



รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ประจำปีการศึกษา 2565
(1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566)

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

จัดทำรายงาน วันที่ 25 เดือน สิงหาคม ปี พ.ศ. 2566

สารบัญ

	หน้า
บทนำ : โครงร่างองค์กร	1
ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร	1
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	5
ส่วนที่ 2 สถานการณ์ของสถาบัน	7
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	7
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	9
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	9
หมวด 1 การนำองค์กร	10
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	10
1.2 การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม	15
หมวด 2 กลยุทธ์	20
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	20
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	28
หมวด 3 ลูกค้า	33
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	33
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	42
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	49
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	49
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	52
หมวด 5 บุคลากร	55
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	55
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	61
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	66
6.1 กระบวนการทำงาน	67
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	73
หมวด 7 ผลลัพธ์	75
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และ ด้านกระบวนการ	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	78
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	82
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	86

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ P.1 -1	การจัดการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ	1
ตารางที่ P.1 -2	จุดเด่นของหลักสูตร	1
ตารางที่ P.1-3	พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและสมรรถนะหลักขององค์กร	2
ตารางที่ P.1-4	จำนวนบุคลากรสายวิชาการ	3
ตารางที่ P.1-5	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	3
ตารางที่ P.1-6	ปัจจัยในการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จของบุคลากร	3
ตารางที่ P.1-7	สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย	4
ตารางที่ P.1-8	สินทรัพย์	4
ตารางที่ P.1-9	กฎระเบียบข้อบังคับ	4
ตารางที่ P.1-10	ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6
ตารางที่ P.1-11	ผู้ส่งมอบ บทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	7
ตารางที่ P.2-1	ตัวชี้วัดความสำคัญตามผลิตภัณฑ์ที่ใช้เปรียบเทียบ	8
ตารางที่ P.2-2	ข้อมูลเปรียบเทียบ	8
ตารางที่ P.2-3	บริบทเชิงกลยุทธ์	9
ตารางที่ 1.1-1	การสื่อสาร	13
ตารางที่ 1.1-2	บทบาทของผู้มีระดับสูงในการสร้างสภาพแวดล้อมให้องค์กรประสบ ความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต	14
ตารางที่ 1.1-3	การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ	14
ตารางที่ 1.2-1	การกำกับดูแลองค์กรตามประเด็นต่าง ๆ	15
ตารางที่ 1.2-2	กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญขององค์กร	17
ตารางที่ 1.2-3	การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลสาธารณะและการดำเนินการป้องกัน	18
ตารางที่ 2.1-1	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	20
ตารางที่ 2.1-2	โอกาสเชิงกลยุทธ์และการสร้างนวัตกรรม	21
ตารางที่ 2.1-3	การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	22
ตารางที่ 2.1-4	แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ	24
ตารางที่ 2.2-1	การจัดสรรทรัพยากร	29
ตารางที่ 2.2-2	แผนปฏิบัติการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 2.2-3	แผนการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ของบุคลากรสายวิชาการ	30
ตารางที่ 2.2-4	แผนการลาศึกษาต่อ ของบุคลากรสายวิชาการ	31
ตารางที่ 2.2-5	แผนการยื่นขอตำแหน่งระดับชำนาญการ และการลาศึกษาต่อ ของบุคลากรสายสนับสนุน	31
ตารางที่ 3.1-1	ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน	34
ตารางที่ 3.1-2	ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี	37
ตารางที่ 3.1-3	การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	40
ตารางที่ 3.2-1	Customer journey	42
ตารางที่ 3.2-2	การจัดการความสัมพันธ์	43
ตารางที่ 3.2-3	การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	45
ตารางที่ 3.2-4	แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น	47
ตารางที่ 5.1-1	จำนวนนิสิตเต็มเวลา (Full Time Equivalent Student : FTES)	56
ตารางที่ 5.1-2	ทักษะและสมรรถนะ ของสายวิชาการ	56
ตารางที่ 5.1-3	ทักษะและสมรรถนะ ของสายสนับสนุน	56
ตารางที่ 5.1-4	กระบวนการสรรหา	57
ตารางที่ 5.1-5	แนวทางการบริหารและดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล	59
ตารางที่ 5.2-1	ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานสายวิชาการ	62
ตารางที่ 5.2-2	ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานสายสนับสนุน	64
ตารางที่ 5.2-3	การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	65
ตารางที่ 5.2-4	ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา ของบุคลากรคณะฯ	65
ตารางที่ 6.1-1	แนวคิดการออกแบบการจัดการศึกษา	69
ตารางที่ 6.1-2	แนวคิดการออกแบบการวิจัยและบริการวิชาการ	70
ตารางที่ 6.1-3	ตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน	70
ตารางที่ 6.1-4	กระบวนการสนับสนุน ตัววัดในกระบวนการ และผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน	71
ตารางที่ 6.1-5	การปรับปรุงกระบวนการ	72
ตารางที่ 6.1-6	การจัดการนวัตกรรม	72
ตารางที่ 7.1-1	ชุมชนที่ได้รับการส่งเสริม และพัฒนาผ่านโครงการ 1 Faculty 1 Signature	77
ตารางที่ 7.1-2	การดำเนินงานด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 7.3-1	ผลการประเมินโครงการสำนักงานสีเขียว	81
ตารางที่ 7.3-2	ผลการประเมินความสุขต่อองค์กร Happy Work Life (Happy Plus)	81
ตารางที่ 7.3-3	ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร	82
ตารางที่ 7.4-1	ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ของบุคลากรภายในคณะ	83
ตารางที่ 7.4-2	ผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะฯ ของผู้บริหารตามประเด็นยุทธศาสตร์	83
ตารางที่ 7.4-3	ผลลัพธ์การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ	85

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ P.1-1	โครงสร้างองค์กรคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	5
ภาพที่ P.1-2	โครงสร้างการบริหารคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	6
ภาพที่ 1.1-1	กระบวนการกำหนดและทบทวนประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ	10
ภาพที่ 1.1-2	วิสัยทัศน์ปีงบประมาณ 2564-2568	11
ภาพที่ 1.1-3	วิสัยทัศน์ปีงบประมาณ 2567-2571	11
ภาพที่ 1.1-4	BCA PDCA Communication System	12
ภาพที่ 2.2-1	ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากร	30
ภาพที่ 2.2-2	กระบวนการคาดการณ์ผลการดำเนินการ	32
ภาพที่ 3.1-1	กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	33
ภาพที่ 3.1-2	การจำแนก และวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าตามผู้มีอิทธิพล (Powerและผู้ได้รับผลกระทบ (Impact)	39
ภาพที่ 4.1-1	กระบวนการจัดทำตัวชี้วัดและติดตามผลดำเนินการ	49
ภาพที่ 4.1-2	ระบบวัดผลการดำเนินงาน	50
ภาพที่ 4.2-1	กระบวนการจัดการความรู้ของคณะฯ	54
ภาพที่ 5.1-1	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	55
ภาพที่ 5.1-2	กระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร บุคลากรสายวิชาการ	58
ภาพที่ 5.1-3	แผนผังคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา	60
ภาพที่ 5.2-1	กระบวนการขับเคลื่อนความผูกพัน	61
ภาพที่ 5.2-2	กระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงาน	62
ภาพที่ 6.1-1	กระบวนการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ	67
ภาพที่ 6.1-2	กระบวนการทำงาน	68
ภาพที่ 7.1-1	คะแนนผลการประเมินคุณภาพหลักสูตร	75
ภาพที่ 7.1-2	ร้อยละของนิสิตที่สำเร็จการศึกษาตามรอบเวลา (ปริญญาตรี)	75
ภาพที่ 7.1-3	ร้อยละของนิสิตที่มีงานทำ หรือศึกษาต่อหลังสำเร็จการศึกษาภายใน 1 ปี	75
ภาพที่ 7.1-4	เงินเดือนเฉลี่ยของนิสิตที่สำเร็จการศึกษา	75
ภาพที่ 7.1-5	ผลงานวิจัยที่ได้รับตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	76
ภาพที่ 7.1-6	คะแนนการประเมินความสามารถของบัณฑิตจากผลการสำรวจนายจ้าง	76
ภาพที่ 7.1-7	จำนวนสื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์	76

สารบัญภาพ (ต่อ)

		หน้า
ภาพที่ 7.1-8	จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติของบุคลากร	76
ภาพที่ 7.1-9	จำนวนโครงการบริการวิชาการ	76
ภาพที่ 7.1-10	อัตราส่วนการรับนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีได้ตามเป้า	77
ภาพที่ 7.1-11	อัตราส่วนการรับนิสิตหลักสูตรบัณฑิตศึกษาได้ตามเป้า	77
ภาพที่ 7.1-12	ผลลัพธ์คะแนนประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ	77
ภาพที่ 7.1-13	ร้อยละของนิสิตที่ลาออกในแต่ละปีการศึกษา	77
ภาพที่ 7.1-14	จำนวนโครงการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก	77
ภาพที่ 7.1-15	งบประมาณวิจัยและการจ้างที่ปรึกษาจากแหล่งทุนภายนอก	77
ภาพที่ 7.1-16	จำนวนทุนวิจัยต่อบุคลากร	77
ภาพที่ 7.1-17	จำนวนผลงานวิจัยที่เผยแพร่ทั้งหมดของคณะ	77
ภาพที่ 7.1-18	ร้อยละการส่งมอบครุภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด	78
ภาพที่ 7.1-19	จำนวน MoU ด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ	78
ภาพที่ 7.2-1	ร้อยละความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	79
ภาพที่ 7.2-2	ร้อยละความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	79
ภาพที่ 7.2-3	ร้อยละความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการได้รับข้อมูลและการสนับสนุนจากคณะ	79
ภาพที่ 7.2-4	ร้อยละความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการได้รับข่าวสารของคณะ	79
ตารางที่ 7.2-1	ร้อยละการเกิดซ้ำของข้อร้องเรียนเดิม	79
ภาพที่ 7.2-5	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าพันธมิตรด้านบริการวิชาการต่อคุณภาพหลักสูตรอบรม	79
ภาพที่ 7.2-6	ร้อยละของความผูกพันและความภาคภูมิใจของศิษย์เก่า และจำนวนโครงการที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายศิษย์เก่า	80
ภาพที่ 7.3-1	ผลการประเมินสมรรถนะและอัตรากำลังของบุคลากร	80
ภาพที่ 7.3-2	ผลลัพธ์ความผูกพันของบุคลากรจากแบบประเมิน	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ภาพที่ 7.3-3	ผลลัพธ์ความผูกพันของบุคลากรจากการเข้าร่วมโครงการ BCA Unity (informal)	81
ภาพที่ 7.3-4	ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาตนเองสายวิชาการ ตอบสนองต่อหลักสูตร	82
ภาพที่ 7.3-5	ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาตนเองสายสนับสนุน ตอบสนองต่อการพัฒนางาน	82
ภาพที่ 7.3-6	สัดส่วนของการพัฒนาตนเองสายวิชาการ ตอบสนองต่อหลักสูตร	82
ภาพที่ 7.3-7	สัดส่วนของการพัฒนาตนเองสายสนับสนุนตอบสนองต่อการพัฒนางาน	82
ภาพที่ 7.4-1	ผลการจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	85
ภาพที่ 7.4-2	ผลการประเมิน ITA	86
ภาพที่ 7.4-3	จำนวนโครงการวิจัยและบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนจากงบประมาณรายได้ คณะ	86
ภาพที่ 7.4-4	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	86
ภาพที่ 7.5-1	ด้านงบประมาณ และการเงิน	87
ภาพที่ 7.5-2	ประสิทธิภาพจากการใช้งบประมาณ	87
ภาพที่ 7.5-3	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ	88
ภาพที่ 7.5-4	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์	88

คำอธิบายศัพท์หรือตัวย่อ

คำศัพท์/ตัวย่อ	คำอธิบายศัพท์
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยพะเยา
คณะ ฯ	คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
UP-DMS	ระบบบริหารจัดการเอกสาร
UP-PSF	UP – Professional Standard Frameworks (การประเมินอาจารย์มืออาชีพ)
REG	ระบบบริการการศึกษา
E-Budget	ระบบบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัยพะเยา
DEAN	คณบดี
VD	รองคณบดี
VD-AD	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
VD-AC	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
VD-CRGE	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาความร่วมมือและพันธกิจสากล
VD-SD	รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและกิจการพิเศษ
HP	ประธานหลักสูตร
FC	คณะกรรมการประจำคณะ
H-OF	หัวหน้าสำนักงาน
H-AD	หัวหน้างานบริหารทั่วไป
H-AC	หัวหน้างานวิชาการ
H-PL	หัวหน้างานแผนงาน
AD	งานบริหารทั่วไป
AC	งานวิชาการ
PL	งานแผนงาน
AC-SE	งานบริการวิชาการ
Office	สำนักงานคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

บทนำ : โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร (Organization Description)

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ (School of Business and Communication Arts : BCA) เดิมชื่อ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ (School of Management and Information Sciences : MIS) จัดตั้งขึ้น เป็นคณะวิชาลำดับที่ 12 ของมหาวิทยาลัยพะเยา และได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็น “คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์” เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2563 ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยพะเยา ในคราวประชุมครั้งที่ 6/2563 มีการจัดการเรียน การสอนในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา รวมทั้งหมด 12 หลักสูตร คณะฯ มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการ บริหาร เช่น ระบบบันทึกภาระงานที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน และ ระบบบริหารจัดการการฝึกงานและปฏิบัติสหกิจศึกษาสำหรับบัณฑิตของคณะฯ นอกจากนี้ คณะฯ ยังมีความมุ่งมั่นในการ พัฒนาระบบบัณฑิตให้มีความเป็นเลิศในการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร และยกระดับศักยภาพของคณะฯ ให้ได้รับการ รับรองในมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX)

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

ตารางที่ P.1-1 การจัดการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ

ผลิตภัณฑ์	กลไกการส่งมอบ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ
ด้านการจัดการศึกษา - ระดับปริญญาตรี 8 หลักสูตร - ระดับปริญญาโท 2 หลักสูตร - ระดับปริญญาเอก 2 หลักสูตร	- การจัดการเรียนการสอนในห้อง - การจัดการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการเพื่อ เพิ่มพูนทักษะจากการปฏิบัติจริง - การฝึกงาน และฝึกสหกิจศึกษาเพื่อสะสม ประสบการณ์ - การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองผ่านการทำโครงการ งานวิจัยระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	- ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามมาตรฐานวิชาชีพ สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะความเป็น ผู้ประกอบการและการสื่อสารแบบมีมืออาชีพ - ส่งเสริมและพัฒนานิสิตให้มีความพร้อมด้านสุขภาพ บุคลิกภาพ และสุนทรียภาพ ตามอัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย
ด้านการวิจัย - การสร้างองค์ความรู้ใหม่	- รายงานการวิจัย - การตีพิมพ์และเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ - การนำนวัตกรรมขับเคลื่อนการยกระดับชุมชน	- ผลิตผลงานวิจัยสู่นวัตกรรม และยกระดับคุณภาพของ ชุมชนสู่สากล - ผลิตผลงานเพื่อการตีพิมพ์และเผยแพร่ในระดับชาติ และนานาชาติ
ด้านการบริการวิชาการ - การบริการวิชาการที่ไม่แสวงหารายได้ - การบริการวิชาการที่มุ่งแสวงหารายได้	- ผ่านการจัดหลักสูตรฝึกอบรม - ผ่านการบริการวิชาการ (ชุมชน/สังคม/วิสาหกิจ ชุมชน/ผู้ประกอบการ)	- ยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม

ตารางที่ P.1-2 จุดเด่นของหลักสูตร

หลักสูตร	จุดเด่น
1) หลักสูตรระดับปริญญาตรี	
บธ.บ. (การจัดการธุรกิจ)	สร้างบัณฑิตให้เป็นนักบริหารและผู้ประกอบการที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เรียนรู้เครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาวะความเป็นผู้นำทางธุรกิจ
บธ.บ. (การตลาดดิจิทัล)	สร้างบัณฑิตให้เป็นนักบริหารการตลาดในยุคดิจิทัลและเจ้าของธุรกิจอย่างมืออาชีพ เรียนรู้การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและ การใช้เครื่องมือทางการตลาดที่ทันสมัย ก้าวทันโลก

หลักสูตร	จุดเด่น
บธ.บ. (การเงินและการลงทุน)	สร้างบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการเงินและการลงทุนอย่างมืออาชีพ ตีตลาดธุรกิจวิชาการ โดยส่งเสริมให้นิสิตสอบใบประกอบวิชาชีพทั้งในด้านการเงินและการลงทุน รวมถึงธุรกิจประกันภัย
บข.บ. (การบัญชี)	สร้างบัณฑิตให้เป็นนักวิชาชีพทางบัญชีอย่างมืออาชีพ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งภาครัฐและเอกชน ผ่านการเรียนรู้ประสบการณ์ในห้องปฏิบัติการที่มีความทันสมัย
ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์)	สร้างบัณฑิตให้สามารถวิเคราะห์และอธิบายพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ นำไปสู่การระดมทุน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งระดับชุมชน สังคม และประเทศ โดยใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์
ศศ.บ. (การท่องเที่ยวและการโรงแรม)	สร้างบัณฑิตให้มีความเข้าใจและรอบรู้ในวิชาชีพของอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม เรียนรู้ผ่านห้องปฏิบัติการการท่องเที่ยวและโรงแรมที่ทันสมัย อีกทั้งยังมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับองค์กรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ
นศ.บ. (การสื่อสารสื่อใหม่)	สร้างบัณฑิตให้มีความรู้ด้านการผลิตสื่อและการสร้างสรรค์เนื้อหาที่บูรณาการการเรียนและฝึกปฏิบัติจริง สามารถทำงานได้ทั้งงานเบื้องหน้าและเบื้องหลัง ผ่านช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบ
นศ.บ. (การจัดการการสื่อสาร)	สร้างบัณฑิตให้มีความรอบรู้และวางแผนการใช้เครื่องมือทางการสื่อสารที่ทันสมัยอย่างมืออาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในสายวิชาชีพ
2) หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)	สร้างนักบริหารมืออาชีพ ที่มีความรอบรู้ มีความเป็นผู้นำ มีทักษะด้านการบริหารภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างพลวัต สามารถพัฒนาธุรกิจและองค์การสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และความเท่าเทียม
ศศ.ม. (การจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม)	มุ่งพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ตลอดจนนักวิชาการให้มียุทธศาสตร์ ทักษะ วิสัยทัศน์ การบริหารจัดการ พร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวและโรงแรม รวมทั้งเพิ่มสมรรถนะในการสร้างความรู้ใหม่ซึ่งก่อประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ
ปร.ด. (บริหารธุรกิจ)	มุ่งสร้างนักวิจัยมืออาชีพ ที่มีความรอบรู้ศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจอย่างลึกซึ้ง มีศักยภาพในการทำวิจัยที่หลากหลาย สร้างนวัตกรรมและผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์สามารถตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารระดับนานาชาติที่มีผลกระทบสูง
ปร.ด. (การจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม)	ผลิตบัณฑิต นักวิจัย บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ให้มีสมรรถนะสูง เพื่อให้เป็นที่มียุทธศาสตร์ที่สามารถประยุกต์และสร้างสรรค์องค์ความรู้ในมิติต่างๆ เพื่อสามารถจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งสร้างเครือข่ายการพัฒนา ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

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

ตารางที่ P.1-3 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและสมรรถนะหลักขององค์กร

วิสัยทัศน์	“องค์กรชั้นนำในการผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร”
พันธกิจ	คณะฯ ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามมาตรฐานวิชาชีพ สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะความเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสารแบบมืออาชีพ 2) พัฒนานิสิตให้มีความพร้อมด้านสุขภาวะ บุคลิกภาพ และสุนทรียภาพ ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 3) ผลิตผลงานวิจัยสู่นวัตกรรม และยกระดับคุณภาพของชุมชนสู่สากล 4) ให้บริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม 5) ยกระดับคุณภาพการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
ค่านิยม	BCAUP มาจาก B: Benefit, C: Creative, A: Academic excellence, U: Unity, P: Professionalism
วัฒนธรรมองค์กร	ขับเคลื่อนพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
สมรรถนะหลัก	1) การผลิตบัณฑิตที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสู่อนาคต 2) การผลิตงานวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

ตารางที่ P.1-4 จำนวนบุคลากรสายวิชาการ

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	วุฒิการศึกษา (ระดับปริญญา)			ลาศึกษาต่อ	ตำแหน่งทางวิชาการ			
		(ตรี)	(โท)	(เอก)		อาจารย์	ผศ.	รศ.	ศ.
1) สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ	9	-	2	7	-	7	2	-	-
2) สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล	5	-	4	1	-	4	1	-	-
3) สาขาวิชาการเงินและการลงทุน	5	-	1	4	-	3	1	1	-
4) สาขาวิชาการบัญชี	9	-	5	4	-	7	2	-	-
5) สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	9	-	5	4	3	2	7	-	-
6) สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	11	-	-	11	-	9	2	-	-
7) สาขาวิชาการสื่อสารสื่อใหม่	8	-	3	5	1	6	1	1	-
8) สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร	6	-	6	-	1	6	-	-	-
รวม	62	-	26	36	5	42	16	2	-

หมายเหตุ 1) นับรวมผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 คน สาขาการเงินฯ และสาขาเศรษฐศาสตร์ 2) นับรวมผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษ จำนวน 1 คน สาขาการบัญชี

ตารางที่ P.1-5 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน

งาน	ประเภท		วุฒิการศึกษา (ระดับปริญญา)			ตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะ			
	พจน. มหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง คณณะฯ	(ตรี)	(โท)	(เอก)	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
งานบริหารทั่วไป									
- บุคลากร	1	-	1	-	-	1	-	-	-
- นักวิชาการเงินและบัญชี	1	-	-	1	-	1	-	-	-
- นักวิชาการพัสดุ	1	-	-	1	-	1	-	-	-
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์	1	-	1	-	-	1	-	-	-
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	-	-	1	-	1	-	-	-
งานวิชาการ									
- นักวิชาการศึกษา	6	1	5	2	-	7	-	-	-
งานแผนงาน									
- นักวิชาการศึกษา	3	-	2	1	-	3	-	-	-
- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	-	1	-	-	1	-	-	-
รวม	16		10	6	-	16	-	-	-

ตารางที่ P.1-6 ปัจจัยในการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จของบุคลากร

	ปัจจัยในการขับเคลื่อน
ความผูกพันต่อองค์กร	ขีดความสามารถส่วนบุคคล/รางวัล การได้รับการยอมรับ และสิ่งทดแทน/บทบาทของผู้บังคับบัญชา/การปรับปรุงพัฒนา ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม/บรรยากาศการทำงาน/การรับรู้การสื่อสาร
ความสุขต่อองค์กร	สภาพแวดล้อมโดยรวม/การได้รับการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพที่ดี/สวัสดิการที่ได้รับ/การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน หรือพร.ม.มหาวิทยาลัย/ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือปรับขึ้นเงินค่าจ้างด้วยความเหมาะสม/มีความมั่นคงในอาชีพ/ค่าตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน (การถูกฟ้องร้อง/ การได้รับอันตรายจากการทำงาน ฯลฯ)/สามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับผู้บังคับบัญชา/ความถูกต้องและ

	ปัจจัยในการขับเคลื่อน
	ความตรงเวลาของการจ่ายค่าจ้าง หรือเงินเดือน/ความถูกต้องและความตรงเวลาของการจ่ายค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนอื่น/ความสุขในการทำงาน/ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ P.1-7 สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ประเด็น	รายละเอียด
สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	สวัสดิการที่พิกภายในมหาวิทยาลัยสำหรับบุคลากร, การเบิกค่าเล่าเรียนของบุตร, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, กองทุนประกันสังคม, เงินช่วยเหลือด้านสังคม, การลา (ลาป่วย ลาคลอด ลากิจ ลาพักผ่อน และลาอุปสมบท)
ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพ	การตรวจสุขภาพประจำปี, ประกันสุขภาพกลุ่ม (รายปี), ค่ารักษาพยาบาล, กิจกรรมตรวจสุขภาพวัดมวลกล้ามเนื้อ อบรมให้ความรู้ทางโภชนาการ และออกกำลังกายภายใต้โครงการ BMI-Challenge, การฉีดวัคซีน Covid-19, มีชุดตรวจโควิด ATK สำหรับบุคลากร
ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย	การฝึกซ้อมแผนดับเพลิงหนีไฟ, อบรมการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR), Green Office

(4) สินทรัพย์ (Assets)

ตารางที่ P.1-8 สินทรัพย์

ประเภท	สินทรัพย์และรายละเอียด
สถานที่และพื้นที่การเรียนรู้	1) ห้องสำนักงานคณะและห้องทำงานของอาจารย์แต่ละสาขา จำนวน 7 ห้อง 2) ห้องบัณฑิตศึกษา (การท่องเที่ยวและการโรงแรม และบริหารธุรกิจ) 3) ห้องบันทึกการเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 3 ห้อง 4) ห้องปฏิบัติการ 3 ห้อง (การท่องเที่ยวและการโรงแรม, การบัญชี และนิเทศศาสตร์) 5) ห้องประชุมคณะฯ จำนวน 2 ห้อง 6) พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) ได้แก่ ลานกิจกรรมข้างห้องภูมายาว 1, ลานกิจกรรมหน้าห้องสโมสรนิสิต, ลานกิจกรรมสนามหญ้าหน้าตึกคณะฯ 7) ห้องรับรองบุคลากรคณะฯ และมุมออกกำลังกายในร่ม (Fitness)
แหล่งเรียนรู้	1) มุมหนังสือด้านบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ 2) ห้องข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีข้อมูลการซื้อขายหลักทรัพย์ (ราย Deal และ/หรือ ราย Order) ภายใต้นบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MoU) ระหว่างคณะฯ กับตลาดหลักทรัพย์ฯ
ระบบสารสนเทศที่คณะพัฒนาขึ้นเอง	1) ระบบบันทึกภาระงานที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน 2) ระบบบริหารจัดการการฝึกงานและปฏิบัติสหกิจศึกษาสำหรับนิสิตของคณะฯ บันทึกการฝึกงาน/ปฏิบัติสหกิจศึกษาผ่านระบบออนไลน์
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	1) โปรแกรม V-Mix สำหรับสนับสนุนการเรียนการสอน ของหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต ด้านภาพและเสียง 2) โปรแกรมระบบสำรองที่นั่ง (Amadeus) สาขาวิชาการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นโปรแกรมการจองระบบตั๋วเครื่องบิน 3) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ UP-Wi-Fi และ Fahmui-Wi-Fi ความเร็วสูง 10 Gigabits ซึ่งครอบคลุมพื้นที่อาคารในความรับผิดชอบของคณะฯ

หมายเหตุ 1) คณะฯ ใช้ห้องเรียนส่วนกลาง ที่จัดสรรของมหาวิทยาลัยพะเยา 2) คณะฯ ใช้คอมพิวเตอร์ในการเรียนการสอนและการสืบค้น ส่วนกลางจากมหาวิทยาลัยพะเยา (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ)

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

ตารางที่ P.1-9 กฎระเบียบข้อบังคับ

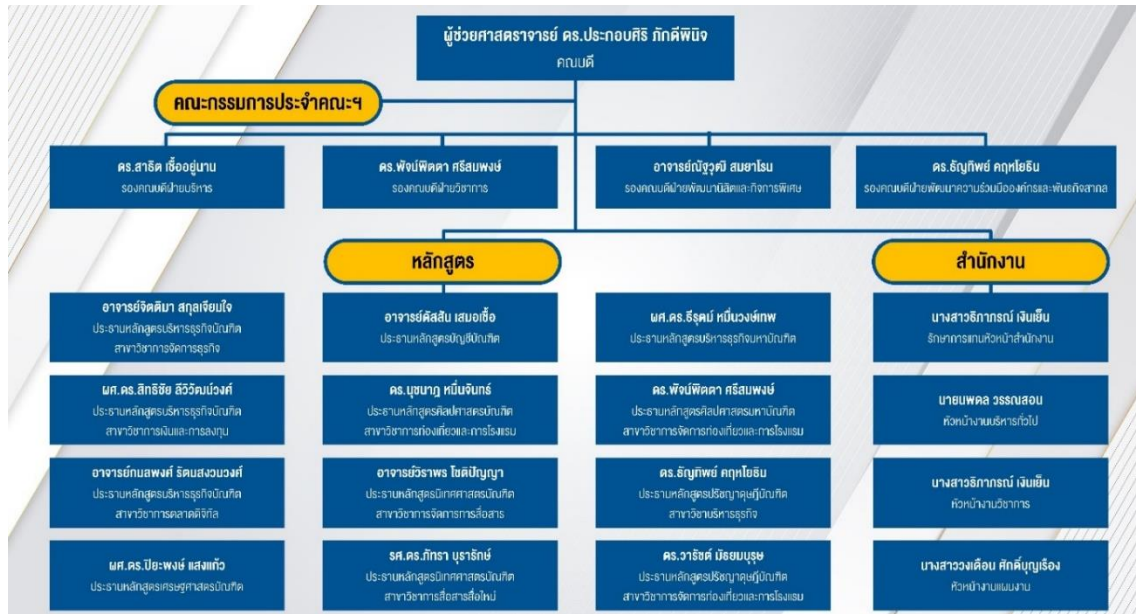
ด้าน	กฎระเบียบ ข้อบังคับ
ผลิตบัณฑิต (พันธกิจที่ 1 และ 2)	1) พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 2) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 3) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558

ด้าน	กฎระเบียบ ข้อบังคับ
	4) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2561 5) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2561 6) เกณฑ์การรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร (AUN-QA version 4.0)
วิจัยและบริการวิชาการ (พันธกิจที่ 3 และ 4)	1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยจรรยาบรรณนักวิจัยและแนวทางปฏิบัติ พ.ศ. 2553 2) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย หลักเกณฑ์การบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย พ.ศ. 2554 3) ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การบริหารจัดการการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558 4) แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณรายได้คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ พ.ศ. 2565 5) แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การสนับสนุนทุนอุดหนุนการบริการวิชาการจากงบประมาณรายได้คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ พ.ศ. 2565
บริหารงานคุณภาพ องค์กร (พันธกิจที่ 5)	1) ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563 2) ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การบริหารงบประมาณของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2563 3) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย วินัย การรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย ของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2564 4) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การอุทธรณ์และร้องทุกข์ของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563 5) ระเบียบมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย จรรยาบรรณ และคุณธรรมของบุคลากร พ.ศ. 2554 6) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม 7) เกณฑ์การประเมินสำนักงานสีเขียว ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม 8) เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส 9) มาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยง สำหรับหน่วยงานของรัฐ ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง 10) หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐาน และหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานภาครัฐ พ.ศ. 2561 และหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร





ภาพที่ P.1-2 โครงสร้างการบริหารคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STEAKHOLDERS)

คณะฯ ได้สำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

- 1) ผู้เรียน 2) ลูกค้ำกลุ่มอื่น ประกอบไปด้วย ลูกค้ำในอนาคต และลูกค้ำในอดีต 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ P.1-10 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเภท	ความต้องการและความคาดหวัง
1. ผู้เรียน	
1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี	เมื่อสำเร็จการศึกษาได้รับความรู้ และมีความสามารถพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน
1.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	เมื่อสำเร็จการศึกษาสามารถนำองค์ความรู้ ไปประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ลูกค้ำกลุ่มอื่น	
2.1 ลูกค้ำในอนาคต	
2.1.1 นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย	ได้รับข้อมูลข่าวสาร/จบการศึกษาตรงเวลา/การศึกษาที่มีคุณภาพ/มีงานทำหลังจากสำเร็จการศึกษา/มีชีวิตความเป็นอยู่ในคณะฯ ร่วมกันอย่างมีความสุข/ คณะฯ เอาใจใส่ในสัติดในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย
2.1.2 นักเรียนสายอาชีวศึกษา	
2.1.3 ผู้ปกครอง	
ได้รับข้อมูลข่าวสาร/จบการศึกษาตรงเวลา/การศึกษาที่มีคุณภาพ/อาจารย์ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการอย่างเต็มความสามารถ/บุคลากรภายในคณะฯ มีจิตใจดี มีเมตตา และให้ความรักกับนักเรียนด้วยความจริงใจ/ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ดี	
2.2 ลูกค้ำในอดีต¹	
2.2.1 ศิษย์เก่าระดับปริญญาตรี	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคณะด้านวิชาการ ด้านการเรียน และฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2.2.2 ศิษย์เก่าระดับบัณฑิตศึกษา	
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3.1 แหล่งทุน	คุณภาพของผลงานวิจัย/การนำผลงานไปใช้ประโยชน์
3.2 ชุมชนเป้าหมายพื้นที่วิจัยและบริการวิชาการ	เกิดผลกระทบเชิงบวกจากการดำเนินโครงการวิจัยและบริการวิชาการที่ส่งเสริม และพัฒนาพื้นที่ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชนในพื้นที่

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

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATION ตารางที่ P.1-11 ผู้ส่งมอบ บทบาท และข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ผู้ส่งมอบ	ประเภท	บทบาท		ข้อกำหนดที่สำคัญ	กลไก/ช่องทางการสื่อสาร
		กระบวนการ	การส่งเสริมขีดความสามารถ		
1. การจัดการศึกษา					
ผู้ส่งมอบ	พัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์	การเรียนการสอน	พัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ	- มีคุณภาพ - ส่งมอบตรงเวลา	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ
คู่ความร่วมมือ	แหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษา	พัฒนานิสิต	เป็นแหล่งฝึกที่เสริมสร้างประสบการณ์ให้กับนิสิต	- สร้างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงให้กับนิสิต	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ
	สถาบันการศึกษา (ในและต่างประเทศ)	การเรียนการสอน	- การจัดการเรียนการสอน - การจัดกิจกรรมร่วมกัน	- การเสริมสร้างสมรรถนะให้กับนิสิต	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ
2. การวิจัยและบริการวิชาการ					
ผู้ส่งมอบ	พัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์	การวิจัย	พัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ	- มีคุณภาพ - ส่งมอบตรงเวลา	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ
คู่ความร่วมมือ	สถานประกอบการ/วิสาหกิจชุมชน/ชุมชน (รัฐ/เอกชน)	การจัดการคู่ความร่วมมือ	- โจทย์วิจัย - ร่วมกันพัฒนางานวิจัย	- สร้างโจทย์วิจัย - ยกระดับคุณภาพงานวิจัย - ยกระดับคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของชุมชน	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ
	สถาบันการศึกษา (ในและต่างประเทศ)	การจัดการคู่ความร่วมมือ	- ร่วมกันพัฒนางานวิจัย	- ยกระดับคุณภาพงานวิจัย	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ
3. หน่วยงานที่ทำบันทึกข้อตกลงทางวิชาการ					
ผู้ส่งมอบ	พัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์	บริการวิชาการ	พัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ	- มีคุณภาพ - ส่งมอบตรงเวลา	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ
คู่ความร่วมมือ	สถานประกอบการ/วิสาหกิจชุมชน/ชุมชน (รัฐ/เอกชน)	การจัดการคู่ความร่วมมือ	- ความต้องการในการพัฒนาร่วมกัน	- กำหนดประเด็นในการบริการวิชาการ - ยกระดับคุณภาพและความเป็นอยู่ของชุมชน	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ
	สถาบันการศึกษา (ในและต่างประเทศ)	การจัดการคู่ความร่วมมือ	- พัฒนางานร่วมกัน	- ยกระดับคุณภาพการบริการวิชาการ	- ช่องทาง Online - หนังสือราชการ

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)

คณะฯ จัดอยู่ในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีหลักสูตรที่บูรณาการศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์ โดยมีสถาบันฯ ในภาคเหนือซึ่งจัดคู่แข่งหลัก คือ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีประเด็นการเปรียบเทียบในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) ร้อยละการมีงานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษา 2) สัดส่วนระหว่างจำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ 3) สัดส่วนทุนสนับสนุนการวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ 4) สัดส่วนระหว่างจำนวนงานบริการวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ (ตารางที่ P.2-1)

ตารางที่ P.2-1 ตัวชี้วัดความสำคัญตามผลิตภัณฑ์ที่ใช้เปรียบเทียบ

ผลิตภัณฑ์	ตัวชี้วัดที่เทียบ	ปีการศึกษา				
		2561	2562	2563	2564	2565
ด้านการผลิตบัณฑิต	ร้อยละการมีงานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษา	N/A	56.39	77.91	79.52	74.05
ด้านการวิจัย	สัดส่วนระหว่างจำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์	-	1: 12.5	1: 4.20	1: 3.65	1: 3.26
	สัดส่วนทุนสนับสนุนการวิจัยต่อจำนวนอาจารย์	1: 227,686	1: 221,276	1: 298,071	1: 178,883	1: 347,953
ด้านบริการวิชาการ	สัดส่วนระหว่างจำนวนงานบริการวิชาการต่อจำนวนอาจารย์	1: 12.40	1: 12.40	1: 12.60	1: 4.77	1: 4.77

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Changes)

คณะฯ กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่มีอุปสรรคต่อการจัดการศึกษา ได้แก่ 1) อัตราการเกิดของประชากรไทยลดลงทำให้จำนวนของผู้เข้าศึกษาต่อลดลง 2) ความต้องการของตลาดแรงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงผันผวน 3) ภัยพิบัติและโรคอุบัติใหม่ที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดการศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และ 4) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี

คณะฯ มีโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ ได้แก่

- 1) นโยบายและทิศทางการพัฒนาประเทศที่เน้นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนไทยภายใต้การเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต
- 2) การเข้าสู่ Global Network เป็นโอกาสสำหรับการเพิ่มช่องทางการพัฒนางานวิชาการและงานวิจัย
- 3) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการเรียนรู้ของคนยุคใหม่ นำไปสู่การพัฒนาตนเองที่ตอบสนองต่อผู้เรียนทุกช่วงวัย (non-Degree) ที่สามารถ reskill หรือ upskill ผู้เรียนได้ในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนทั้ง onsite และ online
- 4) การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนาด้านงานวิจัยและงานบริการวิชาการสังคม
- 5) มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ซึ่งเป็นพื้นที่สำคัญในการเชื่อมโยงทางด้านการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว กับกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงตอนบน ประกอบด้วยประเทศจีน พม่า ลาว และไทย จึงเป็นโอกาสให้คณะผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพในการเข้าสู่งานระดับนักจัดการ ผู้บริหารชั้นต้น และผู้ประกอบการได้

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ทางด้านการประเมินคุณภาพหลักสูตร (AUN QA) ด้านงานวิจัย/บริการวิชาการ ใช้ฐานข้อมูล Database (ISI/SCOPUS/Google Scholar)

ตารางที่ P.2-2 ข้อมูลเปรียบเทียบ

ด้าน	ประเภทข้อมูล	เทียบกับสถาบัน/หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
1) การผลิตบัณฑิต	1) คะแนนผลการประเมินคุณภาพหลักสูตร	คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย นครสวรรค์เป็นต้นกำเนิดของคณะบริหารธุรกิจ และนิเทศศาสตร์ ที่ขยายโอกาสทางการศึกษา
	2) ร้อยละของนิสิตที่สำเร็จการศึกษาตามรอบเวลา (ปริญญาตรี)	
	3) ร้อยละของนิสิตที่มีงานทำ หรือศึกษาต่อหลังสำเร็จการศึกษาภายใน 1 ปี	

ด้าน	ประเภทข้อมูล	เทียบกับสถาบัน/หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
	4) เงินเดือนเฉลี่ยของนิสิตที่สำเร็จการศึกษา	มายังจังหวัดพะเยา จึงมีเป็นหน่วยงานที่มีบริบท และบุคลากรที่มีองค์ความรู้ใกล้เคียงกับคณะฯ ข้อมูลเปรียบเทียบพันธกิจด้านการจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ด้านการพัฒนาวิจัยสู่นวัตกรรม และด้านการพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม
	5) อัตราส่วนการรับนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีได้ตามเป้า	
	6) อัตราส่วนการรับนิสิตหลักสูตรบัณฑิตศึกษาได้ตามเป้า	
	7) ร้อยละของนิสิตที่ลาออกในแต่ละปีการศึกษา	
2) การวิจัย	1) จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ	
	2) จำนวนโครงการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก	
	3) งบประมาณวิจัยและการจ้างที่ปรึกษาจากแหล่งทุนภายนอก	
	4) จำนวนทุนสนับสนุนการวิจัยต่อบุคลากร	
3) การบริการวิชาการ	1) จำนวนการดำเนินโครงการบริการวิชาการ	
4) บริหารงานคุณภาพองค์กร	1) ผลการประเมินโครงการสำนักงานสีเขียว	- วิทยาลัยการศึกษา ตั้งอยู่ในอาคารเดียวกันกับคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอก และพื้นที่ใช้ประโยชน์คล้ายคลึงกัน แต่มีความต่างในด้านการบริหารจัดการภายในคณะฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำนักงานสีเขียว
	2) ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ITA ระดับประเทศ	- สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ตารางที่ P.2-3 บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (strategic challenge)	การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic advantage)
SC-1 พฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนในอนาคตที่เปลี่ยนไป	SA-1 การเรียนการสอน เน้นนิสิตทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนและสังคม
SC-2 Technology Disruption	SA-2 บุคลากรมีความรู้และความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง
SC-3 งานวิจัยและบริการวิชาการเพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคม	SA-3 บุคลากรมีความรู้และความสามารถที่หลากหลาย เกี่ยวข้องกับธุรกิจและการสื่อสาร และเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ การวิจัยและบริการวิชาการ
SC-4 งานวิจัยที่มีผลงานตีพิมพ์ที่มี Impact factor ระดับนานาชาติ	SA-4 นโยบายการสนับสนุนการตีพิมพ์และงบประมาณ

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

ผู้นำระดับสูงประกอบด้วย คณบดี และกรรมการประจำคณะฯ ตามโครงสร้างองค์กร (ภาพที่ P.1-1) นำองค์กรผ่านระบบการนำองค์กร มีการกำหนดและบททบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เชื่อมโยงกระบวนการการวางแผนกลยุทธ์และการสร้างวัฒนธรรมองค์กร สร้างความสมดุลให้กับความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติผ่านกระบวนการสื่อสาร การให้คำปรึกษาเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามทิศทางที่วางไว้ อีกทั้งทบทวนผลการดำเนินการที่สำคัญและประเมินประสิทธิผลของระบบการนำองค์กรเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการของคณะฯ รวมถึงระบบการนำองค์กร

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ใช้กระบวนการการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ตามภาพที่ 1.1-1 ให้ครอบคลุมพันธกิจของคณะฯ และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยพะเยา วิสัยทัศน์และค่านิยมของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์มีพัฒนาการดังนี้

ปี 2562 ช่วงการเตรียมการปรับเปลี่ยนจากคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ เป็นคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ คณะฯ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ มาทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดและอบรมเชิงปฏิบัติการการกำหนดกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมเพื่อพิจารณาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2564-2568) โดยร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด โดยร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ 4 ประเด็นเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ คือ 1) การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Education) 2) การพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม (Research to Innovation) 3) การพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม (Academic Services for Society) 4) การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence)

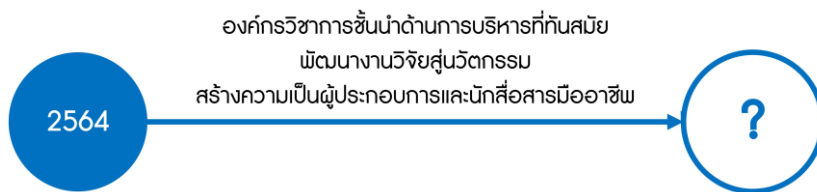
ปี 2566 หลังจากการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ร่วมกับการรับการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รอบปีการประเมินปีการศึกษา 2565 รายงานผลการประเมินคณะได้ทำการทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม เพื่อพิจารณาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2567-2571) เพื่อให้วิสัยทัศน์มีความชัดเจนตามอัตลักษณ์ลักษณะของคณะฯ อีกทั้งบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำวิสัยทัศน์ไปปฏิบัติและมีตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์



ภาพที่ 1.1-1 กระบวนการกำหนดและทบทวนประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ

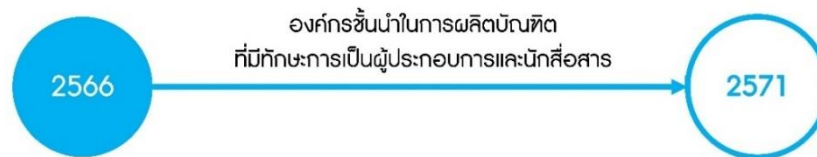
วิสัยทัศน์และค่านิยมของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์มีพัฒนาการ ดังนี้

ปี 2563 ช่วงการเตรียมการปรับเปลี่ยนจากคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ เป็นคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ คณะฯ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ มาทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดและอบรมเชิงปฏิบัติการการกำหนดกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมเพื่อพิจารณาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2564-2568) โดยร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “องค์กรวิชาการชั้นนำด้านการบริหารที่ทันสมัย พัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรม สร้างความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสารมืออาชีพ” ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีเป้าหมายเป็นองค์กรวิชาการชั้นนำที่สร้างความรู้และปัญญา เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร ที่เท่าทันต่อความเปลี่ยนแปลง และพัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรมในระดับสากล เมื่อร่วมกันพิจารณาในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ประจำปี คณะฯ ไม่ได้กำหนดระยะเวลาความสำเร็จของวิสัยทัศน์ ซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุวิสัยทัศน์ตามภาพที่ 1.1-2



ภาพที่ 1.1-2 วิสัยทัศน์ปีงบประมาณ 2564-2568

ปี 2566 หลังจากการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ร่วมกับการรับการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รอบปีการประเมินปีการศึกษา 2565 รายงานผลการประเมินคณะได้ทำการทบทวนวิสัยทัศน์ เป็น “องค์กรชั้นนำในการผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร” โดยมีเป้าหมายเป็นองค์กรวิชาการชั้นนำที่สร้างความรู้และปัญญา เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร ที่เท่าทันต่อความเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีงบประมาณ 2567-2571) เพื่อให้วิสัยทัศน์มีความชัดเจนตามอัตลักษณ์ลักษณะของคณะฯ อีกทั้งบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำวิสัยทัศน์ไปปฏิบัติและมีตัวชี้วัดความสำเร็จของวิสัยทัศน์ ตามภาพที่ 1.1-3

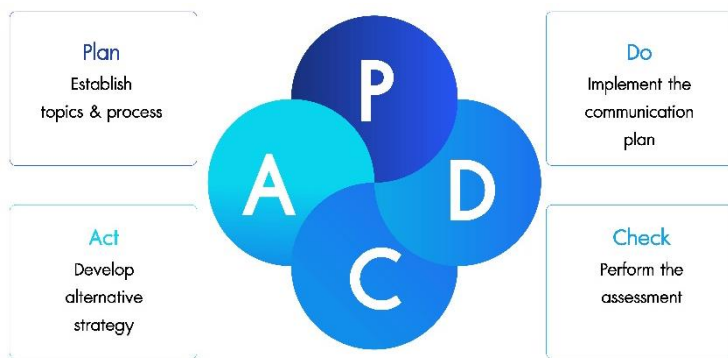


ภาพที่ 1.1-3 วิสัยทัศน์ปีงบประมาณ 2567-2571

ผู้นำระดับสูงทำการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ไปยังผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงทุกกิจกรรมของคณะฯ ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ผ่านงานสื่อสารองค์กรของคณะฯ ตามตาราง 1.1-1 การสื่อสาร

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงโดยคนบตี รองคนบตี และกรรมการประจำคณะ ส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมโดยยึดหลักการบริหารอย่างมีธรรมาภิบาล ประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริต นโยบายห้ามรับสินบนหรือของขวัญ โดยผู้นำระดับสูงทุกคนต้องเป็นต้นแบบของการปฏิบัติ เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคน ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่สำคัญขององค์กร และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตารางที่ P.1-9 สื่อสารนโยบายดังกล่าว อย่างสม่ำเสมอ และทุกช่องทางของการสื่อสาร เช่น กิจกรรมผู้บริหารคณะพบหลักสูตร การประชุมประจำปี และการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรและนิสิตสามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาหรือร้องเรียน และเพื่อ ป้องกันการกระทำที่เสี่ยงต่อการละเมิดกฎหมายหรือจริยธรรม โดยในปี 2565 คณะฯ ได้เพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่าน ระบบออนไลน์อีกหนึ่งช่องทาง เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน นอกจากนี้ คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม คือ 1) การประเมินตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ดังภาพที่ 7.4-2 2) ดำเนินงานตามแนวทางการประเมินสำนักงานสีเขียวที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ดังตารางที่ 7.3-1 และ 3) การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับการปรับปรุง ดังภาพที่ 7.4-1 โดยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร ประจำคณะฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการประจำคณะและเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินงาน กำกับดูแล และควบคุม โดยได้กำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการฯ ดังกล่าวเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

ข. การสื่อสาร**ภาพที่ 1.1-4 BCA PDCA Communication System**

ผู้บริหารคณะฯ มีการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ และลูกค้าที่สำคัญ ผ่านการบวนการ BCA PDCA Communication System (ภาพที่ 1.1-4) โดยมีการกำหนดวิธีการสื่อสาร มีการกำหนดหัวข้อและกระบวนการสื่อสาร ผู้รับผิดชอบ ผู้รับสาร ความถี่ เน้นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ตามตารางที่ 1.1-1 โดยมีการประเมินกระบวนการสื่อสาร การทวน

สอบซึ่งผลลัพธ์ (ตารางที่ 7.4-1) ได้มีการนำไปปรับปรุง เพื่อหาช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตัวอย่างการสื่อสารที่สำคัญ เช่น 1) คนบตีและรองคนบตีพบปะพูดคุยกับบุคลากรภายในคณะ ผ่านกิจกรรม “ผู้บริหารพบหลักสูตร” 2) การประชุมประจำปีของคณะฯ กำหนดจัดขึ้น 2 ครั้ง/ปี ทั้ง โดยทั้ง 2 กิจกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี นำเสนอผลการดำเนินงานที่สำคัญ ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากร นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กรคือ 3) กิจกรรม “BCA Sharing” โดยเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในคณะฯ เพื่อปรับปรุงแนวทางและวิธีการบริหารจัดการภายในองค์กร ตลอดจน ผู้นำระดับสูงสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ เน้นรูปแบบ



วิธีการ และช่องทางการสื่อสารสองทางโดยตรงระหว่างคณะฯ กับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและความถี่ เพื่อให้การสื่อสารตรงประเด็น ทำให้การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา และเปลี่ยนแปลง รูปแบบการบริหารจัดการได้ทันที่

ตารางที่ 1.1-1 การสื่อสาร

ประเภท	รูปแบบ / วิธีการ	ช่องทาง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1. ผู้เรียน	ปฐมนิเทศ	Offline & Online	Yearly	AC
	อาจารย์ที่ปรึกษาปณิสิต	Offline & Online	AN-As Needed	AC
	อาจารย์ผู้สอน	Offline & Online	AN-As Needed	AC
	เสียงสะท้อนนิสิต	Offline & Online	AN-As Needed	AC
	สายตรงคณบดี	Offline & Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณฯ	Offline & Online	AN-As Needed	AC
2. ผู้ปกครอง	การประชุมผู้ปกครอง	Offline & Online	Yearly	AC, VD-AC, VD-SD
	สายตรงคณบดี	Offline & Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณฯ	Offline & Online	AN-As Needed	VD-AD
2. ลูกค้ำกลุ่มอื่น				
2.1 ลูกค้ำอนาคต (นักเรียน)	แนะแนวการศึกษา	Offline & Online	Yearly	AC-SE
	สมาชิกแฟนเพจ	Online	Daily	AC
	LINE Official	Online	Daily	AC
	สายตรงคณบดี	Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณฯ	Online	AN-As Needed	VD-AD
2.2 ลูกค้ำอดีต (ศิษย์เก่า)	สมาชิกแฟนเพจ	Online	Yearly	AC
	สายตรงคณบดี	Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณฯ	Online	AN-As Needed	VD-AD
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
3.1 ชุมชน เป้าหมายพื้นที่วิจัย และบริการวิชาการ	การประชุมระดมความคิดเห็น	Offline & Online	Yearly	DEAN
	สายตรงคณบดี	Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณฯ	Online	AN-As Needed	VD-AD
3.2 ผู้ใช้บัณฑิต	สายตรงคณบดี	Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณฯ	Online	AN-As Needed	VD-AD
3.3 บุคลากรคณะ	การประชุมบุคลากรสายสนับสนุน	Offline & Online	Monthly	VD-AD
	การประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ	Offline & Online	Monthly	VD-AD
	การประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร	Offline & Online	Monthly	VD-AD
	การประชุมคณะกรรมการวิจัยและบริการวิชาการ	Offline & Online	Monthly	DEAN
	การประชุมคณะกรรมการวิชาการประจำคณะฯ	Offline & Online	Monthly	VD-AD
	การประชุมคณะกรรมการศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะฯ	Offline & Online	Monthly	AC-SE
	การประชุมคณะกรรมการพัฒนานิสิตคณะฯ	Offline & Online	Monthly	VD-SD
	การประชุมบุคลากรคณะฯ	Offline & Online	Monthly	VD-AD
	สายตรงคณบดี	Offline & Online	AN-As Needed	DEAN
	สายตรง สนง.คณฯ	Offline & Online	AN-As Needed	VD-AD



ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูงมีการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยได้ดำเนินการดังตารางที่

1.1-2

ตารางที่ 1.1-2 บทบาทของผู้นำระดับสูงในการสร้างสภาพแวดล้อมให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สิ่งที่มุ่งเน้น	บทบาทของผู้นำระดับสูง
การบรรลุพันธกิจ	การใช้มาตรฐานและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในการยกระดับศักยภาพของคณะฯ
ความคล่องตัวขององค์กร	การรักษาขีดความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสภาพแวดล้อม (2.2 ข และ 4.1 ก (3))
การสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันของลูกค้าและบุคลากร	เน้นย้ำอย่างสม่ำเสมอผ่านการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (1.1 ก (1)) เพื่อให้เกิด Customer Journey / Workforce Engagement (3.2 และ 5.2)
การเรียนรู้ระดับองค์กรและการเรียนรู้ของบุคลากร	- การค้นหา ผลการดำเนินงานที่โดดเด่น และการเปรียบเทียบ กับองค์กรคู่เทียบ (4.2 ข(2), 4.1 ก(2)) และ การส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพ (5.2 ค(2))

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ตารางที่ 1.1-3 การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ประเด็น	แนวทางที่ใช้	การดำเนินการ
การบรรลุพันธกิจ	- กำหนดหน้าที่และผู้รับผิดชอบชัดเจน	- กำหนดรองคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบขอบตัวชีวิต ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์คณะฯ - กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ พร้อมทั้งกำหนดจำนวนชั่วโมงภาระงานแก่ผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำโครงการ - กำหนดงานแผนงาน งานบริหารทั่วไป งานวิชาการ และงานบริการวิชาการ เป็นผู้รับผิดชอบ ติดตามค่าเป้าหมาย
การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารคณะฯ	- สร้างการมีส่วนร่วม ให้บุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ มีส่วนร่วมในการคิดและกำหนดรายละเอียดโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการในปีถัดไป ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจากคณะฯ ไปยังแต่ละหลักสูตร และสำนักงานคณะฯ และมีเงื่อนไขในการพิจารณาอนุมัติโครงการ ภายใต้กรอบพันธกิจของคณะฯ - สร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนโครงการ/กิจกรรม ระดับคณะฯ โดยมีรองคณบดีเป็นผู้รับผิดชอบ ที่ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในภาพรวม - สร้างการมีส่วนร่วมในการประเมินผลภายหลังเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำผลการประเมินไปทบทวนรูปแบบและวิธีการ แผนปฏิบัติการในปีถัดไป
การบรรลุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	- กระบวนการ PDCA	- กำหนดปฏิทินการดำเนินโครงการรายเดือน - แจ้งเตือนกำหนดการดำเนินโครงการ ในเดือนถัดไปของแต่ละหลักสูตร ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ - งานแผนงานติดตามและจัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการรายไตรมาส - รองคณบดีฝ่ายบริหาร แจ้งผลการติดตามการดำเนินโครงการตาม แผนปฏิบัติการ รายไตรมาส ต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ



ประเด็น	แนวทางที่ใช้	การดำเนินการ
ความยืดหยุ่น แผนปฏิบัติการรายไตร มาส	การประเมินแผนปฏิบัติ การรายไตรมาส	- รองคณบดีฝ่ายบริหาร สรุปรายเสนอแนะผลการติดตามการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ ราย ไตรมาส จากการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ - รองคณบดีฝ่ายบริหาร นำข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำคณะฯ แจ้งต่อที่ ประชุมคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร เพื่อทบทวน ปรับ ลด/เพิ่ม ความเสี่ยงแผนปฏิบัติ การไตรมาสถัดไป

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

คณะฯ มีคณบดีเป็นผู้กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และนโยบายหลักในการดำเนินงานและการพัฒนาด้านต่างๆ ของคณะฯ โดยมีรองคณบดีเป็นคณะทำงานขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ทั้งนี้ ได้ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากประธานหลักสูตรและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

คณะฯ มีระบบการกำกับดูแลองค์กรอย่างครอบคลุมและรอบด้านตามพันธกิจ โดยกำหนดการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการประจำคณะฯ โดยมีคณบดีเป็นประธานกรรมการ และมีคณะกรรมการประกอบด้วย รองคณบดี ประธานหลักสูตร กรรมการประเภทสรรหาจากบุคลากรภายในคณะจำนวน 2 คน และมีหัวหน้าสำนักงาน เป็นเลขานุการ ซึ่งคณะกรรมการประจำคณะฯ จะกำกับดูแลการบริหารงานของคณะตามยุทธศาสตร์ อีกทั้งคณบดี ยังรับผิดชอบและมอบหมายกำกับ ติดตาม และรับผิดชอบตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ ตามตารางที่ 1.2-1

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

ตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กรตามประเด็นต่าง ๆ

ประเด็นความรับผิดชอบ	การดำเนินงาน
ภาระรับผิดชอบในระนาบของ คณะกรรมการบริหารคณะฯ	คณะกรรมการบริหารโดยคณบดีมีภาระผูกพันรับผิดชอบในการบริหารงานให้เป็นไปตามพันธกิจที่ได้รับ มอบหมายผ่านการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) และรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส
ภาระรับผิดชอบต่อกลยุทธ์	มีการกำหนดให้รองคณบดี ประธานหลักสูตร ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละกลยุทธ์อย่างชัดเจน และ กำหนดให้รายงานความก้าวหน้าต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 1 เดือน เพื่อรับทราบและหาแนว ทางการปรับปรุงกรณีผลการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง
ภาระรับผิดชอบด้านการเงินและ งบประมาณ	มีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนกลยุทธ์โดยใช้ข้อมูลย้อนหลังการคาดการณ์การ ดำเนินการในอนาคตและตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเงินกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานทางการเงิน และติดตามการใช้งบประมาณที่สำคัญทุก 1 เดือนในที่ประชุมกรรมการคณะฯ
ความโปร่งใสในการดำเนินงาน	ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารส่วนการดำเนินการต่างๆอยู่ในรูปแบบคณะกรรมการเน้นการมีส่วนร่วมของ บุคลากรเปิดโอกาสให้มีการร้องเรียนอย่างเสรีและเป็นความลับ มีกิจกรรมผู้บริหารพบหลักสูตร กิจกรรมประชุม ประจำปี เพื่อให้บุคลากรซักถามและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในทุกภารกิจ



ประเด็นความรับผิดชอบ	การดำเนินงาน
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	เปิดเผยรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ผลการดำเนินงาน การที่สำคัญขององค์กรในแต่ละพันธกิจ ผ่าน Website ของคณะฯ
ความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบ	- ได้รับการตรวจสอบประจำปีจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเรื่องการดำเนินงานตามระเบียบการเงิน การคลัง และพัสดุอีกครั้งเปิดเผยผลการตรวจสอบดังกล่าวต่อสาธารณะ - มีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากคณาจารย์ และบุคลากรทุกฝ่ายโดยมีอิสระในการตรวจสอบการดำเนินการตามระเบียบการเงิน การคลัง และพัสดุ รวมทั้งรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อกรรมการกำกับดูแลคณะฯ
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการเลือกตั้งอย่างเสรีเพื่อหาอาจารย์ผู้แทนคณะฯ ทำหน้าที่กรรมการประจำคณะฯ โดยมีส่วนร่วมตัดสินใจในทุกภารกิจที่สำคัญ

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

1) คณบดี จัดทำรายงาน Performance Agreement ผลการดำเนินงานของคณะฯ ตามแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และการดำเนินงานของคณะฯ และรับการประเมินผลการดำเนินการโดยคณะกรรมการประกอบด้วย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดี ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารในช่วงระยะของการประเมิน ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสในการพัฒนาข้อจำกัด ข้อควรปรับปรุงของคณะฯ ถูกนำมาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยในวงรอบของการประเมินครั้งต่อไป ซึ่งการประเมินผลการดำเนินการนี้บุคลากรในคณะฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินการด้วย

2) รองคณบดี จะถูกประเมินผลการดำเนินการภายใต้งานที่รับผิดชอบ ตามตารางที่ 1.2-1 ระบบกำกับดูแล เป็นไปตามคำเป้าหมายของกลยุทธ์หรือและพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน โดยมีการประเมินรองคณบดีประจำปีงบประมาณ คณะฯ ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินการของรองคณบดี โดยกำหนดวิธีการและเกณฑ์การประเมินดังนี้

2.1) ผลสัมฤทธิ์งานบริหาร (80 คะแนน) ใช้เกณฑ์การประเมิน ร้อยละความสำเร็จตัวชี้วัดกลยุทธ์ ที่รับผิดชอบในการกำกับติดตามแผนยุทธศาสตร์

2.2) พฤติกรรมการบริหารงาน (20 คะแนน) ใช้เกณฑ์การประเมิน ความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ประเมินไม่ได้
5	4	3	2	1	(ไม่คิดค่าคะแนน)

การประเมินใช้การประเมิน 360 องศา จากการประเมินตนเอง การประเมินจากคณบดี การประเมินจากพนักงานสายสนับสนุน และการประเมินจากพนักงานสายวิชาการ และจำนวนผู้ประเมินต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้ที่มีสถานะปฏิบัติงาน การประเมินพฤติกรรมกรรมการบริหารงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) จำนวน 10 คะแนน และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) จำนวน 10 คะแนน แต่ละด้านมีข้อคำถามการประเมินดังนี้

2.3) ระดับผลการประเมิน วัดจากคะแนนรวมผลสัมฤทธิ์งานบริหารและพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับดีมาก (80.01 – 100.00 คะแนน) ระดับดี (70.01 – 80.00 คะแนน) ระดับปานกลาง (60.01 –



70.00 คะแนน) ระดับต้องปรับปรุง (50.01 – 60.00 คะแนน) ระดับต่ำ (ต่ำกว่า 50.00 คะแนน) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมิน คะแนนรวมต้องไม่ต่ำกว่า 75.00 คะแนน

ผลการประเมินการดำเนินงานในงานที่กำกับ ติดตามและชี้วัดที่รับผิดชอบ ตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ จะทำการทบทวนผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ เพื่อนำไปกำหนดประเด็นความเสี่ยง และวางแผนปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

ข. การประพจน์ปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ด้านการจัดการเรียนการสอน คณะฯ ได้ดำเนินการกระบวนการจัดทำหลักสูตร เป็นไปตามประกาศและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ตามตารางที่ P1-9 กฎระเบียบข้อบังคับ และคณะฯ ให้ความสำคัญกับคะแนนการรับรองคุณภาพและมาตรฐานระดับหลักสูตร (AUN-QA) โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดและกำหนดค่าเป้าหมาย กลยุทธ์การพัฒนามาตรฐานหลักสูตรให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาสู่การเปลี่ยนแปลง นอกจากนั้นคณะฯ ยังได้กำหนดและให้ความสำคัญกับคุณภาพอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้เป็นอาจารย์ผู้สอนแบบมืออาชีพ โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดและกำหนดค่าเป้าหมาย กลยุทธ์ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ

ด้านการจัดการวิจัยและบริการวิชาการ คณะฯ ได้ดำเนินการประชาคมพื้นที่วิจัยและบริการวิชาการที่อยู่ในความรับผิดชอบ ก่อนกำหนดประเด็นการวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อกำหนดประเด็นการพัฒนาและส่งเสริมให้ตรงกับความจำเป็นและความต้องการ 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)

ตารางที่ 1.2-2 กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญขององค์กร

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ	การดำเนินการ	ผลลัพธ์
ด้านการบริหาร การเงิน ทรัพยากรบุคคล ความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์และการ คุ้มครองข้อมูล	- การเบิกจ่ายงบประมาณตามที่จัดสรร - การปฏิบัติตาม พรบ.พัสดุ 2560 - การปฏิบัติตามระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัย - การปฏิบัติตามระเบียบการบริหารงานบุคคล - การปฏิบัติตาม พรบ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	ตารางที่ 7.4-3



กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ	การดำเนินการ	ผลลัพธ์
ด้านการศึกษาและการรับรองคุณภาพการศึกษา	- การปฏิบัติตาม พรบ. การศึกษาแห่งชาติ 2562 และพรบ.การอุดมศึกษา 2562 - การดำเนินการตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา	ตารางที่ 7.4-3
ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ	- การปฏิบัติตามระเบียบด้านการวิจัยมหาวิทยาลัย - การปฏิบัติตามระเบียบด้านการบริการวิชาการมหาวิทยาลัย	ตารางที่ 7.4-3
ด้านอาชีวอนามัย พลังงานและสิ่งแวดล้อม	- การอนุรักษ์พลังงาน (ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า) - การดำเนินการตามเกณฑ์ตัวชี้วัดมหาวิทยาลัยเชิงนิเวศ	ภาพที่ 7.4-4 ตารางที่ 7.3-1

ตารางที่ 1.2-3 การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลสาธารณะและการดำเนินการป้องกัน

พันธกิจ	คาดการณ์ความกังวลสาธารณะ	การดำเนินการ
การศึกษา	มาตรฐานหลักสูตร คุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกรรมการหลักสูตรกำกับดูแลทุกหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
การวิจัย	จริยธรรมการวิจัย	คณบดี และคณะกรรมการบริหารการวิจัย นวัตกรรมและบริการวิชาการ กำกับดูแลการวิจัยให้เป็นไปตามเกณฑ์จริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัย
การบริการวิชาการ	ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการทางวิชาการ	คณบดี และคณะกรรมการบริหารการวิจัย นวัตกรรมและบริการวิชาการ กำกับดูแลคุณภาพของการบริการวิชาการให้เป็นไปตามมาตรฐานและความคาดหวังของผู้รับบริการ

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

คณะฯ ให้ความสำคัญต่อประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยการกำหนดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) (ภาพที่ 7.4-2) และจำนวนเรื่อง/ผลการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง (ภาพที่ 7.4-1) เพื่อเป็นตัวชี้วัดของกลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพองค์กร ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร กำกับดูแลเรื่องดังกล่าว โดยทูลุอบการประเมิน ITA ผลการประเมินจะแจ้งเพื่อทราบต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อทบทวนผลการประเมิน และหาแนวทางแก้ไขในการดำเนินการในปีถัดไป ส่วนการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมด้านการวิจัยคณะฯให้ความสำคัญต่อการทำจริยธรรมในการทำการวิจัยโดยกำหนดให้นักวิจัยที่รับทุนวิจัยรายได้คณะฯ ต้องทำการยื่นขอการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ก่อนทำการวิจัย

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

คณะฯ คำนึงถึงความผาสุก และประโยชน์ที่มีต่อสังคม จึงได้นำยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม และการพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม เป็นแนวทางในการสร้างความผาสุกให้กับสังคม มุ่งเน้นในการสร้างอาชีพ มูลค่าทางเศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิต โดยมีคณบดีเป็นผู้นำในการขับเคลื่อน ร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ และบุคลากรในคณะฯ กำหนดเป้าหมายการพัฒนาชุมชน สังคม (ภาพที่ 7.4-3)



(2) การสนับสนุนชุมชน

ในปีการศึกษา 2565 คณะฯ มีการดำเนินงานที่สนับสนุนชุมชน โดยพื้นที่สำคัญของคณะฯ ได้แก่ ชุมชน กาดหล่ายต้า ตำบลแม่ต้า จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นพื้นที่ในการดำเนินโครงการชุมชนนวัตกรรมบริการด้านวัฒนธรรม “กาดหล่ายต้า” ภายใต้แผนงานชุมชนนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยพะเยา (ตารางที่ 7.1-1)

นอกจากนี้ คณะฯ ยังได้มีการจัดสรรงบประมาณรายได้คณะฯ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการวิจัย และการบริการวิชาการ โดยได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยงบประมาณรายได้คณะฯ รวมถึงกรอบและประเด็นในการดำเนินโครงการโดยมุ่งเน้นสนับสนุนการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับทุนวัฒนธรรมเพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์ การยกระดับศักยภาพของชุมชน/วิสาหกิจชุมชน/กลุ่มผู้ประกอบการเพื่อการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ ในด้านการบริการวิชาการคณะฯ สนับสนุนให้บุคลากรภายในคณะดำเนินงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชน อีกทั้งได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะฯ โดยผ่านความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารงานวิจัยฯ และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะ

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

คณะฯ กำหนดกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปรับปรุงแผนตามรอบปีงบประมาณ โดยเน้นการให้ส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลจากการทบทวนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และมีการจัดลำดับและความสำคัญของแผนปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงพันธกิจ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของยุทธศาสตร์ เป็นสำคัญ

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

คณะฯ กำหนดกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในคณะทุกระดับมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ผ่านการประชุมใหญ่ของคณะซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำ 2 ครั้ง/ปี และการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อปรับปรุงแผนกลยุทธ์ให้มีความสมบูรณ์ โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ 4 ขั้นตอนหลัก ประกอบไปด้วย 1) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล 2) การจัดทำกลยุทธ์ 3) การถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และ 4) การติดตาม ประเมิน และปรับปรุงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ รวม 15 ขั้นตอน ดังตารางที่ 2.1-1

ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ขั้นตอน	รายละเอียดแต่ละขั้นตอน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	1) รับนโยบายการบริหารจากมหาวิทยาลัย 2) ประเมินแผนยุทธศาสตร์ตามกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย 3) สำนวจความคิดเห็น วิเคราะห์ สังเคราะห์ แผนปฏิบัติการ ประเมิน ทบทวน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT) ที่กระทบต่อแผนปฏิบัติการคณะฯ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 4) จัดประชุมระดมความคิดเห็นของบุคลากรภายในคณะ และรวบรวมข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม	เม.ย. - พ.ค.	- DEAN - VD - FC - PL
การจัดทำกลยุทธ์	5) ทบทวน ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และวัฒนธรรมองค์กร 6) กำหนด/ทบทวน SA, SC, วิเคราะห์ความเสี่ยง 7) กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 8) กำหนดตัวชี้วัด เป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว 9) วิเคราะห์/ทบทวนระบบงาน	พ.ค. - มิ.ย.	- DEAN - VD - FC - PL
การถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	10) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 11) กำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย 12) วางแผนจัดสรรทรัพยากร และแผนด้านบุคลากรรองรับแผนปฏิบัติการ 13) ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ	ก.ค. - ส.ค.	- DEAN - VD - FC - PL
การติดตาม ประเมิน และปรับปรุง กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	14) ติดตาม ประเมินผลตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทุกไตรมาส พิจารณาการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อและทบทวน/ปรับปรุงกลยุทธ์ ค่าเป้าหมาย 15) ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์	ม.ค. / เม.ย. / ก.ค. / ต.ค. ต.ค.	- DEAN - VD - FC - PL



กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เริ่มจากคณบดี รองคณบดี ร่วมกับคณะกรรมการประจำคณะซึ่งประกอบไปด้วย ประธานหลักสูตร และตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญทั้งปัจจัยภายในและภายนอก (SWOT Analysis) การรับฟังเสียงของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวบรวมโดยงานแผนงาน ตามตารางที่ 2.1-1 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และวัฒนธรรมองค์กร เป็นประจำทุกปี จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ วิเคราะห์ความเสี่ยง กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่คณะฯ ต้องการบรรลุ กำหนดตัวชี้วัด เป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว และกำหนดกลยุทธ์ จากนั้น ร่วมกันวิเคราะห์และทบทวนระบบการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนจะสามารถส่งเสริมให้งานของคณะฯ บรรลุผลสำเร็จได้ โดยแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ มีกรอบระยะยาว 5 ปี ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาดคณะ และระยะสั้น 1 ปี ตามแผนการปฏิบัติการประจำปี

(2) นวัตกรรม

คณะฯ กระตุ้นการทำให้เกิดนวัตกรรมในขั้นตอนที่ 3 ของกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยคณบดี รองคณบดี ร่วมกับคณะกรรมการประจำคณะ ร่วมกันพิจารณากำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ ที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ดังตารางที่ 6.1-6 ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้าทั้งภายในและภายนอก รวมถึงทิศทางการนำองค์กรและทรัพยากรสนับสนุน เพื่อตัดสินใจเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยองค์ประกอบในการพิจารณา 4 ประการ คือ 1) วิสัยทัศน์ 2) สมรรถนะหลัก 3) ผลกระทบทางตรง 4) ความพร้อมของทรัพยากร ซึ่งทำให้ได้โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่นำไปสู่นวัตกรรม ด้านต่าง ๆ ที่สร้างคุณค่าต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า และสร้างรายได้แก่คณะฯ ตามตารางที่ 2.1-2

ตารางที่ 2.1-2 โอกาสเชิงกลยุทธ์และการสร้างนวัตกรรม

โอกาสเชิงกลยุทธ์	การสร้างนวัตกรรม	ประเภท
พฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนในอนาคตที่เปลี่ยนไป	1) Non-Degree Platform 2) Pre-Degree Platform 3) Competency certificate	Innovation Output
การต่อยอดงานวิจัย นวัตกรรม และบริการวิชาการ สู่ออกทางธุรกิจ (Stat-up)	1) จัดตั้งศูนย์บริการวิชาการฯ	Innovation Outcome

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ คณะฯ ทำการรวบรวมข้อมูลจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในคณะฯ อย่างทั่วถึง โดยการใช้เครื่องมือ การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap analysis) เพื่อทำการประเมินเบื้องต้นจากผู้รับผิดชอบ เพื่อหาข้อแตกต่างระหว่างระบบและผลการดำเนินงานของคณะฯ ในรอบปี เทียบกับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดของกลยุทธ์ ในแต่ละยุทธศาสตร์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend analysis) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทิศทางเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเปรียบเทียบข้อมูลที่ผ่านมาในอดีตทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยเชิงปริมาณวิเคราะห์จากร้อยละและอัตราส่วนประกอบ โดยการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ โดยพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจกระทบความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก รายละเอียดตามตาราง 2.1-3



ตารางที่ 2.1-3 การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	ข้อมูล (เครื่องมือ)	ผู้รับผิดชอบ
ปัจจัยภายนอก		
- ระเบียบ/ข้อบังคับ	- ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา/การวิจัยและบริการวิชาการ / การบริหารจัดการ (Gap analysis)	DEAN & VD & HP & Office
- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG)	- ทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การบริการวิชาการ และการบริหารงานคุณภาพองค์กร (Trend analysis)	DEAN & VD & PL & HP & Office
- สถานะเศรษฐกิจและสังคม	- นโยบายของรัฐ (Trend analysis) - ข้อมูลประชากรศาสตร์ พื้นที่ส่วนตลาดเป้าหมายของคณะฯ (Trend analysis) - แนวโน้มเศรษฐกิจมหภาค (Trend analysis)	DEAN & VD & HP & Office
- เทคโนโลยี	- การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอน /การวิจัยและบริการวิชาการ / การบริหารจัดการ (Gap analysis)	DEAN & VD & HP & Office
ปัจจัยภายใน		
- ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ เทียบตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย และการใช้จ่ายงบประมาณ (Trend analysis)	DEAN & VD-AD & VD-AC & VD-CRGE & AD & AC & PL
- บุคลากร	- ข้อมูลด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (Gap analysis) - ผลการประเมินความผูกพัน (Trend analysis)	VD-AD & PL & AD
- ข้อมูลผู้เรียน/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน (Gap analysis) - ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มอื่นต่อการเรียนการสอน / วิจัยบริการวิชาการ / การบริหารงาน (Gap analysis) - หลักสูตรและการบริการอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนด้านบริหารธุรกิจ นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และการท่องเที่ยว (Trend analysis)	DEAN & VD-AD & VD-AC & VD-SD & AC & PL
- ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	- ผลการจัดการความเสี่ยงของแต่ละกลยุทธ์ (Gap analysis)	คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร
- คู่เทียบ	- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ตามตาราง P.2-2 ข้อมูลเปรียบเทียบ (Gap analysis)	DEAN & VD-AD & VD-AC & VD-SD
- ผลการประเมินคุณภาพ	- คุณภาพหลักสูตร AUN_QA (Gap analysis) - ITA (Gap analysis) - Green Office (Gap analysis)	VD-AD & VD-AC & PL - คณะกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตร - คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

การตัดสินใจเรื่องระบบงานและกระบวนการ คณะฯ พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก และงบประมาณเป็นสำคัญ หากกระบวนการใดที่คณะฯ สามารถดำเนินการได้เอง ภายใต้ความชำนาญทางด้านบริหารธุรกิจ ด้านนิเทศศาสตร์ ด้านงบประมาณและความสามารถทรัพยากร คณะฯ จะดำเนินการโดยคณะกรรมการชุดต่างๆ ภายในคณะฯ หากการดำเนินการระบบงานใดที่นอกเหนือจากความสามารถของคณะฯ แล้ว คณะฯ จะดำเนินการทำความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอกองค์กร เพื่อเป็นคู่ความร่วมมือการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ และการบริหารคุณภาพองค์กร ตารางที่ P.1-11 ผู้ส่งมอบ บทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

คณะฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในขั้นตอนที่ 4 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.1-1 เพื่อสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็น “องค์กรชั้นนำในการผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร” ประกอบไปด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ด้าน คือ 1) การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคนให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต 2) การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน 3) การบริการวิชาการและสร้างสรรค์พื้นที่การเรียนรู้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม และ 4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล และกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญ รวมถึงตารางระยะเวลาของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังแสดงในตารางที่ 1.2-4

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ของคณะฯ สามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรภายในคณะฯ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ รวมถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะฯ จึงกำหนดผู้รับผิดชอบหลักแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยเริ่มจาก คณบดี รองคณบดี ประชุมร่วมกับคณะกรรมการประจำคณะฯ ในขั้นตอนที่ 7 กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยนำความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ซึ่งได้จากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (3.1 ก) มาพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ร่วมกับการพิจารณาในมิติของการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ รวมถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ จากนั้น กำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญที่ตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 4 ด้าน รวมถึงตัวชี้วัดความสำเร็จ ดังแสดงในตารางที่ 2.1-3 นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนไปตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างปีงบประมาณ คณะฯ กำหนดให้มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างปีงบประมาณ โดยมีแผนปฏิบัติการสำรองเป็นโครงการนอกแผนปฏิบัติการในแต่ละไตรมาส เพื่อเสนอพิจารณาอนุมัติต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ



ตารางที่ 2.1-4 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย						ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	ผู้ติดตามตัวชี้วัด		
				64	65	66	67	68	69			70	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคนให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต	1.1 พัฒนามาตรฐานหลักสูตรให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาสู่การเปลี่ยนแปลง	1) พัฒนาศักยภาพคนให้มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต และเมืองมีความรู้และทักษะพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสู่อนาคต	1.1.1 ผลการประเมิน AUN-QA หลักสูตร	-	-	≥ 3.5	≥ 3.5	≥ 3.5	≥ 3.5	≥ 3.5	VD-AC	- AC	
			1.1.2 ร้อยละการมีงานทำของบัณฑิต	80	80	80	80	80	80	80	VD-AC	- AC	
			1.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	≥ 75	VD-AC	- AC	
			1.1.4 จำนวนบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการ	-	-	-	3	3	3	3	VD-AC	- AC	
			1.1.5 จำนวนหลักสูตรที่ตอบสนองความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน	-	-	-	2	3	3	3	VD-AC	- AC	
			1.1.6 จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอนให้มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเมืองความรู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสู่อนาคต (Transversal Skill)	-	-	-	12	12	12	12	VD-AC	- AC	
	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และชุมชน		1.2 พัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตภายใต้อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	1.1.7 จำนวนหลักสูตรระยะสั้นที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	-	-	-	5	5	5	5	VD-AC	- AC
				1.1.8 จำนวนหลักสูตรที่มีการวัดมาตรฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนด	-	-	-	12	12	12	12	VD-AC	- AC
				1.2.1 จำนวนโครงการพัฒนานิสิตตามอัตลักษณ์ของคณะและมหาวิทยาลัย	3	3	3	3	3	3	3	VD-SD	- AC (พัฒนานิสิต)
				1.2.2 ระดับผลการประเมินคุณลักษณะของบัณฑิต	80	80	80	80	80	80	80	VD-SD	- AC (พัฒนานิสิต)
1.2.3 จำนวนรางวัลเอกลักษณ์ของบัณฑิต	1	1		1	1	1	1	1	VD-SD	- AC (พัฒนานิสิต)			
1.2.4 จำนวนโครงการพัฒนาทักษะความเป็นสากลให้แก่บัณฑิต	-	-		-	1	1	1	1	VD-SD	- AC (พัฒนานิสิต)			
1.2.5 ร้อยละของนิสิตที่มีคุณสมบัติของการเป็นผู้ประกอบการและ/หรือนักการสื่อสาร	-	-		-	80	80	80	80	VD-SD	- AC (พัฒนานิสิต)			



หมวด 2 กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย							ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	ผู้ติดตามตัวชี้วัด	
				64	65	66	67	68	69	70			
	1.3 ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ		1.3.1 จำนวนอาจารย์ที่ผ่านการประเมิน UP-PSF และ/หรือ Thailand PSF	3	3	3	≥2	≥2	≥2	≥2	VD-AC	- AC	
			1.3.2 จำนวนอาจารย์ (ที่ยังไม่ได้ตำแหน่งวิชาการ) ยื่นเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ	3	3	3	3	3	3	3	VD-AC	- AC	
			1.3.3 จำนวนโครงการสนับสนุนอาจารย์เพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	1	1	1	1	1	1	1	VD-AD	- AD (บุคคล)	
	2.1 สนับสนุนการผลิตผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ ที่มุ่งสู่สากล	1) ผลผลิตงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ 2) ได้รับงบประมาณสนับสนุนการทำ	2.1.1 จำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ	20	20	25	25	25	25	25	DEAN	- PL (วิจัย)	
			2.1.2 จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์	-	-	1	1	1	1	1	1	DEAN	- PL (วิจัย)
			2.1.3 ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกต่อคน	มากกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท							DEAN	- PL (วิจัย)	
	2.2 บูรณาการงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ เพื่อสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม	ผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่นวัตกรรม 3. มีการบูรณาการการวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ กับการยกระดับทุนวัฒนธรรมเพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์	2.2.1 จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การยกระดับทุนวัฒนธรรมเพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์	1	1	1	1	1	1	1	DEAN	- PL (วิจัย)	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริการวิชาการและสร้างสรรค์พื้นที่การเรียนรู้เพื่อ	3.1 ส่งเสริมงานบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงของสังคม	1) มีงานบริการวิชาการที่เสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนท้องถิ่น (Societal Well-being) อย่างยั่งยืน	3.1.1 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่เสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนท้องถิ่น (Societal Well-being) อย่างยั่งยืน	2	2	2	2	2	2	2	DEAN	- PL (บริการวิชาการ)	
			3.1.2 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ขึ้นนำสังคม	2	2	2	2	2	2	2	DEAN	- PL (บริการวิชาการ)	



หมวด 2 กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย							ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	ผู้ติดตามตัวชี้วัด	
				64	65	66	67	68	69	70			
ความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม		2) มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชน 3) มีโครงการบริการ	3.1.3 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	2	2	2	2	2	2	2	DEAN	- PL (บริการวิชาการ)	
			3.1.4 พัฒนาความร่วมมือด้านการบริการวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ	-	-	-	1	1	1	1	VD-CRGE	- PL (สื่อสารองค์กร)	
	3.2 สนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชน	วิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	3.2.1 จำนวนครั้ง/ชิ้นงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน/วิสาหกิจชุมชน	1	1	1	1	1	1	1	DEAN	- PL (บริการวิชาการ)	
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล	4.1 การสร้างภาพลักษณ์องค์กรเพื่อมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ด้วยหลักธรรมาภิบาลบนพื้นฐานของคุณภาพและความร่วมมือกัน	1) ขับเคลื่อนเชิงระบบ	4.1.1 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร (ร้อยละ)	≥ 75							VD-AD VD-CRGE	- PL (สื่อสารองค์กร)	
			4.1.2 ร้อยละของข้อร้องเรียนภายในองค์กรที่ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	100%				VD-AD VD-CRGE	- PL (สื่อสารองค์กร)	
			4.1.3 ร้อยละของร้องเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรที่ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	-	-	-	100%				VD-AD VD-CRGE	- PL (สื่อสารองค์กร)	
	4.2 พัฒนาระบบสารสนเทศ			4.2.1 จำนวนฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงและใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหาร	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	VD-AD	- AD (สารสนเทศ)
				4.2.2 จำนวนกิจกรรมการจัดการความรู้ของคณะฯ (BCA Sharing)	-	-	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	VD-AD	- PL (นโยบาย)
	4.3 ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุนสู่ความเป็นมืออาชีพ			4.3.1 จำนวนผลงาน R2R ของบุคลากรที่ทำสำเร็จต่อคน	-	3	2	8	3	1	≥1	VD-AD	- PL (งานวิจัย)
				4.3.2 จำนวนผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการเผยแพร่ในเวทีวิชาการหรือวารสารระดับชาติ ระดับนานาชาติ	-	1	-	2	10	3	1	VD-AD	- AD (บุคลากร)
4.3.3 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน				-	-	3	6	7	3	≥1	VD-AD	- AD (บุคลากร)	



หมวด 2 กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย						ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	ผู้ติดตามตัวชี้วัด	
				64	65	66	67	68	69			70
			4.3.4 จำนวนการประเมินค่างานของบุคลากรสายสนับสนุน (คน)	-	-	-	2	3	7	3	VD-AD	- AD (บุคลากร)
			4.3.5 จำนวนการยื่นขอตำแหน่งของพนักงานสายสนับสนุน (คน)	-	-	-	3	2	3	7	VD-AD	- AD (บุคลากร)
			4.3.6 จำนวนกิจกรรมสนับสนุนการทำผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	VD-AD	- AD (บุคลากร)
	4.4 การบริหารงานคุณภาพองค์กร		4.4.1 ระดับความสุขของบุคลากร (Happinometer)	≥60	≥65	≥70	≥75	≥80	≥85	≥85	VD-AD	- AD (บุคลากร)
			4.4.2 ระดับความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคณะฯ (Stakeholder engagement)	≥60	≥60	≥60	≥65	≥70	≥75	≥80	VD-AD	- AD (บุคลากร)
			4.4.3 จำนวนกิจกรรมเสริมสร้างความสุขและความผูกพัน	≥3	≥3	≥3	≥3	≥3	≥3	≥3	VD-AD	- AD (บุคลากร)
			4.4.4 กิจกรรมการเตรียมความพร้อมการประเมิน EdPEX	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	VD-AD	- PL (นโยบายและแผน)
			4.4.5 ผลการประเมิน EdPEX	-	-	Screening	Screening	≥200	≥200	≥200	VD-AD	- PL (นโยบายและแผน)
			4.4.6 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร	≥85	≥85	≥85	≥85	≥85	≥85	≥85	VD-AD	- PL (นโยบายและแผน)
			4.4.7 ระดับผลการประเมินสำนักงานสีเขียว (Green office)	ทองแดง	ทองแดง	เงิน	เงิน	ทอง	ทอง	ทอง	VD-AD	- PL (นโยบายและแผน)
4.4.8 จำนวนเรื่อง/ผลการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงได้รับการปรับปรุง	≤ 3	≤ 3	≤ 3	≤ 3	≤ 3	≤ 3	≤ 3	VD-AD	- PL (นโยบายและแผน)			

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

คณะฯ เน้นการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการโดยกำหนดการจัดทำแผนปฏิบัติการเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายนของทุกปี คณะฯ ให้ความสำคัญกับแผนปฏิบัติการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์คณะฯ จึงกำหนดแนวทางให้ 1) คณบดีร่วมวางแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบ แล้วนำร่างแผนปฏิบัติการอภิปรายในทีมบริหาร (คณบดีและรองคณบดี) 2) รองคณบดีฝ่ายวิชาการและรองคณบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต รองคณบดีฝ่ายความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล ร่วมวางแผนปฏิบัติการภาพรวมที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตทุกหลักสูตร ตามยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบ ร่วมกับคณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการพัฒนานิสิต ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แล้วนำร่างแผนปฏิบัติการอภิปรายในทีมบริหาร (คณบดีและรองคณบดี) 3) รองคณบดีฝ่ายบริหารและรองคณบดีฝ่ายความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล ร่วมวางแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบกับคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพองค์กร สำนักงานคณะฯ แล้วนำร่างแผนปฏิบัติการอภิปรายในทีมบริหาร (คณบดีและรองคณบดี) และ 4) ประธานแต่ละหลักสูตรร่วมวางแผนปฏิบัติการกับคณาจารย์ในหลักสูตรเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาหลักสูตรและพัฒนานิสิตในหลักสูตรที่มีเอกลักษณ์และแตกต่างกันของแต่ละหลักสูตร ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากคณะฯ

หลังจากนั้นแผนปฏิบัติการที่ได้ดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยงานแผนงานคณะฯ ว่ามีความสอดคล้อง สมดุลกับยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายหรือไม่ นอกจากนั้นยังใช้ข้อมูลแต่ละโครงการเพื่อนำไปวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างในงบประมาณถัดไป เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานงานพัสดุ การเงินและบัญชี หลังจากนั้นแผนปฏิบัติการทั้งหมดของคณะฯ จะนำเข้าไปประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อขอความเห็นชอบและพิจารณาอนุมัติ บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

หลังจากแผนปฏิบัติการผ่านความเห็นชอบและอนุมัติจากคณะกรรมการประจำคณะฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว งานแผนงานโดยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จะดำเนินการแจ้งแผนการใช้จ่ายงบประมาณและจำนวนโครงการไปยังคณบดีและรองคณบดีที่รับผิดชอบตามยุทธศาสตร์ 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 ดังตารางที่ 2.2-1

ตารางที่ 2.2-1 การจัดสรรทรัพยากร

ยุทธศาสตร์	ที่ปรึกษา / แนะนำ	การสนับสนุน การดำเนินการ	งบประมาณระดับหลักสูตร	งบประมาณคณะฯ
การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง	DEAN VD-AC VD-SD VD-AD	- AC - PL (นโยบายและแผน / สื่อสารองค์กร)	งบประมาณโครงการตามแผนปฏิบัติการต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่ได้รับจัดสรรจากคณะฯ	ไม่น้อยกว่า 1,200,000 บาท
การพัฒนาการวิจัยสู่นวัตกรรม	DEAN VD-AD	- PL (วิจัย) - AD (พัสดุ/บัญชีและการเงิน)	งบประมาณโครงการตามแผนปฏิบัติการต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ที่ได้รับจัดสรรจากคณะฯ หมายเหตุ: 1) คณะจัดสรรงบประมาณรายได้คณะเพื่อการวิจัยและบริการวิชาการส่วนกลาง เพื่อให้บุคลากรยื่นข้อเสนอโครงการ โดยมีงบประมาณรวม 400,000 บาท ต่อปีงบประมาณ 2) โครงการและกิจกรรมเกี่ยวกับการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เป็นหน้าที่หลักของคณะฯ	ไม่น้อยกว่า 200,000 บาท
การพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม	DEAN VD-AD	- AC-SE - AD (พัสดุ/บัญชีและการเงิน)		ไม่น้อยกว่า 200,000 บาท
การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	DEAN VD-AD	- AD - PL (นโยบายและแผน/สื่อสารองค์กร)		ไม่น้อยกว่า 400,000 บาท
เงินสำรองใช้สอย (กรณีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นระหว่างปีงบประมาณ)	-	-	คณะฯ มีนโยบายให้แต่ละหลักสูตร จัดสรรเงินใช้สอยเพื่อการจัดทำโครงการนอกแผนปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความสมดุลวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตาม 2.1 ข (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ร้อยละ 10% ที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย

(4) แผนด้านบุคลากร

คณะฯ จัดทำแผนด้านบุคลากรตามตารางที่ P.1-4 (บุคลากรสายวิชาการ) และแผนกำลังคนในการการสนับสนุนการดำเนินงานตามตาราง P.1-5 (บุคลากรสายสนับสนุน) เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ โดยกำหนดกำลังคนแต่ละหลักสูตรให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุนให้เพียงพอต่อปริมาณงาน โดยมีขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากร ตามภาพที่ 2.2-1 และแผนปฏิบัติการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร ตามตารางที่ 2.2-2 นอกจากนี้ ในระยะยาวคณะฯ ได้จัดทำแผนกำลังคนเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อตอบสนองต่อขีดความสามารถในการแข่งขันในอนาคต ตามตาราง 2.2-3, 2.2-4 และ 2.2-5



ภาพที่ 2.2-1 ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากร

ตารางที่ 2.2-2 แผนปฏิบัติการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร

ประเภท	กิจกรรม/กลไกการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
บุคลากรสายวิชาการ	- การเข้าร่วมอบรมและพัฒนาตนเองตามความสนใจของบุคลากร - สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยจากงานประมาณรายได้คณะฯ - สนับสนุนการดำเนินโครงการบริการวิชาการจากงบประมาณรายได้คณะฯ - สนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิชาการระดับชาติและนานาชาติ	- สัดส่วนของการพัฒนาตนเองสายวิชาการที่ตอบสนองต่อหลักสูตร - จำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุน - จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ได้รับทุนสนับสนุน - จำนวนการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาตนเองสำหรับบุคลากรที่มีผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ	ภาพที่ 7.3-4 และ 7.3-6 ตารางที่ 7.3-3
บุคลากรสายสนับสนุน	- โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน - ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่การวิจัย (R2R)	- ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการฯ - จำนวนทุนสนับสนุนการดำเนินงาน R2R	ภาพที่ 7.3-5 และ 7.3-7 ตารางที่ 7.3-3

ตารางที่ 2.2-3 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 2.2-4 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 2.2-5 แผนการยื่นขอตำแหน่งระดับชำนาญการ และการลาศึกษาต่อ ของบุคลากรสายสนับสนุน

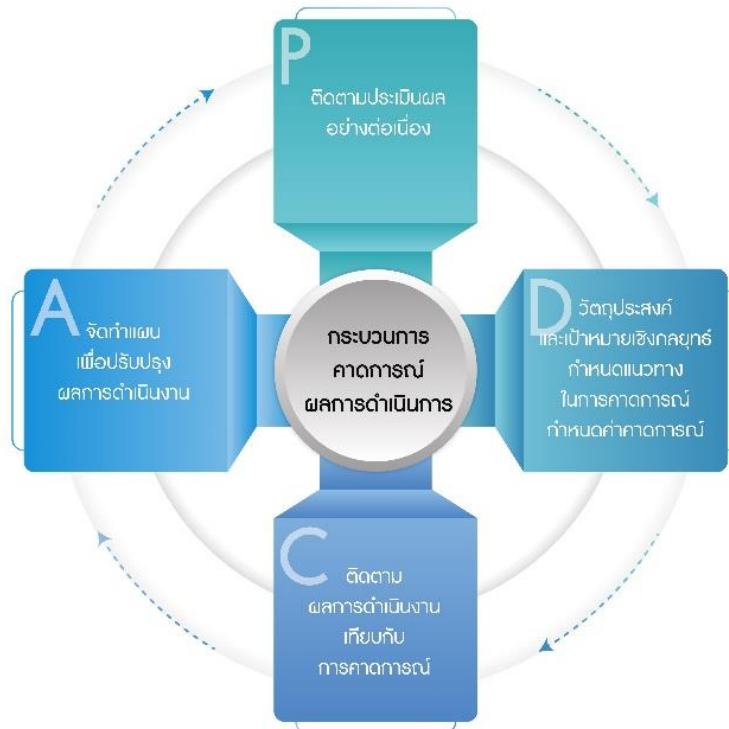
ประเภทผลงาน	ปีงบประมาณ				
	2565	2566	2567	2568	2569
R2R	3	2	8	3	1
เผยแพร่ผลงานวิชาการ	1	-	2	10	3
คู่มือการปฏิบัติงาน	-	3	6	7	3
การประเมินค่างาน	-	-	2	3	7
การยื่นขอตำแหน่งฯ	-	-	2	3	-
การลาศึกษาต่อ	-	-	3	2	3

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการโดยกำหนดค่าเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ฯ ตามตารางที่ 2.1-1 คณบดี และรองคณบดี ถ่ายทอดตัวชี้วัดการดำเนินงานสู่บุคลากรทุกระดับ ผ่านการประชุมประจำปีของคณะฯ และการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ และกำกับติดตามประเมินผลสำเร็จ ประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ และได้กำหนดดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับ Performance Agreement (PA) ที่เสนอไว้ให้กับมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดที่สำคัญถูกกำหนดเป็น Super KIP ของคณะฯ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านวิชาการตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญๆ เช่น ในด้านวิชาการ ตัวชี้วัดที่สำคัญคือจำนวนสื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน (ภาพที่ 7.1-7) ด้านบริการวิชาการ ตัวชี้วัดที่สำคัญคือจำนวนชุมชนที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาผ่านการดำเนินโครงการ 1 คณะ 1 สัญลักษณ์ความสำเร็จ (1 Faculty 1 Signature) ตามตารางที่ 7.1-1 ด้านการวิจัย ตัวชี้วัดที่สำคัญคือจำนวนผลงานทางวิชาการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ จำนวน 20 บทความ ตามภาพที่ 7.1-8 และด้านการบริหาร ตัวชี้วัดที่สำคัญคือการพัฒนาคุณภาพ และสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์ UI Green สู่อการเป็นมหาวิทยาลัยต้นแบบในการสร้างความยั่งยืน โดยคณะฯ เข้าร่วมรับการประเมินตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว (Green Office) ตามตารางที่ 7.3-1

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

คณบดีและทีมบริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งมีการรายงานผลการดำเนินงานในวาระการประชุมเป็นประจำทุกเดือน มีการรายงานการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานเป็นรายเดือนและรายไตรมาส โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงาน ความล่าช้าและสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเสี่ยงสะท้อนจากบุคลากร นิสิต และผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อค้นหาช่องว่าง (Gap) และเสนอแนะให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาการปรับแผนปฏิบัติการ



ภาพที่ 2.2-2 กระบวนการคัดการณ์ผลการดำเนินการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

คณะฯ มีการทบทวนแผนปฏิบัติการทุกๆ 3 เดือน เพื่อดำเนินการปรับแผนในไตรมาสถัดไป โดยทำการสำรวจความต้องการจากหลักสูตร โดยการปรับแผนนั้นจะต้องแจ้งเหตุผลผ่านงานแผนงาน (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน) โดยให้เหตุผลสนับสนุนที่เพียงพอ เพื่อขออนุมัติการปรับแผนจากคณะกรรมการประจำคณะฯ หากมีสถานการณ์บังคับต้องมีการปรับแผน เช่น โรคอุบัติใหม่ (COVID-19) นโยบายเร่งด่วนจากมหาวิทยาลัย คณะและหลักสูตรจะใช้งบประมาณสำรอง ตามตารางที่ 2.2-5 (การจัดสรรทรัพยากร) เพื่อจัดทำโครงการนอกแผนปฏิบัติการ หากโครงการใดของคณะฯ ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ คณะฯ จะหารือในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อกำหนดแผนสำรอง เพื่อให้การดำเนินการของคณะเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย

หมวด 3 ลูกค้ำ

คณะฯ แบ่งลูกค้ำออกเป็น 3 กลุ่มตามพันธกิจทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน 2) พันธกิจด้านการวิจัย และ 3) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ โดยคณะฯ มีวิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับคณะฯ การใช้ข้อมูลและ สารสนเทศที่ได้รับจากผู้เรียนและลูกค้ำ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรและบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ รวมไปถึงสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำทุกกลุ่มเพื่อความยั่งยืนของคณะฯ ในระยะยาว มีการดำเนินการผ่านคณะกรรมการชุดต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการพัฒนานิสิต และคณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล โดยกรรมการทุกชุดมีคณบดีเป็นที่ปรึกษา มีรองคณบดีเป็นประธาน และมีผู้แทนของแต่ละหลักสูตรร่วมเป็นคณะกรรมการ ซึ่งคณะกรรมการชุดต่างๆ ได้นำสารสนเทศที่ได้ในช่องทางต่าง ๆ มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงและออกแบบหลักสูตรและการบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้ำที่คณะฯ ได้จัดทำขึ้นตามภาพที่ 3.1-1 เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนในแต่ละปีการศึกษา

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

คณะฯ ดำเนินการรวบรวมผลการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นด้านความพึงพอใจ เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ และนำมาปรับปรุงกระบวนการและพัฒนางาน

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน



ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้ำ

คณะฯ กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้ำโดยแบ่งเป็น 8 ขั้นตอน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อเพื่อสนับสนุนและ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำในแต่ละกลุ่ม โดยมีการกำหนดความสำคัญของลูกค้ำในแต่ละกลุ่มตามพันธกิจตามภาพที่ 3.1-1 และมีการกำหนดกลุ่มของลูกค้ำตามพันธกิจ 3 พันธกิจที่คณะฯ กำหนดไว้มีผู้รับผิดชอบกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนตามตารางที่ 3.1-1 มีวิธีในการรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้โดยมีวิธีการรับฟังที่แตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้ำ 3 พันธกิจ มีช่องทางในการรับฟังและแสดงความถี่ ข้อมูลที่รับฟังรวมไปถึงการนำไปใช้ประโยชน์เพื่อนำมาทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการและปรับปรุงให้การดำเนินการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยวิธีการ

รับฟังเสียงของลูกค้ำปัจจุบันนั้น คณะฯ ดำเนินถึงระยะการสร้างความสัมพันธ์การรักษาความสัมพันธ์ และมีกลยุทธ์ในการติดตามผล เช่น มีการใช้แบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ในทุกภาคการศึกษา การสอบถามจาก

บัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตในช่วงพิธีการรับปริญญา การสอบถามผู้ให้ทุนวิจัยด้วยแบบสอบถามทั้ง Online และ Offline กลุ่มลูกค้ำบริการวิชาการมีการสอบถามด้วยแบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย และมีการเปิดช่องทางในสื่อออนไลน์ที่หลากหลาย ได้แก่ Social Media และ Website เพื่อให้กลุ่มลูกค้ำทุกกลุ่มเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งผลของการรับฟังลูกค้ำ ส่งผลดีต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่เน้นลูกค้ำ

นอกจากนี้ คณะฯ ใช้ผลการทบทวนกระบวนการรับฟังเสียง ตามภาพที่ 3.1-1 มาปรับปรุงการ ดำเนินการโดยในปี พ.ศ. 2565 มีการ กำหนดวิธีที่แตกต่างกันในการรับฟังลูกค้ำแต่ละกลุ่มส่งผลให้คณะฯ สามารถ ค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ำแต่ละกลุ่มได้อย่างทันท่วงที อาทิ ผู้เรียนใช้ช่องทาง MS Team เป็นหลักหรือผู้ใช้บัณฑิต ใช้ Line เป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร โดยจะมีการประเมินผลกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้ำทุกปี ในขั้นตอนที่ 8 โดยใช้วิธีการหลากหลาย อาทิ ใช้แบบสอบถามการส่งตัวอย่างเพื่อเข้าร่วม Focus Group เป็นต้น

ตารางที่ 3.1-1 ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่ได้รับ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน					
ผู้เรียน	1. อาจารย์ที่ปรึกษา 2. โทรศัพท์ 3. เพจ Facebook 4. ติดต่อด้วยตนเอง 5. การประเมินผ่านระบบ 6. Line 7. สายตรงคณบดี	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ข้อร้องเรียน 2. ระบบทะเบียนนิสิต 3. ทุนการศึกษา 4. กยศ. /กรอ. 5. กิจกรรมในรายวิชา/ กิจกรรมเสริมหลักสูตร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. ปรับปรุงวิธีการสอนและการประเมินผลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร 4. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ 5. ปรับปรุงกระบวนการดูแลนิสิต 6. ปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการสนับสนุนการเรียนการสอน	1. อาจารย์ที่ปรึกษา 2. นักวิชาการศึกษา 3. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 4. รองคณบดีฝ่ายพัฒนา นิสิต 5. คณบดี - คณะกรรมการวิชาการ - คณะกรรมการพัฒนา นิสิต - คณะกรรมการการ สื่อสารความร่วมมือ องค์กรและพันธกิจสากล
ศิษย์เก่า	1. โทรศัพท์ 2. เพจ Facebook 3. Line 4. จดหมายแจ้งความประสงค์	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. การตรวจสอบคุณภาพและรับรองวุฒิการศึกษา 2. การขอใบรับรองวุฒิการศึกษาใหม่ 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. สร้างเครือข่ายศิษย์เก่า 4. พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น	1. นักวิชาการศึกษา 2. อาจารย์ที่ปรึกษา 3. อาจารย์ประจำหลักสูตร 4. รองคณบดีฝ่ายพัฒนา นิสิต
	5. ระบบการประเมินภาวะการทำงานทำ	1 ครั้ง / ปี การศึกษา	4. กิจกรรมสานสัมพันธ์ของศิษย์เก่า 5. การพัฒนาทักษะเพิ่มเติม (Up-Skill, Re-Skill)		

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง) ปัจจุบัน	1. อาจารย์ออก นิเทศการฝึกงาน/ สหกิจศึกษา 2. ระบบการ ประเมินความพึง พอใจของนายจ้าง	1 ครั้ง/ภาค การศึกษา	1. ความพึงพอใจต่อนิสิต/ บัณฑิต 2. ความคาดหวังต่อนิสิต/ บัณฑิต 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ หลักสูตร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. ทักษะของนิสิต/บัณฑิตที่ผู้ใช้ บัณฑิตต้องการเพิ่มเติม 4. แนวทางการปรับปรุง หลักสูตร/นิสิต/บัณฑิตเพื่อให้ เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	1. อาจารย์นิเทศการ ฝึกงาน/สหกิจศึกษา 2. นักวิชาการศึกษา 3. อาจารย์ประจำ หลักสูตร
	3. การประเมิน หลักสูตร	1 ครั้ง / ปี การศึกษา			
คู่ความร่วมมือ (MoU)	1. การประชุม หารือ 2. โทรศัพท์ 3. จดหมาย/E- mail 4. Line 5. อาจารย์ใน คณะฯ	ตลอดภาค การศึกษา	1. หลักสูตรที่เปิดสอน 2. จำนวนการรับนิสิต 3. แผนการศึกษา 4. ข้อตกลงในการส่งนิสิต เข้าฝึกงาน/สหกิจศึกษา 5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร 6. การใช้ประโยชน์จาก งานวิจัยและการบริการ วิชาการ	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรให้ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค ปัจจุบันโดยเฉพาะในด้านการ เป็นผู้ประกอบการและการ สื่อสาร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. แนวทางการปรับปรุง หลักสูตร/นิสิต/บัณฑิตเพื่อให้ เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน 4. พัฒนางานวิจัยและบริการ วิชาการ	1. นักวิชาการศึกษา 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. เจ้าหน้าที่งานบริการ วิชาการ 4. อาจารย์ประจำ หลักสูตร 5. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 6. รองคณบดีฝ่ายพัฒนา นิสิตฯ 7. คณบดี
ผู้ปกครอง	1. โทรศัพท์ 2. เพจ Facebook 3. ติดต่อด้วย ตนเอง 4. อาจารย์ที่ ปรึกษา	ตลอดภาค การศึกษา	1. หลักสูตรที่เปิดสอน 2. เกณฑ์การย้าย มหาวิทยาลัย/คณะ/สาขา 3. ทุนการศึกษา/กยศ. / กรอ. 4. สวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์ของนิสิต ที่คณะ/ มหาวิทยาลัยจัดให้ 5. ข้อมูลการศึกษาของนิสิต ในปกครอง	1. การปรับปรุงกระบวนการดูแล นิสิต 2. จัดหาแหล่งทุนการศึกษา เพิ่มเติม	1. นักวิชาการศึกษา 2. อาจารย์ที่ปรึกษา 3. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ 4. รองคณบดีฝ่ายพัฒนา นิสิตฯ 5. คณบดี
พันธกิจด้านการวิจัย					
นักวิจัย (อาจารย์)	1. สะท้อนความ คิดเห็นผ่าน คณะกรรมการ บริหารงานวิจัยฯ 2. โทรศัพท์ 3. Facebook 4. Line 5. ติดต่อด้วย ตนเอง 6. สายตรงคณบดี	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ข้อมูลสนับสนุนด้านการ ดำเนินงานวิจัย 2. ข้อมูลระเบียบการเงิน และการเบิกจ่าย	1. วางแผนการจัดเตรียมข้อมูล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านวิจัยของบุคลากร 2. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการวิจัย	1. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 2. คณบดี

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
แหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย	1. การประชุมให้ ข้อคิดเห็นต่อผล การดำเนินงานวิจัย 2. โทรศัพท์ 3. สายตรงคณบดี 4. นักวิจัย	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ข้อเสนอแนะจากผลการ ดำเนินงานวิจัย 2. คุณภาพของผลงานวิจัย 3. การนำผลงานไปใช้ ประโยชน์	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพ บุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอ โครงการวิจัย 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการวิจัย	1. นักวิจัย 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. คณบดี
ผู้ใช้ประโยชน์จาก งานวิจัย - ชุมชน - ผู้ประกอบการ - หน่วยงานราชการ - องค์กร ภาคเอกชน	1. การประชุม ระดมความคิดเห็น ที่มีต่อผลการ ดำเนินงาน 2. แบบรับรองการ ใช้ประโยชน์จาก งานวิจัย 3. โทรศัพท์ 4. สายตรงคณบดี 5. นักวิจัย	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ความคาดหวังหรือความ ต้องการในด้านการวิจัย 2. ความพึงพอใจและความ ไม่พึงพอใจในการดำเนินงาน วิจัย 3. ผลกระทบจากข้อมูลการ วิจัย	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพ บุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอ โครงการวิจัย 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการวิจัย	1. นักวิจัย 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. คณบดี
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ					
แหล่งทุนสนับสนุน งานบริการวิชาการ	1. การประชุมให้ ข้อคิดเห็นต่อผล การดำเนินงาน บริการวิชาการ 2. โทรศัพท์ 3. สายตรงคณบดี 4. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ)	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ข้อเสนอแนะจากผลการ ดำเนินงานบริการวิชาการ 2. การนำผลงานไปใช้ ประโยชน์	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพ บุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการ บริการวิชาการและแนวทางการ ดำเนินงาน 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการบริการวิชาการ	1. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ) 2. เจ้าหน้าที่งานบริการ วิชาการ 3. คณบดี
กลุ่ม Up-skill, Re- skill (ทักษะในการ ทำงาน) - ศิษย์ปัจจุบัน - ศิษย์เก่า - ผู้ประกอบการ - ผู้ที่สนใจทั่วไป	1. เพจ Facebook 2. โทรศัพท์ 3. สายตรงคณบดี	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ประเด็น/ความสนใจที่ ต้องการพัฒนา	1. วางแผนจัดการอบรมและ พัฒนา Up-skill, Re-skill	1. เจ้าหน้าที่งานบริการ วิชาการ 2. คณบดี
ผู้ใช้ประโยชน์จาก งานบริการวิชาการ - ชุมชน - ผู้ประกอบการ - หน่วยงาน ราชการ - องค์กร ภาคเอกชน	1. การประชุม ระดมความคิดเห็น ที่มีต่อผลการ ดำเนินงานบริการ วิชาการ 2. แบบรับรองการ ใช้ประโยชน์จาก งานบริการวิชาการ 3. โทรศัพท์ 4. สายตรงคณบดี	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ความคาดหวังหรือความ ต้องการในด้านการบริการ วิชาการ 2. ความพึงพอใจและความ ไม่พึงพอใจในการดำเนินงาน บริการวิชาการ 3. ผลกระทบจากข้อมูลการ บริการวิชาการ	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพ บุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการ และแนวทางการดำเนินโครงการ บริการวิชาการ 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการบริการวิชาการ	1. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ) 2. เจ้าหน้าที่งานบริการ วิชาการ 3. คณบดี

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	5. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ)				

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

คณะฯ มีวิธีการในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยวิเคราะห์สถานการณ์และคาดการณ์แนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่มหาวิทยาลัยพะเยาและหลักสูตรมาวิเคราะห์กลุ่มลูกค้ำในอนาคต เช่น กลุ่มนักเรียนมัธยมปลายที่จะเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยพะเยา ศิษย์เก่าที่จะเข้ามาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยรับฟังผ่านกระบวนการประชาสัมพันธ์หลักสูตร การสอบถามผ่านแบบสอบถาม การรับฟังผ่านช่องทาง E-mail, Facebook, Line, Website เพื่อให้ได้มาซึ่งเสียงของลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ ต่อไปซึ่งผลของวิธีการรับฟังลูกค้ำ ส่งผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่เน้นลูกค้ำ

ตารางที่ 3.1-2 ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน					
ผู้ที่ต้องการพัฒนา ความรู้และทักษะ (Up- skill, Re-skill)	1. เพจ Facebook 2. โทรศัพท์ 3. อาจารย์ประจำ คณะ	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. หลักสูตรระยะสั้นที่เปิดสอน 2. เกณฑ์การรับเข้าศึกษาใน หลักสูตร 3. กำหนดการรับสมัคร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ระยะสั้น 2. พัฒนาการประชาสัมพันธ์ หลักสูตร	1. เจ้าหน้าที่วิชาการ 2. เจ้าหน้าที่สื่อสาร องค์กร
ลูกค้ำอนาคต(นร.ม.6, ปวช.)	1. เพจ Facebook 2. โทรศัพท์	ตลอดทั้งปี การศึกษา	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. เจ้าหน้าที่สื่อสาร องค์กร
ผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง) กลุ่มใหม่	1. อาจารย์ออก นิเทศการฝึกงาน/ สหกิจศึกษา 2. ระบบการ ประเมินความพึง พอใจของนายจ้าง	1 ครั้ง / ภาค การศึกษา	1. ความพึงพอใจต่อนิสิต/ บัณฑิต 2. ความคาดหวังต่อนิสิต/ บัณฑิต 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ หลักสูตร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. ทักษะของนิสิต/บัณฑิตที่ ผู้ใช้บัณฑิตต้องการเพิ่มเติม 4. แนวทางการปรับปรุง หลักสูตร/นิสิต/บัณฑิตเพื่อให้ เป็นที่ต้องการของ ตลาดแรงงาน	1. อาจารย์นิเทศการ ฝึกงาน/สหกิจศึกษา 2. นักวิชาการศึกษา 3. อาจารย์ประจำ หลักสูตร
	3. การประเมิน หลักสูตร	1 ครั้ง / ปี การศึกษา			

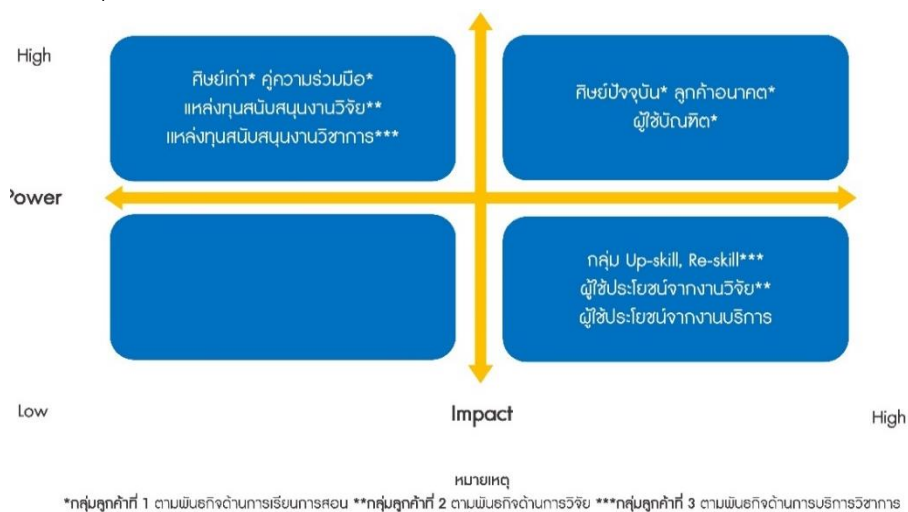
กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
คู่มือความร่วมมือใหม่ (MoU)	1. การประชุม หารือ 2. โทรศัพท์ 3. จดหมาย/E-mail 4. Line 5. อาจารย์ใน คณะฯ	ตลอดภาค การศึกษา	1. หลักสูตรที่เปิดสอน 2. จำนวนการรับนิสิต 3. แผนการศึกษา 4. ข้อตกลงในการส่งนิสิตเข้า ฝึกงาน/สหกิจศึกษา 5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรให้ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค ปัจจุบันโดยเฉพาะในด้านการ เป็นผู้ประกอบการและการ สื่อสาร 2. พัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 3. แนวทางการปรับปรุง หลักสูตร/นิสิต/บัณฑิตเพื่อให้ เป็นที่ต้องการของ ตลาดแรงงาน	1. นักวิชาการศึกษา 2. อาจารย์ประจำ หลักสูตร 3. รองคณบดีฝ่าย วิชาการ 4. รองคณบดีฝ่าย พัฒนานิสิตฯ 5. คณบดี
พันธกิจด้านการวิจัย					
นักวิจัยรุ่นใหม่ (ที่ยังไม่เคยเป็นหัวหน้าโครงการ)	1. กลุ่ม Facebook 2. โทรศัพท์ 3. ด้วยตนเอง 4. กลุ่ม Line 5. การประชุม 6. สายตรงคณบดี	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ข้อมูลการสนับสนุนการ พัฒนาศักยภาพด้านการวิจัย 2. ข้อมูลสนับสนุนด้านการ ดำเนินงานวิจัย	1. วางแผนการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรด้านการวิจัย 2. วางแผนการจัดเตรียมข้อมูล เพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานด้านวิจัยของบุคลากร 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการวิจัย	1. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 2. คณบดี
ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย ในต่างประเทศ - ผู้ประกอบการ - สถาบันการศึกษาที่มีความ ร่วมมือ	1. การประชุม ระดมความคิดเห็น ที่มีต่อผลการ ดำเนินงาน 2. แบบรับรองการ ใช้ประโยชน์จาก งานวิจัย 3. โทรศัพท์ 4. สายตรงคณบดี 5. นักวิจัย	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ความคาดหวังหรือความ ต้องการในด้านการวิจัย 2. ความพึงพอใจและความไม่ พึงพอใจในการดำเนินงานวิจัย 3. ผลกระทบจากข้อมูลการ วิจัย	1. วางแผนและพัฒนา ศักยภาพบุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอ โครงการวิจัย 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการวิจัย	1. นักวิจัย 2. เจ้าหน้าที่งานวิจัย 3. คณบดี
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ					
สถานประกอบการนอก เขตภาคเหนือ	1. การประชุมให้ ข้อคิดเห็นต่อผล การดำเนินงาน บริการวิชาการ 2. โทรศัพท์ 3. สายตรงคณบดี 4. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ)	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ข้อเสนอแนะจากผลการ ดำเนินงานบริการวิชาการ 2. การนำผลงานไปใช้ ประโยชน์	1. วางแผนและพัฒนา ศักยภาพบุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการ บริการวิชาการและแนว ทางการดำเนินงาน 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการบริการวิชาการ	1. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ) 2. เจ้าหน้าที่งาน บริการวิชาการ 3. คณบดี
ผู้รับประโยชน์งาน บริการวิชาการใน ต่างประเทศ	1. การประชุม ระดมความคิดเห็น ที่มีต่อผลการ	ตลอดทั้งปี การศึกษา	1. ความคาดหวังหรือความ ต้องการในด้านการบริการ วิชาการ	1. วางแผนและพัฒนา ศักยภาพบุคลากร	1. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ)

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง การรับฟัง	ความถี่	ข้อมูลที่รับฟัง	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
- ผู้ประกอบการ - สถาบันการศึกษาที่มี ความร่วมมือ	ดำเนินงานบริการ วิชาการ 2. แบบรับรองการ ใช้ประโยชน์จาก งานบริการวิชาการ 3. โทรศัพท์ 4. สายตรงคณบดี 5. บุคลากร (ผู้รับผิดชอบ โครงการ)		2. ความพึงพอใจและความไม่ พึงพอใจในการดำเนินงาน บริการวิชาการ 3. ผลกระทบจากข้อมูลการ บริการวิชาการ	2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการ และแนวทางการดำเนิน โครงการบริการวิชาการ 3. ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการบริการวิชาการ	2. เจ้าหน้าที่งาน บริการวิชาการ 3. คณบดี

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คณะฯ มีวิธีการกำหนดกลุ่มลูกค้ำให้บรรลุตามพันธกิจทั้ง 3 ด้าน โดยมอบหมายให้คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการพัฒนานิสิต และคณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล เป็นผู้รับผิดชอบ มีกระบวนการจำแนกลูกค้ำตามภาพที่ 3.1-2 จัดลำดับความสำคัญของลูกค้ำตามผู้มีอิทธิพล (Power) และผู้ได้รับผลกระทบ (Impact) โดยเรียงลำดับความสำคัญจากผู้มีอิทธิพลสูงและผู้ได้รับผลกระทบสูง (High power – high impact) ได้แก่ ศิษย์ปัจจุบัน ลูกค้ำอนาคต และผู้ใช้บัณฑิต ผู้มีอิทธิพลสูงแต่ได้รับผลกระทบต่ำ (High power – low impact) ได้แก่ ศิษย์เก่า คู่ความร่วมมือ แหล่งสนับสนุนงานวิจัย แหล่งสนับสนุนงานวิชาการ ผู้มีอิทธิพลต่ำแต่ผู้ได้รับผลกระทบสูง (Low power – high impact) ได้แก่ ผู้ปกครอง นักวิจัยปัจจุบัน ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ และกลุ่ม Up-skill, Re-skill โดยสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลการดำเนินงานมาทบทวนและกำหนดความสำคัญของกลุ่มผู้เรียนในการเชิญชวนให้เข้ามาเรียนในคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ให้มากขึ้น



ภาพที่ 3.1-2 การจำแนก และวิเคราะห์กลุ่มลูกค้ำตามผู้มีอิทธิพล (Power) และผู้ได้รับผลกระทบ (Impact)

ตารางที่ 3.1-3 การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สารสนเทศที่มี	วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้ำ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน			
1. ข้อมูลภูมิลำเนาของผู้สมัคร 2. หลักสูตรที่สนใจ 3. ความต้องการด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ลูกค้ำอนาคต - นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย - นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	1. การทำแผนการแนะแนวการศึกษาต่อ 2. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 3. พัฒนาการประชาสัมพันธ์หลักสูตร 4. เตรียมความพร้อมในการรองรับนิสิต	- AC - VD-AC - อาจารย์ประจำหลักสูตร - VD-SD
1. จำนวนผู้เรียน 2. ข้อมูลภูมิลำเนาของผู้เรียน 3. ผลการเรียนรู้ 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	- DEAN - คณะกรรมการวิชาการ - คณะกรรมการพัฒนานิสิต
1. ข้อมูลพื้นฐานของศิษย์เก่า 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 3. ความต้องการพัฒนาศักยภาพ (Up-Skill, Re-Skill)	3. ศิษย์เก่า	1. พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร 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	
พันธกิจด้านการวิจัย			
1. จำนวนโครงการวิจัย 2. จำนวนงบประมาณที่ได้รับสนับสนุน 3. จำนวนผลงานตีพิมพ์ 4. ความต้องการพัฒนาศักยภาพ	นักวิจัยปัจจุบัน	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย 3. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการวิจัย	- นักวิจัย - PL (งานวิจัย) - DEAN - คณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือ

สารสนเทศที่มี	วิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้ำ	นำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
1. ข้อเสนอแนะจากผลการดำเนินงานวิจัย 2. คุณภาพของผลงานวิจัย 3. การนำผลงานไปใช้ประโยชน์	แหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย		องค์กรและพันธกิจ สากล
1. ความคาดหวังหรือความต้องการในด้านการวิจัย 2. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานวิจัย 3. ผลกระทบจากข้อมูลการวิจัย	ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย - ชุมชน - ผู้ประกอบการ - หน่วยงานราชการ - องค์กรภาคเอกชน		
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ			
1. จำนวนการดำเนินโครงการบริการวิชาการ 2. จำนวนงบประมาณที่ได้รับสนับสนุน 3. ข้อมูลพื้นที่การดำเนินโครงการบริการวิชาการ	แหล่งทุนสนับสนุนงานบริการวิชาการ	1. วางแผนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร 2. การพัฒนาข้อเสนอโครงการบริการวิชาการและแนวทางการดำเนินงาน 3. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการบริการวิชาการ	- บุคลากร (ผู้รับผิดชอบโครงการ) - PL (งานบริการวิชาการ) - DEAN - คณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล
1. ประเด็นหรือองค์ความรู้ที่บุคลากรภายในคณะมีความถนัดและพร้อมในการถ่ายทอด 2. ประเด็นหรือความสนใจในการพัฒนา	กลุ่ม Up-skill, Re-skill (ทักษะในการทำงาน) - ศิษย์ปัจจุบัน - ศิษย์เก่า - ผู้ประกอบการ - ผู้ที่สนใจทั่วไป		- PL (งานบริการวิชาการ) - DEAN - คณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล
1. ความคาดหวังหรือความต้องการในด้านการบริการวิชาการ 2. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานบริการวิชาการ 3. ผลกระทบจากข้อมูลการบริการวิชาการ	ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ - ชุมชน - ผู้ประกอบการ - หน่วยงานราชการ - องค์กรภาคเอกชน		สากล

(2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

คณะฯ ได้รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง จากผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และ ผู้รับบริการ มาวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาหลักสูตรและมีกระบวนการในการจัดการศึกษาและบริการ โดยในด้านการจัดการศึกษาคณะได้รับฟังเสียงของ ผู้เรียนและลูกค้ำ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำข้อมูลดังกล่าว เข้าคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร เพื่อจัดทำหลักสูตรใหม่ให้ตอบสนองต่อผู้เรียนและ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด ด้านงานวิจัย คณะได้ สสำรวจความคิดเห็นความต้องการ และปัญหาของชุมชน นำข้อมูลดังกล่าวเข้าพิจารณาในคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อดำเนินงานวิจัยหรือให้บริการวิชาการ เพื่อแก้ไขปัญหาชุมชน โดยสื่อสารจุดเน้นของหลักสูตรตามวิสัยทัศน์

โดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสาร ของคณะบริการธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ที่เน้นให้ผู้เรียนให้มีประสบการณ์จากการปฏิบัติ ตามตารางที่ 3.1-1 และตารางที่ 3.1.-2

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

คณะฯ มีกระบวนการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามกระบวนการของ Customer Journey 1) การสร้างการตระหนักรู้ (Awareness) ให้แก่ลูกค้าอนาคต หรือลูกค้าบริการวิชาการในการค้นหาสารสนเทศต่างๆ 2) การประเมินตัวเลือก (Consideration) ให้ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่นได้ตัดสินใจจากการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ 3) การตัดสินใจซื้อ (Purchase) ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการหลักสูตร 4) การคงไว้ซึ่งลูกค้า (Retention) โดยการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้า และ 5) การสนับสนุน (Advocate) เป็นความประทับใจผูกพัน บอกต่อร่วมด้วยช่วยกัน รวมถึงการกลับมาใช้บริการตามตารางที่ 3.2-1 Customer Journey และตารางที่ 3.2-2 เพื่อให้ได้จำนวนผู้เรียนตามเป้าหมายและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของคณะให้เป็นที่รู้จักและเรียนจบหลักสูตร อย่างมีคุณภาพ โดยดำเนินการประชาสัมพันธ์ สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่การสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ Facebook Line TEAM กิจกรรมการประชาสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มลูกค้าต่างๆ ในสถานศึกษากลุ่มเป้าหมาย การติดตามดูแลผู้เรียนด้วยระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และดูแลกระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นระบบ โดยมีงานวิชาการเป็นผู้สนับสนุนที่คอยดูแลทั้งอาจารย์และนิสิต

ในด้านการวิจัยและบริการวิชาการ คณะฯ มีการลงพื้นที่ ประชุม ทาหรือ ร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์ในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น วางแผนการดำเนินงานที่ตรงตามความต้องการของชุมชน ตลอดจนคืนข้อมูลผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

ตารางที่ 3.2-1 Customer journey

Stage	Awareness	Consideration	Purchase	Retention	Advocate
Touch point	ระบบสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ Facebook Line แนะแนว สัญจร	สอบถามผ่าน Messenger, Email, โทรศัพท์ Line	ประชาสัมพันธ์ หลักสูตร Open-house บริการ วิชาการ งานวิจัย	ระบบสารสนเทศ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ Facebook Line ระบบ reg	สมาคมศิษย์เก่า
Customer Process	ค้นหาข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ต่างๆจากระบบสารสนเทศออนไลน์	สอบถามข้อมูล หรือหาข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ	สอบถามข้อมูล หรือหาข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ	มีการจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ	การบอกปากต่อปาก
Experience	ค่าประเมินความพึงพอใจจากกิจกรรมแนะแนวสัญจร, Open House			ความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ตารางที่ 7.2-1	ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ตารางที่ 7.2-2

ตารางที่ 3.2-2 การจัดการความสัมพันธ์

นิสิต/ลูกค้ำกลุ่มอื่น	การสร้างความผูกพันกับลูกค้ำ	กระบวนการสนับสนุนลูกค้ำ	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน					
1. ผู้เรียน	- จัดกิจกรรมเสริมนอกหลักสูตรเพื่อยกระดับทักษะการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสารมืออาชีพ - สนับสนุนการจัดกิจกรรมของสโมสรนิสิตโดยให้นิสิตมีส่วนร่วม - จัดโครงการวันไหว้ครู มอบรางวัลเหรียญเรียนดี เกียรติบัตร เชิดชูเกียรติ แก่นิสิตที่มีผลการเรียนดี เด่นในด้านการทำกิจกรรมการเรียน คุณธรรมจริยธรรม และมีการ	1) หอพักนิสิต 2) ห้องสมุด 3) กิจกรรมพัฒนานิสิต 4) คู่มือนิสิต 5) ห้อง Fitness 6) ทุนการศึกษา 7) ฐานข้อมูล online	แนะนำสัญญาณ, ประชาสัมพันธ์ทางเพจ Facebook, เว็บไซต์	ปีละ 1 ครั้ง	AC
2. ลูกค้ำอนาคต	- การแนะนำสัญญาณ - Open House	- หลักสูตรระยะสั้น (non-degree) - โครงการรับตรงคณะ - โครงการรับนักศึกษาอาชีวะ	แนะนำสัญญาณ, ประชาสัมพันธ์ทางเพจ Facebook, เว็บไซต์	ตลอดปีการศึกษา	AC PL (สื่อสารองค์กร)
3. ศิษย์เก่า	- กิจกรรมสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า - ชมรมศิษย์เก่า	- โครงการสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า - โครงการ Up-skill, Re-skill - โครงการวันเกียรติยศ	งานสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า, กลุ่ม Line, ประชาสัมพันธ์ทางเพจ Facebook	ตลอดปีการศึกษา	AC
4. ผู้ใช้บัณฑิต	- ประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาหลักสูตร - แบบสำรวจความคิดเห็นของนายจ้าง - การสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร (AUN-QA)	- พัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต - โครงการ Up-skill, Re-skill	ประชุมพัฒนาหลักสูตร	ปีละ 1 ครั้ง	อาจารย์ประจำหลักสูตร, AC
5. คู่ความร่วมมือ	- การส่งนิสิตไปฝึกงานและฝึกสหกิจศึกษา - การนิเทศก์ฝึกงานและสหกิจศึกษา	- พัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของคู่ความร่วมมือ - โครงการ Up-skill, Re-skill	ส่งนิสิตเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง, ผลการประเมินนิสิตโครงการ	ปีละ 1 ครั้ง	อาจารย์ที่ปรึกษา, AC
6. ผู้ปกครอง	- การพบปะผู้ปกครองเพื่อให้ข้อมูลกระบวนการจัดการเรียนการสอนและสวัสดิการของนิสิตใหม่ - การรายงานผลการเรียนของนิสิต	- โครงการพบปะผู้ปกครอง	ประชาสัมพันธ์ทางเพจ Facebook, เว็บไซต์, โทรศัพท์ให้ข้อมูล	ตลอดปีการศึกษา	AC

นิสิต/ลูกค้ำกลุ่มอื่น	การสร้างความผูกพันกับลูกค้ำ	กระบวนการสนับสนุนลูกค้ำ	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการวิจัย					
นักวิจัย (อาจารย์)	จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการวิจัย	โครงการพัฒนานักวิจัย และการส่งเสริมการวิจัยที่ตรงตามความต้องการของบุคลากร	Line Group, Facebook Group, โทรศัพท์	ปีละ 2 ครั้ง	- PL (งานวิจัย) - DEAN 3. คณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล
แหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย	- การเข้าร่วมประชุมกับแหล่งทุน เพื่อรับฟังนโยบาย และทิศทางการสนับสนุนทุนวิจัย - การเสนอขอรับทุนสนับสนุนการวิจัย	- พัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย ตามทิศทางและนโยบายการสนับสนุนของแหล่งทุน	ประชุม, เว็บไซต์ของแหล่งทุน, ระบบสนับสนุนการวิจัย	ตามแหล่งทุนกำหนด	- นักวิจัย - PL (งานวิจัย) - DEAN - คณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล
ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย	- การประชุมระดมความคิดเห็นระหว่างนักวิจัย และชุมชนเป้าหมาย - การประชุมเพื่อคืนข้อมูลผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย	- การดำเนินงานที่ตรงตามความต้องการของชุมชน	ประชุม, โทรศัพท์,	ตามการดำเนินโครงการ	- นักวิจัย - PL (งานวิจัย) - DEAN - คณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ					
แหล่งทุนสนับสนุนงานบริการวิชาการ	- การเข้าร่วมประชุมกับแหล่งทุน เพื่อรับฟังนโยบาย และทิศทางการสนับสนุนทุนบริการวิชาการ - การเสนอขอรับทุนสนับสนุนการบริการวิชาการ	- พัฒนาข้อเสนอโครงการบริการวิชาการ ตามทิศทางและนโยบายการสนับสนุนของแหล่งทุน	ประชุม, เว็บไซต์ของแหล่งทุน	ตามแหล่งทุนกำหนด	- บุคลากร - PL (งานบริการวิชาการ) - คณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล
ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ	- การประชุมระดมความคิดเห็นระหว่างผู้รับผิดชอบโครงการ และชุมชนเป้าหมาย - การประชุมเพื่อคืนข้อมูลผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย	- การดำเนินงานที่ตรงตามความต้องการของชุมชน	ประชุม, โทรศัพท์	ตามการดำเนินโครงการ	- บุคลากร - PL (งานบริการวิชาการ) - DEAN - คณะกรรมการการสื่อสารความร่วมมือองค์กรและพันธกิจสากล

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

คณะฯ มีวิธีการในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถเข้ามาสืบค้นสารสนเทศและคณะสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของคณะและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ได้อย่างหลากหลายช่องทาง คณะฯ จึงนำข้อมูลความต้องการของลูกค้ำจากกระบวนการรับฟังเสียง (ภาพที่ 3.1-1) เพื่อระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการเข้าถึง และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำ จากนั้น ออกแบบช่องทางเพื่อให้ลูกค้ำแต่ละกลุ่มสามารถสืบค้นสารสนเทศ และรับการสนับสนุนตามข้อกำหนดที่สำคัญ (ตารางที่ 3.2-3)

ตารางที่ 3.2-3 การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

การบริการและระบบการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสารและขอรับการสนับสนุน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน			
1. ลูกค้ำอนาคต	ประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ Facebook, เน้นแวนวลัญจร	นักเรียนชั้นมัธยมปลาย	AC
2. ผู้เรียน	เพจ Facebook, เว็บไซต์, Wi-Fi, ศูนย์บรรณสาร, จัดทำเอกสารให้ติดตามประกาศมหาวิทยาลัย	นิสิต, อาจารย์	AC
3. ศิษย์เก่า	เพจ Facebook, Line, โทรศัพท์	บุคคลภายนอกที่สำเร็จการศึกษาจากคณะ	AC
4. ผู้ใช้บัณฑิต	อาจารย์ประจำหลักสูตร, จดหมาย, E-mail, โทรศัพท์	องค์กรภาครัฐและเอกชน, สถานประกอบการ	อาจารย์ประจำหลักสูตร, AC
5. คู่ความร่วมมือ	อาจารย์ประจำหลักสูตร, จดหมาย, E-mail, โทรศัพท์, Line	สถานประกอบการ	อาจารย์ประจำหลักสูตร, AC
6. ผู้ปกครอง	โทรศัพท์, ทุนการศึกษา, สวัสดิการของนิสิต	บุคคลภายนอก	AC, อาจารย์ที่ปรึกษา
พันธกิจด้านการวิจัย			
1. นักวิจัย (อาจารย์)	เพจ Facebook, Facebook Group, Line Group, Line, โทรศัพท์, ระบบบริหารงานวิจัยมหาวิทยาลัยพะเยา	บุคลากรภายในคณะ	PL (งานวิจัย)
2. ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย	เว็บไซต์คณะ, เพจ Facebook	ชุมชน, หน่วยงาน	PL (งานวิจัย)
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ			
1. ผู้ใช้ประโยชน์จากงานบริการวิชาการ	เว็บไซต์คณะ, เพจ Facebook	ชุมชน, หน่วยงาน	PL (งานบริการวิชาการ)

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

คณะฯ มีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนที่ทัน่วงทีและมีประสิทธิผล โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้ำ มีผู้รับผิดชอบหลักคือ หลักสูตร และฝ่ายกิจการนิสิต ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เบอร์โทรศัพท์ Facebook: Line : เพจคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ และการติดต่อด้วยตนเอง นำเสนอในที่ประชุมผู้บริหารหรือจากแบบสำรวจ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ทั้งในระดับคณะ/มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ปัญหาที่นิสิต อาจารย์ ผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการกระทำ ของบุคคลในมหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทำหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาข้อเท็จจริง สาเหตุและแนว

ทางการแก้ไขเสนอต่อผู้บริหารและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการจัดการ ได้ (ตารางที่ 7.2-5) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. กรณีร้องเรียนทางสายตรงผู้บริหารผ่านช่องทางทางเว็บไซต์ของคณะฯ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) คณะบดีพิจารณาข้อร้องเรียนเพื่อมอบหมายให้รองคณะบดี และ/หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว
- 2) ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน โดยการพิจารณาในการประชุมผู้บริหาร หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการ ขึ้น เป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการ
- 3) เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้แจ้งผลการพิจารณาผ่านรองคณะบดี เพื่อรายงานผลการพิจารณาต่อ คณะบดี
- 4) กรณีการร้องเรียนที่มีการระบุชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจนให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ หากไม่มีการระบุชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ ตอบข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ที่ร้องเรียนเข้ามา

2. กรณีร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นและร้องเรียนเป็นจดหมาย มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อร้องเรียนในกล่องรับความคิดเห็นเพื่อเสนอคณะบดี
- 2) คณะบดีจะพิจารณาข้อร้องเรียนและสั่งการไปยัง รองคณะบดี และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว
- 3) ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน โดยการพิจารณาในการประชุมผู้บริหารหรือ การแต่งตั้งคณะกรรมการ ขึ้น เป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการ
- 4) เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผลการพิจารณาผ่าน รองคณะบดีที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผลการ พิจารณาต่อ คณะบดี
- 5) กรณีการร้องเรียนที่มีการระบุชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจนจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

คณะฯ มีวิธีการในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับการค้นหาความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความ ผูกพัน ของลูกค้ำ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้ำ และนำข้อมูลผลการรับฟังเสียงของลูกค้ำด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ มาติดตามคุณภาพการให้บริการ นำมาปรับปรุงกระบวนการและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง โดยมี ผู้รับผิดชอบแต่ละหลักสูตรใช้วิธีการที่หลากหลายในการค้นหาความพึงพอใจและความผูกพัน เช่น ด้านการจัดการเรียน การสอน มีการดำเนินการสอบถามผู้เรียนด้วย แบบสอบถามออนไลน์ แบบประเมินการสอน และการสัมภาษณ์ ผลการ ประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนทั้งจากการสอบถาม และจากการสัมภาษณ์กับตัวแทนผู้เรียนแต่ละหลักสูตร พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้เรียนให้ ความเห็นเพิ่มเติมว่าควรปรับปรุง ความเร็วโดยรวมของเครือข่าย Intelligence Wi-Fi, เพิ่มพื้นที่ในการทำงานให้นิสิตมา ใช้พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นต้น คณะฯ จึงนำความเห็นเหล่านี้มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน โดยจัดให้มีการ

ปรับปรุงอาคาร สถานที่ ห้องน้ำ ห้องเรียนและพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม การบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายซึ่งคณะฯ ได้นำข้อเสนอดังกล่าวมาดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้บัณฑิตและผู้รับบริการสามารถมีพื้นที่ทำงานร่วมกันมากยิ่งขึ้น สำหรับความไม่พึงพอใจ คณะฯ ใช้กระบวนการรับฟังรับฟังเสียงของลูกค้ำ และการรับฟังข้อร้องเรียน ของลูกค้ำ โดยผู้รับผิดชอบแต่ละหลักสูตรแต่ไม่ใช้แบบสอบถาม นำสารสนเทศมาวิเคราะห์และดำเนินการหา แนวทางปรับปรุงให้บัณฑิตและลูกค้ำกลุ่มอื่นพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

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

ตารางที่ 3.2-4 แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่น

กลุ่มลูกค้ำ	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลาการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ
พันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน				
1. ลูกค้ำอนาคต	แบบสอบถาม	1 ครั้ง/ปี การศึกษา	-หลักสูตรที่ต้องการศึกษาต่อ -ลักษณะของการจัดการเรียนการสอน	อาจารย์, AC
2. ผู้เรียน	- แบบประเมินการสอน - แบบประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก - การสัมภาษณ์ประเมินหลักสูตร	1 ครั้ง/ภาค การศึกษา	-สิ่งที่ควรปรับปรุงในการเรียนการสอน -ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน	AC
3. ศิษย์เก่า	- การสัมภาษณ์ - แบบประเมินภาวะการมีงานทำ - แบบประเมินโครงการสานสัมพันธ์ศิษย์เก่า	1 ครั้ง/ปี การศึกษา	-กิจกรรมสานสัมพันธ์ -ทักษะเพิ่มเติม, หลักสูตรระยะสั้น	อาจารย์, AC
4. ผู้ใช้บัณฑิต	-ประชุมพัฒนาหลักสูตร -ประเมินความพึงพอใจนิสิต	1 ครั้ง/ปี การศึกษา	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	อาจารย์, AC
5. คู่ความร่วมมือ	-ประเมินความพึงพอใจนิสิต	1 ครั้ง/ภาค การศึกษา	ทักษะที่ต้องการให้บัณฑิตมี	อาจารย์, AC
6. ผู้ปกครอง	แบบสอบถาม	1 ครั้ง/ปี การศึกษา	-สิ่งที่ควรปรับปรุงในการเรียนการสอน -สิ่งที่ควรปรับปรุงในการดูแลนิสิต	อาจารย์, AC
พันธกิจด้านการวิจัย				
แหล่งทุน	- แบบประเมินโครงการ - การประชุมนำเสนอรายงานความก้าวหน้า และผลการดำเนินโครงการ	1 ครั้ง/ โครงการ	- ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินโครงการ	นักวิจัย
ชุมชน/หน่วยงาน	- แบบรับรองการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย - การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นจากชุมชนเป้าหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1 ครั้ง/ โครงการ	- ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม - ความต้องการของชุมชน/หน่วยงาน ในการดำเนินงานต่อไป	นักวิจัย
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ				

กลุ่มลูกค้ำ	วิธีการประเมิน	ช่วงเวลาการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ
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 ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนเพื่อดำเนินโครงการวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอกต่อจำนวนบุคลากร (ภาพที่ 7.1-16) จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ระดับนานาชาติ (ภาพที่ 7.1-8) และผลลัพธ์การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) (ภาพที่ 7.4-2) เป็นต้น โดยผลของการเปรียบเทียบในแต่ละด้าน คณะฯ นำมาใช้ในการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งในด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการตามโครงสร้างองค์กร

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด

คณะฯ มีวิธีการในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น

- นำผลการประเมินการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน เช่น การเรียนการสอนแบบ Problem Base, Active Learning, Design Thinking เพื่อให้ผลลัพธ์การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- นำผลความพึงพอใจของผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัยและบริการวิชาการ มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้ทุนการพัฒนาศักยภาพนักวิจัย
- นำผลความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ำในพัฒนากลยุทธ์ รูปแบบการบริหาร และกิจกรรมที่ทำให้คณะฯ มีความร่วมมือในการทำงาน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของคณะฯ ได้



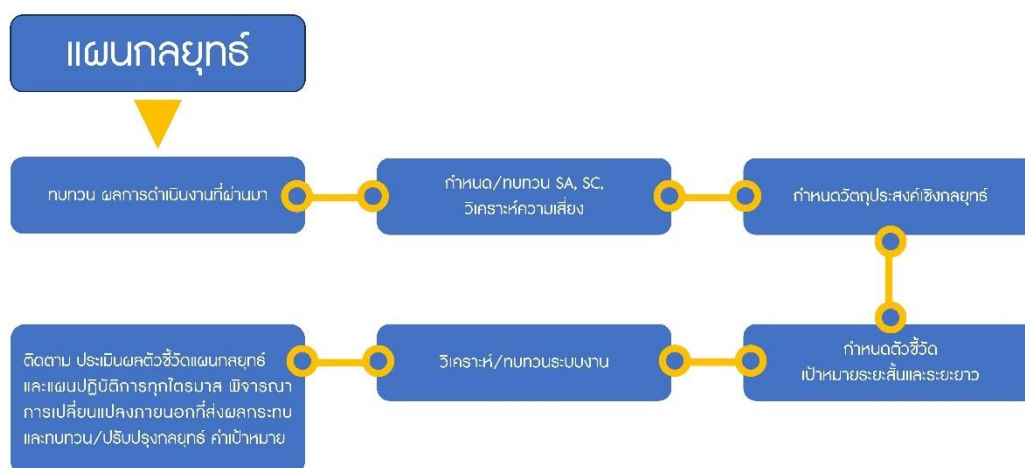
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

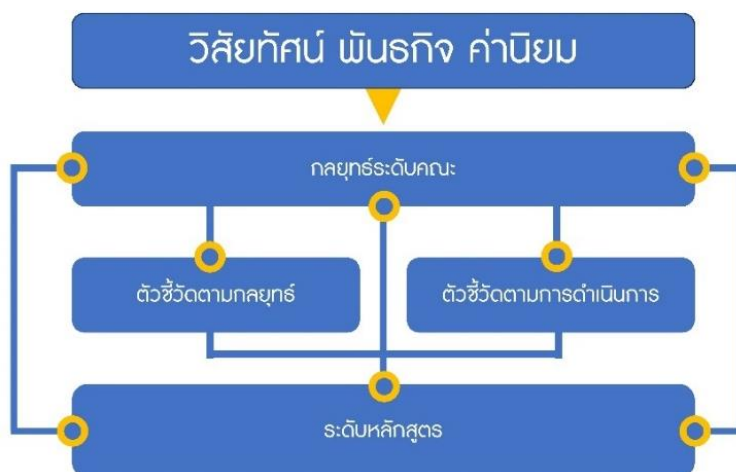
คณะฯ เลือกรวบรวม และใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินงาน โดยรวมทั้งระยะสั้น ระยะยาวของคณะฯ ในขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.1-1) โดยดำเนินการผ่านกระบวนการจัดทำตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญดังภาพที่ 4.1-1



ภาพที่ 4.1-1 กระบวนการจัดทำตัวชี้วัดและติดตามผลดำเนินการ

ในระหว่างกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.1-1) คณะฯ เริ่มต้นจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพิจารณากำหนดเป็นตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระดับคณะฯ คณะฯ ได้นำความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ซึ่งได้มาจากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า (ภาพที่ 3.1-1) มาพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ร่วมกับการพิจารณาการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.1-1) จากนั้นกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญที่ตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวม 5 กลยุทธ์ 44 ตัวชี้วัด ดังตารางที่ 2.1-4)

คณบดี ร่วมกับ รองคณบดี คณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ จัดทำแผนกลยุทธ์ และผู้บริหารที่รับผิดชอบเลือกตัวชี้วัดระหว่างการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้นๆ ตามภาพที่ 4.1-2 เพื่อให้มั่นใจว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและสามารถตอบสนองต่อกลยุทธ์องค์กร รวมถึงสามารถสะท้อนผลการดำเนินการ สนับสนุนให้มุ่งเน้นการปฏิบัติ กระตุ้นการพัฒนา มีการเปรียบเทียบและเป้าหมายที่ชัดเจน รวมถึงดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวจนเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนอต่อที่ประชุมเพื่อพิจารณาปรับปรุงตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ติดตามผลการดำเนินการโดยรวมของคณะฯ



ภาพที่ 4.1-2 ระบบวัดผลการดำเนินงาน

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

วิธีการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคณะฯ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่สำคัญเพื่อให้บรรลุพันธกิจ คณะฯ โดยผู้บริหารทำการเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบให้ครอบคลุมพันธกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญตามตาราง ตารางที่ P.2-2 ข้อมูลเปรียบเทียบ โดยข้อมูลเปรียบเทียบพันธกิจด้านการจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ด้านการพัฒนาวิจัยสู่นวัตกรรม ด้านการพัฒนาบริการวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม คณะฯ จึงทำการเลือกคู่เทียบเป็นคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร ส่วนด้านการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ คณะฯ เลือกคู่เทียบทั้งภายในมหาวิทยาลัยพะเยาและภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ 1) ด้านสำนักงานสีเขียว คณะฯ ได้เลือก วิทยาลัยการศึกษา เป็นคู่เทียบซึ่งตั้งอยู่ในอาคารเดียวกันกับคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกและพื้นที่ใช้ประโยชน์คล้ายคลึงกัน แต่มีความต่างในด้าน การบริหารจัดการภายในคณะฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำนักงานสีเขียว (ตารางที่ 7.3-2) และ 2) ด้านการประเมิน ITA (ภาพที่ 7.4-2) ใช้ผลคะแนนค่าเฉลี่ยระดับประเทศขององค์กรรัฐที่เข้าร่วมการประเมินกับทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

คณะฯ กำหนดการวัดผลการดำเนินงานและทบทวนปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามภาพที่ 4.1-1 มีระบบและกลไกการเก็บข้อมูลและวัดผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจ กระบวนการที่สำคัญที่กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ (ตารางที่ 2.1-1 และ 2.1-4) ดังนั้นการทบทวนการวัดผลการดำเนินการของคณะฯ มีการประเมินและทบทวนดำเนินการก่อนการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ประจำปี จากข้อมูลงานแผนงาน นอกจากนั้นคณะฯ ยังมีการทบทวนผลการดำเนินงานรายเดือน รายไตรมาส ซึ่งความถี่ในการติดตามผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ ที่มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน จึงทำให้คณะฯ สามารถปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการได้ทันที ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่ได้วางแผนมาก่อน



ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

คณะฯ วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ โดยคณะดีมอบหมายให้รองคณบดี และงานแผนงาน ในการติดตามตัววัดผลการดำเนินการ โดยงานแผนงานจะดำเนินการติดตามและสรุปข้อมูลเป็นรายเดือน รายไตรมาส และราย 6 เดือน เพื่อกำกับและติดตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามเป้าหมาย ซึ่งผลการติดตามผลการดำเนินการ งานแผนงานจะแจ้งและนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ในคราวประชุมประจำเดือน ผ่านรองคณบดีฝ่ายบริหาร เพื่อขอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาส รวมถึงใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการในปีงบประมาณถัดไป

นอกจากการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการแล้ว คณะฯ ยังมีการกำกับและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมอบหมายให้งานแผนงาน (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน) ร่วมกับงานบริหารงานทั่วไป (นักวิชาการพัสดุ และนักวิชาการเงินและบัญชี) สรุปการใช้จ่ายงบประมาณรายเดือนของสำนักงานคณะฯ และหลักสูตร แจ้งเพื่อทราบต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อทบทวนและกำกับการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

คณะฯ ใช้เครื่องมือคาดการณ์ผลการดำเนินการโดยคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการระหว่างการจัดทำกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.1-1) โดยผู้บริหารที่รับผิดชอบดำเนินการในด้านต่างๆ ใช้ข้อมูลสรุปผลการดำเนินการเทียบกับคู่เทียบ เช่น การดำเนินการในระยะยาวตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี กำหนดค่าคาดการณ์ระยะสั้นจากการทบทวนผลการดำเนินการและสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

ในการทบทวนผลการดำเนินการ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลผลลัพธ์การปฏิบัติงานมาทบทวนวิเคราะห์ เพื่อคาดการณ์แนวโน้มเทียบเคียงค่าเป้าหมาย โดยใช้หลักการ PDCA ยกตัวอย่างเช่น คณะฯ คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของแต่ละปีงบประมาณ โดยการนำข้อเสนอแนะและผลการทบทวนการดำเนินการผ่านกรรมการอื่นๆ ในคณะฯ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ รวมทั้งผลการประเมินแผนปฏิบัติการจากงานแผนงาน แล้วนำผลการทบทวนดังกล่าวมา คาดการณ์แนวโน้มผลการดำเนินการในอนาคต ร่วมกับการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ปัจจัยที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินการของคณะฯ และปัจจัยจากผลการดำเนินการของสถาบันคู่เทียบ ในการทบทวนแผนการดำเนินงานประจำปี

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

คณะฯ นำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องดำเนินการ เพื่อปรับปรุงและนำไปเป็นโอกาสของการสร้างนวัตกรรม ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการจากภาพที่ 4.1-2 จากผลการคาดการณ์ในอนาคต ตามข้อ 4.1 ค (1) รวมถึงผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ จะถูกจัดลำดับความสำคัญ หากผลการดำเนินการอยู่ในระดับไม่บรรลุเป้าหมายที่มีผลต่อการบรรลุพันธกิจของคณะฯ จะได้รับการจัดลำดับให้มีความสำคัญในอันดับต้น และนำเรื่องดังกล่าวแจ้งเพื่อทราบและหาข้อสรุปร่วมกัน จากการประชุมบุคลากรประจำปี / คณะกรรมการอื่นๆ / คณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม



4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

คณะฯ โดยคณบดี มอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบหลักด้านสารสนเทศและข้อมูลของคณะฯ แบ่งตามประเภทของข้อมูล ดังนี้ 1) ข้อมูลสารสนเทศทางการบริหาร 2) ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา และ 3) ข้อมูลสารสนเทศทางการวิจัยและบริการวิชาการ โดยรองคณบดีฝ่ายบริหารได้มอบหมายให้หัวหน้างานของแต่ละฝ่ายงาน (หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป หัวหน้างานวิชาการ และหัวหน้างานแผนงาน) รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้รับขอบงานนั้น ๆ หลังจากนั้นแต่ละฝ่ายงานจะทำการสรุปข้อมูล และเสนอรองคณบดีแต่ละฝ่าย พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยข้อมูลสารสนเทศที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว จะถูกนำไปใช้ประกอบการดำเนินงาน การตัดสินใจของผู้บริหารและคณะกรรมการชุดต่างๆ ของคณะฯ ได้แก่ 1) การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร (AUN QA) 2) การดำเนินงานด้านบริหารคุณภาพองค์กร ได้แก่ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) 3) การประเมินสำนักงานสีเขียว (Green Office) 4) การจัดการความเสี่ยง 5) การวางแผนปรับการใช้จ่ายงบประมาณ และ 6) การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ประจำปี เป็นต้น

(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 และ UP-Meeting) งานวิจัยฯ (ระบบบริหารงานวิจัย UPRM) งานสื่อสารองค์กร (ระบบ Add News UP) ซึ่งแต่ละระบบผ่านการทดสอบการใช้งานจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นประจำทุกปี มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน แต่ละระบบมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลตลอดเวลา หากเกิดข้อผิดพลาดของระบบสามารถแก้ไขได้ทันที

ในส่วนของคณะฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับใช้จัดการข้อมูลภายในคณะ 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 ทดสอบข้อมูล Input และข้อมูล Output ว่ามีความถูกต้องและสอดคล้องกันหรือไม่ ประกอบด้วยหัวข้อการประเมิน 4 ด้าน คือ



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

1. ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ เป็นการทดสอบเพื่อที่จะตรวจสอบว่าระบบสามารถทำงานได้ตามที่คาดหวังมากน้อยเพียงใด โดยทดลองให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทดสอบการใช้งาน ว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ มีข้อแก้ไขปรับปรุง ด้านไหนบ้าง
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ เป็นการทดสอบการทำงานตามฟังก์ชัน ของระบบ เช่น การเพิ่ม ลบ แก้ไข ค้นหา ประมวลผลข้อมูล มีความถูกต้อง เป็นต้น
3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ เป็นการทดสอบความยากง่ายในการใช้งานของระบบ
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ เป็นการทดสอบการรักษาความปลอดภัยของระบบว่ามีเพียงพอหรือไม่

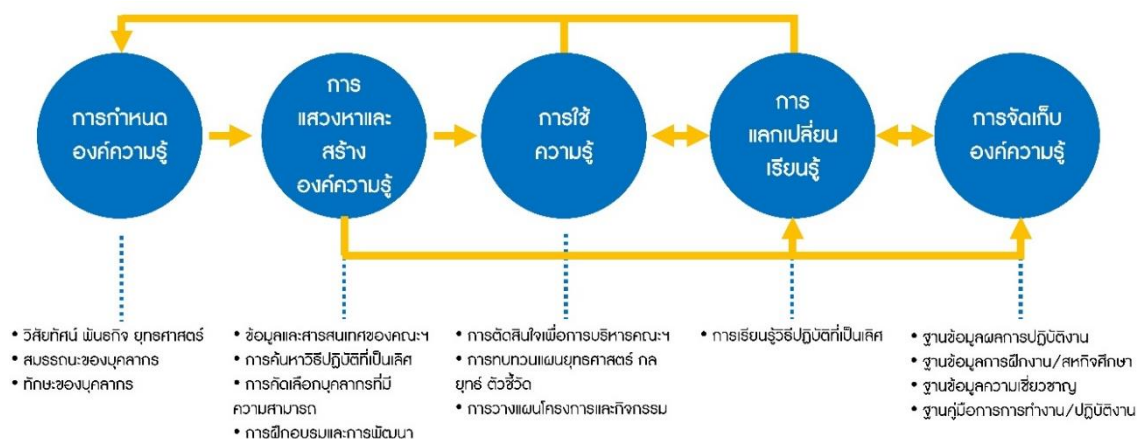
ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

ในปี 2564 คณะฯ ขาดการนำข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรมาใช้ในการถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรทั้งภายในคณะฯ และภายนอกคณะที่เกี่ยวข้อง ในการใช้ประโยชน์ เพื่อการสร้างนวัตกรรม รวมถึงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างรายได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ คณะฯ จึงมีวิธีการจัดการความรู้ขององค์กร โดยกำหนดนโยบายให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลในภาพรวมของรองคณบดีฝ่ายบริหาร เพื่อยกระดับทุกภาคส่วนของคณะสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ว่า “องค์กรชั้นนำในการผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร” ตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยคณะฯ ได้ดำเนินการรวบรวมคลังข้อมูลความรู้ของบุคลากรทั้งสายสนับสนุนวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งทางด้าน การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความเชี่ยวชาญต่างๆ บนระบบฐานข้อมูลภาระงานอาจารย์ ที่ทำการประเมินภาระงานประจำปีรอบการประเมิน (1 กรกฎาคม - 30 มิถุนายน ของทุกปี) ดังนั้นในปี 2565 คณะฯ ได้กำหนดองค์ความรู้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะและทักษะของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อเป็นแนวทางในการแสวงหาและสร้างองค์ความรู้ ด้วยวิธีการ

- 1) การฝึกอบรมและพัฒนา
- 2) การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- 3) การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถในแต่ละด้านตามพันธกิจของคณะเพื่อให้รางวัลและเป็นตัวแทนของคณะฯ เข้าคัดเลือกในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป จากการแสวงหาและการสร้างองค์ความรู้ คณะฯ ได้ทำการ

- 1) ค้นหาและคัดเลือกวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (BCA Sharing) ซึ่งกำหนดจัดอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 2) จัดเก็บองค์ความรู้เพื่อสร้างเป็นฐานข้อมูลและคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้สำหรับ
- 3) การใช้ความรู้ เพื่อการตัดสินใจ การวางแผนโครงการและกิจกรรม การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ตามภาพที่ 4.2-1



ภาพที่ 4.2-1 กระบวนการจัดการความรู้ของคณะฯ

(2) วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ปี 2564 คณะฯ ไม่มีวิธีการค้นหาการปฏิบัติกรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับนำไปปฏิบัติในคณะฯ และคณะฯ เห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ แผนยุทธศาสตร์ปี 2566-2570 จึงได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ โดยกำหนดตัวชี้วัดเป็นกิจกรรมการจัดการความรู้ของคณะฯ

ปี 2565 คณะฯ ได้ค้นหาวิธีการปฏิบัติกรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น 1) การปฏิบัติที่เป็นเลิศที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์คณะฯ เกี่ยวกับการสร้างอัตลักษณ์นิสิตที่มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสารมืออาชีพ โดยนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจ (สาขาการตลาดดิจิทัล) มีทักษะและความสามารถในการแข่งขันเวทีการเป็นผู้ประกอบการในระดับชาติ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางและวิธีการดังกล่าวกับประธานหลักสูตรอื่นๆ ภายในคณะฯ 2) การปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านสมรรถนะและพันธกิจ ของบุคลากรสายวิชาการที่เป็นแบบอย่างที่ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ภายในคณะฯ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางและวิธีการดังกล่าวกับคณะกรรมการวิจัยและบริการวิชาการ และบุคลากรภายในคณะฯ

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

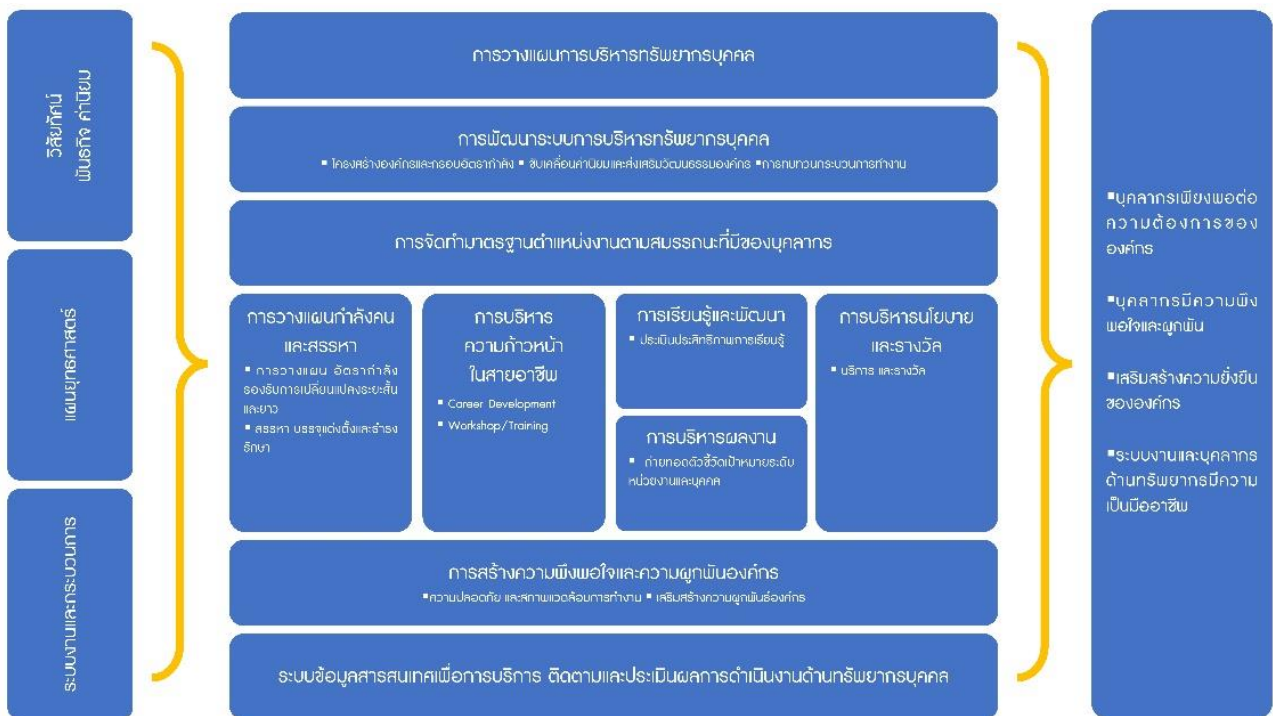
การเรียนรู้ในระดับคณะฯ ที่ผ่านมาของคณะฯ ยังไม่เป็นแบบทางการ แต่คณะฯ ก็ได้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้โดยส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกการตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลจริง การแบ่งปันข้อมูลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกิจกรรม BCA Sharing และการประชุมคณะกรรมการอื่นๆ ของคณะฯ ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในคณะฯ ให้เกิดเป้าหมายการใช้ความรู้เพื่อเกิดการเรียนรู้ร่วมกันในระดับคณะฯ ในอนาคตตามแนวทาง 4.2 ข (2)

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

คณะฯ มีระบบการบริการทรัพยากรบุคคล (ภาพที่ 5.1-1) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเชื่อมโยงและบูรณาการกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยนำปัจจัยที่สำคัญครอบคลุม วิสัยทัศน์ พันธกิจค่านิยม และผลการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล มาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายและติดตามเพื่อตอบสนองความต้องการของคณะฯ ที่เปลี่ยนไป



ภาพที่ 5.1-1 ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

คณะฯ มีกระบวนการในการประเมินขีดความสามารถ และอัตรากำลังตามภาพที่ 5.1-1 โดยนำนโยบายและทิศทางขององค์กรตามที่ระบุในตารางที่ 2.1-1 และตารางที่ P.1-3 ของโครงสร้างองค์กรมาเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาขีดความสามารถและแผนอัตรากำลัง และกำหนดสมรรถนะของบุคลากร ตามตารางที่ 5.1-2 และ 5.1-3 ที่พึงมีเพื่อนำการประเมินสมรรถนะของอาจารย์สายวิชาการ ตามระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานงานสายวิชาการ ตารางที่ 5.2-1 และสายสนับสนุนโดยมีการวิเคราะห์อัตรากำลัง ตามความต้องการอัตรากำลังเพิ่มของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

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



ในการบริหารอัตรากำลัง คณะฯ ประเมินความต้องการ/ความเพียงพอของบุคลากร (Demand/Supply side) เพื่อจัดทำแผนอัตรากำลังระยะเวลา 4 ปี และแผนอัตรากำลังประจำปีโดยกำหนดเงื่อนไขประกอบการพิจารณา ได้แก่ 1) การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ สัดส่วนจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาต่ออาจารย์ประจำหลักสูตร/ตามเกณฑ์ FTES โดยงานแผนงานตามตารางที่ 5.1-1 2) เหตุผลความจำเป็นตามยุทธศาสตร์/นโยบายของมหาวิทยาลัย และ/หรือของคณะฯ 3) จำนวนนิสิตที่รับจริงเต็มเวลา (Full Time Equivalent Student : FTES) และ 4) บริบทหรือสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลกระทบต่อรายได้หรือจำนวนนักศึกษารับจริง โดยวิเคราะห์ภาระงาน (Workload Analysis) พิจารณาจากปริมาณงาน โครงการต่างๆ ที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้มีจำนวนบุคลากรที่สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการบริหารอัตรากำลัง อีกทั้งยังคณะฯ ยังมอบหมายให้ประธานหลักสูตร เป็นผู้พิจารณาประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด 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 5.1-2 ทักษะและสมรรถนะของสายวิชาการ และตามตารางที่ 5.1-3 ทักษะและสมรรถนะของสายสนับสนุน

ตารางที่ 5.1-1 สัดส่วนจำนวนนิสิตต่อเต็มเวลาต่ออาจารย์ประจำหลักสูตร/ตามเกณฑ์ FTES

สาขาวิชา	รวมค่า FTEs ปี 2565
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ	1.06
สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล	1.41
สาขาวิชาการเงินและการลงทุน	1.24
สาขาวิชาการบัญชี	0.89
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	0.99
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร	1.59
สาขาวิชาการสื่อสารสื่อใหม่	1.49
สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	0.69

ตารางที่ 5.1-2 ทักษะและสมรรถนะ ของสายวิชาการ

สายวิชาการ	ทักษะและสมรรถนะ
อาจารย์ผู้สอน ระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา	1) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ - งานสอน - งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ - งานบริการวิชาการ - งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม 2) ความรู้ ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน - ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบ

ตารางที่ 5.1-3 ทักษะและสมรรถนะ ของสายสนับสนุน

สายสนับสนุน	สมรรถนะหลัก/ความรู้ ทักษะที่จำเป็น
นักวิชาการศึกษา	1) สมรรถนะหลัก
บุคลากร	- มุ่งผลสัมฤทธิ์
นักวิชาการเงิน และบัญชี	- การบริการที่ดี
นักวิชาการพัสดุ	- การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
นักวิชาการ	- การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
คอมพิวเตอร์	- การทำงานเป็นทีม
	2) ความรู้ ทักษะที่จำเป็น



	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ - ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ 	นักวิเคราะห์ นโยบายและแผน	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
		เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบ - ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ - ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

(2) บุคลากรใหม่

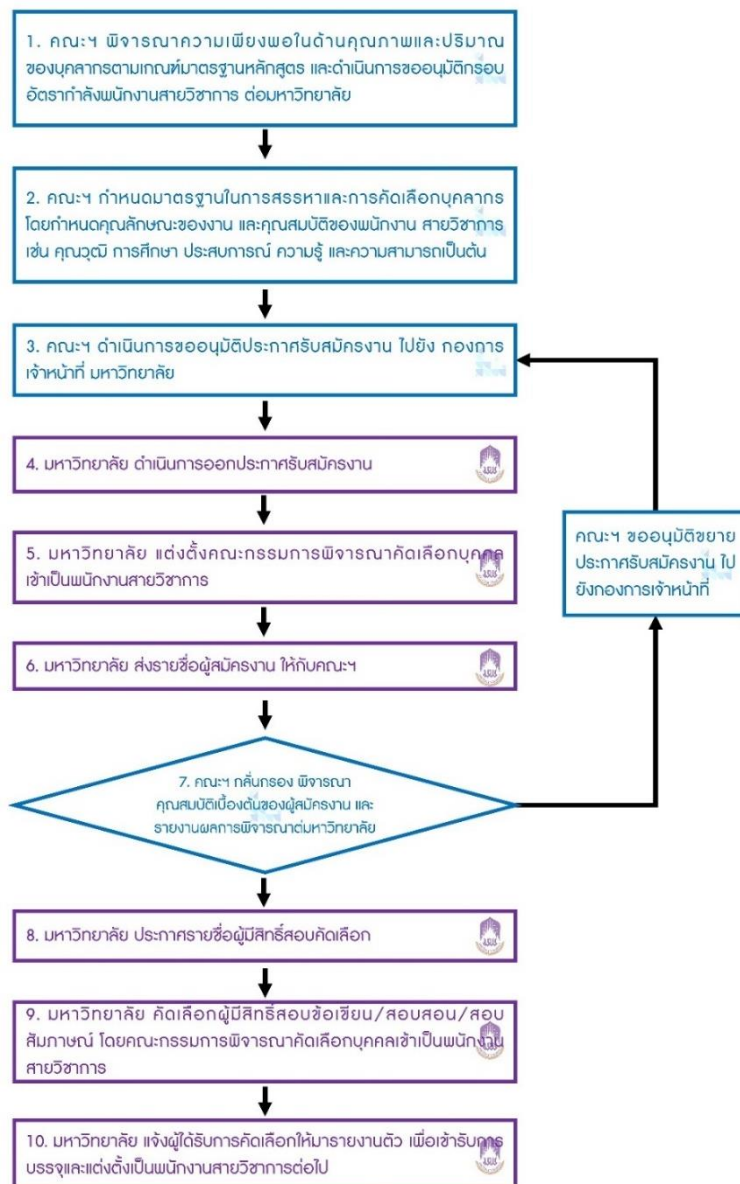
คณะมีกระบวนการในการสรรหา ว่าจ้าง บุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ตามตารางที่ 5.1-3 และเพื่อให้บุคลากรใหม่เข้ากับวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยและคณะฯ เมื่อได้รับบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยแล้ว จะต้องเข้าร่วมโครงการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ที่ กองการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยจัดขึ้นทุกปี โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรใหม่ ได้รู้และเข้าใจบริบทนโยบาย ทิศทางการบริหาร สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการปฏิบัติงานและการติดต่อประสานงานภายในมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.1-4 กระบวนการสรรหา

บุคลากร	กระบวนการสรรหา	ผู้รับผิดชอบ
สายวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. คณะฯ พิจารณาความเพียงพอในด้านคุณภาพและปริมาณของบุคลากรที่ต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และดำเนินการขออนุมัติกรอบอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการ ต่อมหาวิทยาลัย 2. คณะฯ กำหนดมาตรฐานในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร โดยกำหนดคุณลักษณะของงาน และคุณสมบัติของพนักงาน สายวิชาการ เช่น คุณวุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถเป็นต้น 3. คณะฯ ดำเนินการขออนุมัติประกาศรับสมัครงาน ไปยังกองการเจ้าหน้าที่ 4. มหาวิทยาลัย ดำเนินการออกประกาศรับสมัครงาน 5. มหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานสายวิชาการ 6. มหาวิทยาลัย ส่งรายชื่อผู้สมัครงาน ให้กับคณะฯ 7. คณะฯ กลั่นกรอง พิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัครงาน และรายงานผลการพิจารณาต่อมหาวิทยาลัย 8. มหาวิทยาลัยออกประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบคัดเลือก 9. มหาวิทยาลัย คัดเลือกผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียน/สอบสอน/สอบสัมภาษณ์ โดยคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานสายวิชาการ และประกาศผลการคัดเลือก 10. แจ้งผู้ได้รับการคัดเลือกให้มารายงานตัว เพื่อเข้ารับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานสายวิชาการต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> - DEAN - VD - HP - AD (บุคลากร)
สายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาความเหมาะสมในด้านคุณภาพและปริมาณของบุคลากรที่ต้องการและดำเนินการขออนุมัติกรอบอัตรากำลังพนักงานสายสนับสนุน 2. กำหนดมาตรฐานในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร โดยกำหนดคุณลักษณะของงาน และคุณสมบัติของพนักงานสายสนับสนุน เช่น การศึกษา ประสบการณ์ ความถนัด อายุ เพศ เป็นต้น 3. ดำเนินการออกประกาศรับสมัครงาน และแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานสายสนับสนุน 4. คณะกรรมการออกข้อสอบและตรวจข้อสอบดำเนินการออกข้อสอบ พร้อมทั้งจัดเตรียมชุดข้อสอบ 5. กลั่นกรอง เพื่อทำการพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัครงาน และออกประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบคัดเลือก 6. คัดเลือกผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ โดยคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานสายสนับสนุน และประกาศผลการคัดเลือก 7. แจ้งผู้ได้รับการคัดเลือกให้มารายงานตัว เพื่อเข้ารับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานสายสนับสนุนต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> - DEAN - VD (ที่เกี่ยวข้อง) - H-OF - หน.งานที่เกี่ยวข้อง - AD (บุคลากร)

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

คณะฯ มีวิธีการเตรียมความพร้อมบุคลากร เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและความจำเป็น ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อรักษาความสมดุลให้คณะฯ ในการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่กระทบต่อมาตรฐานการจัดการศึกษา และระบบงานของคณะฯ ในช่วงการลดลงของบุคลากร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของคณะฯ ได้แก่ 1) การลาออก 2) การลาศึกษาต่อ 3) การเกษียณอายุราชการ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้สมัครมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด คณะฯ พิจารณาถึงความจำเป็นและเร่งด่วนในการสรรหาอัตราทดแทนเพื่อไม่ให้กระทบต่อการจัดการเรียนการสอน โดยมอบให้หลักสูตรพิจารณาเสนอบุคคลที่มีความรู้ความสามารถพิเศษ และผู้ทรงคุณวุฒิ และดำเนินการขออนุมัติจ้าง ต่อไป โดยคณะฯ มีวิธีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนี้



ภาพที่ 5.1-2 กระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร (สายวิชาการ)



(4) การทำงานให้บรรลุผล

คณะฯ มีระบบการทำงาน โดยมีระดับชั้นการบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งระบบการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ระบบการทำงานของสายวิชาการ และระบบการทำงานของสายสนับสนุน มีรายละเอียดดังนี้

สายวิชาการมีลำดับการบังคับบัญชาจากหลักสูตรมีประธานหลักสูตรเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น โดยทำหน้าที่บริหารหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร รวมถึงกำกับ และดูแลบุคลากรภายในหลักสูตร นอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของคณะฯ เช่น คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการพัฒนานิสิต เป็นต้น โดยมีตัวแทนจากบุคลากรทุกหลักสูตรร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน และกลั่นกรองข้อมูลหรือประเด็นต่างๆ ก่อนนำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะต่อไป โดยมีกลยุทธ์การดำเนินการที่มุ่งเน้นความสำเร็จและเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานผ่านกลไก ดังนี้ 1) กำหนด KPI จากแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ถ่ายทอดลงสู่บุคลากรตามลำดับชั้น กำหนดผู้รับผิดชอบและกำกับติดตามผลการดำเนินการในบรรลุผล 2) กำหนดภาระงานขั้นต่ำและผลงานทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการซึ่งจะนำไปใช้พิจารณาขึ้นเงินเดือน 3) ส่งเสริมยกย่องและชมเชยบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่นดังตารางที่ 5.1-5

ตารางที่ 5.1-5 แนวทางการบริหารและการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

วัตถุประสงค์	การทำงานและการบริหารบุคคล
- งานของคณะฯ บรรลุสำเร็จ - ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ อย่างเต็มที่	- การรับรองมาตรฐานหลักสูตรการเรียนการสอนตามเกณฑ์คุณภาพสากล (AUN QA) รวมถึงการรับรองมาตรฐานการวิจัยและบริการวิชาการ เช่น จรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ - สายวิชาการ สนับสนุนการเข้าร่วมอบรมการยื่นขอประเมินรับรองสมรรถนะวิชาชีพอาจารย์ UP-PSF
- งานของคณะฯ บรรลุสำเร็จ - ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ อย่างเต็มที่	- พัฒนาและฝึกอบรมอาจารย์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ จัดขึ้นโดยสถาบันวัดกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา (UPIIL) โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดให้บุคลากรต้องผ่านการฝึกอบรมบุคลากร และทดสอบก่อนและหลังการอบรม
- ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของคณะฯ อย่างเต็มที่	- ส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี ได้แก่ Knowledge Sharing ในการวิจัย และบริการวิชาการ
- ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่น	- การปรับปรุงหลักสูตรตามความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน รวมถึงกำกับให้หลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและเกณฑ์คุณภาพสากล (AUN-QA)
- มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย	- สนับสนุนทุนเป็นรางวัลให้กับบุคลากรที่มีผลงานวิจัยและผลงานสร้างสรรค์/รางวัลผลงานวิจัยเชิงวิชาการ/ และการเชิดชูเกียรติ อาทิ การมอบโล่รางวัลในวันเกียรติยศ ที่มีกรมมอบรางวัลให้กับบุคลากรที่มีผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับดีเยี่ยม ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุนดีเด่น

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

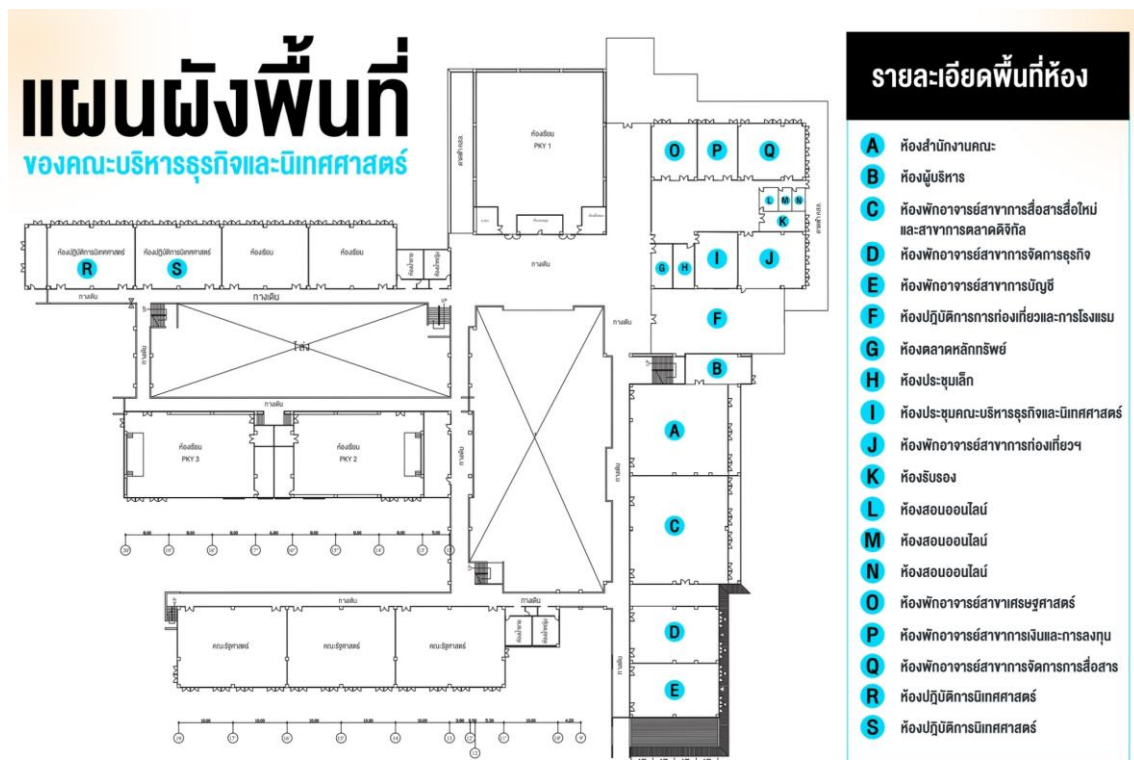
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

คณะฯ มีการดำเนินการสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานของบุคลากรคณะฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความมั่นคงและสะดวกในการเข้าทำงาน โดยคณะฯ ได้ทำแผนผังคณะฯ เพื่อให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อได้โดยตรงกับความต้องการของสำนักงานคณะฯ ห้องพักคณาจารย์แต่ละหลักสูตร รวมถึงห้องอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้การดูแลของคณะฯ ตามภาพที่ 5.1-3 แผนผังคณะฯ คณะฯ มีตัวชี้วัดสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดของกลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพองค์กร โดยมีเป้าหมายผลการประเมินสำนักงานสีเขียวระดับเหรียญทองและขยายพื้นที่รับการประเมินสำนักงานสีเขียว 100 % ในปี 2570 เพื่อเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีแก่บุคลากร ซึ่งการเข้ารับการประเมินสำนักงานสีเขียวเป็นการพัฒนาสภาพแวดล้อมของการทำงานให้มีมาตรฐานสากลของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

โดยผลการประเมินสำนักงานสีเขียวที่คณะฯ ได้รับ งานแผนงานซึ่งรับผิดชอบงานด้านบริหารงานคุณภาพองค์กร จะทำการสรุปผล เสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ และผลการประเมินถูกนำไปกำหนดเป็นกิจกรรมและโครงการ เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรในปีงบประมาณถัดไป

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



ภาพที่ 5.1-3 แผนผังคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

คณะฯ ให้ความสำคัญกับบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยกำหนดนโยบาย เป็นกลยุทธ์ระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ ตามยุทธศาสตร์การจัดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ระดับคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุนสู่ความเป็นมืออาชีพ ตามยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งความเป็นมืออาชีพของบุคลากรทั้งสองสาย ต่างมีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพที่แตกต่างกัน

ส่วนสิทธิประโยชน์พื้นฐานที่ทุกคนได้รับตามมาตรฐานการจ้างงานโดยทั่วไป ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนประกันสังคม สิทธิในการลา สวัสดิการที่หัก การเบิกค่าเล่าเรียนของบุตร ค่ารักษาพยาบาล ของตัวบุคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้องเทียบเท่าข้าราชการแล้ว คณะฯ ยังให้การสนับสนุนสิทธิประโยชน์ในการให้งบประมาณต่อหัวทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อการฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และการใช้ประโยชน์ในงานอีกด้วย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

คณะฯ มีกระบวนการและวิธีการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยการรับฟังข้อเสนอแนะทั้งแบบที่เป็นทางการผ่านการประชุมบุคลากรประจำปี และแบบไม่เป็นทางการผ่านประธานหลักสูตร รองคณบดี และคณบดี นอกจากนี้ ยังมีการใช้เกมสัระดมสมอง ให้บุคลากรตอบคำสำคัญ (Keywords) ที่บุคลากรคิดว่ามีผลต่อความผูกพันและความสุขในการทำงานร่วมกับคณะฯ ในทุกๆ ปีของการประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ หลังจากนั้นงานแผนงาน จะทำการรวบรวมปัจจัยเหล่านั้น แล้ววิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ของปัจจัยเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการจัดโครงการและกิจกรรม หรือแนวทางการเสริมสร้างความสุขและความผูกพัน หลังจากนั้นงานแผนงานร่วมกับคณบดีและรองคณบดีฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบกลยุทธ์และตัวชี้วัดดังกล่าว ร่วมกันออกแบบและวางแผนผ่านการดำเนินโครงการ BCA Unity โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรให้มีความผูกพันพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ภายใต้กิจกรรม 1) กิจกรรมการทำบุญคณะ 2) กิจกรรมสานสัมพันธ์บุคลากร 3) กิจกรรมวันเกียรติยศ 4) กิจกรรมการเนื่องในวันขึ้นปีใหม่ 5) กิจกรรมเนื่องในวันประเพณีสงกรานต์ (ภาพที่ 7.3-3) นอกจากโครงการ BCA Unity แล้ว คณะฯ ยังให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ เช่น โครงการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ โครงการพัฒนานักวิจัยและการส่งเสริมการวิจัย โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน เป็นต้น



ภาพที่ 5.2-1 กระบวนการขับเคลื่อนความผูกพัน

(2) การประเมินความผูกพัน

คณะมีวิธีการประเมินความผูกพันทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ จากบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ โดยการประเมินความผูกพันแบบเป็นทางการจะประเมินปีละ 1 ครั้ง โดยงานบริหารทั่วไปร่วมกับงานแผนงาน เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ 5 ระดับ (ตารางที่ 7.3-2) ส่วนการประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการใช้อัตราส่วนการเข้าร่วมโครงการ BCA Unity ซึ่งเป็นโครงการเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรคณะฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยผลการประเมินความผูกพันจะนำไปประเมินผลตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย และนำไปใช้ทบทวนโครงการและกิจกรรมแผนปฏิบัติการประจำปีในปีงบประมาณถัดไป

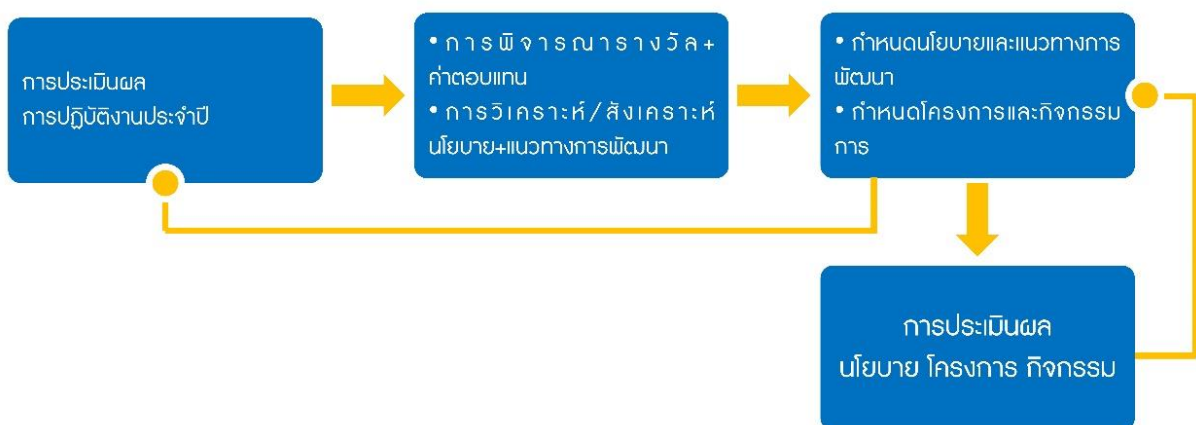
ข. วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรของคณะ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการคณะฯ โดยการกำหนดให้บุคลากรของแต่ละหลักสูตรเข้ามาเป็นกรรมการชุดต่างๆ โดยกรรมการแต่ละชุดเน้นให้มีจำนวนบุคลากรขั้นต่ำน้อยที่สุด เพื่อเข้ามาทำงานร่วมกับคณบดีและรองคณบดีที่รับผิดชอบยุทธศาสตร์นั้นๆ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสในการสื่อสารที่เปิดกว้างจากมุมมอง (idea) และวิธีการคิด (thinking) ที่มาจากหลากหลายศาสตร์ภายในคณะ อีกทั้งยังเป็นตัวแทนของหลักสูตรในการเสนอแนะประเด็นปัญหาต่างๆ เพื่อส่งต่อไปยังคณะกรรมการประจำคณะในการร่วมพิจารณาตัดสินใจที่ส่งมาจากคณะกรรมการชุดต่างๆ นอกจากนั้นคณะฯ ยังมุ่งเน้นวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารผลตอบแทน โดยเพิ่มอำนาจการตัดสินใจไปยังประธานหลักสูตรในการบริหารผลตอบแทนร่วมกับบุคลากรในหลักสูตรอีกด้วย

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

คณะฯ มีกระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงานตามแผนภาพที่ 5.2-2 แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ตามตารางที่ 5.2-1 และตารางที่ 5.2-2



ภาพที่ 5.2-2 กระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงาน



ตารางที่ 5.2-1 ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานสายวิชาการ

การวางแผน	การกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงาน	การประเมินผล	เกณฑ์การประเมิน (ระดับ/ร้อยละ)	การกำหนดผลตอบแทน
<p>1) บุคลากรร่วมกันทำความเข้าใจและทบทวนเกณฑ์ภาระงาน ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2564 และประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2) ทบทวนผลการปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อวางแผนปีงบประมาณถัดไป</p> <p>3) การดำเนินการตามการวางแผนการปฏิบัติงาน ในรอบปีการประเมิน</p>	<p>1) ภาระงานสอนข้อมูลเชื่อมโยงมาจากระบบกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย (Reg.up.ac.th) ส่วนภาระงานอื่นๆ อาจารย์เป็นผู้กรอกภาระงาน (รอบการประเมิน 1 ก.ค. - 30 มิ.ย.) พร้อมแนบเอกสาร</p> <p>2) อาจารย์ติดตามผลการปฏิบัติงานของตนเองผ่านระบบ และประธานหลักสูตรสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในหลักสูตรผ่านระบบ ซึ่งทำให้อาจารย์และประธานหลักสูตร ทราบคะแนนในช่วงระหว่างปีการประเมิน และสามารถวางแผนการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้เป็นที่น่าพอใจ</p> <p>3) เมื่อครบกำหนดรอบการประเมิน อาจารย์นำส่งผลการสำนักงานคณะฯ ทำการตรวจสอบเอกสารหลักฐานจากระบบภาระงาน แล้วแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารให้อาจารย์ปรับแก้ และเพิ่มเติมเอกสาร ผ่านประธานหลักสูตร</p> <p>4) ประธานหลักสูตรแจ้งและตรวจสอบการแก้ไข และนำส่งผลการประเมินของอาจารย์ในหลักสูตรแก่คณะฯ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ</p> <p>5) คณะฯ แจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ผู้รับการประเมินสามารถโต้แย้งผลการประเมินการ</p>	<p>1) การประเมินผล มีจำนวน 2 องค์ประกอบ</p> <p>องค์ประกอบที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน ร้อยละ 80 ประกอบด้วย</p> <p>งานสอน (16 คะแนน)</p> <p>งานวิจัย (16 คะแนน)</p> <p>งานที่ปรึกษานิสิต (16 คะแนน)</p> <p>งานบริการวิชาการ (16 คะแนน)</p> <p>และผลงานด้านอื่นๆ (16 คะแนน)</p> <p>องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมการทำงาน ร้อยละ 20 จากผลการประเมินแบบ 360 องศาของบุคลากรภายในคณะฯ</p>	<p>1) เกณฑ์</p> <p>- ดีมาก (80.01-100.00)</p> <p>- ดี (70.01-80.00)</p> <p>- ปานกลาง (60.01-70.00)</p> <p>- ต้องปรับปรุง (50.01-60.00)</p> <p>- ต่ำ (< 50)</p> <p>2) ผู้ถือว่าไม่ผ่านการประเมิน คือ</p> <p>- ผลการประเมินฯ อยู่ในระดับต่ำ เป็นเวลา 2 ปี ติดต่อกัน</p> <p>- ผลการประเมินฯ อยู่ในระดับต้องปรับปรุงลงไปเป็นเวลา 3 ปี ติดต่อกัน</p>	<p>1) ค่าตอบแทน คณะนร้อยละ ผลการประเมินการปฏิบัติงาน นำมาใช้พิจารณาเงินเดือนประจำปี ดังนี้</p> <p>- กำหนดขั้นต้นร้อยละ 3</p> <p>- พิจารณาสวนเพิ่มสำหรับคณะกรรมการประจำคณะฯ และบุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่คณะฯ</p> <p>- หลังจากนั้น ส่วนเพิ่มร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 6 ตามประกาศของมหาวิทยาลัยพะเยา คณะฯ พิจารณาตามสัดส่วน คณะนร ผลการประเมินฯ เทียบกับคะแนนรวมทั้งหมด</p> <p>2) การให้รางวัล</p> <p>- คณะฯ จัดสรรงบประมาณรายได้คณะฯ เพื่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรที่มีการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานทางวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อจูงใจบุคลากร ในการทำงานวิจัย เพื่อบรรลุยุทธศาสตร์ของคณะฯ</p> <p>- เงินรางวัล Super KPIs ที่คณะฯ ได้ทำการตั้งค่าเป้าหมายกับทางมหาวิทยาลัยฯ</p> <p>3) การยกย่องชมเชย คณะฯ แสดงความยินดีกับบุคลากรที่สร้างชื่อเสียง ด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ผ่านช่องทางออนไลน์ และมอบโล่เกียรติคุณ ในกิจกรรมวันเกียรติยศ ที่คณะฯ จัดขึ้นเป็นประจำปี</p>



การวางแผน	การกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงาน	การประเมินผล	เกณฑ์การประเมิน (ระดับ/ร้อยละ)	การกำหนดผลตอบแทน
	ปฏิบัติงานต่อประธาน คณะกรรมการประเมินผล การปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณา ทบทวนผลการปฏิบัติงานได้ ภายใน 15 วัน			

หมายเหตุ : การประเมินผลงานและเกณฑ์การประเมิน เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2564

ตารางที่ 5.2-2 ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานสายสนับสนุน

การวางแผน	การกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงาน	การประเมินผล	เกณฑ์การประเมิน (ระดับ/ร้อยละ)	การกำหนดผลตอบแทน
<p>1) บุคลากรร่วมกันทำ ความเข้าใจและ ทบทวนเกณฑ์ภาระ งาน ประกาศ มหาวิทยาลัยพะเยา เรื่องหลักเกณฑ์และ วิธีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของ มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2564 และ ประกาศอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง</p> <p>2) ทบทวนผลการ ปฏิบัติงานในรอบ ปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อวางแผน ปีงบประมาณถัดไป</p> <p>3) การดำเนินการ ตามการวางแผนการ ปฏิบัติงาน ในรอบปี การประเมิน</p>	<p>1) บุคลากรจัดทำผลงาน ตามที่หลักเกณฑ์ฯ กำหนด และรายงานภาระงาน พร้อม แนบเอกสาร เสนอ ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบ</p> <p>2) เมื่อเอกสารผ่านการ ตรวจสอบ บุคลากรอัปโหลด ไฟล์เอกสารในระบบภาระ งาน</p> <p>3) เมื่อครบกำหนดรอบการ ประเมิน คณบดี/รอง คณบดี/หัวหน้า และ บุคลากรภายในคณะให้ คะแนนประเมินผลงาน (ใน บางข้อ ตามเกณฑ์กำหนด)</p> <p>4) บุคลากรตรวจสอบ คะแนนประเมิน ในระบบ ภาระงานแล้วปรีตตาราง สรุปละเอียดส่งที่หัวหน้างาน</p> <p>5) หัวหน้างานตรวจสอบ ลง นาม และนำส่งงานบุคคล</p> <p>6) งานบุคคลดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการ ประเมิน ฯ</p> <p>5) คณะฯ แจ้งผลการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้รับการประเมินสามารถ โต้แย้งผลการประเมินการ</p>	<p>1) การประเมินผล มีจำนวน 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ ของงาน ร้อยละ 80 ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปริมาณงาน (20 คะแนน) - คุณภาพของงาน (20 คะแนน) - ความรู้ความเข้าใจใน ภาระงานการทำงาน และ ขั้นตอนต่าง ๆ ของงานที่ปฏิบัติ (20 คะแนน) - งานบริการวิชาการ 16 คะแนน) - ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ เป็นประโยชน์ต่องาน หรือ ผลงานเชิงพัฒนา (20 คะแนน) <p>องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรม การทำงาน ร้อยละ 20 ประกอบไปด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความมุ่งมั่นกระตือรือร้นฯ (4 คะแนน) - ให้บริการที่เป็นมิตรฯ (4 คะแนน) - ความสามารถในการ วิเคราะห์แก้ไขปัญหาฯ (4 คะแนน) 	<p>1) เกณฑ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดีมาก (80.01-100.00) - ดี (70.01-80.00) - ปานกลาง (60.01-70.00) - ต้องปรับปรุง (50.00-60.00) - ต่ำ (< 50) <p>2) ผู้ถือว่าไม่ผ่านการ ประเมิน คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลการประเมินฯ อยู่ใน ระดับต่ำ เป็นเวลา 2 ปี ติดต่อกัน - ผลการประเมินฯ อยู่ใน ระดับต้องปรับปรุงลงไปเป็น เวลา 3 ปี ติดต่อกัน 	<p>1) ค่าตอบแทน คะแนนร้อยละ ผลการประเมินการปฏิบัติงาน นำมาใช้พิจารณาเงินเดือน ประจำปี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดขั้นต้นร้อยละ 3 - พิจารณาสวนเพิ่มสำหรับ คณะกรรมการประจำคณะฯ และ บุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่ คณะฯ - หลังจากนั้น ส่วนเพิ่มร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 6 ตามประกาศ ของมหาวิทยาลัยพะเยา คณะฯ พิจารณาตามสัดส่วน คะแนนผล การประเมินฯ เทียบกับคะแนน รวมทั้งหมด <p>2) การให้รางวัล</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะฯ จัดสรรงบประมาณ รายได้คณะฯ เพื่อการพัฒนาผล การปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรที่ มีการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงาน ทางวิชาการทั้งในระดับชาติและ นานาชาติ เพื่อจูงใจบุคลากร ใน การมีผลงานทางวิชาการและขอ กำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น <p>3) การยกย่องชมเชย คณะฯ แสดงความยินดีกับบุคลากรที่ สร้างชื่อเสียง และมีผลการ ปฏิบัติงานดีเด่นโดยมอบโล่เกี</p>



การวางแผน	การกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงาน	การประเมินผล	เกณฑ์การประเมิน (ระดับ/ร้อยละ)	การกำหนดผลตอบแทน
	ปฏิบัติงานต่อประธาน คณะกรรมการประเมินผล การปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณา ทบทวนผลการปฏิบัติงานได้ ภายใน 15 วัน	- ความสามารถในการ ประสานงาน การทำงานเป็น ทีม (4 คะแนน) - ปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบฯ (4 คะแนน)		ยติคุณ ในกิจกรรมวันเกียรติยศ ที่ คณะฯ จัดขึ้นเป็นประจำปี

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

จากการกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานของระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน ตารางที่ 5.2-1 และตารางที่ 5.2-2 ทำให้บุคลากรทราบผลการปฏิบัติงาน แต่ละด้านว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งบุคลากรสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตามความต้องการในการพัฒนาตนเอง รวมถึงการพัฒนาตามความจำเป็นของคณะฯ ที่เป็นไปตามเงื่อนไข คุณภาพการจัดการศึกษา (ภาพที่ 7.3-4 ถึง 7.3-7) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5.2-3 การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

บุคลากร	การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน		การลาศึกษาต่อ
	การฝึกอบรม การเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง		
	ระดับบุคคล	ระดับคณะฯ/หลักสูตร	
สายวิชาการ	1) งบประมาณสนับสนุน 15,000 บาทต่อคน อบรมที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและ บริการวิชาการ ที่เป็นประโยชน์ต่อ ความเชี่ยวชาญและหลักสูตร	การฝึกอบรมตามความจำเป็นถูกกำหนด เป็นโครงการระดับคณะฯ หรือ/และ หลักสูตร ตามยุทธศาสตร์ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของคณบดี/รองคณบดี ซึ่ง ได้มาจากการทบทวนผลการประเมิน	1) บุคลากรสายวิชาการสามารถลาศึกษาต่อได้ ตามความจำเป็นของหลักสูตร เพื่อให้เป็นไปตาม คุณภาพการจัดการศึกษา ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับ หลักสูตรที่สังกัด โดยสามารถใช้ทุนส่วนตัว หรือ ขอรับการสนับสนุนทุนจากมหาวิทยาลัย
สายสนับสนุน	1) งบประมาณสนับสนุน 10,000 บาท ต่อคน อบรมที่เกี่ยวข้องกับผล การปฏิบัติงานในหน้าที่ความ รับผิดชอบที่กำหนด	การปฏิบัติงาน ผลการประเมินคุณภาพ การศึกษา (AUN_QA) และจากการ วิเคราะห์ Gap analysis จากการหารือ ร่วมกันถึงทิศทางและแนวโน้มการ พัฒนาที่จำเป็นต่อบุคลากรคณะฯ แยก สายบุคลากร	1) บุคลากรสายสนับสนุนสามารถลาศึกษาต่อได้ ตามความต้องการ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาผลการ ปฏิบัติงานโดยสามารถใช้ทุนส่วนตัว หรือทุน สนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ในการลาศึกษาต่อ หลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดแผนการลาศึกษาต่อทั้งตามความต้องการ และตามความจำเป็น ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัยและ บริการวิชาการ รวมถึงการบริหารจัดการอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

**(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา**

คณะฯ มีการวัดและประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาตามข้อ 5.1ข (2) ดังตารางที่ 5.2-4

ตารางที่ 5.2-4 ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา ของบุคลากรคณะฯ

ประสิทธิผล	การพัฒนาผลการปฏิบัติงานการฝึกอบรม การเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง		การลาศึกษาต่อ
	ระดับบุคคล	ระดับคณะฯ/หลักสูตร	
การวัด	- แบบรายงานผลการฝึกอบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน	- แบบวัดการเข้าร่วมโครงการ และ/หรือ หลังเข้าร่วมโครงการ	- เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการศึกษา ของหลักสูตรที่ลาศึกษาต่อ
การประเมิน	- ตรงตามวัตถุประสงค์การนำไปใช้เพื่อ การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	- ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดในแต่ละกลยุทธ์	- การสำเร็จการศึกษา

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

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

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

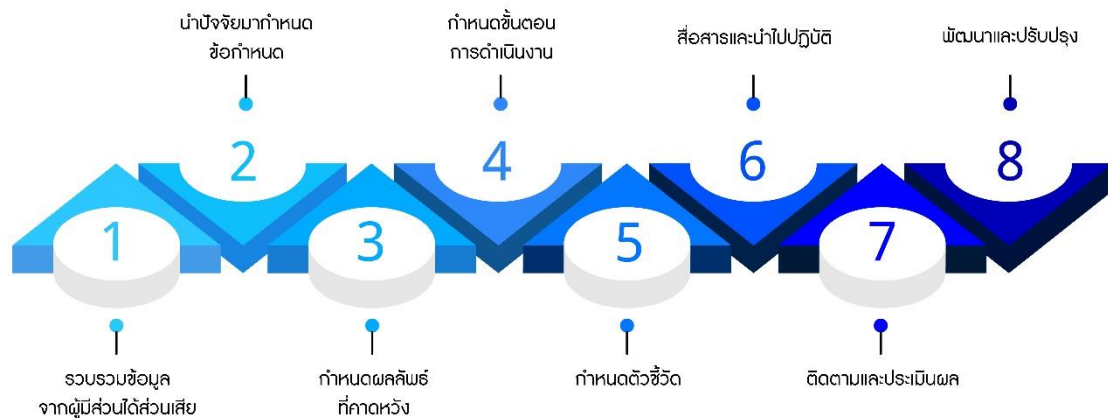
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

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 ดังภาพที่ 6.1-1 นอกจากนี้ คณะฯ มีกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรจากเสียงสะท้อนของนิสิต ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต โดยใช้กระบวนการจากการประเมินประกันคุณภาพหลักสูตร AUN QA ในแต่ละปีการศึกษา รวมไปถึงผลการประเมินจากการประเมินการเรียนการสอนในระบบทะเบียนออนไลน์ reg.up.ac.th

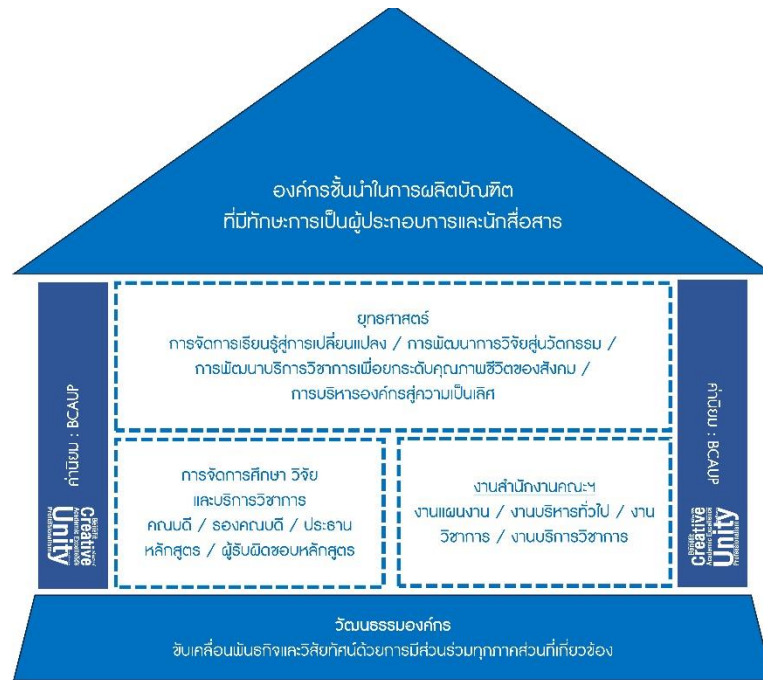


ภาพที่ 6.1-1 กระบวนการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ

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

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

คณะฯ มีกระบวนการทำงานบนพื้นฐานการทำงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อเป้าหมายร่วมกันในวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของคณะฯ ซึ่งกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) กระบวนการหลักเพื่อทำหน้าที่ในด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังแก่ผู้เรียน และการใช้งานวิจัยและการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนเป้าหมาย 2) กระบวนการสนับสนุนการจัดการศึกษา และการวิจัยและบริการวิชาการ ในส่วนของงานสำนักงานคณะ ประกอบด้วย งานแผนงาน งานบริหารทั่วไป งานวิชาการ และงานบริการวิชาการ ตามตารางที่ 6.1-4 กระบวนการสนับสนุน ดังภาพที่ 6.1-2 กระบวนการทำงาน

**ภาพที่ 6.1-2 กระบวนการทำงาน****(3) แนวคิดในการออกแบบ**

คณะฯ ใช้กรอบแนวคิดในการจัดการเรียนการสอนแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Outcome-based Education; OBE) โดยทุกหลักสูตรใช้เกณฑ์ AUN-QA เป็นแนวทางในการบริหารหลักสูตรและประกันคุณภาพระดับหลักสูตร โดยมีกระบวนการในการออกแบบ และการบริหาร หลักสูตรดังนี้ 1) เก็บข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร 2) ตั้งเป้าหมายผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (Expected learning outcomes; ELOs) 3) กำหนดหลักสูตรรายวิชากระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับ ELO 4) เตรียมความพร้อมของอาจารย์บุคลากร สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนผู้เรียน โดยส่งเสริมให้อาจารย์มีความเป็นมืออาชีพด้านการจัดการเรียนการสอน ตามมาตรฐานสากลโดยใช้กรอบมาตรฐานวิชาชีพ (UP-PSF) 5) ทบทวนและประเมินผลหลักสูตร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการเรียนการสอน และใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบหลักสูตรตามแนวคิด OBE เพื่อให้คณะฯ มีแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร ในด้านการวิจัยและบริการวิชาการ คณะฯ ใช้แนวคิดในการออกแบบผ่านกระบวนการวางแผนเพื่อจัดสรรทุนวิจัยและบริการวิชาการ พัฒนาระบบการสนับสนุนการทำวิจัยและบริการวิชาการ รวมถึงการสนับสนุนในด้านการตีพิมพ์และรางวัลสำหรับการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย



ตารางที่ 6.1-1 แนวคิดการออกแบบการจัดการศึกษา

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิด/ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์ (เชื่อมโยง ม.7)	แนวทางการพัฒนากระบวนการ
การออกแบบหลักสูตร	- เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ - ความต้องการและความคาดหวัง ของนิสิต ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง - ข้อมูลจากการประกันคุณภาพการศึกษา	- ผลการประเมินหลักสูตร	ภาพที่ 7.1-1	- แนวทาง outcome based education
การรับนิสิต	- เกณฑ์การคัดเลือกนิสิต	- ผลการประเมิน และปัญหาจากกระบวนการรับเข้า - การร้องเรียนจากกระบวนการรับเข้า	N/A	- ปรับปรุงการใช้ระบบ portfolio ประกอบการคัดเลือก - ปรับปรุงคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์
การจัดการเรียนการสอน	- Expected learning outcome. - ความต้องการของนิสิต ในเรื่องการจัดการเรียนการสอน - ความร่วมมือกับสถานประกอบการ	- ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน - ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านการจัดการเรียนการสอน	ภาพที่ 7.2-1	- สอดแทรกกิจกรรมการลงชุมชน ไปในวิชาหลัก
การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร	- Expected learning Outcome - ความต้องการของนิสิต ในเรื่องการจัดกิจกรรม	- ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ต่อการจัดการเรียนการสอน - ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน	N/A	- การปรับปรุงการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ให้ครอบคลุมผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้
การประเมินผลการเรียนรู้ (การทวนสอบผลสัมฤทธิ์)	- Expected learning outcome - เกณฑ์มาตรฐานผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี - ความต้องการของนิสิต ในเรื่องการจัดการเรียนการสอน - ความร่วมมือกับสถานประกอบการ	- ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต	ภาพที่ 7.1-6	
การจัดสรรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	- ความต้องการของนิสิต	- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดสรร สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	N/A	- ปรับปรุง จัดทำ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตามความต้องการและแนวทางการพัฒนาการเรียนการสอนของคณะ
การปรับปรุงหลักสูตร	- Expected learning outcome - ความต้องการของนิสิต ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะร่วมสอน - การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ ตาม มคอ.5	- หลักสูตรใหม่ ที่ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของนิสิต ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N/A	- ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ตามกรอบเวลาและการเปลี่ยนแปลงของการศึกษา
การประกันคุณภาพการศึกษา	- เกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA - เกณฑ์มาตรฐาน EdPEX	- ผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา	ภาพที่ 7.1-1	- ใช้เกณฑ์มาตรฐาน AUN-QAในการพัฒนาคุณภาพหลักสูตร - ใช้เกณฑ์มาตรฐาน EdPEXในการพัฒนาคุณภาพคณะฯ



ตารางที่ 6.1-2 แนวคิดการออกแบบการวิจัยและบริการวิชาการ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ	แนวคิด/ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์ (เชื่อมโยง ม.7)	แนวทางการพัฒนากระบวนการ
การจัดสรรทุนวิจัย	- จริยธรรมวิจัย	- จำนวน	ภาพที่ 7.1-14	- ผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์
ระบบสนับสนุนการทำวิจัย	- คุณภาพงานวิจัย	โครงการวิจัย		
จริยธรรมการวิจัย	- เครือข่ายของนักวิจัย	- จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์	ภาพที่ 7.1-8	- สร้างเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ
ระบบสนับสนุนการตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัย	- วารสารตีพิมพ์งานวิจัย	- จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับจากภายนอกสถาบัน	ภาพที่ 7.1-15	- ส่งเสริมการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
ระบบการให้รางวัลด้านการทำตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัย				

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

คณะฯ มีความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเป็นไปตามข้อกำหนด โดยคณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา และการบริการวิชาการเพื่อนำไปใช้ในการกำกับ ติดตาม ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ ดังนี้

ตารางที่ 6.1-3 ตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน

ด้าน	ตัวชี้วัด
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
การวิจัย	2.1 จำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ 2.2 จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ 2.3 ค่าเฉลี่ยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกต่อคน 2.4 จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปสู่การสร้างผู้ประกอบการด้านวัฒนธรรม Cultural
บริการวิชาการ	3.1 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน 3.2 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ขึ้นาสังคม 3.3 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง 3.4 จำนวนครั้ง/ชิ้นงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน



(2) กระบวนการสนับสนุน

คณะฯ มีกระบวนการสนับสนุนของงานสำนักงาน โดยเริ่มจากคณะผู้บริหารรวบรวมปัจจัยนำเข้าที่สำคัญสำหรับกำหนดกระบวนการสนับสนุน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร มาพัฒนาเป็นข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา ด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ โดยในกระบวนการสนับสนุนประกอบด้วย การให้การสนับสนุนหลัก และการสนับสนุนรอง โดยแบ่งออกเป็น 3 งาน ได้แก่ 1. งานบริหารทั่วไป 2. งานวิชาการ 3. งานแผนงาน ดังตารางที่ 6.1-4

ตารางที่ 6.1-4 กระบวนการสนับสนุน วัตถุประสงค์ในกระบวนการ และผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน

การสนับสนุน	งานที่สนับสนุน	กระบวนการสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการศึกษา			
สนับสนุนหลัก	1) งานวิชาการ	1. สนับสนุนด้านห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ด้านภาพและเสียง 2. สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร 3. สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (AUN QA) 4. สนับสนุนการจัดการศึกษาพิเศษสนับสนุนวิชาการ 5. สนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 6. สนับสนุนการจัดการศึกษาโครงการบัณฑิตพิเศษ 7. สนับสนุนงานวิชาการ, ทะเบียนนิสิต, ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 8. สนับสนุนการพัฒนานิสิต	VD-AC VD-SC
สนับสนุนรอง	1) งานบริหารทั่วไป 2) งานแผนงาน	1. สนับสนุนงานธุรการ 2. สนับสนุนงานบัญชีและการเงิน พัสดุ 3. สนับสนุนงานบุคลากร 4. สนับสนุนงานสารสนเทศ 5. สนับสนุนด้านนโยบายและแผนงาน 6. สนับสนุนด้านสื่อสารองค์กร	VD-AD
การวิจัย			
สนับสนุนหลัก	1) งานแผนงาน	1. สนับสนุนด้านงานวิจัย 2. สนับสนุนนโยบายและแผน 3. สนับสนุนด้านสื่อสารองค์กร	- DEAN
สนับสนุนรอง	1) AD	1. สนับสนุนงานธุรการ 2. สนับสนุนงานบัญชีและการเงิน พัสดุ 3. สนับสนุนงานบุคลากร 4. สนับสนุนงานสารสนเทศ	VD-AD
การบริการวิชาการ			
สนับสนุนหลัก	1) งานแผนงาน	1. สนับสนุนด้านการบริการวิชาการ	DEAN
สนับสนุนรอง	1) งานบริหารทั่วไป	1. สนับสนุนงานธุรการ 2. สนับสนุนงานบัญชีและการเงิน พัสดุ 3. สนับสนุนงานบุคลากร 4. สนับสนุนงานสารสนเทศ 5. สนับสนุนด้านนโยบายและแผนงาน 6. สนับสนุนด้านสื่อสารองค์กร	VD-AD

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการ

คณะฯ ใช้การประชุมเพื่อจัดการความเสี่ยง รวมถึงการทบทวน ติดตาม และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อการปรับปรุงการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของคณะฯ อีกทั้งยังเป็นการลดความแปรปรวนของกระบวนการ ดังนี้



ตารางที่ 6.1-5 การปรับปรุงกระบวนการ

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

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

คณะฯ ทำการคัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยพิจารณาจาก 1) สมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของคณะฯ ด้านการจัดการศึกษา และด้านการวิจัยและบริการวิชาการ 2) ผลการดำเนินงานของคู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบ 3) ความพร้อมในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้แน่ใจว่าคู่ความร่วมมือเหล่านี้ส่งเสริมความสำเร็จ และช่วยลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ

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

ง. การจัดการนวัตกรรม

นวัตกรรมตาม 2.1 ก (2) คณะฯ จัดเตรียมทรัพยากรในการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนในอนาคตและต่อยอดงานวิจัย นวัตกรรม และบริการวิชาการสู่โอกาสทางธุรกิจ ดังนี้

ตารางที่ 6.1-6 การจัดการนวัตกรรม

นวัตกรรม	การสนับสนุนของคณะฯ	การยุติสนับสนุน
นวัตกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบ Non-Degree , Pre-Degree และ Competency Certification	- การสนับสนุนงบประมาณในการทำงานวิจัย ในชั้นเรียน - สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนานวัตกรรม การเรียนการสอนในรูปแบบ Non-Degree ,	- การสนับสนุนงบประมาณรายบุคคลหากเป็นไปตามเป้าหมายตามตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย - ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเป็นไปตามค่าเป้าหมาย



นวัตกรรม	การสนับสนุนของคณะฯ	การยุติสนับสนุน
	Pre-Degree และ Competency Certification	
นวัตกรรมในรูปแบบงานวิจัย และการบริการวิชาการ โดยการจัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ	- การสนับสนุนงบประมาณรายได้คณะฯ - การสนับสนุนโครงการเพื่อพัฒนาส่งเสริมการทำวิจัย นวัตกรรม และบริการวิชาการแก่บุคลากร	- ตามกรอบงบประมาณสนับสนุนในแต่ละปีงบประมาณ - ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ของการวิจัย และบริการวิชาการ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะฯ มุ่งเน้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการโดยใช้หลักการ PDCA เป็นกระบวนการในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการต้นทุนในด้านงบประมาณเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยแบ่งเป็น 1) ด้านการจัดการศึกษา คือ (1) คณะฯ กำหนดวัตถุประสงค์การใช้จ่ายงบประมาณประจำปีอย่างชัดเจน โดยให้แต่ละหลักสูตรใช้จ่ายงบประมาณไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เพื่อโครงการ/กิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นนิสิต (Plan) (2) โครงการและกิจกรรม เพื่อการจัดการศึกษาในระดับหลักสูตรต้องสอดคล้องกับตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีการตรวจสอบจากงานแผนงาน ก่อนจัดทำแผนปฏิบัติการในปีงบประมาณถัดไป (Do) (3) มีการวางแผนและตรวจสอบหมวดหมู่ ค่าใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละโครงการ/กิจกรรมร่วมกับงานบริหารทั่วไป (พัสดุ+บัญชีและการเงิน) ให้เชื่อมโยงกับแผนการจัดซื้อจัดจ้างของคณะฯ เพื่อกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของคณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงความคุ้มค่าและการใช้ทรัพยากรของคณะฯ (Check) (4) กำกับและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณและระยะเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการซึ่งกำกับและติดตามโดยงานแผนงานเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ และการประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์คณะฯ เป็นประจำรายเดือน รายไตรมาส ราย 6 เดือน และรายปี (Act) และ 2) ด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ คือ (1) คณะฯ กำหนดงบประมาณรายได้คณะฯ เพื่อสนับสนุนงานวิจัยและการบริการวิชาการ โดยวางแผนกระบวนการพิจารณาทุนวิจัยล่วงหน้าก่อนปีงบประมาณถัดไปเป็นระยะเวลา 3 เดือน (Plan) (2) ปีงบประมาณที่บุคลากรได้รับงบประมาณเริ่มทำสัญญาและดำเนินการวิจัยได้ตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป มีระยะเวลาดำเนินการวิจัยไม่เกิน 12 เดือน (Do) (3) คณะฯ กำกับติดตามเพื่อทราบความคืบหน้าตามแผนดำเนินงานวิจัย เพื่อรับทราบปัญหา และความก้าวหน้าตามแผนการดำเนินการรอบระยะเวลา 6 เดือน (Check) (4) คณะฯ กำกับติดตามเพื่อทราบความคืบหน้าตามแผนดำเนินงานวิจัย เพื่อรับทราบปัญหา และความก้าวหน้าตามแผนการดำเนินการ รอบระยะเวลา 12 เดือน (Check) (5) การทบทวนและติดตามงานวิจัยและบริการวิชาการ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ และการประชุมทบทวนแผนยุทธศาสตร์คณะฯ เป็นประจำราย 6 เดือน และรายปี (Act)



ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ในเครื่องแม่ข่ายหลักในภาพรวมของมหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำระบบป้องกันการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานภายในโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยผู้ดูแลระบบเครือข่าย ใช้นโยบายเกี่ยวกับรหัสผ่าน และการเข้าสู่ระบบที่คาดเดาได้ยาก ไฟร์วอลล์ และซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส

ในระดับคณะมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลเครื่องแม่ข่ายของคณะ ทำการอัปเดตระบบปฏิบัติการเครื่องแม่ข่าย อัปเดตซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส และสำรองข้อมูลระบบสารสนเทศต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบทุก ๆ 7 - 15 วัน ตามความสำคัญของข้อมูล (ตารางที่ 7.1-2)

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

คณะฯ มีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน ซึ่งได้จัดทำเป็นแผนเดียวกับการในการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียว ในหมวดที่ 5 สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย มีรายละเอียดการดำเนินงานตามแผน ดังนี้

1. การควบคุมมลพิษทางอากาศในสำนักงาน จากเครื่องปรับอากาศ เครื่องถ่ายเอกสาร ปริ้นเตอร์
2. การตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง (โดยอุปกรณ์การตรวจวัดความเข้มแสงที่ได้มาตรฐาน) และวางแผนดำเนินการแก้ไขตามที่มาตรฐานกำหนด
3. การวัดค่าเสียงในสำนักงาน และวางแผนดำเนินการแก้ไขตามที่มาตรฐานกำหนด
4. การอบรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ตาม พ.ร.บ. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2552
5. แผนป้องกันความเสียหายระบบเครือข่ายสารสนเทศและการสื่อสาร ตามพรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และพรบ. รักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 2562

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

คณะฯ คำนึงถึงความเสี่ยงต่อภาวะฉุกเฉินที่สำคัญและการป้องกันเหตุที่จะเกิดขึ้น กรณีเกิดสถานการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีหรือเกิดความผิดพลาดขึ้น ในด้านความเสียหายระบบเครือข่ายสารสนเทศและการสื่อสาร การเตรียมความพร้อมหากเกิดภาวะฉุกเฉินมีการเรียนการสอนแบบออนไลน์ โดยคณบดีมอบหมายให้รองคณบดีแต่ละฝ่ายกำกับ ดูแล และเป็นผู้แก้ปัญหาเบื้องต้น หลังจากนั้นให้รายงานต่อคณบดีและทีมบริหารรับทราบ เพื่อจัดทำแนวปฏิบัติและแจ้งให้บุคลากรรับทราบนำไปปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำอีก

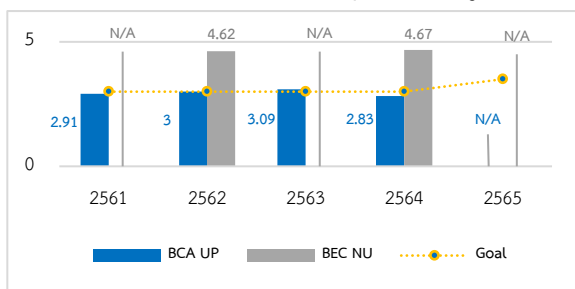
หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

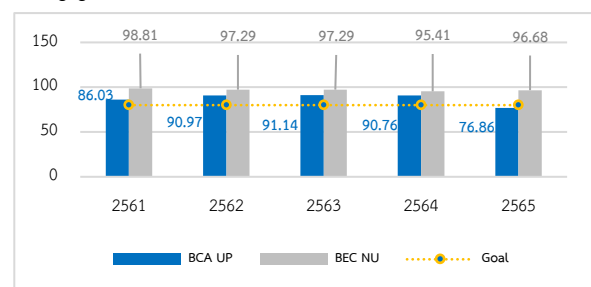
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

คณะฯ มีพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามมาตรฐานวิชาชีพ มีทักษะความเป็นผู้ประกอบการและการสื่อสารแบบมืออาชีพ รวมถึงให้นิสิตมีความพร้อมตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ในด้านการวิจัยมุ่งผลิตผลงานวิจัยสู่นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพของชุมชนสู่สากล และด้านการบริการวิชาการที่ยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม คณะฯ จึงมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “องค์กรชั้นนำในการผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร” มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพหลักสูตร โดยมีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (AUN QA) (ภาพที่ 7.1-1) เพื่อกำกับ ควบคุม และติดตามการจัดการเรียนการสอน ของคณะให้มีคุณภาพ ผลสัมฤทธิ์ นิสิตที่สำเร็จการศึกษาตามรอบเวลา (ปริญญาตรี) (ภาพที่ 7.1-2) ร้อยละของนิสิตที่มีงานทำ หรือศึกษาต่อหลังสำเร็จ การศึกษาภายใน 1 ปี (ภาพที่ 7.1-3) เงินเดือนเฉลี่ยของนิสิตที่สำเร็จการศึกษา (ภาพที่ 7.1-4) นอกจากนี้ หลักสูตรได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอส่งผลให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาของคณะมีความสามารถในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ (ภาพที่ 7.1-5) และคะแนนการประเมินความสามารถของบัณฑิตจากผลการสำรวจนายจ้างอยู่เหนือค่าเป้าหมาย (ภาพที่ 7.1-6) นอกจากนี้คณะฯ ได้ส่งเสริมการทำสื่อการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนให้หลักสูตรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผ่านนวัตกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบ Non-Degree และ Pre-Degree (ภาพที่ 7.1-7) ในด้านการวิจัยคณะฯ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์เพิ่มขึ้น โดยบุคลากรในคณะฯ มีผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 7.1-8) อีกทั้งคณะฯ มีการให้บริการวิชาการที่ยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม โดยมีการดำเนินโครงการบริการวิชาการ (ภาพที่ 7.1-9)

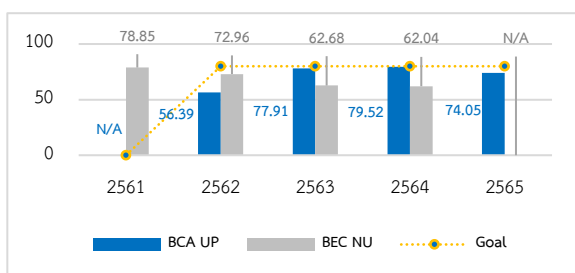
ภาพที่ 7.1-1 คะแนนผลการประเมินคุณภาพหลักสูตร



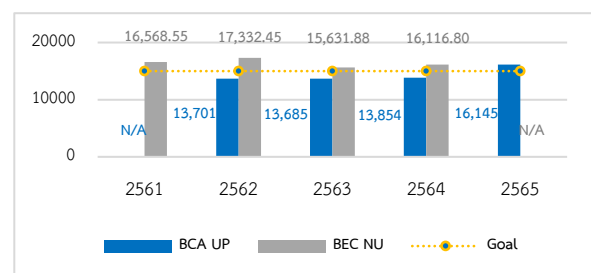
ภาพที่ 7.1-2 ร้อยละของนิสิตที่สำเร็จการศึกษาตามรอบเวลา (ปริญญาตรี)



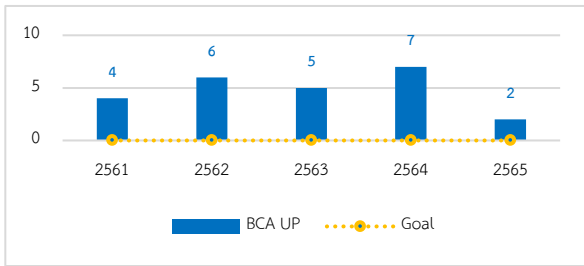
ภาพที่ 7.1-3 ร้อยละของนิสิตที่มีงานทำ หรือศึกษาต่อหลังสำเร็จการศึกษาภายใน 1 ปี



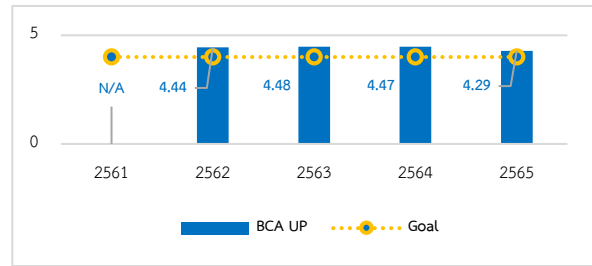
ภาพที่ 7.1-4 เงินเดือนเฉลี่ยของนิสิตที่สำเร็จการศึกษา



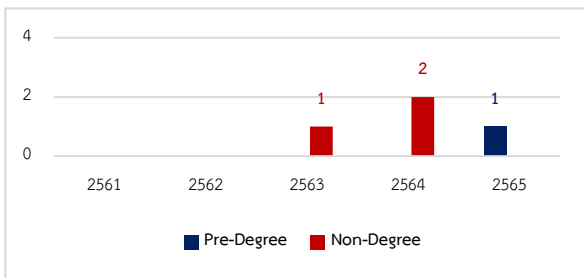
ภาพที่ 7.1-5 ผลงานวิจัยที่ได้รับตีพิมพ์ระดับชาติและนานาชาติของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา



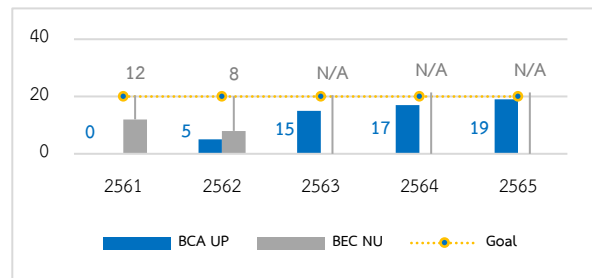
ภาพที่ 7.1-6 คะแนนการประเมินความสามารถของบัณฑิตจากผลการสำรวจงานจ้าง



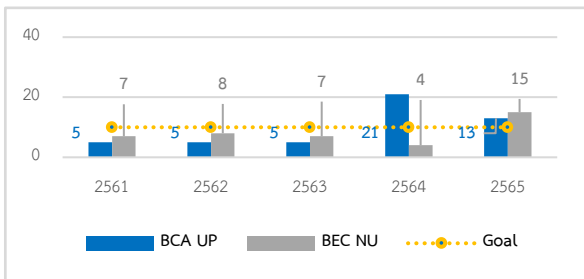
ภาพที่ 7.1-7 จำนวนสื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์



ภาพที่ 7.1-8 จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติของบุคลากร



ภาพที่ 7.1-9 จำนวนโครงการบริการวิชาการ



ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

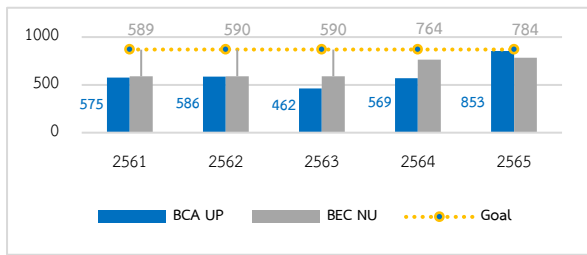
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

คณะฯ พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ จึงดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรภายในคณะเพื่อรับนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาให้ได้ตามเป้า (ภาพที่ 7.1-10 และ 7.1-11) ในด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนในทุกชั้นตอนได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ (ภาพที่ 7.1-12) อีกทั้ง จากกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตรอาจส่งผลให้กระบวนการดูแลนิสิตมีอัตราร้อยละของนิสิตที่ลาออกในแต่ละปี การศึกษาลดลงได้ (ภาพที่ 7.1-13)

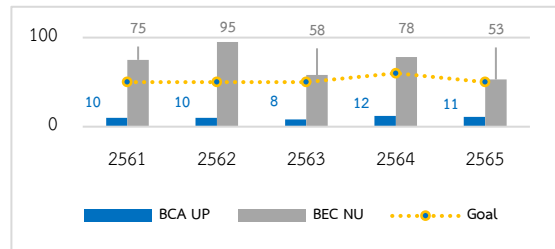
นอกจากนี้ การดำเนินงานด้านการวิจัยของคณะฯ บุคลากรภายในคณะได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้พันธกิจด้านการวิจัยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ภาพที่ 7.1-14) รวมถึงมีจำนวนทุนวิจัยต่อบุคลากรที่เกินกว่าค่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 7.1-15 ถึง 7.1-16) ส่งผลให้จำนวนผลงานวิจัยที่เผยแพร่ทั้งหมดของคณะฯ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (ตารางที่ 7.1-17) และคณะฯ ยังมีการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการที่

ยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม ชุมชนผ่านการดำเนินโครงการ 1 Faculty 1 Signature อย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 7.1-1) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ

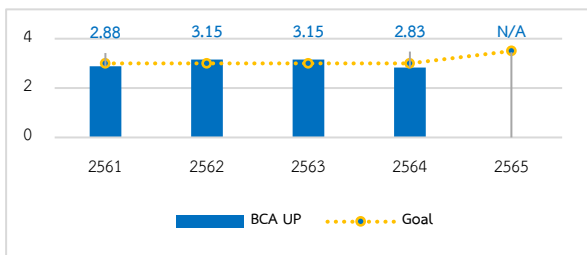
ภาพที่ 7.1-10 อัตราส่วนการรับนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีได้ตามเป้า



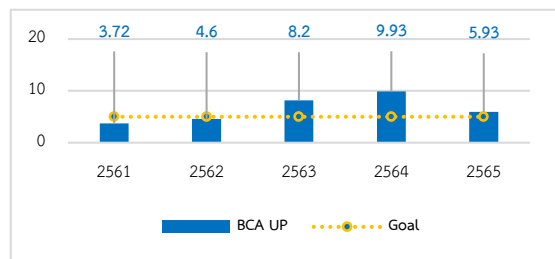
ภาพที่ 7.1-11 อัตราส่วนการรับนิสิตหลักสูตรบัณฑิตศึกษาได้ตามเป้า



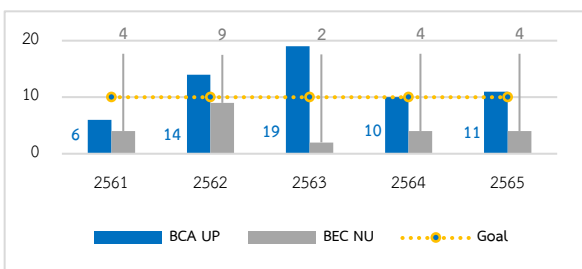
ภาพที่ 7.1-12 ผลลัพธ์คะแนนประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ



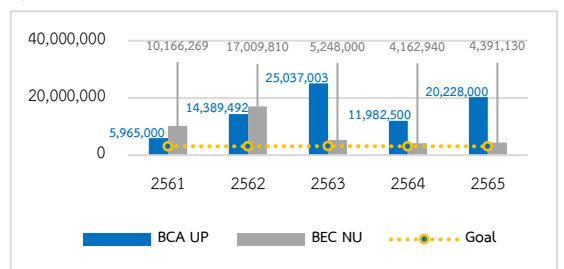
ภาพที่ 7.1-13 ร้อยละของนิสิตที่ลาออกในแต่ละปีการศึกษา



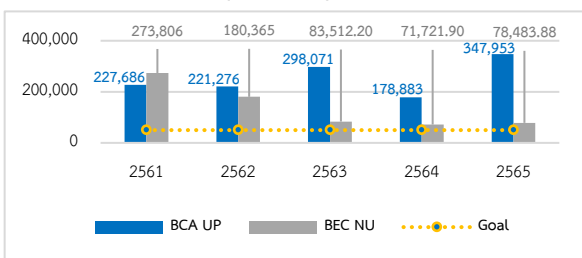
ภาพที่ 7.1-14 จำนวนโครงการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก



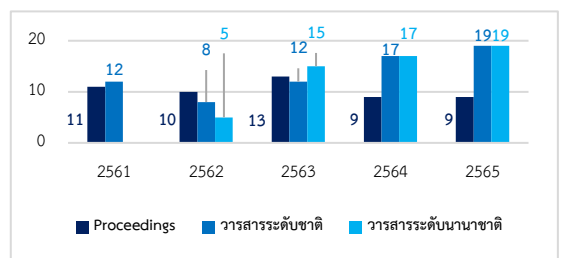
ภาพที่ 7.1-15 งบประมาณวิจัยและการจ้างที่ปรึกษาจากแหล่งทุนภายนอก



ภาพที่ 7.1-16 จำนวนทุนวิจัยต่อบุคลากร



ภาพที่ 7.1-17 จำนวนผลงานวิจัยที่เผยแพร่ทั้งหมดของคณะ



ตารางที่ 7.1-1 ชุมชนที่ได้รับการส่งเสริม และพัฒนาผ่านโครงการ 1 Faculty 1 Signature

ปี	ชุมชน
2561	บ้านหนองหล่ม ตำบลหนองหล่ม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2562	กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอาหาร บ้านหนองหล่ม ตำบลหนองหล่ม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2563	บ้านตุ่น ตำบลบ้านตุ่น อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2564	วิสาหกิจชุมชนพะเยาเวลเนส ตำบลดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2565	กาตหล่ายต้า ตำบลแม่ต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

คณะฯ มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยและเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อการดำเนินการที่ต่อเนื่องของคณะฯ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินในระบบ IT และการป้องกันการถูกโจมตีทางไซเบอร์ คณะฯ มีการดูแลเครื่องแม่ข่ายของคณะฯ โดยทำการอัปเดตระบบปฏิบัติการเครื่องแม่ข่าย อัปเดตซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส และสำรองข้อมูลระบบสารสนเทศต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ คณะฯ ได้จัดอบรมดับเพลิง ซ้อมหนีไฟ สำหรับบุคลากร ตลอดจนนิสิต เพื่อการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินของคณะฯ (ตารางที่ 7.1-2)

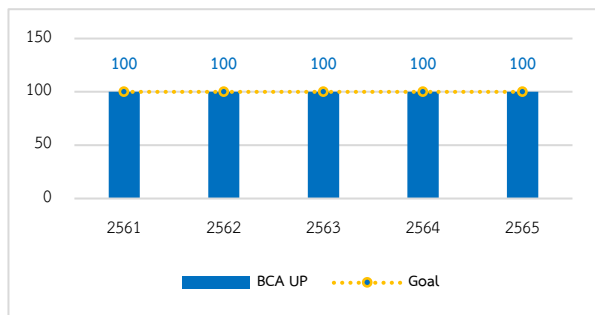
ตารางที่ 7.1-2 การดำเนินงานด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

การดำเนินงาน	เป้าหมาย	2561	2562	2563	2564	2565
1. การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉินระบบ IT	24	24	24	24	24	24
2. การถูกโจมตีทางไซเบอร์และต้องกันไม่สำเร็จ	0	0	0	0	0	0
3. การฝึกซ้อมดับเพลิง หนีไฟ	1	-	-	-	-	1

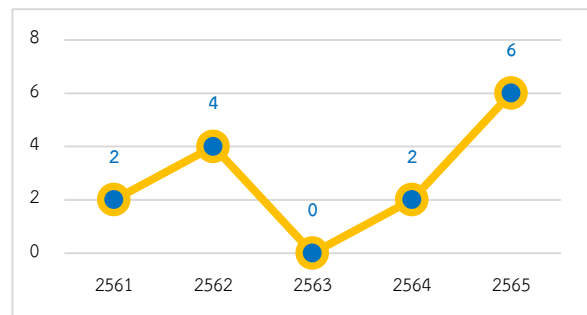
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน คณะฯ ควบคุมคุณภาพผู้ส่งมอบผ่านระบบบริหารจัดการเครือข่ายอุปทาน ส่งผลให้การส่งมอบครุภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนดและตามเป้าหมาย (ภาพที่ 7.1-18) นอกจากนี้ คณะฯ ยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือผ่านการจัดทำบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ (MoU) ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านผลิตบัณฑิต การวิจัยและการบริการวิชาการร่วมกัน (ภาพที่ 7.1-19)

ภาพที่ 7.1-18 ร้อยละการส่งมอบครุภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด



ภาพที่ 7.1-19 จำนวน MoU ด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ



7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

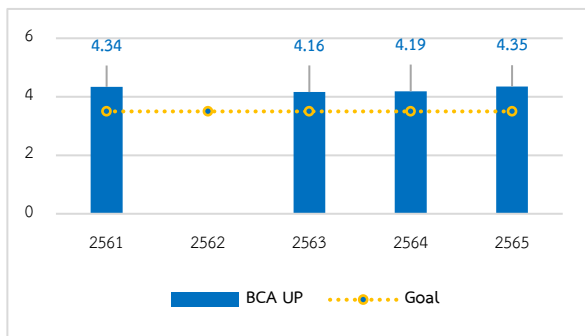
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

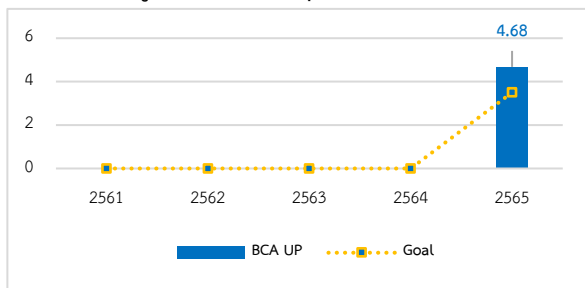
คณะฯ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของนิสิตและศิษย์เก่า ต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน และการได้รับข้อมูลและการสนับสนุนของคณะฯ โดยภาพที่ 7.2-1 แสดงผลลัพธ์ร้อยละความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ภาพที่ 7.2-2 แสดงผลลัพธ์ร้อยละความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ภาพที่ 7.2-3 แสดงผลลัพธ์ร้อยละความพึงพอใจของ

ศิษย์เก่าต่อการได้รับข้อมูลและการสนับสนุนจากคณะ และภาพที่ 7.2-4 ร้อยละความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการได้รับข่าวสารของคณะ โดยทั้งหมดมีค่ามากกว่าเป้าหมาย อีกทั้ง คณะฯ ได้แสดงผลลัพธ์อัตราการเกิดซ้ำของข้อร้องเรียนเดิมที่พบว่า ทางคณะไม่ปรากฏข้อการร้องเรียนเดิม (ตารางที่ 7.2-1) นอกจากนี้ ยังได้มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าพันธกิจด้านบริการวิชาการต่อคุณภาพหลักสูตรอบรม โดยดำเนินงานผ่านศูนย์บริการวิชาการฯ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด (ภาพที่ 7.2-5)

ภาพที่ 7.2-1 ร้อยละความความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน



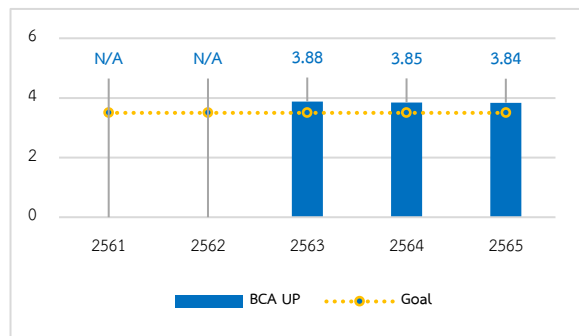
ภาพที่ 7.2-3 ร้อยละความความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการได้รับข้อมูลและการสนับสนุนจากคณะ



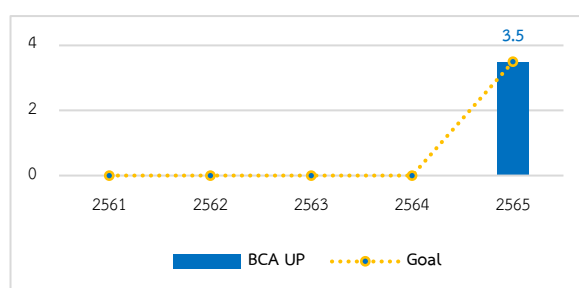
ตารางที่ 7.2-1 ร้อยละการเกิดซ้ำของข้อร้องเรียนเดิม

	2561	2562	2563	2564	2565
BCA UP	N/A	N/A	N/A	0	0

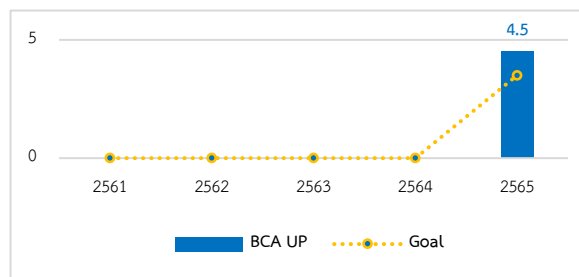
ภาพที่ 7.2-2 ร้อยละความความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน



ภาพที่ 7.2-4 ร้อยละความความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการได้รับข่าวสารของคณะ



ภาพที่ 7.2-5 ร้อยละความความพึงพอใจของลูกค้าพันธกิจด้านบริการวิชาการต่อคุณภาพหลักสูตรอบรม

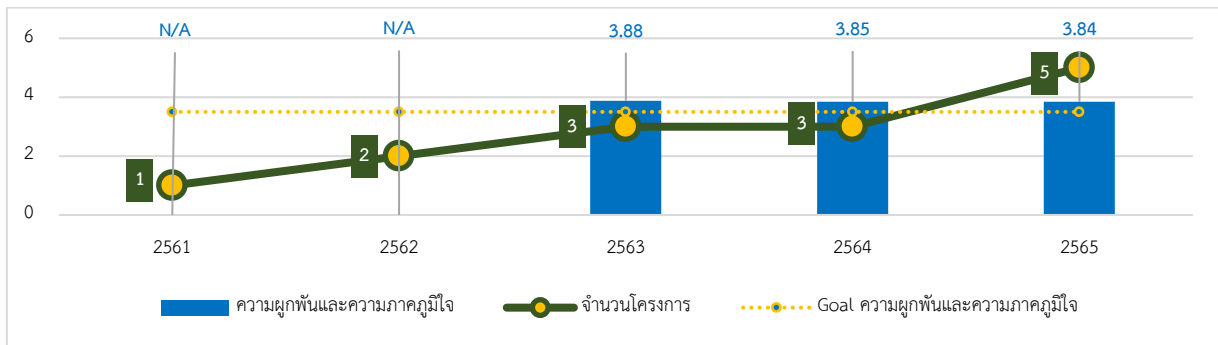


(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการออกแบบกระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยใช้กระบวนการของ Customer Journey ในการสนับสนุนและเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่ม ส่งผลให้ผลลัพธ์การสำรวจความผูกพันและความภาคภูมิใจของศิษย์เก่าที่มีต่อคณะอยู่ในระดับที่

สูงกว่าค่าเป้าหมาย นอกจากนี้คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายศิษย์เก่า โดยจัดให้มีการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 7.2-6)

ภาพที่ 7.2-6 ร้อยละของความผูกพันและความภาคภูมิใจของศิษย์เก่า และจำนวนโครงการที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายศิษย์เก่า



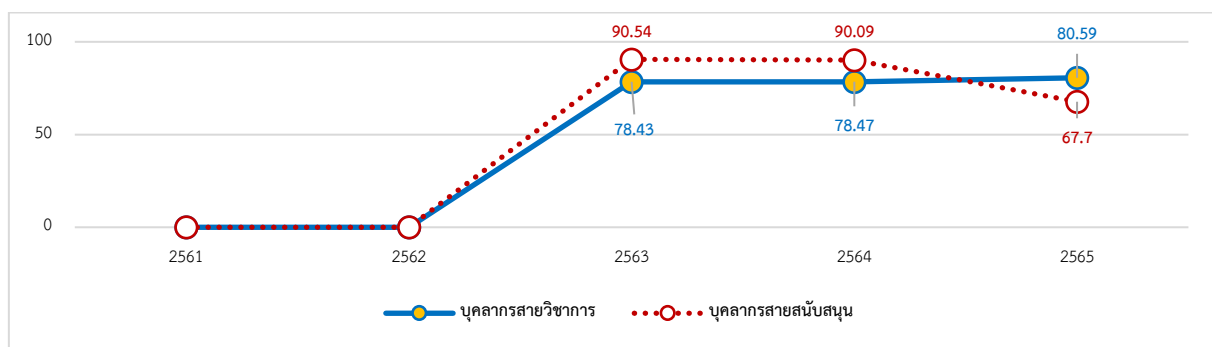
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

คณะฯ มีการประเมินสมรรถนะและอัตรากำลังของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานตามตารางที่ 5.2-1 และ 5.2-2 ซึ่งผลการประเมินสมรรถนะและอัตรากำลังของบุคลากรสายวิชาการมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ผลการประเมินสมรรถนะและอัตรากำลังของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับที่ลดลง เนื่องจากการปรับเปลี่ยนรายละเอียดเกณฑ์การประเมิน และตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนให้มีผลงานเพื่อรองรับการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น (ภาพที่ 7.3-1)

ภาพที่ 7.3-1 ผลการประเมินสมรรถนะและอัตรากำลังของบุคลากร



(2) บรรยากาศการทำงาน

คณะฯ มีการดำเนินงานตามนโยบายด้านการเข้าร่วมการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสีเขียวระดับโลก UI Green Metric World University Ranking โดยเข้าร่วมรับการประเมินตามเกณฑ์การประเมินสำนักงานสีเขียว (Green Office) และกำหนดเป็นตัวชี้วัดของกลยุทธ์ด้านการบริหารงานคุณภาพองค์กร เพื่อส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยผลการประเมินการดำเนินงานมีแนวโน้มสูงกว่าค่าเป้าหมาย (ตารางที่ 7.3-1)

นอกจากนี้ คณะฯ ยังมีการประเมินความสุต่อองค์กร Happy Work Life (Happy Plus) ของบุคลากรพบว่า ระดับความสุต่อองค์กรของบุคลากรอยู่ในระดับที่สูงกว่าค่าเป้าหมาย (ตารางที่ 7.3-2)

ตารางที่ 7.3-1 ผลการประเมินโครงการสำนักงานสีเขียว

	2561	2562	2563	2564	2565
BCA UP	N/A	N/A	N/A	Silver	N/A
SE UP	N/A	N/A	N/A	Silver	N/A
Goal	N/A	N/A	N/A	Bronze	Silver

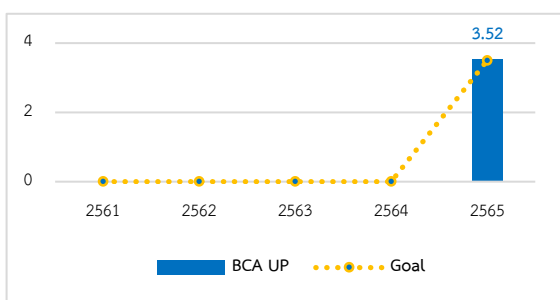
ตารางที่ 7.3-2 ผลการประเมินความสุต่อองค์กร Happy Work Life (Happy Plus)

Happy Work Life (Happy Plus)	Goal	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ท่านมีความสุต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมของคณะฯ หรือไม่	≥3.5	3.42	มาก
2. ท่านได้รับการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพที่ดีจากคณะฯ และมหาวิทยาลัยพะเยา หรือไม่	≥3.5	3.39	ปานกลาง
3. ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยพะเยามีให้หรือไม่	≥3.5	3.17	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน / พรบ. มหาวิทยาลัยพะเยาหรือไม่	≥3.5	3.81	มาก
5. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น / ปรับขึ้นเงินค่าจ้างประจำปี ที่ผ่านมาด้วยความเหมาะสมหรือไม่	≥3.5	3.77	มาก
6. อาชีพของท่านในขณะนี้มีความมั่นคง หรือไม่	≥3.5	3.71	มาก
7. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน (การถูกฟ้องร้อง/การได้รับอันตรายจากการทำงาน ฯลฯ)	≥3.5	3.29	ปานกลาง
8. ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หรือองค์กรอื่นชวน/ติดต่อไปทำงาน ท่านพร้อมที่จะไป หรือไม่	≥3.5	3.29	ไม่แน่ใจ
9. โดยรวมแล้วท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับผู้บังคับบัญชาหรือไม่	≥3.5	3.45	มาก
10. ความถูกต้องและความตรงเวลาของการจ่ายค่าจ้าง/เงินเดือน ที่ท่านได้รับจากมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นอย่างไร	≥3.5	4.58	ถูกต้องทุกครึ่ง
11. ความถูกต้องและความตรงเวลาของการจ่ายค่าล่วงเวลา/เบี้ยเลี้ยง/ค่าตอบแทนอื่น ที่ท่านได้รับจากคณะฯ เป็นอย่างไร	≥3.5	3.84	ตรงเวลาเกือบทุกครั้ง
12. โดยรวมแล้วท่านทำงานอย่างมี “ความสุข” หรือไม่	≥3.5	3.58	มาก
13. ท่านภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยพะเยาหรือไม่	≥3.5	3.84	มาก
14. ท่านรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยพะเยาหรือไม่	≥3.5	3.45	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ย	≥3.5	3.61	มาก

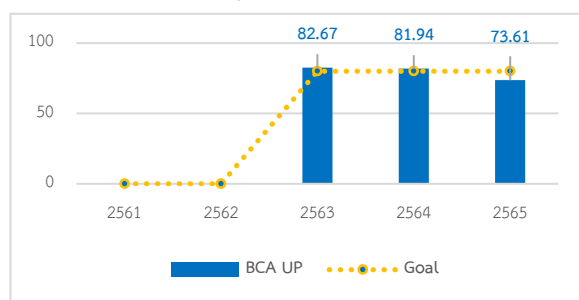
(3) ความผูกพันของบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร คณะฯ ได้มีการสำรวจและประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อทบทวน และปรับปรุงแนวทางการสร้างความผูกพันของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ประกอบไปด้วยแบบประเมินความผูกพันต่อองค์กร และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายในคณะของบุคลากร (ภาพที่ 7.3-2 และ 7.3-3)

ภาพที่ 7.3-2 ผลลัพธ์ความผูกพันของบุคลากรจากแบบประเมิน



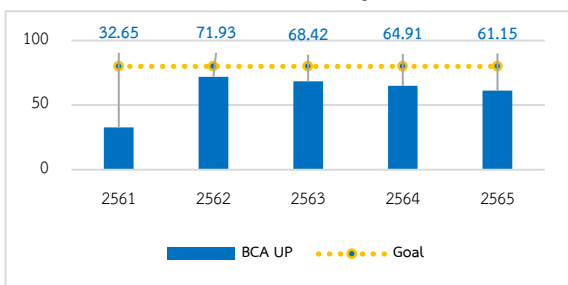
ภาพที่ 7.3-3 ผลลัพธ์ความผูกพันของบุคลากรจากการเข้าร่วมโครงการ BCA Unity (informal)



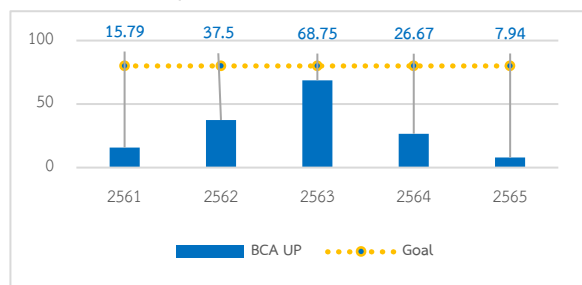
(4) การพัฒนาบุคลากร

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยได้จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มีการใช้งบประมาณในการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับที่น้อยกว่าค่าเป้าหมาย (ภาพที่ 7.3-4 และ 7.3-5) และสัดส่วนของการเข้ารับการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับที่สูงกว่าค่าเป้าหมาย (ภาพที่ 7.3-6 และ 7.3-7) นอกจากนี้ คณะฯ ยังมีการจัดสรรงบประมาณรายได้เป็นทุนสนับสนุนการวิจัยให้กับบุคลากรสายวิชาการ และทุนการพัฒนางานประจำสู่การวิจัย (R2R) ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน รวมถึงทุนการบริการวิชาการที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม ตลอดจนจัดสรรงบประมาณในการอบรมและพัฒนาตนเองเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่มีผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 7.3-3)

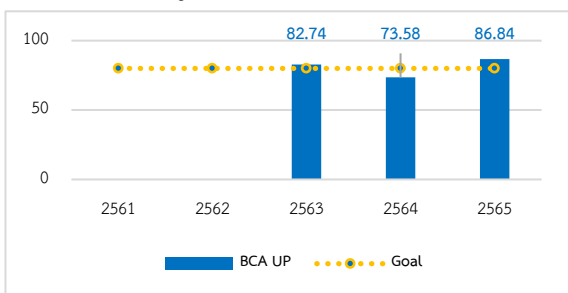
ภาพที่ 7.3-4 ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาตนเองสายวิชาการ ตอบสนองต่อหลักสูตร



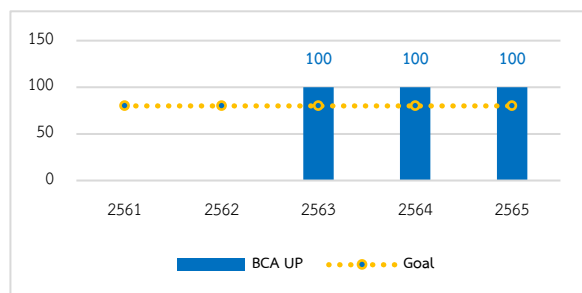
ภาพที่ 7.3-5 ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาตนเองสายสนับสนุนตอบสนองต่อการพัฒนางาน



ภาพที่ 7.3-6 สัดส่วนของการพัฒนาตนเองสายวิชาการตอบสนองต่อหลักสูตร



ภาพที่ 7.3-7 สัดส่วนของการพัฒนาตนเองสายสนับสนุนตอบสนองต่อการพัฒนางาน



ตารางที่ 7.3-3 ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การปฏิบัติ	2561	2562	2563	2564	2565
จำนวนทุนการวิจัยจากงบประมาณรายได้	11	5	7	6	4
จำนวนทุนการพัฒนางานประจำสู่การวิจัย (R2R)	-	-	-	2	1
จำนวนทุนการบริการวิชาการจากงบประมาณรายได้	-	-	-	-	9
งบประมาณในการอบรมและพัฒนาตนเองเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรที่มีผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่	-	-	43,000	95,000	99,000

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

คณบดีสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทางและกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานด้านต่างๆ ของคณะฯ ให้กับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลายในปีที่ผ่านมา มีการสื่อสารกับบุคลากรผ่านการประชุม

ประจำปีของบุคลากรที่จัดขึ้นเป็นประจำ 2 ครั้ง/ปี และการประชุมคณะกรรมการประจำคณะที่จัดเป็นประจำ 1 ครั้ง/เดือน เพื่อสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศผ่านประธานหลักสูตรไปยังบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น นอกจากนี้ยังมีกิจกรรม “ผู้บริหารพบหลักสูตร” ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง 1 ครั้ง/ปีการศึกษา เพื่อรับฟังเสียงสะท้อน ร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของคณะ อีกทั้ง ในกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น มีการสื่อสารผ่านการจัดกิจกรรม อาทิ แวะแนวสัจจร งานปฐมนิเทศนิสิตใหม่ และ BCA House เป็นต้น โดยคณะฯ ได้มีการประเมินความพึงพอใจด้านการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะดังตารางที่ 7.4-1

ตารางที่ 7.4-1 ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ของบุคลากรภายในคณะ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. คณะได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของคณะฯเสมอ	3.76	บ่อยครั้ง
2. คณะฯ ได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของคณะฯเสมอ	3.97	บ่อยครั้ง
3. คณะฯ ได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวและสภาวะการณ์แวดล้อมที่มีผลกระทบต่อคณะฯ เสมอ	3.51	บ่อยครั้ง
4. คณะฯได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเสมอ	3.32	บางครั้ง
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.65	บ่อยครั้ง
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ	3.60	บ่อยครั้ง
7. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในคณะฯ ของท่านมีความเพียงพอแล้ว	3.35	บางครั้ง
8. ท่านคิดว่าวิธีการที่ใช้สื่อสารภายในคณะฯของท่านสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	3.32	บางครั้ง
9. ท่านรู้สึกว่าการสื่อสารที่ท่านได้รับจากคณะฯเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน	3.65	บ่อยครั้ง
10. ท่านรู้สึกว่าการสื่อสารที่ท่านได้รับจากคณะฯเป็นที่น่าสนใจ	3.62	บ่อยครั้ง
รวมคะแนนเฉลี่ย	3.58	บ่อยครั้ง

(2) การกำกับดูแลองค์กร

คณบดี และรองคณบดีมีการประเมินผลการดำเนินงานตามชี้วัด ในแต่ละด้านตามประเด็นยุทธศาสตร์ (ตารางที่ 7.4-2) เพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในแต่ละด้าน และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ ในด้านผลลัพธ์การจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน คณะฯ ยังมีการจัดการความเสี่ยงที่สำเร็จและเป็นไปตามค่าเป้าหมาย (ภาพที่ 7.4-1)

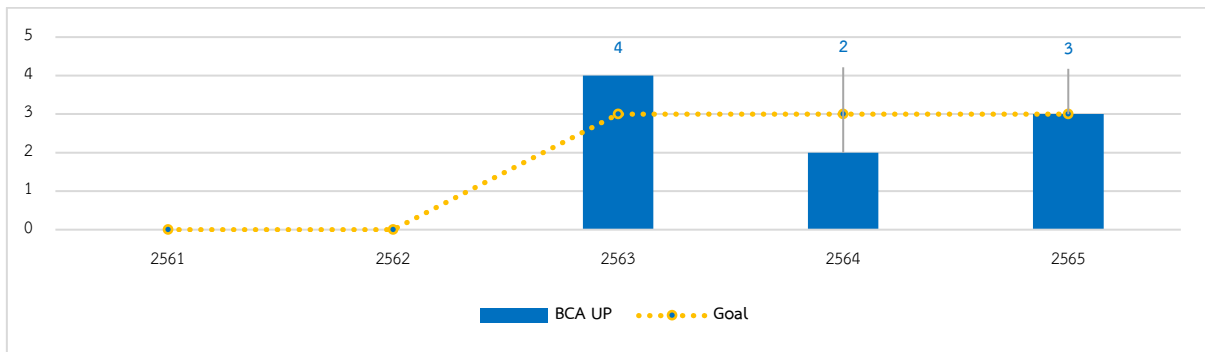
ตารางที่ 7.4-2 ผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะฯ ของผู้บริหารตามประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัย	ประเด็นยุทธศาสตร์ระดับคณะ	ตัวชี้วัดระดับคณะ	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์	ความสำเร็จ %	ผู้กำกับติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน ให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคตตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน	1.1 พัฒนามาตรฐานหลักสูตรให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาสู่การเปลี่ยนแปลง	1.1.1 ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการประเมิน AUN-QA	100	66.67	66.67	VD-AC	AC
		1.1.2 ร้อยละการมีงานทำของบัณฑิต	80	79.52	99.4	VD-AC	AC
		1.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	≥ 70	89.40	100	VD-AC	AC
		1.1.4 จำนวนโครงการเพื่อเตรียมความพร้อมของบัณฑิต	1	1	100	VD-AC	AC
		1.1.5 ร้อยละความสำเร็จของบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการ	3	39	100	VD-AC	AC
		1.1.6 จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน Transformative Education	10	10	100	VD-AC	AC
		1.1.7 ร้อยละของระดับสมรรถนะและความพร้อมของบัณฑิตสำหรับเป็นผู้ประกอบการของบัณฑิตและ/หรือนักการสื่อสารที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	-	-	-	VD-AC VD-SD	AC
	12พัฒนาคุณลักษณะของ	1.2.1 จำนวนโครงการพัฒนานิสิต	3	10	100	VD-SD	AC
	1.2.2 ระดับผลการประเมินคุณลักษณะของบัณฑิต	80	83.37	100	VD-SD	AC	

ประเด็นยุทธศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัย	ประเด็นยุทธศาสตร์ระดับคณะ	ตัวชี้วัดระดับคณะ	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์	ความสำเร็จ %	ผู้กำกับติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	
	บัณฑิตยุคได้อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	1.2.3 จำนวนรางวัลเอกลักษณ์ของบัณฑิต	-	3	100	VD-SD	AC	
		1.3 ยกระดับคุณภาพบุคลากรสายวิชาการสู่ความเป็นมืออาชีพ	1.3.1 จำนวนอาจารย์ที่ผ่านการประเมิน UP-PSF	1	0	0	VD-SD	AC
			1.3.2 ร้อยละของอาจารย์ (ที่ยังไม่ได้ตำแหน่งวิชาการ) ยื่นเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ	3	2.83	94.33	VD-SD	AC
			1.3.3 จำนวนโครงการสนับสนุนอาจารย์เพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น	1	1	100	VD-AC	AC
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมสู่ประโยชน์เชิงพาณิชย์	2.1 สนับสนุนการผลิตผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ ที่มุ่งสู่สากล	2.1.1 จำนวนผลงานตีพิมพ์ระดับนานาชาติ	20	24	100	DEAN	PL	
		2.1.2 จำนวนผลงานที่ได้นำเสนอจัดลิขสิทธิ์/สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร/ผลงานสร้างสรรค์	1	0	0	DEAN	PL	
		2.1.3 จำนวนงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอก	50,000	178,883	100	DEAN	PL	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน	3.1 ส่งเสริมงานบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงของสังคม	3.1.1 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน	2	3	100	DEAN	PL	
		3.1.2 จำนวนโครงการงานบริการวิชาการที่ขึ้นำสังคม	1	3	100	DEAN	PL	
		3.1.3 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่มุ่งสู่การแสวงหารายได้เพื่อพึ่งพาตนเอง	2	3	100	DEAN	PL	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมเพื่อความเข้มแข็งและเอกลักษณ์ของชาติ	4.1 สนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ชุมชน	4.1.1 จำนวนครั้ง/ชิ้นงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน	1	1	100	DEAN	PL	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล	5.1 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	5.1.1 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร (ร้อยละ)	> 75%	0	0	VDAD VD-CRGE	PL	
		5.1.2 จำนวนข้อร้องเรียนการสื่อสารภายในองค์กรลดลง (ร้อยละ)ได้รับการแก้ไข	100%	100%	100	VD-AD	PL	
	5.2 พัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้	5.2.1 จำนวนฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงและใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหาร	1	1	100	VD-AD	AD	
		5.3 พัฒนาความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง	5.3.1 จำนวนผลงาน R2R ของบุคลากรที่สำเร็จต่อส่วนงาน	2	3	100	VD-AD	AD
			5.3.2 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน	15	0	0	VD-AD	AD
5.3.3 จำนวนผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการเผยแพร่ในเวทีวิชาการ	2	1	50	VD-AD	AD			
5.3.4 จำนวนโครงการสนับสนุนการทำผลงานวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน	1	1	100	VD-AD	AD			

ประเด็นยุทธศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัย	ประเด็นยุทธศาสตร์ระดับคณะ	ตัวชี้วัดระดับคณะ	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์	ความสำเร็จ %	ผู้กำกับติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
		5.3.5 ระดับความสุขของบุคลากร (Happinometer)	> 50%	64.15	100	VD-AD	AD
		5.3.6 จำนวนโครงการที่เสริมสร้างความสุขและความผูกพัน	1	1	100	VD-AD	AD
		5.3.7 ผลการประเมิน EdPEx ไม่น้อยกว่า 200	200	124	62	VD-AD	PL
		5.3.8 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร	≤ 85	86	100	VD-AD	PL
		5.3.9 จำนวนคู่ความร่วมมือ MOU	> 20	6	30	VD-AD	PL
		5.3.10 จำนวนเรื่อง/ผลการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงได้รับการปรับปรุงแก้ไข	100%	2	100	VD-AD	PL

ภาพที่ 7.4-1 ผลการจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน



(3) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

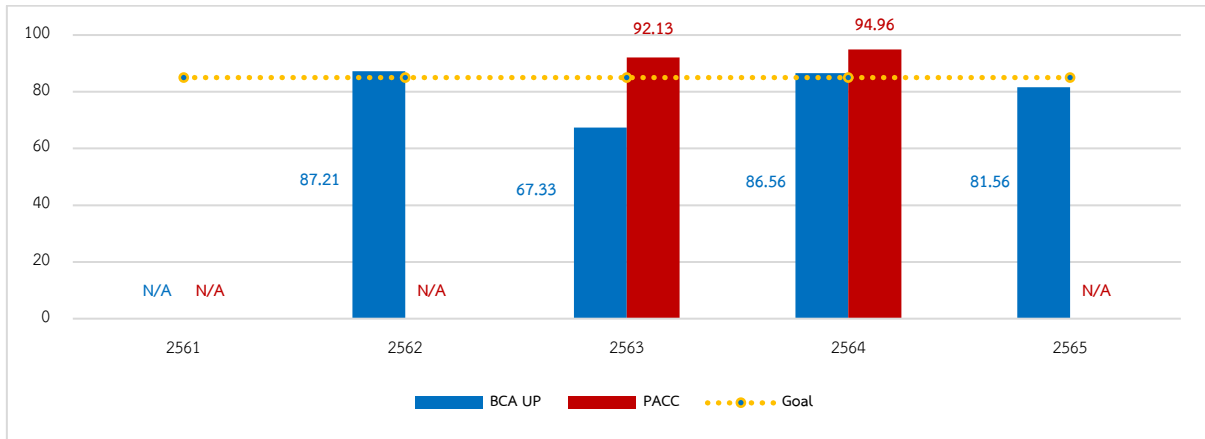
คณะฯ มีการกำกับดูแล ให้การปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ ทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัยและการบริการวิชาการ ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (ตารางที่ 7.4-2)

ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ

การปฏิบัติ	2561	2562	2563	2564	2565
ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ TQF ตามวงรอบ 5 ปี	100	100	100	100	100
ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน AUN QA	100	100	100	100	100
ข้อร้องเรียนเรื่องการไม่ปฏิบัติตาม พรบ. พัสต, ระเบียบมหาวิทยาลัย, ระเบียบการบริหารงานบุคคล	0	0	0	0	0
ข้อร้องเรียนเรื่องการไม่ปฏิบัติตามระเบียบด้านกรวิจัย และการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย	0	0	0	0	0
ผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx	N/A	N/A	N/A	Brand 2	N/A

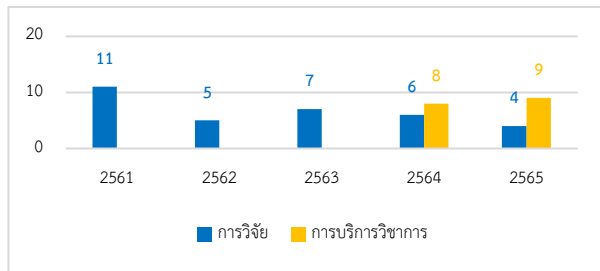
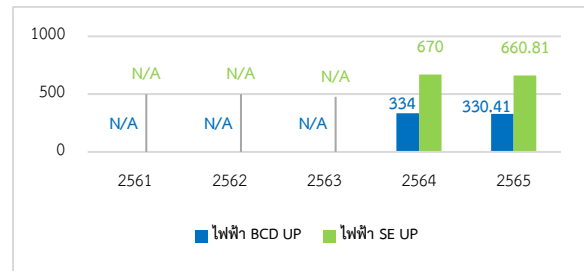
(4) จริยธรรม

คณะฯ มีการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส และมีคุณธรรม โดยมีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประกอบไปด้วย แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) (ตารางที่ 7.4-6)

ภาพที่ 7.4-2 ผลการประเมิน ITA


(5) สังคม

คณะฯ คำนึงถึงความผาสุก และประโยชน์ที่มีต่อสังคม จึงได้นำยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย และบริการวิชาการ เป็นกลไกในการสร้างความผาสุกให้กับสังคม ผ่านการสนับสนุนการดำเนินโครงการวิจัยจากงบประมาณรายได้คณะ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างต่อเนื่อง และตั้งแต่ปี 2564 คณะฯ ได้เริ่มจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินโครงการบริการวิชาการโดยมุ่งเน้นในการสร้างอาชีพ เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิต เป็นสำคัญ (ภาพที่ 7.4-3) นอกจากนี้ คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยมีการกำหนดมาตรการในกาใช้ไฟฟ้าส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของคณะฯ มีแนวโน้มที่ลดลง (ภาพที่ 7.4-4)

ภาพที่ 7.4-3 จำนวนโครงการวิจัยและบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนจากงบประมาณรายได้คณะ

ภาพที่ 7.4-4 ปริมาณการใช้ไฟฟ้า


7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

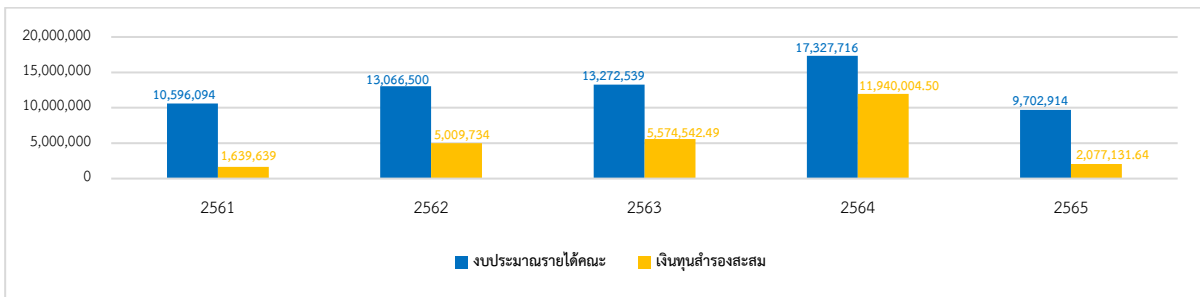
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

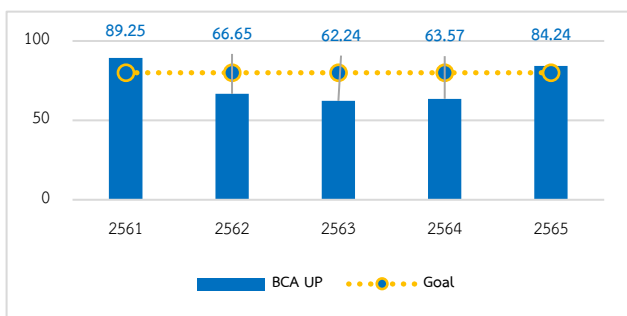
คณะฯ แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเงิน ได้แก่ งบประมาณรายได้คณะที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามพันธกิจด้านต่างๆ ของคณะฯ รวมถึงจำนวนเงินทุนสำรองสะสมของคณะฯ (ภาพที่ 7.5-1) ในด้านประสิทธิภาพของการใช้จ่ายงบประมาณคณะฯ มีการใช้จ่ายงบประมาณอยู่ในระดับที่เกินกว่าค่าเป้าหมาย (ภาพที่ 7.5-2) ซึ่งสอดคล้องกับร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการ อีกทั้ง ในด้านของ

งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินโครงการวิจัยและการจ้างที่ปรึกษาจากแหล่งทุนภายนอกยังมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 7.1-15)

ภาพที่ 7.5-1 ด้านงบประมาณ และการเงิน



ภาพที่ 7.5-2 ประสิทธิภาพจากการใช้งบประมาณ

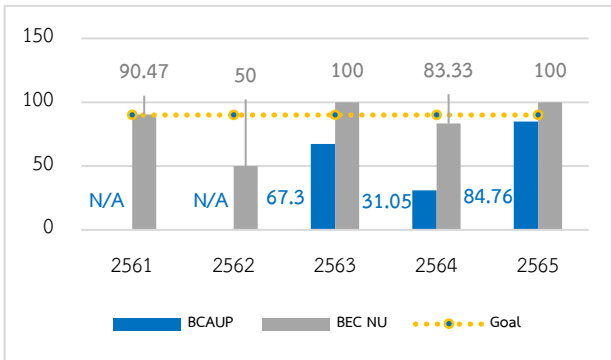


(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

คณะฯ มีผลการดำเนินงานด้านการตลาด ดังนี้ ด้านการจัดการศึกษา มีการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรให้มีมาตรฐานในระดับสากล AUN QA เพื่อใช้เป็นกลไกในการทำการตลาดด้านการศึกษา และมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรไปในระดับของโรงเรียน สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทำให้มีผู้เรียนและผู้สนใจเข้ามาศึกษาในหลักสูตรของคณะทุกระดับ ในปีการศึกษาที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นในทุกๆปี ด้านการวิจัย คณะฯ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง โดยมีงบประมาณและอัตราส่วนของเงินวิจัยต่อบุคลากรสายวิชาการมากขึ้นกว่าทุกปี ในส่วนของด้านการบริการวิชาการ คณะฯ คำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานของการบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อการพัฒนาตามพันธกิจหลักของคณะและมหาวิทยาลัย โดยสร้างมาตรฐานและกรอบคุณภาพการศึกษา ซึ่งให้นิสิตสามารถเข้าสอบวัดระดับความรู้ เพื่อเทียบเกณฑ์มาตรฐาน CEFR ได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ คณะฯ ยังมีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางด้านวิชาการเพื่อสร้างเครือข่ายสนับสนุนการดำเนินงานของคณะในด้านต่าง ๆ อาทิ การส่งนิสิตไปฝึกงาน สหกิจศึกษา และมีการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น (Non-degree) นอกจาก ปีการศึกษา 2565 คณะฯ ยังมีนิสิตชาวต่างชาติเข้ามาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรดุขฎิบัณฑิตสาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม อีกด้วย

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ในด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ผลสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติ และแผนกลยุทธ์มีแนวโน้มอยู่ในทิศทางที่ดีมากขึ้น (ภาพที่ 7.5-3 และ ภาพที่ 7.5-4) สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของคณะฯ ในการดำเนินโครงการ และกิจกรรมภายใต้แผนปฏิบัติการ ตลอดจนขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจด้านต่างๆ ให้บรรลุวิสัยทัศน์ “องค์กรชั้นนำในการผลิตบัณฑิตที่มีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและนักสื่อสาร”

ภาพที่ 7.5-3 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ

ภาพที่ 7.5-4 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์
