

# Value Contribution EDPEX Unit



การลงพื้นที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษา  
หน่วยงานสนับสนุน

23-31 พฤษภาคม 2565  
9.00 - 16.30น.

# เนื้อหาการประชุม

- สร้างความเข้าใจในบริบทการลงพื้นที่ที่หน่วยงาน
- วิเคราะห์การเขียน OP ของหน่วยงาน เพื่อหาประเด็นในการให้คำปรึกษา เพื่อการพัฒนา

# หน้าที่คณะทำงาน

- ศึกษาโครงสร้างองค์กรหน่วยงานสนับสนุน
- จัดเตรียมแผนการลงพื้นที่เพื่อให้ **feedback** และคำแนะนำ
- ลงพื้นที่หน่วยงานเพื่อให้ **feedback OP** และคำแนะนำในการพัฒนา/ปรับปรุง โครงสร้างองค์กร
- จัดทำสรุปผลการลงพื้นที่ เพื่อนำเสนอต่อกรรมการบริหารการประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน และกรรมการ **AU EdPEX Committee** เพื่อวางแผนการพัฒนา/ปรับปรุง ความเป็นเลิศหน่วยงานสนับสนุนในคราวต่อไป (**development and improvement plan**)

# ขอบเขตเนื้อหาในการลงพื้นที่ให้คำปรึกษาเพื่อรองรับการ ตรวจประเมินสิ้นปีการศึกษา 2564

- บริบทโครงสร้างองค์กร เชิงวิเคราะห์
- ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Objective Key Results) ที่สนับสนุนและสะท้อนความสำเร็จของ วิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่า เอกลักษณ์ และ เป้าหมาย ของ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่ผ่านมา (Results)

# ORGANIZATIONAL PROFILE

โครงสร้างองค์กร

What? ... คือ อะไร

What for? ... ทำไปเพื่อ

How? ... ทำอย่างไร

# โครงสร้างองค์กร คือ ภาพรวมขององค์กร และ สภาพแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ (WHAT?)

## ลักษณะองค์กร

### สภาพแวดล้อมขององค์กร

- สินค้าและบริการ
- พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ วัฒนธรรม
- ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- สิทธิทรัพย์สิน
- กฎระเบียบข้อบังคับ

### ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- โครงสร้างองค์กร
- ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

## สถานการณ์ของสถาบัน/องค์กร เชิงกลยุทธ์

### สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- ตำแหน่งในการแข่งขัน
- การเปลี่ยนแปลง (โอกาส) ในการแข่งขัน
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

### บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

### ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

# ทำโครงการองค์กรไปเพื่ออะไร (WHAT FOR?)

- โครงการองค์กรทำให้เข้าใจบริบทของสถาบัน/องค์กร  
วิธีการใช้ปฏิบัติการ และ ลักษณะเฉพาะของสถาบัน/องค์กร
- ค้นหาสิ่งที่ขาดหายไป (gaps)
- กำหนดข้อกำหนดและผลลัพธ์ของการดำเนินการที่สำคัญ

## ทำอย่างไร (HOW?)

- บรรยายโครงสร้างองค์กร เชิงวิเคราะห์ ระบุสิ่งที่ขาดหายไป หรือ สิ่งที่มี เพื่อนำไปวางแผนปรับปรุงและพัฒนาองค์กร



# เชิงวิเคราะห์

- ลักษณะองค์กร
- สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน

## ภาพรวมองค์กร

- ประวัติความเป็นมา
- ความสำคัญที่ต้องมีหน่วยงานนี้
- การปฏิบัติการ
- **Positioning** ของการให้บริการ

## พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม

- ความสอดคล้องของค่านิยมและวัฒนธรรม ความเชื่อและบรรทัดฐานร่วมกัน ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบันตามพันธกิจของหน่วยงาน

## บุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- ประเภทบุคลากร
- ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

## สินทรัพย์

- อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และ ทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ

## กฎระเบียบข้อบังคับ

- ข้อกำหนดด้านมาตรฐานการศึกษา
- หลักปฏิบัติ (code of conduct)
- นโยบาย
- ข้อบังคับด้านสภาพแวดล้อม

## โครงสร้างองค์กร

- โครงสร้างการนำองค์กร (**leadership structure**) และ การกำกับดูแลองค์กร (**governance system**) มีลักษณะอย่างไร
- โครงสร้างและกลไกระบบการนำองค์กร (**leadership system**) มีอะไรบ้าง
- ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่ มีลักษณะเช่นใด

# ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะขององค์กร

- ส่วนตลาด ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง ส่วนตลาด อาจจำแนกตามสินค้าหรือบริการ วิธีการให้บริการ การปฏิบัติการ (นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) หรือ พื้นที่ภูมิศาสตร์
- ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรต่อพันธกิจของสถาบัน/องค์กร
- อะไรคือความแตกต่างในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม



## คู่ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีใครบ้าง แต่ละกลุ่มมีบทบาทสำคัญอย่างไร

- มีส่วนการผลิตสินค้าหรือบริการ
- มีส่วนในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- มีส่วนในการสร้างนวัตกรรม

# สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- ตำแหน่งในการแข่งขัน เช่น ขนาดและการเติบโตของสถาบัน/องค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในตลาดเดียวกัน คู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและประเภทอะไรบ้าง
- การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของสถาบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ระบุแหล่งที่มาที่สำคัญข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในตลาดเดียวกัน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญจากธุรกิจอื่น ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล หรือ ข้อจำกัดในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้

## บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เช่น เทคโนโลยีอุบัติใหม่ การเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เช่น เครือข่ายนานาชาติ โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร

## ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ระบุระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ การประเมิน และกระบวนการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบัน/องค์กร

# ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่สนับสนุนและสะท้อนความสำเร็จ

ผลลัพธ์	วิสัยทัศน์และพันธกิจ	ค่านิยม	วัฒนธรรมองค์กร	ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์
<b>ผลลัพธ์ด้านกระบวนการและการตอบสนองต่อลูกค้า</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน</li> <li>- ความปลอดภัย</li> </ul>					
<b>ผลลัพธ์ด้านลูกค้า</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของลูกค้าทุกกลุ่ม</li> <li>- ความผูกพันของลูกค้าทุกกลุ่ม</li> </ul>					
<b>ผลลัพธ์ด้านบุคลากร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านขีดความสามารถของบุคลากร</li> <li>- ด้านความผูกพันและการมีส่วนร่วมของบุคลากร</li> <li>- ด้านการพัฒนาบุคลากร</li> </ul>					
<b>ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลลัพธ์ด้านการสื่อสาร</li> <li>- การสร้างความผูกพัน</li> <li>- การกำกับดูแลองค์กร</li> <li>- จริยธรรมและสังคม</li> </ul>					
<b>ผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาด กลยุทธ์</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านต้นทุนการดำเนินการ</li> <li>- ด้านการตลาด การเติบโตของตลาด สัดส่วนการตลาด</li> <li>- ด้านกลยุทธ์ ความสำเร็จของแผนกลยุทธ์</li> </ul>					