวัตกรรม 3. มีการบูรณาการการวิจัยผลงานวิชาการและผลงานสร้างสรรค์กับการสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม Cultural Entrepreneurship	การพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม
3. บริการวิชาการ	3.1 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน 3.2 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ขึ้นนำสังคม 3.3 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง 3.4 จำนวนครั้ง/ชิ้นงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน	1. มีงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน 2. มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชน 3. มีโครงการบริการวิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	การพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม



(2) กระบวนการสนับสนุน

คณะฯ มีกระบวนการสนับสนุนของงานสำนักงาน ซึ่งสนับสนุนการจัดการศึกษา ด้านการวิจัย และการบริการวิชาการ โดยงานสำนักงานคณะฯ ให้การสนับสนุนหลัก และการสนับสนุนรอง ดังนี้

ตารางที่ 6.1-5 กระบวนการสนับสนุน

ด้าน	สนับสนุนหลัก	สนับสนุนรอง
การจัดการศึกษา	1) งานวิชาการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ด้านภาพและเสียง</li> <li>• หน่วยพัฒนาหลักสูตร</li> <li>• หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา (AUN_QA)</li> <li>• หน่วยการจัดการศึกษาพิเศษ/สนับสนุนวิชาการ</li> <li>• หน่วยศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>• หน่วยบัณฑิตศึกษา</li> <li>• หน่วยโครงการบัณฑิตพรีเมียม</li> <li>• หน่วยทะเบียนนิสิต</li> <li>• หน่วยกิจกรรมนิสิต</li> <li>• หน่วยพัฒนานิสิต</li> </ul>	1) งานบริหารทั่วไป <ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยธุรการ</li> <li>• หน่วยบัญชีและการเงิน</li> <li>• หน่วยพัสดุ</li> <li>• หน่วยบุคลากร</li> <li>• หน่วยสารสนเทศ</li> </ul> 2) งานแผนงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยนโยบายและแผนงาน</li> <li>• หน่วยสื่อสารองค์กร</li> </ul>
การวิจัย	1) งานแผนงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยงานวิจัย</li> <li>• หน่วยนโยบายและแผน</li> <li>• หน่วยสื่อสารองค์กร</li> </ul>	1) งานบริหารทั่วไป <ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยธุรการ</li> <li>• หน่วยบัญชีและการเงิน</li> <li>• หน่วยพัสดุ</li> <li>• หน่วยบุคลากร</li> <li>• หน่วยสารสนเทศ</li> </ul> 2) งานแผนงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยนโยบายและแผน</li> <li>• หน่วยสื่อสารองค์กร</li> </ul>
บริการวิชาการ	1) งานบริการวิชาการ	1) งานบริหารทั่วไป <ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยธุรการ</li> <li>• หน่วยบัญชีและการเงิน</li> <li>• หน่วยพัสดุ</li> <li>• หน่วยบุคลากร</li> <li>• หน่วยสารสนเทศ</li> </ul>



ด้าน	สนับสนุนหลัก	สนับสนุนรอง
		2) งานแผนงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยงานนโยบายและแผนงาน</li> <li>• หน่วยงานสื่อสารองค์กร</li> </ul>

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ

คณะฯ ใช้การประชุมเพื่อจัดการความเสี่ยง รวมถึงการทบทวน ติดตาม และการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อการปรับปรุงการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของคณะฯ อีกทั้งยังเป็นการลดความแปรปรวนของกระบวนการ ดังนี้

ตารางที่ 6.1-6 การปรับปรุงกระบวนการ

ด้าน	วิธีการปรับปรุงกระบวนการ	ความถี่
การจัดการศึกษา	- ประชุมคณะกรรมการวิชาการ	เดือนละครั้ง
	- ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ	เดือนละครั้ง
	- ประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ	เดือนละครั้ง
	- ประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์	ปีละครั้ง
การวิจัยและบริการวิชาการ	- ประชุมคณะกรรมการบริหารงานวิจัย นวัตกรรม และบริการวิชาการ	เดือนละครั้ง
	- ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ	เดือนละครั้ง
	- ประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ	เดือนละครั้ง
	- ประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์	ปีละครั้ง
กระบวนการสนับสนุน	- ประชุมบุคลากรสำนักงานคณะฯ	เดือนละครั้ง
	- ประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ	เดือนละครั้ง
	- ประชุมทบทวนแผนสนับสนุนการดำเนินงาน	ปีละครั้ง
	- ประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์	ปีละครั้ง



**ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน**

คณะฯ ทำการคัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยพิจารณาจาก 1) สมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของคณะฯ ด้านการจัดการศึกษา และด้านการวิจัยและบริการวิชาการ 2) ผลการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบ 3) ความพร้อมในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้แน่ใจว่า คู่ความร่วมมือเหล่านี้ ส่งเสริมความสำเร็จ และช่วยลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ

คณะฯ ได้แบ่งผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มการจัดการศึกษา และกลุ่มการวิจัยและบริการวิชาการ โดยคณะฯ ทำการสอบถาม กำกับ ติดตาม จากระงคณบดีที่รับผิดชอบกลุ่มนั้น รวมถึงสอบถามจากผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าคู่ความร่วมมือนั้นสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของคณะฯ คณบดีในฐานะผู้นาองค์กรเห็นความสำคัญการจัดการเครือข่ายกับคู่ความร่วมมือเดิม และมีแนวคิดขยายคู่ความร่วมมือใหม่ๆ เพื่อตอบสนองพันธกิจความเป็นสากลของคณะฯ และการจัดลำดับการแข่งขันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงวางแผนกำหนดตำแหน่งรองคณบดี เพื่อทำงานด้านเครือข่าย ด้านคู่ความร่วมมือ และด้านพันธกิจสากล ในปี 2566 เพื่อจัดการกับเครือข่ายให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการจัดการศึกษา และการวิจัยและบริการวิชาการ

**ง. การจัดการนวัตกรรม**

นวัตกรรมตาม 2.1 ก (2) คณะฯ จัดเตรียมทรัพยากรในการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ดังนี้  
**ตารางที่ 6.1-7 การจัดการนวัตกรรม**

นวัตกรรม	การสนับสนุนของคณะฯ	การยุติสนับสนุน
นวัตกรรมการเรียนการสอน เพื่อยกระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนับสนุนงบประมาณในการทำงานวิจัยในชั้นเรียน</li> <li>- การสนับสนุนโครงการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอาจารย์มืออาชีพ (UP-PSF)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนับสนุนงบประมาณรายบุคคลหากเป็นไปตามเป้าหมายตามตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย</li> <li>- ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด อาจารย์ผู้สอนมืออาชีพเป็นไปตามค่าเป้าหมาย</li> </ul>
ผลงานสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่นวัตกรรมและผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนับสนุนงบประมาณรายได้คณะฯ</li> <li>- การสนับสนุนโครงการเพื่อพัฒนาส่งเสริมการทำวิจัยและนวัตกรรมจากงานวิจัยแก่บุคลากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามกรอบงบประมาณสนับสนุนในแต่ละปีงบประมาณ</li> <li>- ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ของการวิจัย และบริการวิชาการ</li> </ul>
การยกระดับคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุนสู่ความเป็นมืออาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย RtoR</li> <li>- การสนับสนุนโครงการและกิจกรรมเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามกรอบงบประมาณสนับสนุนในแต่ละปีงบประมาณ</li> <li>- ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ของการเข้าสู่ตำแหน่งงาน ตามแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</li> </ul>



## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะฯ มีการจัดการต้นทุนในด้านงบประมาณเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล 1) ด้านการจัดการศึกษา คือ (1) คณะฯ กำหนดวัตถุประสงค์การใช้จ่ายงบประมาณประจำปีอย่างชัดเจน โดยให้แต่ละหลักสูตรใช้จ่ายงบประมาณไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เพื่อโครงการ/กิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นนิสิต (2) โครงการและกิจกรรม เพื่อการจัดการศึกษาในระดับหลักสูตรต้องสอดคล้องกับตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีการตรวจสอบจากงานแผนงาน ก่อนจัดทำแผนปฏิบัติการในปีงบประมาณถัดไป (3) มีการวางแผนหมวดหมู่ ค่าใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละโครงการ/กิจกรรม ร่วมกับงานบริหารทั่วไป (พัสดุ+บัญชีและการเงิน) ให้เชื่อมโยงกับแผนการจัดซื้อจัดจ้างของคณะฯ เพื่อกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของคณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงความคุ้มค่าและการใช้ทรัพยากรของคณะฯ (4) กำกับและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณและระยะเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งกำกับและติดตาม โดยงานแผนงานเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ และการประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์คณะฯ เป็นประจำรายเดือน รายไตรมาส ราย 6 เดือน และรายปี และ 2) ด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ คือ (1) คณะฯ กำหนดงบประมาณรายได้คณะฯ เพื่อสนับสนุนงานวิจัยและการบริการวิชาการ โดยวางแผนกระบวนการพิจารณาทุนวิจัยล่วงหน้าก่อนปีงบประมาณถัดไป เป็นระยะเวลา 3 เดือน (2) ปีงบประมาณที่บุคลากรได้รับงบประมาณเริ่มทำสัญญาและดำเนินการวิจัยได้ตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป มีระยะเวลาดำเนินการวิจัยไม่เกิน 12 เดือน (3) คณะฯ กำกับติดตามเพื่อทราบความคืบหน้าตามแผนดำเนินงานวิจัย เพื่อรับทราบปัญหา และความก้าวหน้าตามแผนการดำเนินการ รอบระยะเวลา 6 เดือน (4) คณะฯ กำกับติดตามเพื่อทราบความคืบหน้าตามแผนดำเนินงานวิจัย เพื่อรับทราบปัญหา และความก้าวหน้าตามแผนการดำเนินการ รอบระยะเวลา 12 เดือน (5) การทบทวนและติดตามงานวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ และการประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์คณะฯ เป็นประจำราย 6 เดือน และรายปี

### ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ในเครื่องแม่ข่ายหลักในภาพรวมของมหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำระบบป้องกันการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานภายในโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยผู้ดูแลระบบเครือข่าย ใช้นโยบายเกี่ยวกับรหัสผ่าน และการเข้าสู่ระบบที่คาดเดาได้ยาก ไฟร์วอลล์ และซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส

ในระดับคณะมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลเครื่องแม่ข่ายของคณะ ทำการอัปเดตระบบปฏิบัติการเครื่องแม่ข่าย อัปเดตซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส และสำรองข้อมูลระบบสารสนเทศต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบทุก ๆ 7 - 15 วัน ตามความสำคัญของข้อมูล





## ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

### (1) ความปลอดภัย

คณะฯ มีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน ซึ่งได้จัดทำเป็นแผนเดียวกับการในการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว ในหมวดที่ 5 สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย มีรายละเอียดการดำเนินงานตามแผนดังนี้

1. มีการควบคุมมลพิษทางอากาศในสำนักงาน จากเครื่องปรับอากาศ เครื่องถ่ายเอกสาร ปริ้นเตอร์
2. มีการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง(โดยอุปกรณ์การตรวจวัดความเข้มแสงที่ได้มาตรฐาน) และวางแผนดำเนินการแก้ไขตามที่มาตรฐานกำหนด
3. มีการวัดค่าเสียงในสำนักงาน และวางแผนดำเนินการแก้ไขตามที่มาตรฐานกำหนด
4. มีการอบรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ
5. มีถังดับเพลิงจำนวน 3 จุด

### (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

จากสถานการณ์โควิดที่ผ่านมา คณะฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงแบบการเรียนการสอน การสอบ การออกฝึกงาน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ของบุคลากรในคณะฯ ให้มีความต่อเนื่องการจัดการเรียนการสอน ดังนี้

1. รายวิชาบรรยายให้ปรับการเรียนการสอนเป็นรูปแบบออนไลน์หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่มีการเข้าชั้นเรียน ซึ่งอาจเป็นการสอนสด (Real time) หรือสอนโดยบันทึกไฟล์ภาพและเสียงไว้ล่วงหน้า
2. รายวิชาปฏิบัติ ให้อาจารย์ปรับปรุงแบบการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยให้ครอบคลุมเนื้อหา สมรรถนะและผลลัพธ์การเรียนรู้ ตามคำอธิบายที่ปรากฏอยู่ใน มคอ.2 และให้ลดกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
3. หากรายวิชาใดที่อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชามีความประสงค์จัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน ให้ขออนุมัติมหาวิทยาลัยเป็นรายกรณี และปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) อย่างเคร่งครัด
4. ให้ประธานหลักสูตรกำกับ ติดตาม การจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ หรือรูปแบบอื่น ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และครอบคลุมเนื้อหาและผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ได้กำหนดไว้ในหลักสูตร

ทั้งนี้ทางคณะฯ ขอให้การจัดการเรียนการสอนขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาที่สังเกตเห็นถึงประโยชน์ของนิสิตเป็นสำคัญ คณะฯ ขอให้ นิสิตตรวจสอบตารางเรียนได้ที่ระบบทะเบียนออนไลน์ ([www.reg.up.ac.th](http://www.reg.up.ac.th)) และตามประกาศแจ้งจากทางอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชานั้น



## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

การสอบกลางภาคและปลายภาค ให้อาจารย์พิจารณาปรับเกณฑ์และวิธีการวัดและประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ตามความเหมาะสมของรายวิชาและสถานการณ์ ให้อาจารย์พิจารณาใช้การวัดและประเมินผลด้วยวิธีการอื่นที่สามารถประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมอบหมายงาน (Assignment) การทำรายงาน (Report) กรณีศึกษา (Case Study) หรือการนำข้อสอบ ไปทำนอกห้องสอบ (Take – Home Exam) เป็นต้น

การสอบ Qualifying Exam (QE) หรือการสอบหัวข้อ/ป้องกันวิทยานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษา สามารถใช้ระบบออนไลน์หรือบูรณาการร่วมกับระบบการประชุมทางไกล (VDO Conference)

การฝึกงานและสหกิจศึกษา ให้หลักสูตรพิจารณาตามสถานการณ์ กรณีที่เป็นการฝึกงานในสถานที่เสี่ยงให้หลักสูตรติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการ เพื่อพิจารณาแนวทางที่เหมาะสมต่อนิสิต โดยอาจงดการฝึกงาน และให้หลักสูตรประเมินผลการฝึกงานและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาด้วยวิธีอื่นที่เหมาะสมต่อไป สำหรับหลักสูตรที่มีสหวิชาชีพกำกับให้ติดตามแนวทางปฏิบัติหรือขอคำแนะนำแนวทางแก้ปัญหาจากสหวิชาชีพ เพื่อให้มนิสิตเกิดความปลอดภัยสูงสุด

การจัดกิจกรรม โครงการ และทัศนศึกษาของทุกหลักสูตรที่มีการรวมตัวของนิสิตและบุคลากร ที่มีความเสี่ยงต่อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้หลักสูตรปฏิบัติตามมาตรการของมหาวิทยาลัยพะเยาอย่างเคร่งครัด

คณะฯ เปิดให้บริการตามปกติในวันและเวลาราชการ ด้วยความห่วงใยนิสิตและบุคลากรทุกท่าน ขอให้ทุกท่านอย่าประมาท ดูแลรักษาตนเองให้ดีที่สุด และขอความร่วมมือนิสิตและบุคลากรทุกท่าน ติดตามและปฏิบัติตามประกาศมาตรการการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลการดำเนินการด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัยและด้านการบริการวิชาการ ที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยพบว่าผลการประเมินผู้เรียนจากระบบ Reg ค่าเฉลี่ย ปีงบประมาณ 2564 อยู่ที่ 4.29 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจแหล่งทุนวิจัย และผลการประเมินความพึงพอใจแหล่งทุนบริการวิชาการ ยังไม่มีข้อมูล

ตารางที่ 7.1-1 ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	ปีงบประมาณ				
			2560	2561	2562	2563	2564
ผลการประเมินผู้เรียนจากระบบ Reg	-	ร้อยละ	4.29	4.24	N/A	4.28	4.29
ผลการประเมินความพึงพอใจแหล่งทุนวิจัย	≥ 3.5	ร้อยละ	-	-	-	-	-
ผลการประเมินความพึงพอใจแหล่งทุนบริการวิชาการ	≥ 3.5	ร้อยละ	-	-	-	-	-

**ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน**
**(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ**

ในปีงบประมาณ 2564 มีการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ของด้านการจัดการศึกษา ด้านการวิจัย และด้านการบริการวิชาการ พบว่าด้านการจัดการศึกษาอัตราการแข่งขันเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี เป็นไปตามเป้าหมายเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้านการวิจัย จำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ เพิ่มขึ้นเกินกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และด้านการบริการวิชาการ จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน ที่ขึ้นำสังคมและที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเองเพิ่มขึ้นเกินกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

**ตารางที่ 7.1-2 ผลลัพธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการทำงาน**

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ
<b>การจัดการศึกษา</b>												
อัตราการแข่งขันเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี	-	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	0.89	5.71	1.03	6.43	2.15	9.42
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนหรือรายได้ต่อเดือนของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ	15,000	บาท/คน	N/A	N/A	N/A	N/A	13701	21405	13685	N/A	13,854	N/A
คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีตามกรอบ TQF	4	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	4.44	4.04	4.48	N/A	4.47	N/A
อัตราส่วนจำนวนบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา (ไม่นับรวมผู้ประกอบอาชีพอิสระ)	80	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	50.56	100	56.02	N/A	73.64	N/A
สัดส่วนอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์	30.00	ร้อยละ	12.5	N/A	16.13	N/A	22.22	N/A	25.40	N/A	24.19	29.41

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ
รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ
สัดส่วนอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีตำแหน่งรองศาสตราจารย์	5.00	ร้อยละ	0	N/A	0	N/A	0	N/A	1.61	N/A	1.61	9.41
ค่าเฉลี่ยผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA	≥ 3	ร้อยละ	N/A	N/A	2.91	N/A	3	4.62	3.09	N/A	2.83	4.67
บุคลิกภาพ ด้านการเป็นผู้ประกอบการ เวที R2M	1 ใน 5	ทีม/ ภูมิภาค	2	-	2	-	1	-	1	-	1	-
บุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ร้อยละการมีงานทำของบัณฑิต	80	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	56.39	100	77.91	N/A	79.52	N/A
จำนวนอาจารย์ที่ผ่านการประเมิน UP-PSF	1	คน	0	N/A	0	N/A	0	N/A	2	N/A	0	N/A
ร้อยละของอาจารย์ (ที่ยังไม่ได้ตำแหน่งวิชาการ) ยื่นเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ	-	ร้อยละ	23.21	N/A	19.23	N/A	10.2	N/A	6.52	N/A	2.22	N/A
จำนวนโครงการสนับสนุนอาจารย์เพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	1	โครงการ	1	N/A	1	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A
<b>การวิจัย</b>												
จำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ	20	ผลงาน	2	2	0	12	6	8	12	N/A	24	N/A

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ
จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์	-	ผลงาน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	N/A
ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกต่อคน	50,000	บาท/คน	206,658	123,041	227,686	273,806	221,276	180,365	298,071	N/A	178,883	N/A
รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ
จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม Cultural	1	ผลงาน	1	N/A	1	N/A	1	N/A	1	N/A	1	N/A
<b>การบริการวิชาการ</b>												
จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน	2	โครงการ	4	N/A	2	N/A	2	N/A	5	N/A	3	N/A
จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ขึ้นนำสังคม	1	โครงการ	2	N/A	1	N/A	2	N/A	5	N/A	3	N/A
จำนวนโครงการบริการวิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	1	โครงการ	2	N/A	1	N/A	1	N/A	5	N/A	3	N/A

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

คณะฯ มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อการดำเนินการที่ต่อเนื่องของคณะกรรมการโดยมีผลลัพธ์แสดงดังภาพ นอกจากนี้คณะฯ เข้าร่วมประเมิน Green office และจัดอบรมดับเพลิงซ้อมหนีไฟ เพื่อการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของคณะฯ เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการจัดการศึกษา ด้านการวิจัยและด้านการบริการวิชาการของคณะฯ

ตารางที่ 7.1-3 ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
ผลลัพธ์การวัดค่าแสง	ผ่าน	N/A	N/A	N/A	N/A	ไม่ผ่าน
ผลลัพธ์การวัดค่าเสียง	ผ่าน	N/A	N/A	N/A	N/A	ผ่าน
ผลลัพธ์จำนวนถังดับเพลิง	≥ 3 ถัง	N/A	N/A	N/A	N/A	3
ผลลัพธ์อื่นๆ เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ใน green office (จัดอบรมดับเพลิง ซ้อมหนีไฟ)	1 ครั้ง/ปี	N/A	N/A	N/A	N/A	1

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานคณะฯ ได้ดำเนินการด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ กับคู่ความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อร่วมมือผลิตบัณฑิต ผลงานทางวิจัยและการบริการวิชาการร่วมกัน

ตารางที่ 7.1-4 การจัดการเครือข่ายอุปทาน

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
จำนวน MOU ด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ	N/A ฉบับ	N/A	2	4	-	2

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะ ฯ มีผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในทุกด้านของคณะ โดยในปี 2564 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา มีผลการประเมินผู้เรียนจากระบบ reg ของผู้เรียนสูงกว่า เป้าหมายหลายด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ด้านการ เรียนรู้ตลอดชีวิต ด้านความผูกพัน/ความภาคภูมิใจ และด้านการปรับปรุงพัฒนา ซึ่งในแต่ละด้าน มีผลลัพธ์ของค่า เป้าหมายสูง กว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มากกว่า 3.50

ตารางที่ 7.2-1 ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

รายละเอียด	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
ผลการประเมินผู้เรียนจากระบบ reg	≥ 3.5	4.29	4.24	-	4.28	4.29
ผลการประเมินความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการวิจัย	≥ 3.5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ผลการประเมินความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริการวิชาการ	≥ 3.5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ปี 2564 คณะมีการประเมินความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า ประเมิน 5 ระดับ ผลการประเมินความผูกพัน ของนิสิตที่มีคณะในปีที่ผ่านมาพบว่า นิสิตในทุกระดับมีความผูกพันสูง โดยมีจำนวนศิษย์เก่าที่มาเป็นวิทยากรให้กับ สำหรับผลิตภัณฑ์ด้านการวิจัย พบว่าแหล่งทุนภาครัฐที่ให้ทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของ ผลการประเมินความผูกพัน ของลูกค้าที่มารับบริการวิชาการ ในปีที่ผ่านมาพบว่ามีลูกค้ามารับบริการซ้ำตามเป้าหมาย

ตารางที่ 7.2-2 ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

รายละเอียด	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
ประเมิน 5 ระดับ	-	4.29	4.24	-	4.28	4.29
อัตราการลาออก	-	25	26	34	40	60



7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

คณะ ฯ ได้ยึดตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง การกำหนดสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2563 เพื่อให้มีความสอดคล้องกับข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563 และตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) ได้กำหนดแนวทางการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

ตารางที่ 7.3-1 ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
<b>สายวิชาการ (ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา)</b>						
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
งานสอน	ร้อยละ 30	N/A	N/A	N/A	28.14	28.57
งานวิจัยและงานสร้างสรรค์	ร้อยละ 15	N/A	N/A	N/A	7.20	5.81
งานบริการวิชาการ	ร้อยละ 15	N/A	N/A	N/A	4.89	7.42
งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 10	N/A	N/A	N/A	10.00	7.67
งานบริหาร	ร้อยละ 10	N/A	N/A	N/A	9.28	9.78
พฤติกรรมในการทำงาน	ร้อยละ 10	N/A	N/A	N/A	18.92	19.13
<b>สายสนับสนุน</b>						
ผลสัมฤทธิ์ของงาน						
ปริมาณงาน	ร้อยละ 20	N/A	N/A	N/A	17.8	16.96
คุณภาพของงาน	ร้อยละ 20	N/A	N/A	N/A	17.57	18.04
ความรู้ๆ	ร้อยละ 20	N/A	N/A	N/A	17.99	17.87
ความคิดริเริ่มๆ	ร้อยละ 20	N/A	N/A	N/A	20	20
พฤติกรรมในการทำงาน	ร้อยละ 20	N/A	N/A	N/A	17.18	17.22

(2) บรรยาภาศการทำงาน

ตารางที่ 7.3-2 บรรยาภาศการทำงาน

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
ผลการประเมิน green office เทียบ ค่าเป้าหมายในแผนกลยุทธ์	ระดับเหรียญ ทองแดง	เตรียม การ	เตรียม การ	เตรียม การ	เตรียม การ	ระดับ เหรียญเงิน

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ตารางที่ 7.3-3 ความผูกพันของบุคลากร

รายละเอียด	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
ผลการประเมินความผูกพัน แยกสายวิชาการ และสายสนับสนุน จากแบบสอบถาม (formal)	≥ 3.5	N/A	N/A	4.12	4.25	4.38
ผลการประเมินความผูกพัน แยกสายวิชาการ และสายสนับสนุน จากจำนวนการเข้าร่วม โครงการ BCA Unity (informal)	ร้อยละ 80	-	-	88.46	78.21	76.32

(4) การพัฒนาบุคลากร

คณะฯ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทุกปี ในปีงบประมาณ 2564 มีการใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรทั้งบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน ในการพัฒนาตนเองและการเข้าร่วมประชุมวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ สำหรับบุคลากรใหม่ คณะฯ มีโครงการในการอบรมพัฒนาอาจารย์ใหม่ของคณะ สนับสนุนในทุกปีอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 7.3-4 การพัฒนาบุคลากร

รายละเอียด	ค่า เป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
การพัฒนาตนเองสายวิชาการ ตอบสนองต่อ หลักสูตร (สัดส่วนบุคลากรที่ไปอบรมพัฒนา ตนเอง)	ร้อยละ 80	N/A	32.65	71.93	68.42	64.91
การพัฒนาตนเองสายสนับสนุน ตอบสนองต่อ การพัฒนางาน (สัดส่วนบุคลากรที่ไปอบรม พัฒนาตนเอง)	ร้อยละ 80	N/A	15.79	37.50	68.75	26.67

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ				
		2560	2561	2562	2563	2564
การพัฒนาการเรียนการสอน (สัดส่วนการโครงการ/กิจกรรม)	ร้อยละ 80	N/A	N/A	N/A	N/A	64.78
การพัฒนาตนเองสายวิชาการ ตอบสนองต่อหลักสูตร (งปม. บุคลากรที่ไปอบรมพัฒนาตนเอง)	N/A บาท	N/A	142,525	496,740	458,780	362,756
การพัฒนาตนเองสายสนับสนุน ตอบสนองต่อการพัฒนางาน (งปม. บุคลากรที่ไปอบรมพัฒนาตนเอง)	N/A บาท	N/A	24,700	84,906	84,798	28,340

#### 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

##### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

###### (1) การนำองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงของคณะ สื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่นๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลายในปีงบประมาณที่ผ่านมา ผู้บริหารมีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านทาง การสัมมนาบุคลากร การประชุมประจำปีของบุคลากร และมีการสื่อสารกับกลุ่มผู้เรียนผ่านตัวกลางของโครงการต่างๆ ที่คณะได้จัดสรรและมอบหมายให้กับสาขาวิชา และกลุ่มลูกค้าอื่นๆ ทั้งภาคีเครือข่าย ในประเทศและต่างประเทศ ในส่วนของการบริหารงานของคณะที่ผู้บริหารสูงสุดนำโดยคณบดีและทีมบริหาร ได้ดำเนินงานอย่างดีโดยตลอดมา ซึ่งบุคลากรเห็นว่าจุดเด่นของคณะคือ “การสร้างความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสารมืออาชีพ”

###### (2) การกำกับดูแลองค์กร

คณะฯ ติดตามผลการบริหารงานคุณภาพองค์กร ตามแผนยุทธศาสตร์คณะ ผ่านการกำกับติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ ผลลัพธ์การประเมิน ITA ผลลัพธ์การจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน

**ตารางที่ 7.4-1 การกำกับดูแลองค์กร**

รายละเอียด	เป้าหมาย	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ
ผลลัพธ์การประเมิน ITA	85	คะแนน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	87.21	67.33	92.13	86.56	94.96
ผลลัพธ์การจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบภายใน	N/A	ข้อ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4	N/A	2	N/A

(3) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ผู้บริหารทุกระดับของคณะ ควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ และข้อกำหนดในระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนของแต่ละผลิตภัณฑ์ เช่น ด้านการศึกษาหลักสูตรของคณะทุกหลักสูตรต้องได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ TQF ตามวงรอบห้าปี และได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (AUN QA) ด้านการวิจัย โครงการวิจัยของคณะที่ได้รับการลงนามในสัญญาวิจัย ด้านการบริการวิชาการ มีจำนวนผู้ผ่านการทดสอบวัดระดับทางภาษาตามกรอบมาตรฐาน CEFR เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 7.4-2 กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	ปี				
		2560	2561	2562	2563	2564
การรับรองคุณภาพการจัดการเรียนการสอนระดับคะแนน AUN QA	≥ 3	-	2.91	3	3.09	2.83
จำนวนโครงการวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอก	N/A	20	27	19	38	28

(4) จริยธรรม

คณบดีและผู้บริหารทุกระดับประพฤติ ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของบุคลากร ในการบริหารงานและส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยมีกิจกรรมที่ครอบคลุมตั้งแต่การอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ให้กับบุคลากรของคณะ ฯ และนิสิต การอบรมบุคลากรใหม่ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ขณะเปิดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ในหลายช่องทางผ่านเว็บไซต์ของคณะ ทางโซเชียลมีเดียแอปพลิเคชันและสายตรงถึงคณบดี

ตารางที่ 7.4-3 จริยธรรม

ผลการดำเนินการด้านจริยธรรมในด้านต่างๆ	2562	2563	2564
จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	0	0	0
จำนวนเรื่องที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินให้ตรวจสอบ	0	0	0
จำนวนข้อทักท้วงจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน	0	0	0
จำนวนเรื่องที่หน่วยงานตรวจสอบภายในให้แก้ไข	0	0	0
จำนวนข้อทักท้วงจากหน่วยตรวจสอบภายใน	0	0	0
จำนวนเรื่องการถูกดำเนินคดีกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0
จำนวนเรื่องการถูกร้องเรียนกรณีทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0
จำนวนเรื่องการถูกร้องเรียนด้านการบริหารบุคคล	0	0	0
จำนวนเรื่องที่บุคลากรมีการถูกสอบสวนว่ามีความผิดวินัยร้ายแรง	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนของนิสิต	0	0	0
จำนวนครั้งการประเมินจริยธรรมการวิจัย	0	0	0

**(5) สังคม**

คณะฯ ให้ความสำคัญต่อสังคมและชุมชนโดยรอบของคณะฯ ตามพันธกิจและเป้าหมายการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาขณะดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ตามพันธกิจที่สัมพันธ์กับชุมชน ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านกาวิจัยและด้านการบริการวิชาการ

**ตารางที่ 7.4-4 สังคม**

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	2560		2561		2562		2563		2564	
		ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ	ค่าจริง	เปรียบเทียบ
ผลลัพธ์ตัวชี้วัด Green office	64.35 คะแนน	เตรียมการ	N/A	เตรียมการ	N/A	เตรียมการ	N/A	เตรียมการ	N/A	82.55	88
จำนวนชิ้นงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน	≥ 1 ต่อพื้นที่	1	N/A	1	N/A	1	N/A	1	N/A	2	N/A
จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม Cultural Entrepreneurship	1 งาน	1	N/A	1	N/A	1	N/A	1	N/A	1	N/A

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ในปีที่ผ่านมางบประมาณรายได้คณะตามปีงบประมาณ มีจำนวนที่ลดลง เนื่องจายอดจำนวนนิสิตที่เข้าศึกษาต่อในรับอุดมศึกษานั้นมีจำนวนที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เงินรายได้คณะลดลง

ตารางที่ 7.5-1 ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	ปีงบประมาณ			
		2561	2562	2563	2564
งบประมาณรายได้คณะตามปีงบประมาณ	-	10,596,094	10,706,699	10,249,783	9,848,533
งบประมาณรายได้คณะที่ใช้ไป	≥ ร้อยละ 80	89.25	66.65	62.24	63.57
งบประมาณรายได้คณะคงเหลือ	-	1,138,594.88	3,571,213.20	3,870,312.16	3,587,718.22

## (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

คณะ ฯ มีผลการดำเนินงานด้านการตลาดดังนี้ ด้านการจัดการศึกษา มีการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรให้มีมาตรฐานในระดับสากล AUN QA เพื่อใช้เป็นกลไกในการทำการตลาดด้านการศึกษา และมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตร ลงไปในระดับของโรงเรียน สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทำให้มี ผู้เรียนและผู้สนใจเข้ามาศึกษาในหลักสูตรของคณะทุกระดับ ในปีการศึกษาที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นในทุกๆปี ด้านการวิจัย คณะ ฯ ได้รับทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับจัดสรรอย่างต่อเนื่อง โดยมีงบประมาณและอัตราส่วนของเงินวิจัยต่อบุคลากรสายวิชาการมากขึ้นกว่าทุกปี ในส่วนของด้านการบริการวิชาการ คณะ ฯ คำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานของการบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อการพัฒนาตามพันธกิจหลักของคณะและมหาวิทยาลัยโดย สร้างมาตรฐานและกรอบ คุณภาพการศึกษา ซึ่งให้นิสิตสามารถเข้าสอบวัดระดับความรู้ เพื่อเทียบเกณฑ์มาตรฐาน CEFR ได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้คณะยังมีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางด้านวิชาการเพื่อสร้างเครือข่ายสนับสนุนการดำเนินงานของคณะในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการส่งนิสิตไปฝึกงาน สหกิจศึกษา และมีการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น (Non-degree)

### ตารางที่ 7.5-2 ผลการดำเนินการด้านตลาด

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ค่าจริง	ค่าเปรียบเทียบ	ค่าจริง	ค่าเปรียบเทียบ	ค่าจริง	ค่าเปรียบเทียบ	ค่าจริง	ค่าเปรียบเทียบ	ค่าจริง	ค่าเปรียบเทียบ
จำนวนนิสิตรับจริง ระดับปริญญาตรี	870	คน	442	644	477	814	495	847	451	931	568	847
จำนวนนิสิตรับจริง ระดับบัณฑิตศึกษา	100	คน	6	N/A	9	N/A	9	35	3	31	12	65
จำนวนนิสิตในพื้นที่เป้าหมาย (8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน) ระดับปริญญาตรี	590	คน	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	85	N/A
จำนวนนิสิตในพื้นที่เป้าหมาย (8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน) ระดับบัณฑิตศึกษา	0	คน	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A
จำนวนงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอกและภายใน	50,000	บาท/คน	206,659	123,042	227,687	273,807	221,277	180,365.87	298,071	N/A	178,884	N/A
ผลลัพธ์งานวิจัย จำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ	20	บทความ	2	2	0	12	6	8	12	N/A	24	N/A
จำนวนโครงการบริการวิชาการ	N/A	โครงการ	7	N/A	2	N/A	5	N/A	8	N/A	4	N/A
จำนวนงบประมาณโครงการบริการวิชาการ	N/A	บาท	1,820,000	N/A	32,183,800	N/A	4,460,000	N/A	9,190,000	N/A	5,000,000	N/A



**ค. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**
**ตารางที่ 7.5-3 ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ**

รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	หน่วย	ปี				
			2560	2561	2562	2563	2564
จำนวนโครงการที่ทำสำเร็จ	$\geq 90$	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	60.47
จำนวนโครงการที่ยกเลิก	$\leq 5$	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	39.53
จำนวนโครงการที่ทำตามแผน	$\geq 90$	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	60.47