รายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx ปีที่ 2: ปีการศึกษา 2559

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

31 ตุลาคม 2560

สารบัญ

ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินการ 4

1. วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน 4

2. เป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน 4

3. เป้าหมายในการพัฒนาหน่วยงาน (Goal-based) ตามแนวทางของเกณฑ์ EdPEx ในระยะเวลา 3 ปี 4

4. แนวทางหรือวิธีการนำเกณฑ์ EdPEx ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน 4

5. การวิเคราะห์โครงร่างองค์กร 7

5.1 หลักสูตรและการบริการที่สำคัญ 7

5.2 สมรรถนะหลัก 7

5.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม 8

5.4 จำนวนและกลุ่มบุคลากร และปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้กลุ่มบุคลากรทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย 9

5.5 เทคโนโลยี อุปกรณ์ อาคาร สินทรัพย์ที่สำคัญ 9

5.6 กฎระเบียบ กฎหมาย หรือมาตรฐานบังคับสำคัญ 10

5.7 โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลองค์กร 10

5.8 กลุ่มผู้เรียนหลักและลูกค้าหลัก 11

5.9 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 13

5.10 ผู้ส่งมอบหลัก 13

5.11 คู่ความร่วมมือที่สำคัญ 14

5.12 ข้อกำหนดสำคัญในห่วงโซ่อุปทาน 14

5.13 สถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน: ลำดับในการคัดเลือก จำนวนตัวเลือก อัตราการเติบโตในระดับหลักสูตร/สาขา และในภาพรวมระดับประเทศ 14

5.14 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบกับการดำเนินงาน 14

5.15 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน 15

5.16 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 15

5.17 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ 16

6. แผนพัฒนาองค์กร 18

6.1 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 1 18

การกำหนดบทบาทผู้นำ 18

6.2 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 2 20
การปรับปรุงกระบวนการกำหนดแผนกลยุทธ์ 20
6.3 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 3 23
การปรับระบบการรับฟังเสียงลูกค้า 23
6.4 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 4 26
การพัฒนาระบบวัดและวิเคราะห์เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร 26
6.5 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 5 28
การปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนการทำงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล 28
6.6 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 6 31
การพัฒนาระบบงานเพื่อการปรับปรุง 31
ภาคผนวก 32
หมวด 1 การนำองค์การ 33
หมวด 2 กลยุทธ์ 37
หมวด 3 ลูกค้า 43
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 46
หมวด 5 บุคลากร 52
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ 54
หมวด 7 ผลลัพธ์ 59

ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินการ

1. วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จะเป็นสถาบันหลักในการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนสู่ธุรกิจยุคใหม่และการบูรณาการจีนและประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2563

DPU will be a major driver in new business transformation and AEC+China integration by 2020”

2. เป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน

KPIs วัดความสำเร็จของ VISION	ผู้จัดทำข้อมูล ผู้วิเคราะห์ข้อมูล	ความถี่ของการทบทวน
1) Number of New Enrollments (Thai Operations)	ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ฝ่ายแผนงานนโยบาย	รายงานปีละ 2 ครั้ง ติดตามจำนวนทุกภาคการศึกษา
2) University Reputation regarding New Business, Digital, AEC+China	ศูนย์วิจัย	ปีละ 1 ครั้ง
3) Courses/Curriculum Designed for New Business, Digital and AEC+China	วิทยาลัย คณะ สายงานวิชาการ	ปีละ 1 ครั้ง
4) Number of Published International Researches (related to New Business, Digital and AEC+China)	วิทยาลัย คณะ ศูนย์วิจัย	ปีละ 1 ครั้ง
5) Number of AEC+Chinese Students (Both Thai and Chinese Operations)	ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ฝ่ายการเงินและบัญชี	รายงานปีละ 2 ครั้ง ติดตามจำนวนทุกภาคการศึกษา

3. เป้าหมายในการพัฒนาหน่วยงาน (Goal-based) ตามแนวทางของเกณฑ์ EdPEx ในระยะเวลา 3 ปี

มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายในการนำ EdPEx เพื่อการพัฒนางาน ดังนี้

1) มีทิศทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีความยั่งยืนและแข่งขันได้
2) มีการปรับปรุงระบบข้อมูลย้อนกลับและการรับฟังเสียงลูกค้าทุกพันธกิจ และนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ
3) มีการออกแบบระบบงานที่สำคัญที่ส่งผลต่อผลการดำเนิน เช่น ระบบพัฒนาหลักสูตร เป็นต้น
4) มีการคัดเลือก KPI ที่สำคัญ เหมาะกับการวัดความสำเร็จในระบบงานที่สำคัญ
5) สร้างระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารนำมาใช้ตัดสินใจ

4. แนวทางหรือวิธีการนำเกณฑ์ EdPEx ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน

ในปีการศึกษา 2558 เป็นปีที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เข้าร่วมโครงการบ่มเพาะคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสถาบัน โดยผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย และใช้ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

มหาวิทยาลัยแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงในสายงานต่างๆ เป็นคณะทำงาน มีการประชุมสม่ำเสมอเพื่อระดมสมองและเรียนรู้ร่วมกันในการวิเคราะห์และทบทวนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์หมวดต่างๆ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงจึงมีการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์และจัดทำแผนกลยุทธ์ใหม่โดยใช้กรอบแนวคิดของ EdPEx

คณะทำงานใช้วิธีการเรียนรู้เกณฑ์ EdPEx โดยเขียนรายงานให้ที่ปรึกษาของโครงการบ่มเพาะสู่ความเป็นเลิศพิจารณา สรุปการให้คำปรึกษาและติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ดังนี้

ครั้งที่ 1 มกราคม 2559	คณะทำงานได้เรียนรู้ว่ากิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่นำเสนอยังไม่สะท้อนความเข้าใจถึงการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ครั้งที่ 2 มีนาคม 2559	คณะทำงานจัดทำร่างรายงานโดยนำเสนอเป็น approach และการดำเนินงาน (ADLI) ในหมวด 1-6 เพื่อให้ที่ปรึกษาพิจารณาว่าการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเป็นระบบชัดขึ้นหรือไม่ ที่ปรึกษาให้ความเห็นว่า กระบวนการต่าง ๆ ที่ทางคณะทำงานได้นำเสนอมุ่งตอบคำถามเกณฑ์ แต่อาจมองข้ามความสำคัญของการพัฒนาให้กระบวนการที่มีอยู่หรือปฏิบัติอยู่ของสถาบันมีแนวทางที่เป็นระบบ คือ มีผู้รับผิดชอบ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ทำซ้ำได้ ติดตามประเมินผลได้ และสอดคล้องกับเป้าหมายร่วมหรือวิสัยทัศน์ที่สถาบันกำหนดไว้ และมีความเชื่อมโยงกันระหว่างกระบวนการในหมวดต่างๆ รวมทั้งเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของตัววัดเชิงกระบวนการและตัววัดเชิงผลลัพธ์ที่ต้องแสดงในหมวด 7
ครั้งที่ 3 สิงหาคม 2559	คณะทำงานจัดทำกรอบแนวคิดของการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในแต่ละหมวด ทำให้คณะทำงานได้ทบทวนหลักคิดและวิธีการดำเนินงานของหมวดต่างๆ จากการทบทวนดังกล่าวทำให้พบว่ามีระบบงานหรือกระบวนการทำงานบางเรื่องที่ขาดหายไป ควรปรับปรุงระบบงานเดิมหรือออกแบบระบบงานใหม่ เช่น การออกแบบระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า
ครั้งที่ 4 กันยายน 2559	เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูง จึงจัดทำทิศทางและแผนกลยุทธ์ใหม่ซึ่งเสร็จสิ้นและเริ่มใช้ในเดือนสิงหาคม 2559 ดังนั้น คณะทำงานจึงทบทวนโครงร่างองค์กร (Organizational Profile) ให้สอดคล้องกับทิศทางที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งทบทวนระบบงานทุกระบบและตัวบ่งชี้ความสำเร็จให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ใหม่ที่แตกต่างไปจากแผนกลยุทธ์เดิม

ในส่วนของ Action Planning for Improvement Priorities ประกอบด้วย 6 แผนงาน ได้แก่

1) การปรับปรุงกระบวนการการสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมหลักของผู้นำอย่างเป็นระบบ
2) การปรับปรุงกระบวนการกำหนดแผนกลยุทธ์
3) การปรับระบบการรับฟังเสียงลูกค้า
4) การพัฒนาระบบวัดและวิเคราะห์เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
5) การปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนการทำงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล
6) การพัฒนาระบบงานเพื่อการปรับปรุง

ปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยดำเนินงานปรับปรุงตาม Action Planning for Improvement Priorities และตามแผนกลยุทธ์ใหม่ มีผลการดำเนินงานที่สำคัญคือ

1. การสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมหลักของผู้นำในเรื่องของ New DNA ซึ่งเป็น core value ของมหาวิทยาลัย

2. ออกแบบระบบ กระบวนการ และโครงสร้างเพื่อให้สามารถดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใหม่ ได้แก่

- *re-structure วิทยาลัยและคณะวิชา* เพื่อจัดกลุ่มคณะให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ตามนโยบาย Thailand 4.0 สร้างความเข้มแข็ง สร้างความแตกต่างในภาพลักษณ์ รวมทั้งขยายตัวไปยังสาขาวิชาที่กำหนดในนโยบายของประเทศ เช่นการแพทย์และสุขภาพ เทคโนโลยี เป็นต้น ในปีการศึกษา 2559 จึงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทั้งการจัดกลุ่ม การยุบ และการควบรวม วิทยาลัยใหม่ที่เกิดขึ้นมี 5 วิทยาลัย
- *re-design กลุ่มวิชา General Education* เพื่อสร้างทักษะของนักศึกษาในยุคศตวรรษที่ 21 โดยปรับปรุงเนื้อหาให้มีความโดดเด่น ทันสมัย สอดคล้องกับ Thailand 4.0 เน้นการเรียนการสอนจะเน้นให้นักศึกษาลงมือทำเอง การเรียนรู้แบบทดลอง จัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นเครื่องมือในการทดลองทำ ได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์และผลิตชิ้นงานด้วยตนเอง การประเมินผลการเรียนรู้จะวัดจากความสำเร็จของชิ้นงาน มีการเพิ่มวิชาใหม่ๆ ที่สอดแทรกเทคโนโลยีใหม่ๆ ธุรกิจใหม่ ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ เศรษฐกิจยุคประเทศไทย 4.0 รวมทั้งสิ้น 12 วิชา ตัวอย่างเช่น การคิดเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม เศรษฐกิจใหม่และวัฒนธรรมในประเทศกลุ่ม AEC และจีน ผู้ประกอบการดิจิทัล (Digital Entrepreneurship) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนวัตกรรมหุ่นยนต์ (Introduction to Robotics) เป็นต้น และจะเริ่มการเรียนการสอน GenEd แบบใหม่ปีการศึกษา 2560
- *re-design การเรียนการสอน* โดยนำแนวคิดของ Productive Education มาใช้ในการสร้างนวัตกรรมของการพัฒนาการเรียนการสอน มีเป้าหมายให้การศึกษาคือแหล่งของการพัฒนาคนยุคใหม่ที่มีคุณลักษณะตรงกับสภาพสังคมในปัจจุบันและอนาคตที่ต้องการคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพทั้งทางความคิด ความพร้อม และความสามารถในการสร้างสรรค์และผลิตผลงานได้ด้วยตนเอง ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- *พัฒนาระบบ HR transformation* ทั้งด้านการจัดอัตรากำลัง การสร้างขีดความสามารถ และยกระดับความผูกพันบุคลากร ดังนี้ (1) ระบบการสรรหาคัดเลือกบุคลากรแบบใหม่ตาม Core Value และ Core Competency ชุดใหม่ (2) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสร้างระบบการประเมินฯ และตัวชี้วัดที่เหมาะสมทั้งในระดับบริหาร สายอาจารย์ และสายงานสนับสนุน (3) การสร้าง Dual Tracks Career Path สร้างเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน เพื่อจูงใจ และเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้เติบโตเคียงคู่กับสายบริหาร และ (4) การพัฒนาบุคลากรใน 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย การสนับสนุนให้อาจารย์ทุกคนได้พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ English Literacy การพัฒนาอาจารย์ General Education Teaching Skills และการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการทั่วไป

ปีการศึกษา 2559 จึงเป็นปีที่มีการเปลี่ยนแปลงในมหาวิทยาลัยอย่างมากในทุกๆ มิติ ทั้งการสร้างสิ่งใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เคยทำในอดีต ความจำเป็นที่ต้องตัดสินใจลดอัตรากำลังเพื่อให้มีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา การปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารจัดการ การปรับหลักสูตร การปรับวิธีการ

เรียนการสอน การ Re-Training คณาจารย์เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง การลงทุนด้านกายภาพ รวมทั้งการปรับโครงการสร้างคณะ การควบรวม และยุบหน่วยงาน

5. การวิเคราะห์โครงร่างองค์กร

5.1 หลักสูตรและการบริการที่สำคัญ

ในปีการศึกษา 2559 เปิดสอน 86 หลักสูตร แบ่งออกเป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี 50 หลักสูตร ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 1 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 22 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 13 หลักสูตร จำแนกจำนวนหลักสูตรตามภาษาที่ใช้เป็นสื่อการสอนดังนี้

ประเภท	หลักสูตรปริญญาตรี	หลักสูตรบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรภาษาไทย	41	27
หลักสูตรภาษาอังกฤษ	3	3
หลักสูตรภาษาจีน	6	6
รวม	**50**	**36**

หลักสูตรที่กำหนดให้เป็นจุดเน้นอยู่ในวิทยาลัย 5 วิทยาลัย ที่สอดคล้องกับนโยบาย 4.0 ได้แก่ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี วิทยาลัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ วิทยาลัยการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน และวิทยาลัยครีเอทีฟดีไซน์ แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนต์เทคโนโลยี

5.2 สมรรถนะหลัก

DPU's Core Competency	DPU strive to
New Business	Leading expert in areas relevant to Future of Thailand: Tourism, Healthcare, Digital Economy, Innovation & Technology both in teaching and in research
AEC + China	Leading AEC and China regional expertise, including English and Chinese language capability
Digital	Providing Cutting-edge technologies in academic contents, class room, equipment and facilities
Entrepreneurial	Open up career opportunities/develop entrepreneurial skills Best-in-class collaboration with business communities

5.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

วิสัยทัศน์

"มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จะเป็นสถาบันหลักในการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนสู่ธุรกิจยุคใหม่และการบูรณาการจีนและประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2563"

"DPU will be a major driver in new business transformation and AEC+China integration by 2020"

วิสัยทัศน์ใหม่นี้มี Keywords ที่สำคัญ 4 เรื่องคือ Entrepreneurial, AEC-China, New Business, Digital ซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่สำคัญ 4 ด้าน ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (รายละเอียดปรากฏในหัวข้อ 5.14)

ปีการศึกษา 2559 เป็นปีที่มหาวิทยาลัยเริ่มนำเอาแผนกลยุทธ์ฉบับปีการศึกษา 2559 - 2560 มาใช้โดยจัดทำขึ้นตามวิสัยทัศน์ใหม่ของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ

- ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะการปฏิบัติ คิดเป็นคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีวิจารณญาณที่ดีมีคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีความพร้อมที่จะพัฒนาความเจิญของประเทศชาติ
- พัฒนาหลักสูตรที่มีความทันสมัย มีเนื้อหาซึ่งสอดคล้องนโยบายประเทศไทย 4.0 มีการบูรณาการสู่การปฏิบัติจริง โดยมีมาตรฐานการเรียนการสอนชั้นเลิศ และจัดการเรียนการสอนที่ใช้เทคโนโลยีการสอนที่ทันสมัย
- ผลิตผลงานวิจัยและองค์ความรู้ระดับชาติและนานาชาติที่เป็นประโยชน์ ช่วยในการแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมและธุรกิจ
- ให้บริการวิชาการแก่สังคมที่เป็นประโยชน์ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน อุตสาหกรรม สังคมและชุมชน สร้างองค์ความรู้ และภาพลักษณ์ให้กับมหาวิทยาลัย
- บูรณาการการทำนุบำรุงด้านศิลปวัฒนธรรมเข้ากับการร่วมกับเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และเป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม
- พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยี มีการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใส โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและมีความก้าวหน้าในอาชีพ สามารถทำงานได้เต็มตามศักยภาพเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ค่านิยม

N	**Integrity**	Create and maintain professional reputation and credibility. Willingly and consistently acts in accordance with university standards and moral values.
E	**Entrepreneurship**	Seek opportunities to create value. Willing to take risks, learn and discover. Resilient and adjusting. Learn from all mistakes and failures.
W	**Worldwide**	Globalize knowledge/skills/ atmosphere. Use English and Chinese as official languages in the university.
D	**Driven**	Performance-based organization, always benchmark with local/global universities, committed to success, responsible and driven to get the results.
N	**Innovative**	Innovative, creative, always ahead of the curve. Dare to be different.
A	**Adaptive**	Flexible organization culture, always adapt to ongoing changes, possess multi-skills, versatile

5.4 จำนวนและกลุ่มบุคลากร และปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้กลุ่มบุคลากรทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

จำนวนบุคลากรสิ้นสุดเดือนสิงหาคม 2560 มีทั้งสิ้น 872 คน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการ 451 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 421 คน บุคลากร ร้อยละ 10 เป็นชาวต่างชาติ ได้แก่ ประเทศจีน ออสเตรเลีย พม่า ในจำนวนบุคลากรสายวิชาการ มีผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 14 คน ปริญญาโท 292 คน และปริญญาเอก 145 คน และอาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการ 102 คน นอกจากนี้ ยังมีอาสาสมครสอนภาษาจีนจากคู่ความร่วมมือจากสถาบันขงจื่อเส้นทางสายไหมทางทะเล 8 คน

องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงและระบบการนำองค์กรที่ดี ระบบบริหารและพัฒนาบุคลากร และการจัดโครงสร้างการบริหารแบบกระจายอำนาจ เพื่อให้คณะและวิทยาลัยมีความรับผิดชอบและมีอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2559 มีการสำรวจความคิดเห็นของของบุคลากรทีมีต่ออธิการบดีมีค่าคะแนน 4.04 จากคะแนนเต็ม 5

5.5 เทคโนโลยี อุปกรณ์ อาคาร สินทรัพย์ที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยมีพื้นที่ 79 ไร่ 59 ตารางวา มีพื้นที่ใช้สอย 130,541 ตารางเมตร มีอาคารทั้งหมด 21 อาคาร ประกอบด้วยสำนักงาน ห้องเรียน ห้องประชุม ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการศาลจำลอง โรงละคร หอพักนักศึกษา เพื่อให้บริการในการเรียนการสอน การวิจัย และให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก

มหาวิทยาลัยมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบบริหารการศึกษา (SAP-SLCM) ระบบบริหารการเงินและงบประมาณ (SAP-FI) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (SAP-HR) ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ Google Classroom, Learning Breeze ระบบบันทึกสื่อการสอนย้อนหลัง ระบบจองห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ใช้นอกเวลา ฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับงานสอนและงานวิจัย (Digital Library) เป็นต้น

ปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยเน้นเรื่อง Eco System เพื่อให้มีกลไกสนับสนุนการบรรลุตามวิสัยทัศน์ จึงสร้าง Maker Space ในศูนย์เรียนรู้และหอสมุดชั้น 3 ซึ่งจัดให้มีสภาพแวดล้อมเหมาะกับการทดลองผลิตสินค้าและบริการตามแนวคิดใหม่ๆ ของนักศึกษา เปิดโอกาสให้ทดลองทำจริง โดยจัดให้มีอุปกรณ์และสถานที่สนับสนุน และสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้พบเจอนักศึกษาคณะอื่นๆ และได้เจอผู้ประกอบการเริ่มต้นธุรกิจคนอื่นๆ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยลงทุนพัฒนาด้านกายภาพ ทั้งอาคารสำนักงาน ห้องเรียน จัดสถานที่พักผ่อน Common area และพื้นที่แสดงผลงานสำหรับนักศึกษา รวมทั้งขยายพื้นที่ทำเป็น Study room เป็นจำนวนมากให้กับนักศึกษาทำงานร่วมกัน การลงทุนทางกายภาพที่สำคัญคือการปรับปรุงอาคาร 1 และ 2 เพื่อใช้เป็นที่ตั้งของวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี (CIBA) ให้มีความทันสมัย ปรับปรุงห้องเรียนให้เหมาะสมการเรียนการสอนแนวใหม่ มีการเปลี่ยนทั้งโต๊ะและเก้าอี้ที่เคลื่อนย้ายสะดวก เหมาะสำหรับการทำงานกลุ่ม การอภิปราย การระดมสมอง การทดลอง และปรับสภาพห้องให้คำปรึกษาให้เหมาะสมสำหรับนักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก

5.6 กฎระเบียบ กฎหมาย หรือมาตรฐานบังคับสำคัญ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จึงต้องดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับจากภายนอก ทั้งด้านการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน การประกันคุณภาพการศึกษา การรับรองวิทยฐานะ และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งด้านอื่น เช่น ลิขสิทธิ์ การอนุรักษ์พลังงาน การกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สำหรับกฎระเบียบภายในที่สำคัญ ได้แก่ ระเบียบการบริหารงานและจัดส่วนงานภายใน ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต ข้อบังคับว่าด้วยการประชุมและการดำเนินงานของคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ ข้อบังคับว่าด้วยงบประมาณ การเงิน การบัญชี และพัสดุ ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และข้อบังคับว่าด้วยการสอบสวนอธิการบดี อาจารย์ และพนักงาน เป็นต้น

5.7 โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลองค์กร

มหาวิทยาลัยบริหารงานตามระเบียบการบริหารงานและการจัดส่วนงานภายใน พ.ศ. 2559 ภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดองค์ประกอบของสภามหาวิทยาลัยและอำนาจหน้าที่ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีอธิการบดีเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง

ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการประกอบด้วย กรรมการสภามหาวิทยาลัยและผู้รับใบอนุญาต เพื่อดำเนินงานแทนสภามหาวิทยาลัยในเรื่องที่กำหนด เช่น นโยบายและดูแลกำกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ควบคุมการลงทุนในการพัฒนามหาวิทยาลัย พิจารณาอนุมัติโครงสร้างการบริหาร กรอบอัตรากำลัง งบประมาณ รายงานการตรวจสอบภายใน เป็นต้น ผลจากการประชุมของคณะกรรมการอำนวยการจะนำเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่ออนุมัติ ให้ความเห็นชอบหรือรับทราบ นอกจากนี้ สภามหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือมอบหมายผู้แทนให้เป็นประธานคณะกรรมการรับผิดชอบภารกิจเฉพาะด้าน เช่น สภาวิชาการ คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ เป็นต้น

ภายในมหาวิทยาลัย อธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ภายใต้ระเบียบการบริหารงานและการจัดส่วนงานภายใน พ.ศ. 2559 ซึ่งระบุถึงการดำเนินงาน

โดยยึดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ นโยบายและมติของสภามหาวิทยาลัย การบริหารงานภายในแบ่งเป็น 9 สายงาน ได้แก่ สายงานวิชาการ สายงานวิจัย สายงานสื่อสารแบรนด์ สายงานภาคีสัมพันธ์ สายงานวิทยาลัยจีน สายงานกิจการนักศึกษา สายงานบริหารกายภาพ สายงานทรัพยากรบุคคล และสายงานการเงินและบริหาร แต่ละสายงานมีรองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดีรับผิดชอบ สำหรับระดับคณะและวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอน มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชา และมีรองคณบดีแต่ละฝ่ายตามความเหมาะสม แต่ละคณะและวิทยาลัยแบ่งการบริหารงานทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาตามหลักสูตร และมีหมวดวิชา กลุ่มวิชาตามความเหมาะสม ในส่วนของหน่วยงานสนับสนุนมีหน่วยงานระดับฝ่าย ศูนย์ สำนัก และแผนก เพื่อสนับสนุนและช่วยขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการมหาวิทยาลัยในชุดต่างๆ เพื่อให้เกิดความมีร่วมส่วนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจในด้านต่างๆ ขับเคลื่อนติดตามการดำเนินงานที่สำคัญและส่งเสริมธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน ตัวอย่างของคณะกรรมการชุดสำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการบุคคล กำกับดูแลการดำเนินงานของงานบริหารและพัฒนาบุคคล คณะกรรมการบริหารกลยุทธ์ กำหนดนโยบายการบริหารงาน จัดทำแผนกลยุทธ์ และติดตามความสำเร็จของแผนฯ คณะกรรมการบริหาร เป็นทีมผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ระดับคณบดีขึ้นไป ทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายและแผนลงสู่สายงาน คณะ วิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5.8 กลุ่มผู้เรียนหลักและลูกค้าหลัก

กลุ่ม	ประเภท	รายละเอียด	ความต้องการหรือความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	ความถี่
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	หลักสูตรภาษาไทย	ใช้ภาษาไทยในการจัดการเรียนการสอนและการวัดผล	สำเร็จการศึกษาในเวลาที่กำหนด ได้ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการไปประกอบอาชีพ ได้งานทำ ได้เลื่อนตำแหน่ง ได้งานที่ดีขึ้นเมื่อสำเร็จการศึกษา	สำรวจความผูกพันปี 2559	ปีละ 1 ครั้ง
	หลักสูตรภาษาอังกฤษ	ใช้ภาษาอังกฤษในการจัดการเรียนการสอนและการวัดผล	ได้แนวคิดเชิงธุรกิจ สำเร็จการศึกษาในเวลาที่กำหนด ได้ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการไปประกอบอาชีพ	สำรวจความผูกพันปี 2559	ปีละ 1 ครั้ง
	หลักสูตรภาษาจีน	ใช้ภาษาจีนในการจัดการเรียนการสอนและการวัดผล	สำเร็จการศึกษาในเวลาที่กำหนด ได้ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการไปประกอบอาชีพ ได้แนวคิดเชิงธุรกิจ	สำรวจความผูกพันปี 2559	ปีละ 1 ครั้ง
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	หลักสูตรภาษาไทย	ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	ได้ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการไปประกอบอาชีพ เป็นเกียรติยศ หรือความความคาดหวังของครอบครัว สำเร็จการศึกษาในเวลาที่กำหนด ได้งานทำ ได้เลื่อนตำแหน่ง ได้งานที่ดีขึ้นเมื่อสำเร็จการศึกษา	สำรวจความผูกพันปี 2559	ปีละ 1 ครั้ง

กลุ่ม	ประเภท	รายละเอียด	ความต้องการหรือความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	ความถี่
ผู้รับบริการ	งานวิจัย	งานวิจัยตามความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย	การส่งมอบผลงานตรงตามข้อกำหนด และนำไปใช้ประโยชน์ได้	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการวิจัย	ปีละ 1 ครั้ง
	งานบริการวิชาการ	งานที่ปรึกษา อบรม สำรวจต่างๆตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	ผลงานที่มีคุณภาพตรงตามโครงการหรือสัญญาจ้าง และและนำไปใช้ประโยชน์ได้	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ	ปีละ 1 ครั้ง (ในระดับสถาบัน) อยู่ในระหว่างดำเนินการ

5.9 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

กลุ่ม	ประเภท	รายละเอียด	ความต้องการหรือความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	ความถี่
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นายจ้าง	สำรวจความคิดเห็นของสถานประกอบการเป็นรายคณะ	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	สำรวจความพึงพอใจของนายจ้าง	ปีละ 1 ครั้ง
			บุคลิกภาพ		
			ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
	ผู้ปกครอง	ผู้ปกครอง	ด้านการเรียนการสอน ติว ปรึกษา	สำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครอง	ปีละ 1 ครั้ง
			ด้านการใช้ชีวิจในมหาวิทยาลัย บุคลิกภาพ		
			ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
			ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม		
	ชุมชนและสังคม	กลุ่มผู้ประกอบการหอพัก	การให้ความรู้ด้านการดูแลข้อขัดแย้งนักศึกษา และยาเสพติด	ประชุมคณะกรรมการ	ปีละ 2 ครั้ง
		จังหวัดสระบุรีพื้นที่ให้บริการวิชาการ	ประชุมประเมินผลการดำเนินงานร่วมกับผวจ.และผู้บริหารส่วนจังหวัด	ประชุมคณะทำงาน	ปีละ 2 ครั้ง

5.10 ผู้ส่งมอบหลัก

กลุ่ม	ประเภท	รายละเอียด	ความต้องการหรือความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	ความถี่
ผู้ส่งมอบ	ผู้ขาย (สินค้า บริการ)	ผู้ขาย (สินค้า บริการ)	สัญญาและข้อตกลงที่คู่สัญญายอมรับและได้ลงนามกันไว้	ประเมินผู้ส่งมอบรายปี	ปีละ 1 ครั้ง
	Outsource	ประกอบด้วยศูนย์จำหน่ายหนังสือ โรงพิมพ์ ร้านถ่ายเอกสาร บริษัทซ่อมบำรุงอาคารและอุปกรณ์ประกอบอาคาร กลุ่มเหล่านี้จะจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน การดูแลความปลอดภัยด้านกายภาพให้พร้อมใช้งาน	สัญญาและข้อตกลงที่คู่สัญญายอมรับและได้ลงนามกันไว้	ประเมินผู้ส่งมอบรายปี ประชุมประเมินผลงาน (Fuji)	ปีละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง

5.11 คู่ความร่วมมือที่สำคัญ

กลุ่ม	ประเภท	รายละเอียด	ความต้องการหรือความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	ความถี่
คู่ความร่วมมือ	โรงเรียนในเครือข่าย	จัดหานักเรียนเข้าศึกษาและเป็นศูนย์รับสมัครนักศึกษานอกสถานที่	การให้ความร่วมมือด้านวิชาการ อบรม ช่วยสอน สัมมนา ทุนการศึกษา การสนับสนุนด้านงบประมาณ ประชาสัมพันธ์	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	ปีละ 1 ครั้ง
	สถาบันขงจื่อ	สถาบันขงจื่อ	การให้ความร่วมมือด้านวิชาการ	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	ปีละ 1 ครั้ง
	มหาวิทยาลัยคู่มิตรในต่างประเทศ	มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการตามเงื่อนไขที่ระบุไว้	นักศึกษาแลกเปลี่ยน เป็นสถานที่ฝึกงานหรือศึกษาดูงาน หรือร่วมทำงานวิจัยและจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	ปีละ 1 ครั้ง

5.12 ข้อกำหนดสำคัญในห่วงโซ่อุปทาน

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของมหาวิทยาลัย เป็นการเชื่องโยงผู้ส่งมอบ (suppliers) แต่ละกลุ่ม เช่น วัสดุครุภัณฑ์ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และซ่อมบำรุงระบบต่างๆ โดยมีระบบงานจัดซื้อจัดจ้างที่อ้างอิงกับระบบ DPU QC ทำหน้าที่เชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและผู้ส่งมอบ และมีกระบวนการทำงานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (DPU workflow) ทั้งนี้ในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกผู้ส่งมอบ พิจารณาคุณสมบัติสินค้า ระยะเวลาส่งมอบ และต่อรองราคา จะมีผู้แทนของหน่วยงานภายในที่ขอใช้บริการร่วมเป็นกรรมการ เพื่อการประสานระหว่างผู้ใช้ ผู้จัดซื้อ และผู้ส่งมอบ และมีกระบวนการติดตามประเมินผลผู้ส่งมอบปีละ 2 ครั้ง

5.13 สถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน: ลำดับในการคัดเลือก จำนวนตัวเลือก อัตราการเติบโตในระดับหลักสูตร/สาขา และในภาพรวมระดับประเทศ

จากการสำรวจในปี 2559 มหาวิทยาลัยในสังกัดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ไม่รวมสถาบันการศึกษาเฉพาะทาง) มีจำนวนรวม 150 แห่ง แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ มหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยเอกชน มีนิสิตนักศึกษารวมทุกระดับชั้น จำนวน 2,003,995 คน ในจำนวนดังกล่าวเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำนวน 18,638 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.93 ของนิสิตนักศึกษาทั่วประเทศ (ที่มา: www.info.moe.go.th และ ระบบ CHE QA online ณ สิ้นปีการศึกษา 2558)

5.14 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบกับการดำเนินงาน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มี 4 ด้าน ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมที่ผลให้จำนวนรายได้ลดลง จากจำนวนนักศึกษาที่ลดลงเนื่องจากโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงจากการลดลงของเด็กแรกเกิด การเพิ่มขึ้นและการขยายตัวในการรับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยของรัฐ รูปแบบการเรียนการสอนทางไกลจากต่างประเทศ นโยบายกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของรัฐบาลที่ไม่แน่นอนทำให้จำนวนนักศึกษากู้ยืมลดลง

2) การเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสที่จะทำได้รายได้ในตลาดใหม่ จากการที่ประเทศไทยเข้าสู่ aging society ทำให้มีโอกาสของการสร้างรายได้บริการวิชาการและการ re-training การเข้าสู่ระบบการค้าเสรีและประชาคมอาเซียน

3) การเปลี่ยนแปลงที่สร้างนวัตกรรมและความร่วมมือใหม่ๆ กับคู่ความร่วมมือ จากนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาในกลุ่มอุตสาหกรรมด้านการแพทย์ การท่องเที่ยว เทคโนโลยี ทำให้มหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนจากการเน้นสายสังคมศาสตร์สู่สายวิทยาศาสตร์ เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามทิศทางการเติบโตของประเทศ และการเติบโตของจำนวนนักศึกษาจากประเทศจีนที่ออกมาศึกษาต่อในต่างประเทศ ซึ่งทำให้มีการขยายตลาดการศึกษาของนักศึกษาจีนในประเทศไทยอย่างมาก

4) การเปลี่ยนแปลงในนโยบายการศึกษาของประเทศในส่วนของการควบคุมมาตรฐานการศึกษาและการกำหนดสมรรถนะของอาจารย์ผู้สอน ที่เน้นงานวิจัยและความสามารถทางภาษา ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในการสรรหาบุคลากรที่มีสมรรถนะที่ต้องการ และค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

5.15 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน

มหาวิทยาลัยกำหนดคู่แข่งหรือคู่เทียบจากกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชนชั้นนำของประเทศ คือ มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยหอการค้า โดยพิจารณาจำนวนนักศึกษาแรกเข้า ผลการสำรวจภาพลักษณ์ และผลการดำเนินงานสำคัญที่มีข้อมูลจาก ระบบ CHE QA Online และหรือเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยที่มีการบันทึกไว้ ส่วนข้อมูลด้านการเงิน และการตลาด เป็นข้อมูลที่มีผลต่อการแข่งขันและไม่สามารถเข้าถึงได้ ข้อมูลคู่เทียบแสดงขนาดของการแข่งขันดังนี้

จำนวนนักศึกษาใหม่แรกเข้าระดับปริญญาตรี ปี พ.ศ. 2554-2558

มหาวิทยาลัย	2554	2555	2556	2557	2558
ม.กรุงเทพ	7,498	7,007	5,733	6,721	7,677
ม.รังสิต	5,468	5,644	6,652	7,389	6,798
ม.หอการค้าไทย	4,528	4,950	5,576	5,571	4,993
ม.ธุรกิจบัณฑิตย์	4,956	4,785	4,055	3,898	3,235

5.16 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ นโยบายการพัฒนาประเทศ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง มีผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบ ความท้าทาย และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

หัวข้อ	การวิเคราะห์
Strategic Advantages	- China-related capabilities of DPU under Increasing influence of China on Thai economy
Strategic Challenges	- Continuing fall in enrollments, especially in social science - Decline in comparative capabilities of faculty members and other areas (Due to lack of research and academic services) - Continuing pressures on pricing and profitability - Branding

หัวข้อ	การวิเคราะห์

Strategic Opportunities	- Get into forefront of private university in supporting country direction:
	  o New Business (Thailand 4.0 + Digital)
	  o AEC+China Content and English+Chinese Language Capability
	  o Entrepreneurship
	- Move customer target to segment B
	- Expand revenue opportunities from research and consulting services
	- Totally redesign corporate system such as academic services, student services, HR, IT to support new direction

5.17 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

มหาวิทยาลัยมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการผ่านการทบทวนผลการดำเนินงานของคณะกรรมการต่างๆ เช่น สภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการบริหารกลยุทธ์ คณะกรรมการบริหาร และการประชุมคณะกรรมการบริหารระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งสำคัญๆ ได้แก่ผลความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานประจำปี ผลการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก (External Assessment) เช่น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ผลการประเมินคุณภาพภายใน (Internal Assessment) เช่น การจัดทำรายงานประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx การตรวจติดตามคุณภาพภายในตามกรอบระบบบริหารคุณภาพ DPU QC ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษา บุคลากรอาจารย์ประจำหลักสูตร ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีภายนอกที่รายงานต่อคณะกรรมการอำนวยการ

การประเมินและการทบทวนผลการดำเนินงานต่างๆ นำไปสู่การทำแผนพัฒนาคุณภาพระดับสถาบัน คณะ และการปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนและหลักสูตรตามรอบระยะเวลาที่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตารางข้างล่าง คณะกรรมการแต่ละชุดจะรับผิดชอบในการประเมินและทบทวนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การรับข้อมูล วิเคราะห์ กำหนดแนวทางการปรับปรุง ติดตามการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และรายงานผล

กลไกและแหล่งข้อมูลในการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน

การประชุม	ข้อมูล	ความรับผิดชอบ	รอบเวลาการประชุม
สภามหาวิทยาลัย	แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานประจำปี ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก	ให้ความเห็นชอบ	ทุก 3 เดือน
คณะกรรมการอำนวยการ	แผนและผลสำเร็จของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน รายงานผลการตรวจสอบภายในและภายนอก	อนุมัติ จัดสรรทรัพยากร	ทุกเดือน
คณะกรรมการบริหารกลยุทธ์	แผนและผลสำเร็จของแผนกลยุทธ์ระดับมหาวิทยาลัย ข้อมูลการสำรวจภาพลักษณ์ ข้อมูลการตลาด ข้อมูลผลการดำเนินงานมหาวิทยาลัย	จัดทำแผนกลยุทธ์ จัดสรรทรัพยากร กำกับดูแลความก้าวหน้า ติดตามผลสำเร็จของแผนฯ ทบทวนดำเนินการปรับปรุง	เดือนละ 2 ครั้ง
คณะกรรมการบริหาร	ผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงาน ผลสำเร็จของการขับเคลื่อนกลยุทธ์ระดับคณะหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงานคณะหน่วยงาน ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก EdPEx	จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีจัดสรรทรัพยากร กำกับดูแลความ ก้าวหน้า ติดตามผลสำเร็จของแผนฯ ทบทวนดำเนินการปรับปรุง	เดือนละ 2 ครั้ง
คณะกรรมการจรรยาบรรณ	ข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณ	ทบทวน ดำเนินการปรับปรุง	ปีละ 1 ครั้ง
คณะกรรมการตรวจสอบ	อยู่ระหว่างการดำเนินงาน		

6. แผนพัฒนาองค์กร

6.1 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 1
การกำหนดบทบาทผู้นำ

1. คณะ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	มหาวิทยาลัย	
2. หัวหน้าโครงการ	อธิการบดี	
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์ องค์กร (SA/OA)	1. ยังไม่มีการกำหนดความหมายของคำว่าผู้นำระดับสูงว่าควรจะประกอบด้วยระดับใดบ้าง 2. ยังไม่มีได้การกำหนดวิธีการอย่างเป็นระบบที่จะสนับสนุนให้ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างมีวิสัยทัศน์และชี้นำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเพื่อสร้างให้เกิดความยั่งยืน 3. ยังไม่มีได้การกำหนดวิธีการอย่างเป็นระบบที่จะสนับสนุนผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนและลูกค้าอื่น เกิดความผูกพัน มีนวัตกรรม และสถาบันมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ 4. วิธีการที่ผู้นำสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้าอื่น ยังไม่เป็นระบบและยังไม่สามารถวัดความมีประสิทธิผล	ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน 1. ผู้นำระดับสูง ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี และคณบดี 2. อธิการบดีนำทีมกลยุทธ์ ประกอบด้วยสายงานที่สำคัญ ตัวแทนคณบดี และผู้เชี่ยวชาญ จัดทำแผนกลยุทธ์ทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ และงานที่สำคัญ 3. อธิการบดีดำเนินการโดย - สื่อสารบุคลากรเรื่องข่าว กิจกรรมสำคัญ และความความสำเร็จ o คณะทำงานด้านการสื่อสารภายในองค์การ และมีการกำหนด framework มีการดำเนินการ โดยเริ่มจากใช้ LINE Group o กำหนดการประชุมแบบ two way communication ในกลุ่มผู้บริหาร และจัดประชุมบุคลากรทุกภาคการศึกษา - สื่อสารและรับฟังเสียงลูกค้า o คณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1. มีการกำหนดระดับผู้นำระดับสูงที่ต้องมีบทบาทในการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์และชี้นำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเพื่อสร้างให้เกิดความยั่งยืน 2. มีการกำหนดวิธีการที่เป็นระบบผู้นำสื่อสารกับบุคลากรและผู้เรียน	
6. ความสำคัญของแผนนี้กับการ	บทบาทของผู้นำระดับสูงในการนำองค์กร	

ดำเนินการ EdPEx	
7. คณะทำงาน	อธิการบดีและรองอธิการบดีทุกสายงาน
8. กระบวนการและขั้นตอน	ตารางถัดไป
9. ระยะเวลาการดำเนินการ	ตารางถัดไป
10. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน
11. งบประมาณ	5.0 ล้านบาท
12. การรายงานผล	ที่ประชุมอธิการบดีและรองอธิการบดี

แผนและผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	2558	2559				2560				
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1. กำหนดระดับผู้นำของมหาวิทยาลัย	↔		↔							เสร็จสิ้น
2. กำหนดบทบาทความรับผิดชอบของผู้นำ กำหนดกิจกรรม จัดทำเอกสาร วิธีการสื่อสาร			↔ ↔							เสร็จสิ้น
3. สื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้นำในบทบาทความรับผิดชอบ			↔ ↔							เสร็จสิ้น
4. กำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จและเชื่อมโยงกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้นำ			↔ ↔					↔ ↔		ต่อเนื่อง
5. ติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงานและรายงานต่อที่ประชุมอธิการบดีและรองอธิการบดี				↔ ↔						ต่อเนื่อง

สรุปเป้าหมายและผลลัพธ์ ณ กรกฎาคม 2560

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. กำหนดบทบาทของผู้นำระดับสูง 2. กำหนดวิธีการที่เป็นระบบผู้นำสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน และสามารถวัดความมีประสิทธิผลได้	1. ผู้นำระดับสูงปฏิบัติตามบทบาทที่กำหนด เช่น สื่อสารชี้แจงทำความเข้าใจให้กับประชาคมถึงกลยุทธ์และทิศทางของมหาวิทยาลัย ประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และเสนอสภาวิทยาลัยทราบและประเมินการปฏิบัติงานของอธิการบดี 2. มีวิธีการที่เป็นระบบมากขึ้นในการสื่อสารกับบุคลากรและผู้เรียน เช่น การประชุมบุคลากรรายภาคการศึกษา การประชุมผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางในโครงการ New DNA

6.2 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 2
การปรับปรุงกระบวนการกำหนดแผนกลยุทธ์

1. คณะ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย	
2. หัวหน้าโครงการ	อธิการบดี	
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร (SA/OA)	1. กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ยังไม่ปรากฏกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลจากหมวดต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ทำให้ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ 2. วิธีการในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานสำคัญยังไม่ชัดเจนว่าดำเนินการด้วยข้อมูลใด	ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน 1. ทีมกลยุทธ์ดำเนินการเก็บข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกเพื่อทำการวิเคราะห์ และกำหนดความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เสร็จสิ้นเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2. จัดประชุมระดมสมองผู้บริหารวันที่ 17-18 มีนาคม 2559 เพื่อกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ และแผนงานที่ต้องดำเนินการระยะสั้นและระยะยาวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร 3. จัดทำแผนกลยุทธ์ระดับมหาวิทยาลัย เสร็จสิ้นเมื่อพฤษภาคม - ระดับคณะ - กลยุทธ์ของงานสำคัญ เช่น การตลาด HR transformation 4. ดำเนินการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงระบบงานเดิมให้สอดคล้องและสนับสนุนแผนกลยุทธ์ เช่น - re-structure คณะวิชาและวิทยาลัย - re-design กลุ่มวิชา General Education - ระบบ HR transformation - ระบบงานวิจัย
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ได้แผนกลยุทธ์ที่ขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ มีการจัดทำกลยุทธ์ต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์	
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ และปรับปรุงพัฒนางานไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ	
6. คณะทำงาน	คณะทำงานงานกลยุทธ์	

7. กระบวนการและขั้นตอน	ตารางถัดไป
8. ระยะเวลาการดำเนินการ	ตารางถัดไป
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน
10. งบประมาณ	15 ล้านบาท จากฝ่ายแผนงานและนโยบาย
11. การรายงานผล	ที่ประชุมอธิการบดีและรองอธิการบดี

แผนและผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	2558	2559				2560				
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1. แต่งตั้งคณะทำงานกลยุทธ์										เสร็จสิ้น
2. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนกลยุทธ์										เสร็จสิ้น
3. ประชุมระดมสมองกับกลุ่มผู้นำของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบและโอกาส										เสร็จสิ้น
4. กำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญจากผลการวิเคราะห์ พร้อมทั้งกำหนดแผนงานและระบบงานที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนกลยุทธ์										เสร็จสิ้น
5. สื่อสารและระดมความคิดเห็นจากผู้นผู้บริหารทุกระดับ และตัวแทนนักศึกษา ศิษย์เก่าเพื่อปรับปรุงแผนกลยุทธ์										เสร็จสิ้น
6. จัดทำแผนกลยุทธ์เสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา										เสร็จสิ้น
7. สื่อสารแผนกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กรทั้งในรูปแบบของการประชุมและเอกสารเผยแพร่										ต่อเนื่อง
8. นำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ										ต่อเนื่อง
9. ทบทวนความสำเร็จของแผนเมื่อสิ้นปีการศึกษา										ต่อเนื่อง

สรุปเป้าหมายและผลลัพธ์ ณ กรกฎาคม 2560

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. ปรับปรุงกระบวนการการจัดทำแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ 2. ปรับปรุงกระบวนการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติจริงเพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ให้บรรลุตามเป้าหมาย	1. มีกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับใหม่ Entrepreneuial, AEC+China, New Business, Digital ซึ่งมีเป้าประสงค์ในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน รักษาส่วนแบ่งทางการตลาดนักศึกษาไทย หาโอกาสและเติบโตในธุรกิจใหม่ๆ มีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม สร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้มีความแตกต่างที่โดดเด่นทั้งในด้านกระบวนการผลิตบัณฑิตและการบริหารจัดการ และกำหนดบทบาทใหม่ในการหาตลาดนักศึกษาใหม่ในกลุ่ม AEC+China 2. มีแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย สอดคล้องกันทั้งระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ และแผนกลยุทธ์ของสายงานทุกสายงาน 3. มีระบบการสื่อสารวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และกระบวนการการทบทวนความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น 4. มีการกำหนดกระบวนงานที่สำคัญเพื่อขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์

6.3 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 3
การปรับระบบการรับฟังเสียงลูกค้า

1. คณะ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	คณะทำงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
2. หัวหน้าโครงการ	รองอธิการบดีสายงานวิชาการ	
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร (SA/OA)	1. ขาดการเรียนรู้และบูรณาการสารสนเทศสำคัญของลูกค้า (Actionable Information) มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงประจำปี 2. ขาดข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และเป็นปัจจุบันเรื่องความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้ากลุ่มหลัก (Key customer) ที่จำเป็น 3. ขาดข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประเด็นความผูกพัน และตัวชี้วัดความผูกพันของลูกค้ากลุ่มหลักทุกกลุ่ม 4. ขาดการสังเคราะห์สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มหลักแล้วนำไปใช้ประโยชน์ 5. ขาดการตั้งเป้าหมายของตัวชี้วัด	ความก้าวหน้า 1. ออกแบบระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยเริ่มจาก - ตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดนโยบายและเป้าหมายของการดำเนินงาน - กำหนดกลุ่มลูกค้า - จัดทำกระบวนการและผังไหลการจัดการเสียงของลูกค้า 2. เพิ่มช่องทางรับข้อมูลด้านความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลักทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย 3. สำรวจความคาดหวังและความผูกพันของนักศึกษาในหลักสูตรที่ใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน และบัณฑิตศึกษา
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1. ได้ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มหลักที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน 2. ได้รับทราบข้อมูลเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความต้องการ ความคิดเห็นของลูกค้ากลุ่มหลัก เพื่อนำกลับมาสร้างหรือจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพัน 3. มีการสังเคราะห์ข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจกำหนดงานบริการหรือกิจกรรม	
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	1. ได้ระบบรับฟังเสียงลูกค้าที่ให้สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มหลักที่มีความสมบูรณ์และเป็นปัจจุบันเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน 2. มีการประเมินผลจากตัวชี้วัด เกิดการเรียนรู้ กลับไปพัฒนาหลักสูตร กิจกรรมบริการ เกิดการทำงานเป็นวงจร	
6. คณะทำงาน	อธิการบดี รองอธิการบดีสายงานวิชาการ รองอธิการบดีสายงานวิทยาลัยจีน รองอธิการบดีสายงานวิจัย รองอธิการบดีสายงานกิจการนักศึกษา รองอธิการบดีสายงานสื่อสารและพัฒนาแบรนด์ ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารการตลาด ผู้อำนวยการสำนักงานบัณฑิตศึกษา ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ	
7. กระบวนการและขั้นตอน	ตารางถัดไป	
8. ระยะเวลาการ	ตารางถัดไป	

ดำเนินการ	
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	1. ระดับความผูกพัน 2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและระดับความไม่พึงพอใจ 3. อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา 4. อัตราการมีงานทำของบัณฑิตภายใน 1 ปี 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
10. งบประมาณ	จากงบประมาณของสายงานวิจัย
11. การรายงานผล	รายงานความก้าวหน้าในที่ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์

แผนและผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	2558	2559				2560				
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1. ตั้งคณะทำงาน เพื่อกำหนดนโยบายและเป้าหมายของการดำเนินงาน (เน้นลูกค้ากลุ่มหลัก)	↔									เสร็จสิ้น
2. สำรวจด้วยแบบสอบถาม ค้นหาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัจจัยสร้างความผูกพันของนักศึกษากลุ่มหลัก (สำรวจเฉพาะกิจปีแรกเพื่อนำร่องสำหรับครั้งต่อๆไป จะปฏิบัติต่อเนื่องในลักษณะงานประจำ)			↔							เสร็จสิ้น
3. เพิ่มช่องทางรับข้อมูล ข่าวสารด้านความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก เช่น กล่องรับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเรื่องที่ผิดหวัง ช่องทางทางดิจิทัล หรือมือถือ หรือหน้าเว็บมหาวิทยาลัย			→	→	→	→	→	→	→	ต่อเนื่อง
4. จัดทำแผนเพื่อสร้างและปรับปรุงกิจกรรมที่ได้จากการวิเคราะห์จากข้อ 2 เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าและกำหนด KPIs วัดความสำเร็จ				↔		←	→			ต่อเนื่อง
5. สำรวจระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของนักศึกษากลุ่มหลัก								↔		ต่อเนื่อง
6. เก็บข้อมูลตัวชี้วัด KPIs ในข้อ 7 และรายงานความก้าวหน้าในที่ประชุมคณะทำงาน								↔		ต่อเนื่อง
7. คณะทำงานกำหนดสารสนเทศสำคัญของลูกค้า (Actionable								↔		ต่อเนื่อง

ขั้นตอนดำเนินการ	2558	2559				2560				
		1	2	3	4	1	2	3	4	
Information-AIF) และตั้งค่าเป้าหมาย										
8. เก็บข้อมูลตัวชี้วัด KPIs และสังเคราะห์ข้อมูลให้ได้มาซึ่งสารสนเทศสำคัญของลูกค้า (AIF)									↔	ต่อเนื่อง
9. นำผลไปปรับปรุงอาจเป็นการปรับปรุงระยะสั้น 1 น้อยกว่า) หรือวางแผนปรับปรุงสำหรับ (ปีปีต่อไป									↔	ต่อเนื่อง

สรุปเป้าหมายและผลลัพธ์ ณ กรกฎาคม 2560

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. เพิ่มช่องทางรับข้อมูลด้านความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลักทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	1. ช่องทางหน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัย 2. มีช่องทางให้นักศึกษาประเมินบริการทันทีที่ฝ่ายทะเบียนทางออนไลน์ และมี Facebook ของฝ่ายที่ตอบคำถามและช่วยเหลือนักศึกษาในการลงทะเบียนทันท่วงที
2. รู้ระดับความผูกพัน	ผลสำรวจระดับความผูกพันจำแนกตามกลุ่มของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาไทย 3.61 ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาอังกฤษ 3.63 ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาจีน 3.45 ระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรภาษาไทย 3.78
3. รู้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและระดับความไม่พึงพอใจของลูกค้า	ผลสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความไม่พึงพอใจจำแนกตามกลุ่มของนักศึกษา คะแนนความพึงพอใจของนักศึกษา - ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาไทย 4.11 - ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาอังกฤษ 3.82 - ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาจีน 3.58 - ระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรภาษาไทย 4.35

6.4 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 4
การพัฒนาระบบวัดและวิเคราะห์เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

1. คณะ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย	
2. หัวหน้าโครงการ	รองอธิการบดีอาวุโสสายงานการเงินและบริหาร	
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร (SA/OA)	1. ยังไม่มีวิธีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ	ความก้าวหน้า 1. มีการกำหนดตัวบ่งชี้สำคัญเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร 2. อยู่ระหว่างการจัดทำข้อมูลสำคัญของคู่เทียบ เช่น จำนวนนักศึกษาใหม่ หลักสูตร ค่าใช้จ่ายของหลักสูตร 3. อยู่ระหว่างการจัดทำ Dashboard ที่ผู้บริหารต้องการใช้ในการตัดสินใจ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1. มีการวัดผลการดำเนินการ ในทุกระดับ และทุกส่วนงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร 2. มีวิธีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ	
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจสำหรับการวางแผนและติดตามการดำเนินงาน	
6. คณะทำงาน	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย	
7. กระบวนการและขั้นตอน	ตารางถัดไป	
8. ระยะเวลาการดำเนินการ	ตารางถัดไป	
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	จำนวนฐานข้อมูลที่สร้างใน Dashboard	
10. งบประมาณ	ไม่มี	
11. การรายงานผล	ที่ประชุมอธิการบดีและรองอธิการบดี	

แผนและผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	2558	2559				2560				
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1. รวบรวมข้อมูลและกำหนดตัวบ่งชี้ประกอบด้วย 3 ส่วน - ตัวบ่งชี้ตามพันธกิจ - ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ - ตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนกลยุทธ์										เสร็จสิ้น
2. ประชุมระดมสมองกับกลุ่มผู้นำของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลและความเหมาะสมของตัวบ่งชี้										เสร็จสิ้น
3. จัดทำ Dashboard เพื่อกำหนดข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารต้องการใช้ในการตัดสินใจ - กำหนดวิธีการสร้างฐานข้อมูล แหล่งฐานข้อมูล และวิธีการรวบรวมข้อมูล - ออกแบบระบบ										
4. ติดตามการดำเนินงานและรายงานผลต่อที่ประชุมอธิการบดีและรองอธิการบดี										ต่อเนื่อง

สรุปเป้าหมายและผลลัพธ์ ณ กรกฎาคม 2560

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. กำหนดระบบวัดและวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงงาน 2. กำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร 3. จัดทำระบบการทบทวนและติดตามเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA	มีระบบงานข้อมูล ได้แก่ ระบบบริหารจัดการสารสนเทศบุคลากร ส่วนระบบงานข้อมูลอื่นๆ อยู่ในระหว่างดำเนินการ

6.5 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 5
การปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนการทำงานของการบริหารทรัพยากรบุคคล

1. คณะ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สายงานทรัพยากรบุคคล	
2. หัวหน้าโครงการ	ผู้ช่วยอธิการบดีสายงานทรัพยากรบุคคล	
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร (SA/OA)	1. ขั้นตอนการทำงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ยังไม่มีการทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยสอดคล้องกับกลยุทธ์ปัจจุบันของมหาวิทยาลัย 2. นโยบายและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ยังไม่ชัดเจนพียงพอที่จะครอบคลุมทุกมิติของการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล 3. นโยบาย และหลักเกณฑ์ด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ยังไม่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานขององค์กรได้ครบถ้วน และไม่มีการจัดเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ	ความก้าวหน้า 1.วิเคราะห์งานในแต่ละด้านของการบริหารทรัพยากรบุคคล เสร็จสิ้นเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2559 2.ร่วมกับที่ปรึกษาเตรียมจัดทำ HR Transformation process เสร็จในเดือนพฤษภาคม 2559 3.ดำเนินการตามกระบวนการที่ปรับปรุงแก้ไข เพื่อหา Lessons learned และนำมาปรับแก้ไข กระบวนการ Transformation (ต่อเนื่อง)
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1. ระบบงานและขั้นตอนหลักของการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีการระบุและรวบรวมไว้อย่างชัดเจน 2. แผนปฏิบัติงานการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ครอบคลุมขั้นตอนหลักเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน ดังนี้ 2.1 Workforce analysis and workforce planning 2.2 Skills and competencies gap analysis & development 2.3 Restructure plan for remuneration 2.4 Engagement and communication plan	
6. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	1. เสริมสร้างองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในส่วนของแรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นเพื่อให้งานสำเร็จ บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสถาบัน 2. ผลลัพธ์หมวด 7 หัวข้อ 7.3	
7. คณะทำงาน	สายงานทรัพยากรบุคคล	
8. กระบวนการและขั้นตอน	ตารางถัดไป	
9. ระยะเวลาการดำเนินการ ร	ตารางถัดไป	
10. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ร้อยละของความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ได้กำหนด	

	ไว้
11. งบประมาณ	จากงบประมาณประจำปีของสายงานทรัพยากรบุคคล
12. การรายงานผล	รายงานความก้าวหน้าในที่ประชุมกรรมการอำนวยการ ที่ประชุมรองอธิการบดี และที่ประชุมคณะกรรมการบุคคล

แผนและผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	2558	2559				2560				
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1. วิเคราะห์งานในแต่ละด้านของการบริหารทรัพยากรบุคคล		↔								เสร็จสิ้น
2. จัดทำแผน โครงการ ปรับปรุงนโยบาย และขั้นตอนการทำงาน (Refinement of HR Policies & Procedures)		↔	↔							เสร็จสิ้น
3. จัดแบ่งหัวข้อตามหมวดหมู่ของงาน และจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินการ			↔							เสร็จสิ้น
4. ดำเนินการตามแผน				↔	↔	↔	↔	↔	↔	ต่อเนื่อง
5. ประเมินผลงานตามแผนงาน และความสำเร็จในแต่ละปี				↔	↔	↔	↔	↔	↔	ต่อเนื่อง
6. ประชุมร่วมกับคณะทำงานและเสนอแนะ/รับฟังแนวทางปรับปรุงแผนงาน				↔	↔	↔	↔	↔	↔	ต่อเนื่อง

สรุปเป้าหมายและผลลัพธ์ ณ กรกฎาคม 2560

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. ความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ได้กำหนดไว้	1. มีระบบงานและขั้นตอนหลักของการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีการระบุและรวบรวมไว้อย่างชัดเจน 2. มีแผนปฏิบัติงานการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ครอบคลุมขั้นตอนหลักเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน ดังนี้

	2.1 Workforce analysis and workforce planning 2.2 Skills and competencies gap analysis & development 2.3 Restructure plan for remuneration 2.4 Engagement and communication plan

6.6 Action Planning for Improvement Priorities ของหมวด 6
การพัฒนาระบบงานเพื่อการปรับปรุง

1. คณะ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายแผนงาน	ความก้าวหน้า
2. หัวหน้าโครงการ	รองอธิการบดีอาวุโสสายงานการเงินและบริหาร	
3. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร(SA/OA)	กำหนดระบบงานที่สำคัญที่ส่งผลสำเร็จต่อองค์กร	1. กำหนดระบบงานที่สำคัญ 2. วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานของงานต่างๆ
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ได้วิเคราะห์ระบบงานที่ส่งผลสำเร็จต่อองค์กร	
5. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	เชื่อมโยงการดำเนินงานที่สำคัญกับผลที่ได้ในหมวด 7	
6. คณะทำงาน	รองอธิการบดีอาวุโสสายงานการเงินและบริหาร	
7. กระบวนการและขั้นตอน	ตารางถัดไป	
8. ระยะเวลาการดำเนินการ	ตารางถัดไป	
9. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ระบบงานที่สำคัญ	
10. งบประมาณ	-	
11. การรายงานผล	คณะกรรมการบริหาร	

แผนและผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	2558	2559				2560				
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1. กำหนดระบบงานที่สำคัญ				↔						เสร็จสิ้น
2. วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานของงานต่างๆ					↔	↔				เสร็จสิ้น
3. ตรวจสอบและปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน							↔	↔	↔	ต่อเนื่อง

สรุปเป้าหมายและผลลัพธ์ ณ สิงหาคม 2559

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. การออกแบบระบบงานหลักที่สำคัญของมหาวิทยาลัย	1. มีระบบงานหลักที่สำคัญ ได้แก่ - การเปิดหลักสูตรใหม่ การปรับปรุง หรือการปิดหลักสูตร - การจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดของ Productive Education - การให้บริการนักศึกษา - การส่งเสริมงานวิจัย

ภาคผนวก

หมวด 1 การนำองค์การ

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง				
(1) วิธีการที่ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างมีวิสัยทัศน์และชี้นำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างให้เกิดความยั่งยืน (2) วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศให้เกิดให้ผู้เรียนและลูกค้าอื่น เกิดความผูกพัน มีนวัตกรรม และสถาบันมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ (3) วิธีการที่ผู้นำสื่อสารกับบุคลากรผู้เรียน และลูกค้าอื่นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล	คะแนนความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยของอธิการบดี (3.50)	- กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยกำหนดให้ Entrepreneurial, AEC+China, New Business, Digital เป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับใหม่ และมี Core Value ใหม่ คือ NEW> DNA - ทำแผนกลยุทธ์ระยะสั้น ระยะยาว และแผนปฏิบัติงานประจำปี - มีตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยม และกำหนดผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน - สื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ผ่านช่องทางต่างๆ และในการสื่อสารมีการกำหนดวิธีการและกลุ่มเป้าหมาย (รายละเอียดตามตารางที่ 1 การสื่อสารวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ค่านิยมอย่างเป็นทางการของมหาวิทยาลัย) - เปิดตัว Core Value ใหม่ของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกระดับทั่วทั้งมหาวิทยาลัยฯ ในปีการศึกษา 2559 ได้จัด Start up your NEW>DNA Camp ไปแล้วจำนวน 2 รุ่น มีผู้เข้าร่วมสัมมนารวมทั้งสิ้น 133 คน ได้รับผลประเมิน	คะแนนความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยของอธิการบดี เท่ากับ 3.90	ฝ่ายแผนงาน

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		โครงการในหัวข้อเรื่องการนำเอาความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เฉลี่ย 86% ในปีการศึกษา 2560 มีแผนจะจัดอีก 6 รุ่น ให้แก่บุคลากรทุกคน		
1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม				
(1) มีระบบธรรมาภิบาลและการปรับปรุงระบบการนำองค์กรที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล	คะแนนความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย (3.50)	- กำกับติดตามการดำเนินงานโดยสภามหาวิทยาลัยและคณะกรรมการอำนวยการ - อธิการบดีประเมินรองอธิการบดีตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์	คะแนนความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เท่ากับ 4.04	อธิการบดี
(2) วิธีการที่ดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	- จำนวนหลักสูตรที่ผ่านองค์ประกอบ 1 (80) - ข้อร้องเรียนจากชุมชน (0)	- พิจารณาเกณฑ์ของสภาวิชาชีพ สกอ. สมศ. ในการจัดการเรียนการสอนและการกำกับมาตรฐานหลักสูตร - กำหนดชุมชนที่สำคัญ ดังนี้ ○ ชุมชนผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยที่อาจได้รับผลกระทบอันเกิดจากการดำเนินภารกิจของมหาวิทยาลัย ○ ชุมชนหอพักนักศึกษาบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัย ○ ชุมชนที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย คณะวิชา/ในการเป็นแหล่งให้บริการวิชาการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน - กำหนดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนและผู้รับผิดชอบ (รายละเอียดตามตารางที่ 2 กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน)	- จำนวนหลักสูตรที่ผ่านองค์ประกอบ 1 เท่ากับ ร้อยละ 90 - ข้อร้องเรียนจากชุมชนที่มีผลทางกฎหมาย เท่ากับ 0	- สายงานวิชาการ - คณะกรรมการจัดระเบียบสังคม

ตารางที่ 1 การสื่อสารวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ค่านิยมอย่างเป็นทางการของมหาวิทยาลัย

หัวข้อการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการประเมินผล
ทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม การ เปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผู้นำระดับสูง	สัมมนาผู้บริหารประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการบริหารกลยุทธ์	ผลสำเร็จของการดำเนินงาน
		ประชุมกรรมการบริหารกลยุทธ์	เดือนละ 2 ครั้ง	อธิการบดี	รายงานการประชุม
		ประชุมกรรมการบริหาร	เดือนละ 2 ครั้ง	อธิการบดี	รายงานการประชุม
	ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย	ประชุมคณะผู้บริหาร	ปีละ 2 ครั้ง	อธิการบดี	ผลสำเร็จของการดำเนินงาน
	อาจารย์	ประชุมอาจารย์ก่อนเปิดภาคการศึกษา	ปีละ 2 ครั้ง	รองอธิการบดีสายงานวิชาการ	แบบสอบถาม
	บุคลากร	ประชุมบุคลากร	ปีละ 1 ครั้ง	อธิการบดี	แบบสอบถาม
	นักศึกษา	ปฐมนิเทศประชุมนักศึกษาชั้นปี Social media	ปีละ 1 ครั้ง ต่อเนื่อง	อธิการบดี รองอธิการบดีสาย งานกิจการนักศึกษา คณบดี	แบบสอบถาม
	คู่ความร่วมมือ	การเดินทางเข้าเยี่ยมเยียน ม.คู่ความ ร่วมมือ	ปีละ 1 ครั้ง สำหรับคู่ความ ร่วมมือ	อธิการบดี รองอธิการบดีสาย งานวิทยาลัยจีน วิเทศสัมพันธ์	บันทึกการประชุม
	ชุมชน	ประชุมผู้ประกอบการหอพัก	ปีละ 1 ครั้ง	รองอธิการบดีสายงานกิจการ นักศึกษา	บันทึกการประชุม
กลยุทธ์	ผู้นำระดับสูง	สัมมนาผู้บริหารประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย	ผลสำเร็จของการดำเนินงาน
	อาจารย์ บุคลากร	การประชุมชี้แจงแผนกลยุทธ์	ปีละ 2 ครั้ง	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย	การจัดทำแผนปฏิบัติงาน ประจำปี
ค่านิยมหลักและ จรรยาบรรณ	อาจารย์ บุคลากร	Orientation อาจารย์และบุคลากร ใหม่	ต่อเนื่อง	ผู้ช่วยอธิการบดีสายงาน ทรัพยากรบุคคล	การประเมินผลงานประจำปี
		เอกสาร คู่มือ Website			

ตารางที่ 2 กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน

ผู้รับผิดชอบ	วิธีการหรือวัตถุประสงค์	ประโยชน์ที่ได้รับ
อธิการบดี	ชี้นำสังคม ให้ความรู้แก่ประชาชนโดยแสดงความคิดเห็นในรูปแบบการให้สัมภาษณ์และการเขียนบทความผ่านสื่อสารมวลชน และสื่อสาธารณะเป็นประจำ	สังคมได้ข้อมูลและความคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา
มหาวิทยาลัยและคณะ	จัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อแก้ปัญหา ให้ความรู้และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในชุมชน เพื่อพัฒนาข้าราชการ ประชาชน และท้องถิ่น	ข้าราชการ ประชาชน และท้องถิ่น ได้เกิดการพัฒนาความรู้ทักษะ
คณะกรรมการจัดระเบียบสังคม	ควบคุมดูแลหอพัก สถานบันเทิง และสถานที่ที่อาจเป็นแหล่งอบายมุขในชุมชนรอบมหาวิทยาลัย เพื่อสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักศึกษา บุคลากรและประชาชนในชุมชน	ชุมชนรอบมหาวิทยาลัยมีสวัสดิภาพและความปลอดภัยมากขึ้น
มหาวิทยาลัย	จัดกิจกรรมและบริการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างคุณภาพชีวิตแก่ชุมชน เช่น ให้บริการใช้ห้องสมุด ให้บริการสถานที่เล่นกีฬา ออกกำลังกาย สวนสุขภาพ สระว่ายน้ำ และศูนย์วัฒนธรรม ให้การส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน โดยการจัดสอนนาฏศิลป์ และดนตรีไทยแก่เยาวชนและประชาชน	บุคลากร นักศึกษาและประชาชนในชุมชนรอบมหาวิทยาลัยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และอนุรักษ์วัฒนธรรมที่ดีงามของไทย
	ลงนามความร่วมมือกับชุมชนจำนวนกว่า 30 ชุมชน เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและระหว่างชุมชนด้วยกัน ในการแก้ปัญหาต่างๆของชุมชนผ่านการวิจัย กิจกรรมของนักศึกษาและการอบรมให้ความรู้จากอาจารย์	ประชาชนในชุมชนรอบมหาวิทยาลัยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
สถาบันขงจื้อ	ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมจีนแก่นักเรียน และประชาชนทั่วไป	นักเรียนและประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมจีน เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างจีน-ไทย

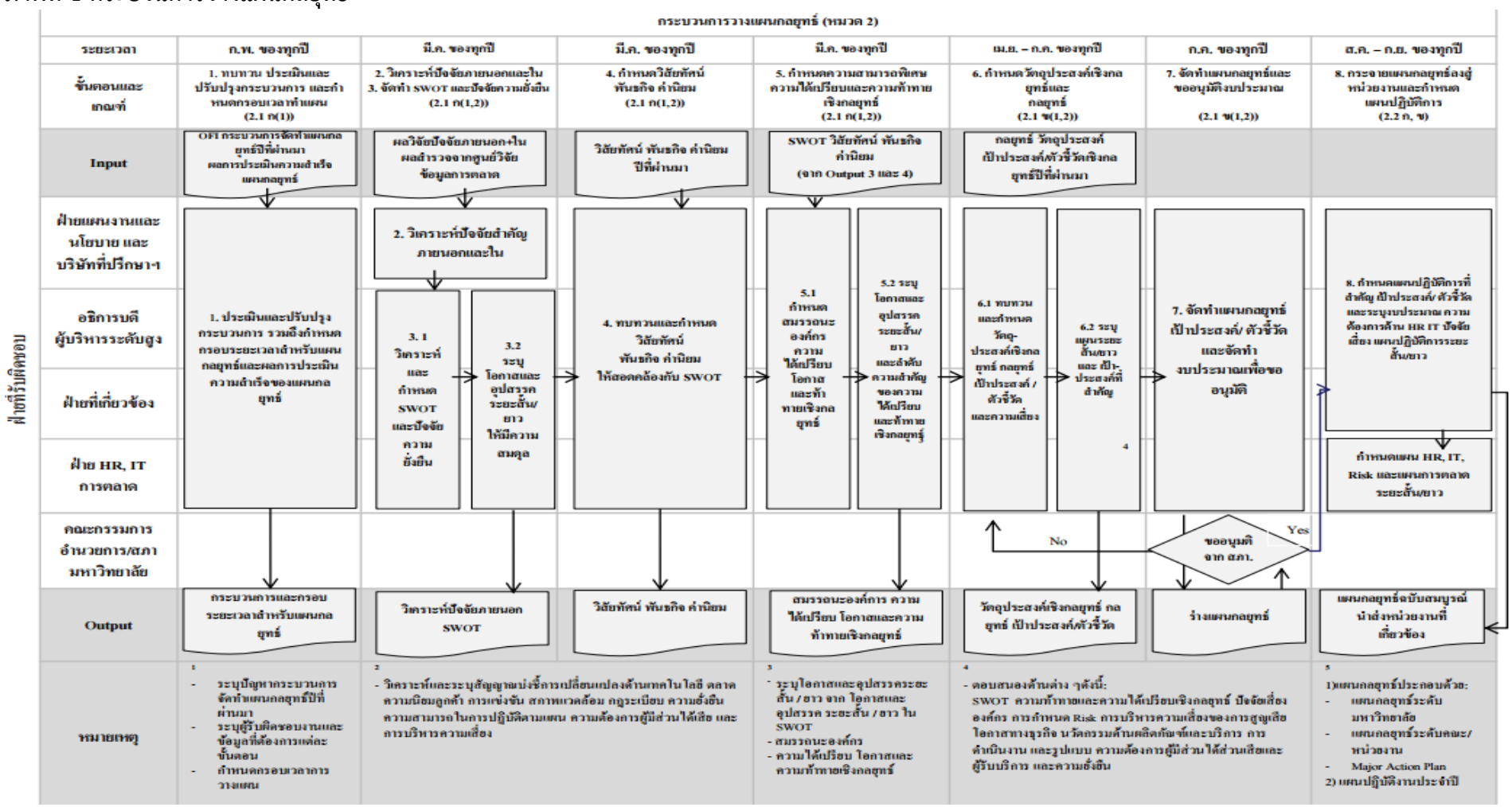
หมวด 2 กลยุทธ์

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
2.1 การจัดทำกลยุทธ์				
(1) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์	ร้อยละความสำเร็จของ KPI แผนกลยุทธ์	- ดำเนินการแบบมีส่วนร่วมโดยอธิการบดีเป็นประธานคณะทำงานประกอบด้วยผู้นำระดับสูงทั้งรองอธิการบดีทุกสายงานและคณบดี - มีกระบวนการจัดทำตามผังกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (รายละเอียดตามภาพที่ 1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์)	ร้อยละความสำเร็จของ KPI แผนกลยุทธ์เท่ากับ เท่ากับ 39.5	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย
(2) วิธีการในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานสำคัญ		จากสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย 4 เสาหลัก ได้แก่ Entrepreneurial, AEC+China, New Business, Digital และทั้งจากการวิเคราะห์ความได้เปรียบ โอกาส ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ (รายละเอียดตามตารางที่ 3 ความเชื่อมโยงของการวิเคราะห์ SWOT กับความได้เปรียบ โอกาส และความท้าทายเชิงกลยุทธ์) มหาวิทยาลัยจะเลือก Make or Buy ระบบงาน โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจดังนี้ 1. ระบบงานที่สอดคล้องกับการสร้างสมรรถนะหลักและจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ถือเป็นระบบงานหลักที่จะ Make or In house และพัฒนาให้มีความเข้มแข็ง เช่น ระบบงานพัฒนาหลักสูตร ระบบงานการเรียนการสอน ระบบงานบริการวิชาการ ระบบงานการตลาด ระบบงานวิจัย		
(3) ให้ระบุระบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		2. ระบบงานที่ลักษณะเป็นงานสนับสนุน เป็น general skills และเป็นสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก รวมทั้งมีผู้ส่งมอบเป็นจำนวนมากในตลาด จะกำหนดให้ Buy or Outsource เช่น ระบบงานซ่อมบำรุง ระบบงานรักษาความปลอดภัย ระบบงานทำความสะอาด ระบบงานสิ่งพิพม์		
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ				
(1) วิธีการที่สถาบันแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติงาน พร้อมทั้งระบุว่ามีแผนอะไรบ้าง	ร้อยละความสำเร็จของ KPI แผนกลยุทธ์	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ระยะสั้น คือ Optimization และ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ระยะกลางและยาว คือ Restructure, Sustain and Grow และมีการตั้งเป้าประสงค์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมทั้งกลยุทธ์ในระดับมหาวิทยาลัย	ร้อยละความสำเร็จของ KPI แผนกลยุทธ์เท่ากับ เท่ากับ 39.5	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย
(2) วิธีการในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า		- กำหนด KPIs และแผนงานที่สำคัญ และผู้รับผิดชอบทุกคณะและสายงาน จากนั้นให้ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ (Functional strategy) ให้สอดคล้องและขับเคลื่อนสู่เป้าหมายเดียวกัน จากนั้นจึงทำการปรับกระบวนการและระบบงานของการบริหารและพัฒนาบุคลากรใหม่ทั้งหมดเพื่อให้สอดคล้องกันทั้งองค์กร - มีการแผนกลยุทธ์ระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะหรือสายงาน ค่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ - ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์รายงานสรุปความสำเร็จมายังฝ่ายแผนงานและนโยบาย		
(3) มีการคาดการณ์ของผลตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านี้โดยเทียบกับค่าเปรียบเทียบที่สำคัญ				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		ซึ่งจะรวบรวมผล วิเคราะห์ รายงานผลสำเร็จของตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์เปรียบเทียบกับเป้าหมาย และหาสาเหตุของตัวบ่งชี้ที่ไม่บรรลุเป้าหมาย ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเข้าที่ประชุมกรรมการบริหารกลยุทธ์เพื่อหาวิธีการแก้ไขปรับปรุง โดยอาจปรับแผนกลยุทธ์ หรือนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีของมหาวิทยาลัย และมอบหมายให้รองอธิการบดีแต่ละสายงานกำกับดูแล และรายงานผลการดำเนินงานตามแผน ต่อที่ประชุมกรรมการบริหารกลยุทธ์ และคณะกรรมการอำนวยการตามระยะเวลา (รายละเอียดตามตารางที่ 4 ความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ)		

ภาพที่ 1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์



ตารางที่ 3 ความเชื่อมโยงของการวิเคราะห์ SWOT กลยุทธ์กับความได้เปรียบ โอกาส และความท้าทายเชิง (บางส่วน)

	SWOT	DPU's competency	Strategic advantage	Strategic Opportunity	Strategic Challenges
S	High number of Chinese students and various collaborations with Chinese universities and marketing partners	AEC + China	China-related capabilities of DPU under Increasing influence of China on Thai economy	AEC+China Content and English+Chinese Language Capability	Continuing fall in enrollments, especially in social science
W	Focus on student segment C/D/rely on student loans	New Business		Move customer target to segment B	Continuing fall in enrollments, especially in social science
	Lack of focus on research and academic services			Expand revenue opportunities from research and consulting services	
O	Increasing influence of China on Thai economy in areas such as tourism, government/business investments	AEC + China			
	Transformation of Thai economy towards Thailand 4.0, e.g. advanced and technology-based industries, as well as service-based economy	New Business Digital Entrepreneurial			
	New business opportunities from AEC integration			AEC+China Content and English+Chinese Language Capability	
T	Decline in future needs for social science disciplines	Digital		New Business, Thailand 4.0, Digital, Entrepreneurship	Continuing fall in enrollments, especially in social science
	Decline in government subsidies in higher education (e.g. student loans)			Move customer target to segment B	
ความเสี่ยงที่สำคัญ: สมรรถนะของบุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี และสภาพคล่องทางการเงิน					

ตารางที่ 4 ความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ (บางส่วน)

		Performance Target				
		2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
VISION's KPI	Courses/Curriculum Designed for New Business, Digital and AEC+China	40%	55%	75%	100%	100%
	⇩					
CORPORATE STRATEGY	- Aggressively expand in New Thailand domain, i.e. Tourism, Healthcare, Aviation, Digital - Drive university towards Top 3 private university in Thailand and move student targets to Segment B by offering best in class academic, research and consulting services					
CORPORATE's KPI	Courses/Curriculum Designed for New Business, Digital and AEC+China	40%	55%	75%	100%	100%
	⇩					
FACUTY STRATEGY	Aggressively expand in New Thailand domain, i.e. Tourism, Healthcare, Aviation, Digital					
FACULTY'S KPIS	% AEC+China Content in each course	10	20	30	35	40
	% of student registration in classes designed for Thailand 4.0	40%	55%	75%	100%	100%
	Employer reputation in Thailand 4.0 domain	-	Top 5	Top 4	Top 4	Top 3

หมวด 3 ลูกค้า

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
3.1 เสียงลูกค้า				
(1) วิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้าอื่นอย่างเป็นระบบ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าดังกล่าวอย่างชัดเจน	มีการสร้างระบบการรับฟังและจัดการเสียงของลูกค้า ได้แก่ - ความคาดหวัง - ความผูกพัน	กลุ่มลูกค้า ได้แก่ นักศึกษา (แบ่งกลุ่มย่อยตามภาษาที่ใช้ในการสอนเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน) ผู้จ้างวิจัย และผู้ใช้บริการวิชาการ โดยจัดช่องทางรับส่งข้อมูล ข้อมูลป้อนกลับ ข้อเสนอแนะแบบออนไลน์ และแบบประจำ - ระบบรับข้อร้องเรียน - Social Media กระดานสนทนา - Email Website FB	มีการวัดความคาดหวังและความผูกพันของนักศึกษา แต่ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการวิจัยและบริการวิชาการในภาพรวมที่เป็นระดับสถาบัน	กรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
(2) วิธีการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าอื่นที่เป็นระบบมีประสิทธิผล ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าเหล่านั้นที่ชัดเจน		- นักศึกษา: แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสอนของอาจารย์ สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา สำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ประชุมกลุ่มย่อย สื่อสังคมสาธารณะ Social media - ผู้รับบริการวิชาการ: แบบสอบถามความคิดเห็น - ผู้จ้างวิจัย: แบบประเมินผลงานวิจัย		
(3) วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าอื่นที่เป็นระบบและได้ข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ชัดเจน		ยังไม่ได้ดำเนินการ		

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
3.2 ความผูกพันของลูกค้า				
(1) วิธีการที่สถาบันกำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	มีการสร้างระบบการได้มาซึ่งข้อมูลความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่น	หลักสูตรใช้ข้อมูลจาก - การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต - กรรมการวิชาการประจำหลักสูตรที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก - สถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงานหรือสหกิจศึกษา - วิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่เป็นไปตามนโยบายประเทศไทย 4.0 - การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรของบัณฑิตในพิธีประสาทปริญญาบัตร ระดับสถาบัน ยังไม่ได้ดำเนินการ	มีการดำเนินการสอบถามนายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับหลักสูตรและคณะ แต่ยังดำเนินการไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการวิจัยและบริการวิชาการในภาพรวมที่เป็นระดับสถาบัน	คณะกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
(2) ช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิผล		มีการกำหนดรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ ช่องทางประชาสัมพันธ์ กำหนดเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ (รายละเอียดในตารางที่ 5 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า)		
(3) วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าเหล่านั้น				

ตารางที่ 5 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	ช่องทาง ประชาสัมพันธ์	กำหนด เวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
นักศึกษา	สื่อสารเรื่องของมหาวิทยาลัยและการเพิ่มช่องทางให้ความรู้	วารสาร DPU MAG	อย่างน้อยปีละ 2 ฉบับ	ฝ่ายสื่อสารแบรนด์
	การให้นักศึกษาทำงานในมหาวิทยาลัยหรือทำงานบางเวลา	ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์	ตลอดปี	ศูนย์นำความรู้สู่การปฏิบัติ
	โครงการบัณฑิตเกียรตินิยม	ผ่านคณะวิชา	ชั้นปีที่ 4 และ 3	สำนักวิชาการ คณะ
	กิจกรรมชมรม กิจกรรมนอกหลักสูตร เช่น Back pack to ASEAN ศูนย์บ่มเพาะผู้ประกอบการใหม่	จัดงานวันกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด สังคมออนไลน์	ตลอดปี เป็นครั้งคราว	สำนักกิจการนักศึกษา ศูนย์บ่มเพาะ ผู้ประกอบการใหม่
	การให้ทุนการศึกษาหลากหลายรูปแบบ	ผ่านคณะวิชา	ต้นปีการศึกษา	สำนักกิจการนักศึกษา คณะวิชา
ผู้จ้างวิจัย	ให้ความร่วมมือด้านวิชาการ เช่น เข้าร่วมประชุมเพื่อถกประเด็นหัวข้อวิจัยในปีต่อไป	ผลงานวิจัยในเว็บไซต์	ตลอดปี	ศูนย์บริการวิจัย คณะวิชา
ผู้รับบริการวิชาการ	ติดต่อและประชุมกับหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย	แผ่นพับ เว็บไซต์	เป็นครั้งคราว	ศูนย์วิทยบริการ คณะวิชา
ผู้ปกครอง	ส่งผลการเรียนของนักศึกษา	จดหมายแจ้งเกรด	ทุกภาคการศึกษา	ฝ่ายทะเบียนการศึกษา
	ประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาที่มีเกรดต่ำ	ประชุมผู้ปกครอง	ปีละครั้ง	คณะวิชา

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร				
(1) วิธีการที่สถาบันใช้วัดผลการดำเนินการ ในทุกระดับ และทุกส่วนงานของสถาบันอย่างเป็นระบบ (2) วิธีการที่สถาบันใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนงานของสถาบัน (3) วิธีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ	ร้อยละความสำเร็จของตัวบ่งชี้ในระดับ - มหาวิทยาลัย - วิทยาลัยและคณะ - หน่วยงาน	ใช้วิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนกลยุทธ์เป็นกรอบในการกำหนดตัวบ่งชี้ที่วัดผลสำเร็จของการดำเนินงาน ซึ่งกำหนดขึ้นในระหว่างการจัดทำแผนกลยุทธ์และมีการระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับต่างๆ ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดผลมีลักษณะ 1. สัมพันธ์กับเป้าหมายของทิศทางการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาวของมหาวิทยาลัย 2. ความพร้อมในการเก็บข้อมูลและความเชื่อถือได้ของข้อมูล 3. เกี่ยวข้องกับนักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. ความพร้อมของข้อมูลเทียบเคียง 5. ตามข้อกำหนดของ สกอ. 6. ตัววัดผลทางการเงิน สำหรับค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้นั้นกำหนดจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์และ Benchmark กับมหาวิทยาลัยคู่เทียบและ Best practice ฝ่ายแผนงานและนโยบายรับผิดชอบในการจัดทำแผนในการรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่างๆ เพื่อใช้ในการวัดตัวบ่งชี้ ระยะเวลาใน	ร้อยละความสำเร็จของตัวบ่งชี้ในระดับ - มหาวิทยาลัย เท่ากับ 6 - วิทยาลัยและคณะ เท่ากับ 35 - หน่วยงาน เท่ากับ 44	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		การวัดและการรายงานผล การวิเคราะห์ข้อมูล และประสานกับคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย และติดตามผล (รายละเอียดตามตารางที่ 6 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน)		
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
(1) วิธีการที่สถาบันใช้จัดการ และเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และทำให้องค์กรเรียนรู้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล	Best practice ด้านการเรียนการสอนในระดับคณะ	- กำหนดผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ ได้แก่ การพัฒนากระบวนการทำงาน - ดำเนินการผ่านกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ ○ Identify การกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และสมรรถนะของมหาวิทยาลัย ○ Create การสร้างรูปแบบการเรียนรู้ มุ่งให้เกิดการนำความรู้ที่ฝังในตัวบุคลากรสายวิชาการมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระบวนการเล่าเรื่องจากการปฏิบัติงาน ○ Capture รวบรวมความรู้หลังจากที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดเป็นความรู้ เช่น แนวปฏิบัติที่ดี ○ Organize นำมาเก็บใน KM เว็บไซต์ของคณะ เพื่อให้เข้าถึงง่าย และค้นหาสะดวก ○ USE การใช้ความรู้ มีเป้าหมายเพื่อนำความรู้	ชิ้นงานจากการประกวด Best practice ด้านการเรียนการสอน	คณะ

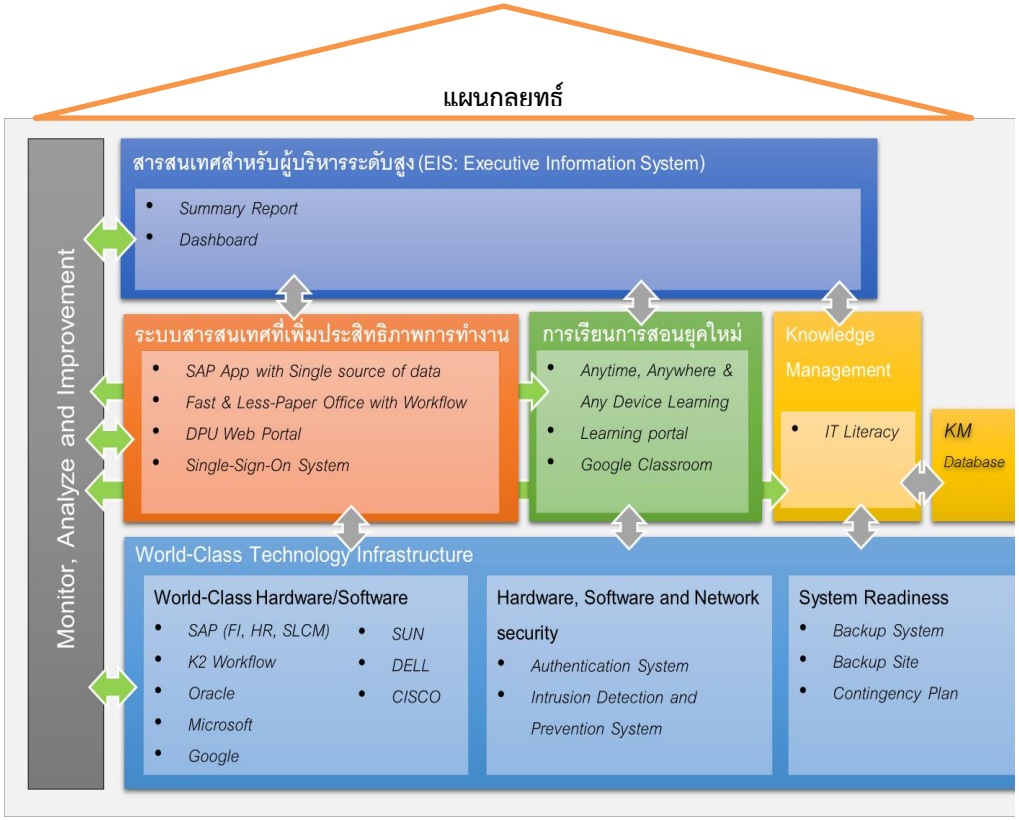
หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		จากการจัดการความรู้มาใช้ปรับปรุงพัฒนางาน		
(2) วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟท์แวร์และฮาร์ดแวร์ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	จำนวนระบบงานและกระบวนการทำงานที่ได้ถูกพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพสูง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ดังกล่าว โดยจัดทำแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสอดคล้อง ในแผนแม่บทระบุการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้าน hardware, software และระบบเครือข่ายเพื่อให้ได้ ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพ มีความพร้อมใช้งาน มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย ใช้งานง่ายและมีความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน (รายละเอียดตามภาพที่ 2 Architecture ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาพที่ 3 ภาพรวม SAP ของมหาวิทยาลัย)	7 ระบบ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 6 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

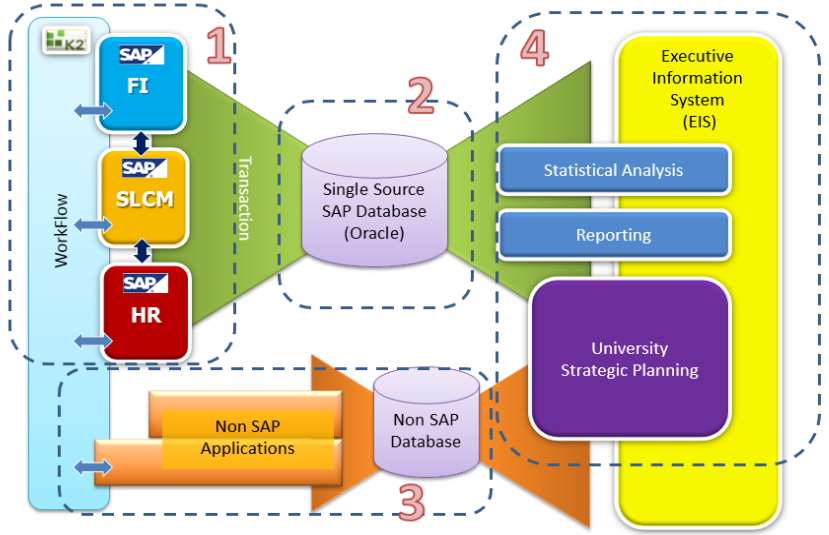
ด้านการบริหารและดำเนินการ	การวัดผลการดำเนินการ	กำหนดเวลา	บุคคล กรรมการ หน่วยงานที่พิจารณาผลการดำเนินการเพื่อการปรับปรุง	บุคคล กรรมการ หน่วยงานที่ทบทวนปรับปรุงการวัดผล	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม
การนำองค์การของผู้บริหาร	การประเมินจากสภามหาวิทยาลัย	สิ้นปีการศึกษา	คณะกรรมการบริหารกลยุทธ์	สภามหาวิทยาลัย	ข้อมูลใน CHE QA ของสถาบันอื่น	ไม่มี
	การสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากร	สิ้นปีการศึกษา	คณะกรรมการบริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ศูนย์บริการวิจัย	แนวโน้ม	ไม่มี
การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปี	ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปี	สิ้นภาคการศึกษาที่ 1 และสิ้นปีการศึกษา	คณะกรรมการบริหารกลยุทธ์ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการอำนวยการสภามหาวิทยาลัย	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย	เปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน	นำเสนอในการประชุมคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย
	ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้แผนกลยุทธ์	สิ้นภาคการศึกษาที่ 1 และสิ้นปีการศึกษา	คณะกรรมการบริหารกลยุทธ์ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการอำนวยการสภามหาวิทยาลัย	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย	ใช้ข้อมูลจากการสำรวจจากบุคคลภายนอก	นำเสนอในการประชุมคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย
การมุ่งเน้นลูกค้านักศึกษา	การประเมินการสอนกลางภาค	กลางภาคการศึกษาปกติ	อาจารย์ผู้สอน	คณะกรรมการวิชาการ		
	การประเมินการสอนปลายภาค	ปลายภาคการศึกษาปกติ	คณบดี	คณะกรรมการวิชาการ	แนวโน้ม	
	การเยี่ยมการสอน	ภาคการศึกษาปกติ	คณะกรรมการตรวจเยี่ยมการสอนของคณะวิชา	คณะกรรมการวิชาการ	แนวโน้มและค่าเฉลี่ยของคณะวิชา	การสนทนาวิชาการเกี่ยวกับการสอน
	ระบบข้อร้องเรียน	ตลอดเวลา	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน		
	Facebook ของอธิการบดี	ตลอดเวลา	อธิการบดี	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
	การมีงานทำของบัณฑิต	ปีละครั้ง	คณะวิชา	ศูนย์บริการวิจัย	แนวโน้มและข้อมูลใน CHE QA ของสถาบันอื่น	

ด้านการบริหารและดำเนินการ	การวัดผลการดำเนินการ	กำหนดเวลา	บุคคล กรรมการ หน่วยงานที่พิจารณาผลการดำเนินการเพื่อการปรับปรุง	บุคคล กรรมการ หน่วยงานที่ทบทวนปรับปรุงการวัดผล	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม
ผู้ปกครอง	การร้องเรียน (ผ่านทาง ศูนย์บริการนักศึกษา ฝ่ายสื่อสารองค์กร Facebook อธิการบดี อาจารย์กัลยาณมิตร)	ตลอดเวลา	อธิการบดี คณบดี อาจารย์กัลยาณมิตร ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			
ผู้จ้างวิจัย	แบบประเมินความคิดเห็นของผู้จ้าง	สิ้นสุดโครงการ	ศูนย์วิจัย ผู้รับผิดชอบโครงการ	ศูนย์บริการวิจัย	เกณฑ์ที่กำหนด	
ผู้รับบริการวิชาการ	แบบประเมินความคิดเห็น	สิ้นสุดโครงการ	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นายจ้าง)	สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบัณฑิตจากนายจ้าง	สิ้นปีการศึกษา	คณะกรรมการบริหาร และคณะวิชา	ศูนย์บริการวิจัย	ข้อมูลใน CHE QA ของสถาบันอื่น	
การเงิน	รายงานผลการประกอบ การประจำเดือน และประจำปี	สิ้นเดือน สิ้นปีการศึกษา	คณะกรรมการอำนวยการ สภามหาวิทยาลัย	คณะกรรมการอำนวยการ	แนวโน้ม ค่าเป้าหมาย ตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์	
กระบวนการทำงาน	ตัวบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดในระบบ DPU QC	ตามเวลาที่กำหนดของแต่ละกระบวนการ	ผู้บริหารของกระบวนการ	ผู้บริหารของกระบวนการ	การตรวจติดตามคุณภาพจากบริษัทภายนอก	การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี

ภาพที่ 2 Architecture ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 3 ภาพรวม SAP ของมหาวิทยาลัย



หมวด 5 บุคลากร

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน				
(1) วิธีการที่สถาบันใช้บริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	- ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ใช้ระบบการประเมิน และตัวชี้วัดแบบใหม่ เทียบกับเป้าหมาย (100) - ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมเรื่อง Core Value ใหม่ ในปีการศึกษา 2559 (100) - สัดส่วนของอาจารย์ที่ผ่านการทดสอบทักษะภาษาอังกฤษที่ระดับ TOEIC 600 หรือเทียบเท่า (50)	พัฒนาระบบ HR transformation ทั้งด้านการจัดอัตรากำลัง การสร้างขีดความสามารถ ดังนี้ - ระบบการสรรหาคัดเลือกบุคลากรแบบใหม่ตาม Core Value และ Core Competency ชุดใหม่ - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสร้างระบบการประเมินฯ และตัวชี้วัดที่เหมาะสมทั้งในระดับบริหาร สายอาจารย์ และสายงานสนับสนุน - การสร้าง Dual Tracks Career Path สร้างเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน เพื่อจูงใจ และเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้เติบโตเคียงคู่กับสายบริหาร - การพัฒนาบุคลากรใน 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย การสนับสนุนให้อาจารย์ทุกคนได้พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ English Literacy การพัฒนาอาจารย์ General Education Teaching Skills และการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการทั่วไป	- ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ใช้ระบบการประเมิน และตัวชี้วัดแบบใหม่เทียบกับเป้าหมาย เท่ากับ 100 - ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมเรื่อง Core Value ใหม่ ในปีการศึกษา 2559 เท่ากับ 97 - สัดส่วนของอาจารย์ที่ผ่านการทดสอบทักษะภาษาอังกฤษที่ระดับ TOEIC 600 หรือเทียบเท่า เท่ากับ 46	ฝ่าย HR

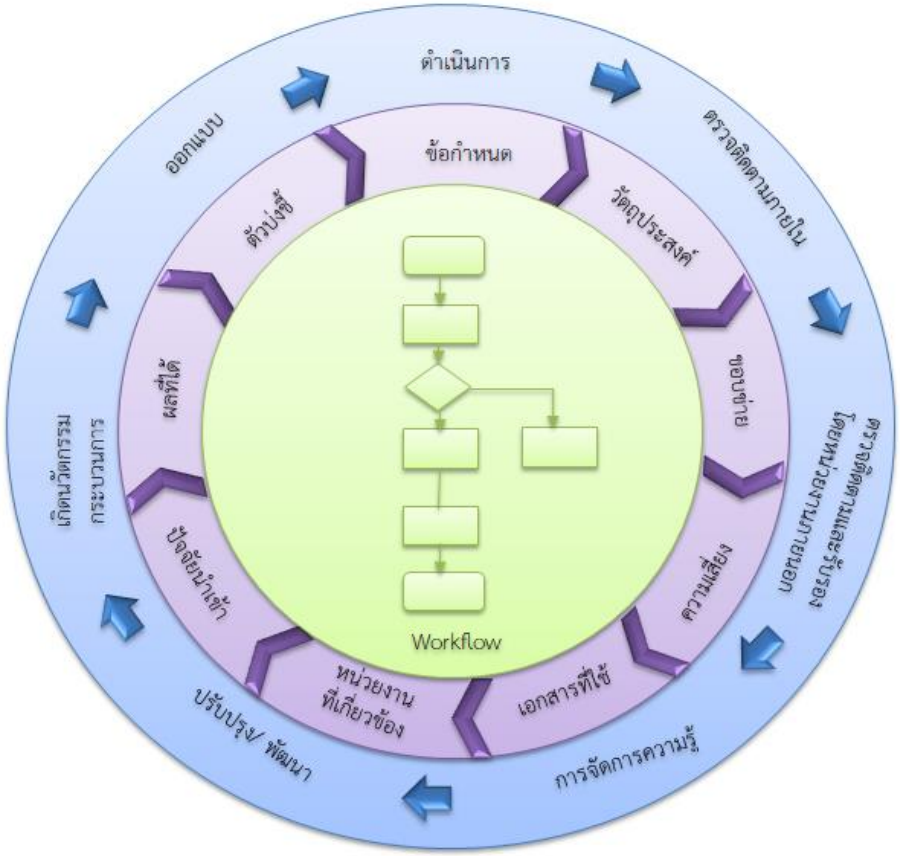
หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(2) การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ	จำนวนโครงการที่ดำเนินการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อความผูกพันต่อองค์กร (2)	โครงการ Dual Tracks Career Path โครงการ การปรับเลื่อนตำแหน่ง และการโอนย้ายบุคลากรภายใน	จำนวนโครงการที่ดำเนินการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 2 โครงการ	ฝ่าย HR
5.2 ความผูกพันของบุคลากร				
(1) วิธีการที่สถาบันใช้ในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น	จำนวนโครงการที่ดำเนินการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อความผูกพันต่อองค์กร (2)	โครงการ Dual Tracks Career Path โครงการ การปรับเลื่อนตำแหน่ง และการโอนย้ายบุคลากรภายใน	จำนวนโครงการที่ดำเนินการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 2 โครงการ	ฝ่าย HR
(2) วิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร		ยังไม่ได้ดำเนินการ		

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

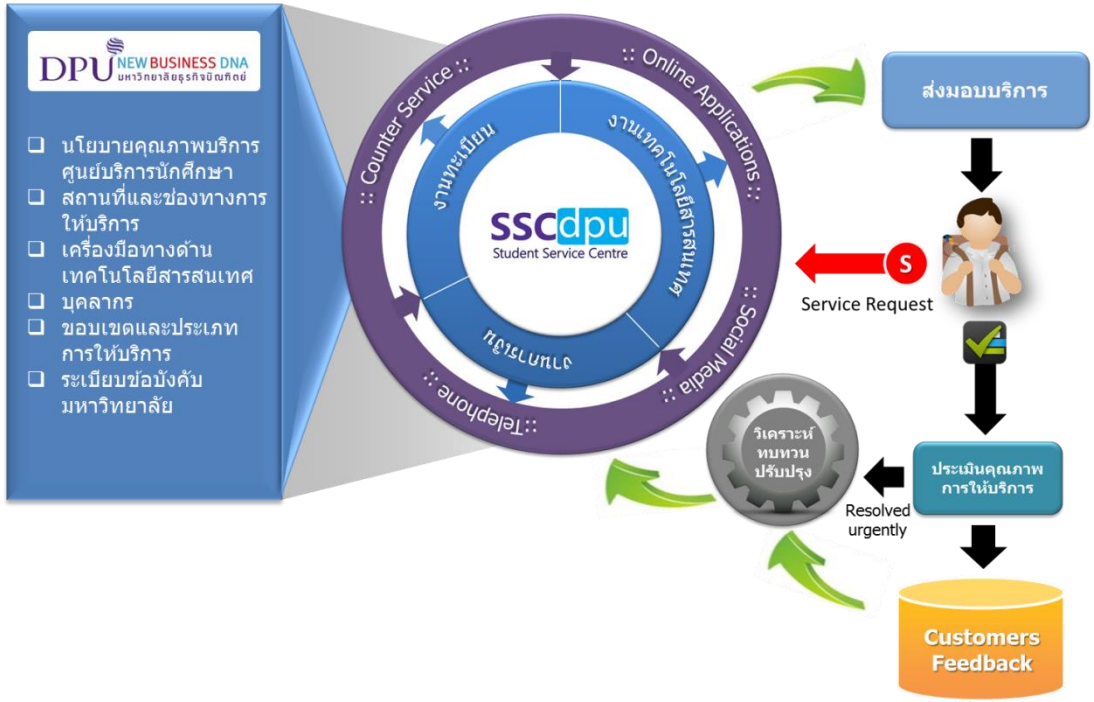
หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
6.1 กระบวนการทำงาน				
(1) วิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบและจัดการกระบวนการทำงานสำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (2) วิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อให้หลักสูตรและบริการคงคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จและยั่งยืน	จำนวนระบบงานและกระบวนการทำงานที่ได้ถูกพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (5)	- ในการออกแบบระบบงานสำคัญ พิจารณาจากข้อกำหนดของกระบวนการโดยเริ่มจากวัตถุประสงค์ของกระบวนการว่าดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อะไร กำหนดตัวบ่งชี้วัดผลลัพธ์ แล้วออกแบบย้อนกลับว่าขั้นตอนการดำเนินการควรเป็นอย่างไร มีปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง แต่ละกระบวนการมีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure Manual: PM) ประกอบด้วย ข้อมูลนำเข้า ผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ผังงาน (Workflow) เอกสารที่ใช้และตัวบ่งชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (รายละเอียดตามภาพที่ 4 แนวคิดในการออกแบบและจัดการกระบวนการ) - มีกระบวนการติดตามจากการประเมินตามวงรอบของลักษณะงาน เช่น รายภาคการศึกษา รายปีการศึกษา	จำนวนระบบงานและกระบวนการทำงานที่ได้ถูกพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 7 ระบบ	ฝ่าย IT
(3) สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน		- มีระบบงานหลักที่สำคัญ ได้แก่ ○ การเปิดหลักสูตรใหม่ การปรับปรุง หรือการปิดหลักสูตร ○ การจัดการเรียนการสอน Productive Education ○ การให้บริการนักศึกษา ○ การส่งเสริมงานวิจัย ภาพที่ 5 ตัวอย่างกระบวนการการให้บริการนักศึกษา		

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติการ				
(1) วิธีการที่สถาบันใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล	Reduce assets and associated expenses (-10%)	มี KPI ในการลดต้นทุนการปฏิบัติงานของหน้วยงานที่เกี่ยวข้อง	-0.12%	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
(2) การบริหารความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิผล	มีคู่มือปฏิบัติ	แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารกรณีฉุกเฉิน ทำหน้าที่บริหารจัดการเหตุการณ์จากภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย โดยมีแผนภาวะฉุกเฉินจากเหตุต่างๆ ให้หน่วยงานใช้เป็นคู่มือปฏิบัติ ซึ่งมีการแยกเป็นแผนปฏิบัติแต่ละขั้นตอนตามหลักการ 2P2R ได้แก่ แผนการป้องกันเหตุ Prevention แผนการเตรียมรับเหตุ Preparedness แผนการตอบโต้เหตุ Response แผนการฟื้นฟูเยียวยา Recovery พร้อมระบุชื่อหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ แผนภาวะฉุกเฉินจากภัยพิบัติ ประกอบด้วยแผนบริหารจัดการอัคคีภัย แผนบริหารจัดการภัยแผ่นดินไหว และแผนบริหารจัดการอุทกภัย	คู่มือปฏิบัติ	ฝ่ายแผนงาน
(3) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่ออนาคต และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	% of Courses/ Curriculum Designed for New Business, Digital and AEC+China (40)	ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมทั้งที่เป็นสินค้า (เช่น หลักสูตรใหม่) และเป็นกระบวนการ	% of Courses/ Curriculum Designed for New Business, Digital and AEC+China = 30.2%	คณะ

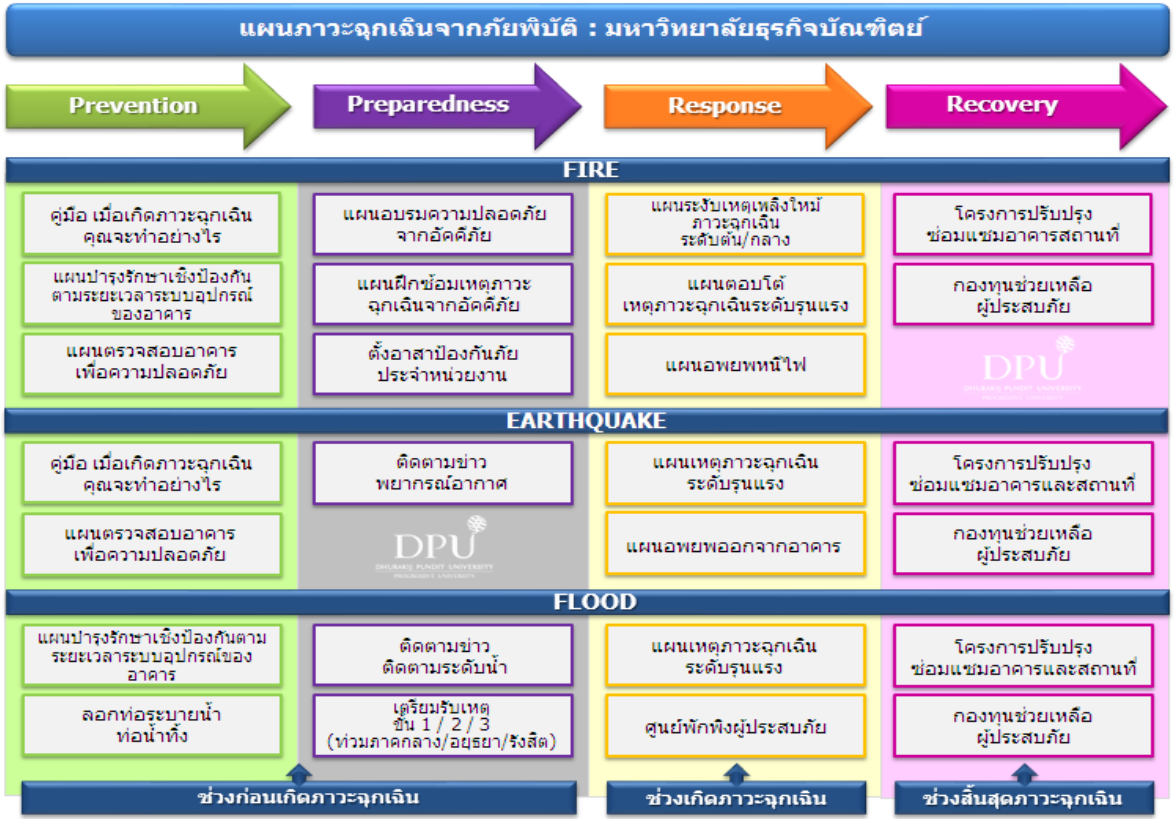
ภาพที่ 4 แนวคิดในการออกแบบและจัดการกระบวนการ



ภาพที่ 5 ตัวอย่างกระบวนการการให้บริการนักศึกษา



ภาพที่ 6 แผนภาวะฉุกเฉิน



หมวด 7 ผลลัพธ์

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ				
(ก) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า				
7.1.1 % AEC+China Content in each course	10	- กำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ในระดับคณะและมหาวิทยาลัย - กำหนดสมรรถนะหรือทักษะที่สำคัญ 7 ด้านที่จำเป็นสำหรับนักศึกษา ทั้งนี้มีการออกแบบในรายวิชาให้มีการสร้างและประเมินทักษะเหล่านี้อย่างต่อเนื่องตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษา ได้แก่ - ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ - ทักษะการคิดวิเคราะห์ - ทักษะความคิดสร้างสรรค์ - ทักษะการแก้ปัญหา - ทักษะการทำงานเป็นทีม - ทักษะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี - ทักษะการสื่อสาร สายงานกิจการนักศึกษาได้นำเอาสมรรถนะหรือทักษะเหล่านี้มาจัดทำเป็นคุณลักษณะพึงประสงค์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และจัดกิจกรรมพัฒนาให้สอดคล้องกัน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ	4.0	คณะ
7.1.2 % of students join placement /case competition /enterprise projects at year 3/4	20		14.2	คณะ
7.1.3 % of content designed and executed by leading business, public communities	20		13.1	คณะ
7.1.4 % of student registration in classes designed for Thailand 4.0	40		30.2	คณะ
7.1.5 % Students enrolled in international program or bilingual program	0		4.5	คณะ
7.1.6 % of students pass minimum test for English / Chinese	10		1.6/4.0	คณะ
7.1.7 % of content taught thru digital learning, multimedia, role play, simulation, social media	10		6.1	คณะ

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		นักศึกษา มีดังนี้ - คิดแก้ปัญหา - คิดวิเคราะห์ - การเป็นผู้ประกอบการ - ทักษะการทำงานเป็นทีม - รู้และเข้าใจวัฒนธรรม AEC + China - การใช้ทักษะ IT Digital - ปรับปรุงเนื้อหาวิชาในหมวดศึกษาทั่วไป เน้นให้นักศึกษาลงมือทำเอง ทดลองเอง ได้ลองผิดลองถูก ปรับสภาพห้องเรียนใหม่ และ Maker space ให้เหมาะกับการเรียนรู้แบบทดลอง จัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดทั้งในและต่างประเทศให้เป็นเครื่องมือในการทดลองทำ ลดการบรรยาย เน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้ ได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์และผลิตชิ้นงานด้วยตนเอง การประเมินผลการเรียนรู้จะวัดจากความสำเร็จของชิ้นงาน เน้นสิ่งที่นักศึกษาได้เรียนรู้ เน้นการพัฒนาทักษะของนักศึกษาในแต่ละชั้นปีที่นักศึกษาเติบโตขึ้น - ในระดับคณะ แต่ละคณะกำหนดกลไกของตนในพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย เช่น การเพิ่มกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับ AEC+China การปรับปรุงสื่อการสอนให้ทันสมัยน่าสนใจ เช่น Infographic, multi media		

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
7.1.8 Average no. of years of faculty member's work experience in Thailand 4.0 domain (years)	1	- กำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ในระดับคณะและมหาวิทยาลัย - วิเคราะห์และส่งเสริม competency ของอาจารย์ผู้สอน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย - พัฒนาอาจารย์ในโครงการ Tuesday Training ซึ่งจัดทุกวันอังคารทุกสัปดาห์ ตลอดปีการศึกษา การอบรมเน้นให้คณาจารย์ได้รับรู้เทคโนโลยีใหม่ ธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ (Startup) เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการสอน นวัตกรรมการเรียนการสอน การอบรมประกอบด้วย 4 โมดูล คือ Educational Technology, Thailand 4.0 and AEC+China, IT Champion และ Research for Beginner - จัด Research Bootcamp และโครงการเจได เพื่อส่งเสริมการตีพิมพ์ใน scopus - กำหนด theme การวิจัยที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ - จัดตั้งศูนย์ Praxis รายงานตรงต่ออธิการบดี โดยให้มีความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนนโยบายเพิ่มรายได้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก - กำหนดให้รายได้บริการวิชาการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ และมีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ Career Path	3.2	คณะ
7.1.9 Average research score per head (สกอ.)	1.0		0.71	คณะ
7.1.10 Number of Published International Researches (related to Industrial 4.0 and AEC+China)	10		35	สายงานวิจัย
7.1.11 Revenue from research and consulting services per faculty member (Million baht)	0.25		0.07	คณะ

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(ข) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน				
7.1.11 Reduce assets and associated expenses	-10.0%		-0.12	สายงานสนับสนุน
7.1.12 ค่าเฉลี่ยร้อยละความสำเร็จของตัวบ่งชี้ที่กำหนดในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	95	กำหนดเป็น KPI ของคณะ หน่วยงาน	39.5	คณะและสายงานสนับสนุน
7.1.13 ร้อยละของจำนวนหลักสูตรที่ผ่านองค์ประกอบที่ 1 ของ สกอ.	90	- มีระบบการประกันคุณภาพภายใน มีการอบรมการเขียน มคอ.7 ผู้ประเมินคุณภาพภายใน การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ - มีการวิเคราะห์คุณภาพของหลักสูตร เพื่อเปิด หรือปิดหลักสูตรที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	92	คณะ
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า				
(ก) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น				
7.2.1 คะแนนความพึงพอใจของนักศึกษา		มีการทบทวนข้อคำถาม และกำหนด segmentation ตามกลุ่มลูกค้า		คณะ และหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา
ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาไทย	4.0		3.58	
ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาอังกฤษ	4.0		3.16	
ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาจีน	4.0		3.11	
ระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรภาษาไทย	4.0		3.94	

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
7.2.2 Student Engagement		มีการปรับปรุง eco system ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การสร้าง maker space การจัดกิจกรรมในและนอกชั้นเรียนที่ทำให้นักศึกษาเกิดสมรรถนะตามที่กำหนด		คณะ และหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา
ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาไทย	4.0		3.61	
ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาอังกฤษ	4.0		3.63	
ระดับปริญญาตรีหลักสูตรภาษาจีน	4.0		3.45	
ระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรภาษาไทย	4.0		3.78	
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร				
(ก) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร				
7.3.1 จำนวนนวัตกรรมในการพัฒนาและบริหารบุคลากร	2	1. New Recruitment Procedure 2. New Performance Management System	2	HR
7.3.2 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ใช้ระบบการประเมิน และตัวชี้วัดแบบใหม่ เทียบกับเป้าหมาย	เป้าหมาย 391 คน: ผู้บริหาร คน 72 อาจารย์ 319 คน	ปรับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสร้างระบบการประเมินฯ และตัวชี้วัดที่เหมาะสม ทั้งในระดับบริหาร สายอาจารย์ และสายงานสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายอาจารย์ ที่ได้มีการวิเคราะห์และนำเสนอมิติในการประเมินฯ แบบใหม่ โดยใช้หลัก T (Teaching) R (Research C (Contribution) A (Academic Service) ซึ่งเป็น Model ที่สามารถปรับเปลี่ยนค่าน้ำหนักได้ ให้เหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละคณะและวิทยาลัย เพื่อสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง	100%	HR
7.3.3 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมเรื่อง Core Value ใหม่ของมหาวิทยาลัย	100%	จัดให้มีการเปิดตัว NEW>DNA ซึ่งเป็น Core Value ใหม่ของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกระดับทั่วทั้งมหาวิทยาลัย จึงได้จัดให้มีการ	97%	HR

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		สัมมนาโดยใช้ชื่อว่า Start up your NEW>DNA Camp โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรทั้งหมด 800 คนได้เข้าร่วมสัมมนาทุกคน เพื่อให้บุคลากรนำเอาหลักของ Core Value ใหม่ไปปรับใช้ในการทำงาน และปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปีการศึกษา 2559 ได้จัด Start up your NEW>DNA Camp 2 รุ่น มีผู้เข้าร่วมสัมมนารวมทั้งสิ้น 133 คน ได้รับผลประเมินโครงการในหัวข้อเรื่องการนำเอาความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เฉลี่ย 86% ทั้งนี้ ในปีการศึกษา 2560 มีแผนที่จะจัดอีก 6 รุ่น		
7.3.4 สัดส่วนของอาจารย์ที่ผ่านการทดสอบทักษะภาษาอังกฤษที่ระดับ TOEIC 600 หรือเทียบเท่า ต่ออาจารย์ทั้งหมดในมหาวิทยาลัย	50%	จัดให้มีหลักสูตรพัฒนาภาษาอังกฤษจำนวน 2 รุ่น รวมผู้เข้าร่วมอบรม 100 คน โดยมีเป้าหมายให้อาจารย์ผู้สอนทุกท่านมีระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ระดับ TOEIC 600 คะแนนขึ้นไปหรือเทียบเท่า ปัจจุบันมีอาจารย์ที่ผ่านการทดสอบทักษะภาษาอังกฤษในระดับดังกล่าวเป็นจำนวน 46% ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมด โดยเพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2558 ประมาณ 4%	46%	HR

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
7.3.5 จำนวนโครงการที่ดำเนินการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อความผูกพันต่อองค์กร	2	การสร้าง Dual Tracks Career Path สร้างเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน เพื่อจูงใจ และเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้เติบโตเคียงคู่กับสายบริหาร การปรับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สะท้อนการปฏิบัติงานและความสำเร็จของการบรรลุวิสัยทัศน์	2	HR
7.3.6 จำนวนอาจารย์ที่ผ่านการอบรม ในโครงการ Tuesday training	300 คน	เริ่มโครงการพัฒนาอาจารย์ Tuesday Training ในปีการศึกษา 2559 ซึ่งจัดทุกวันอังคารทุกสัปดาห์ ตลอดปีการศึกษา การอบรมเน้นให้คณาจารย์ได้รับรู้เทคโนโลยีใหม่ ธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ (Startup) เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการสอน นวัตกรรมการเรียนการสอน การเรียนรู้แบบตนเอง การจัดเนื้อหาให้เหมาะกับการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบ Digital Learning การสอนที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การทำวิจัย การค้นคว้า การเขียนบทความทางวิชาการ การอ้างอิง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการละเมิดลิขสิทธิ์ การพัฒนาภาษาอังกฤษแก่อาจารย์ การเรียนการสอนจำเป็นสอดแทรกภาษาอังกฤษและภาษาจีน ความรู้ทางธุรกิจ ความรู้ทางประชาคมอาเซียนและประเทศจีน รวมทั้งการทำผลงานวิจัย	คน 312	สายงานวิชาการ สายงานวิจัย

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแล				
(ก) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม				
7.4.1 IOD CG index	100	จะดำเนินการ ปีการศึกษา 2560	-	การเงิน
7.4.2 Public knowledge and attitude towards DPU CSR		จะดำเนินการเก็บข้อมูล ปีการศึกษา 2560		ฝ่ายแผนงาน
7.4.3 คะแนนความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของอธิการบดี	3.75	สำรวจความคิดเห็นรายงานผลสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่ออธิการบดี มีผู้ตอบแบบสำรวจ 478 คน	4.04	ฝ่ายแผนงาน และศูนย์บริการวิจัย
7.4.4 คะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารวิสัยทัศน์และดำเนินการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ในเชิงรุกทั่วทั้งองค์กร	3.5	การสื่อสารวิสัยทัศน์ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น เช่น NEW>DNA, การประชุมบุคลากร อาจารย์ ผู้บริหาร	4.09	อธิการบดี
7.4.5 คะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้ความสำคัญกับการสื่อสาร และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังปัญหาและรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการและบุคลากรเพื่อนำไปพัฒนาการบริหารงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	3.5	การสื่อสารวิสัยทัศน์ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น เช่น NEW>DNA, การประชุมบุคลากร อาจารย์ ผู้บริหาร	3.71	อธิการบดี
7.4.6 คะแนนการประเมินมหาวิทยาลัยสีเขียวตามเกณฑ์ UI	4,800	โครงการ Green University	3,867	ฝ่ายแผนงานและนโยบาย
7.4.7 จำนวนหอพักที่เข้าร่วมในโครงการหอพักปลอดยาเสพติด	67	โครงการจัดระเบียบสังคม	67	สายงานกิจการนักศึกษา

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(ข) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ				
7.4.8 Number of New Enrollments (Thai Operations)	4,081	ปรับเปลี่ยนการตลาดในการหานักศึกษาไปสู่การตลาดดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้เกิดการสื่อสารในทางเดียวกันและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น มีการติดตามผลทุกเดือนและรายงานตรงต่ออธิการบดี	3,778	คณะ
7.4.9 Courses/Curriculum Designed for New Business, Digital and AEC+China	40%	นำแนวคิดของ Productive Education มาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน และใช้ core value 4 ด้าน เป็นกรอบในการออกแบบหลักสูตรและการสอน	30.2	คณะ
7.4.10 Number of Published International Researches (related to New Business, Digital and AEC+China)	50	ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ได้แก่ โครงการเจได โครงการ Boot camp	35	สายงานวิจัย
7.4.11 Number of AEC+Chinese Students (Both Thai and Chinese Operations)	3,000	มหาวิทยาลัยทำการตลาดกับประเทศจีนและประเทศในกลุ่ม CLMV อย่างต่อเนื่อง มีการทำ MOU กับสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศเหล่านี้ มีการ Visit สถาบันคู่พันธมิตร และมีการต้อนรับการเยี่ยมเยียนของสถาบันต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	2,808	สายงานวิเทศสัมพันธ์
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบ ประมาณ การเงิน และตลาด				
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด				
7.5.1 % Reduction in current operating cost of current processes	-10%	กำหนดเป็น KPI ประเมินผลงานของทุกหน่วยงาน	-5	สายงานสนับสนุน
7.5.2 %Growth in number of students	-10%	ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในเรื่องการตลาดดิจิทัล	-11	สายงานสนับสนุน

หัวข้อ		เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
	per staff				
7.5.3	% Enrollment growth	+0 %	ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในเรื่องการตลาดดิจิทัล	-7	คณะ
7.5.4	Average tuition fee (Baht/Head)	60,000		60,000	คณะ
7.5.5	Student engagement	4.0	ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในเรื่องมีการปรับปรุง eco system ของมหาวิทยาลัย และ redesign หลักสูตรและการเรียนการสอน	3.82	คณะ
7.5.6	Academic reputation in target communities through various marketing channels		จะดำเนินการเก็บข้อมูล ปีการศึกษา 2561		
7.5.7	Alumni engagement		จะดำเนินการเก็บข้อมูล ปีการศึกษา 2561		
7.5.8	Employer reputation in Thailand 4.0 domain		จะดำเนินการเก็บข้อมูล ปีการศึกษา 2561		
7.5.9	Graduate employment in Thailand 4.0 domain		จะดำเนินการเก็บข้อมูล ปีการศึกษา 2561		
7.5.10	Student (and prospect) engagement in each key marketing channel	Top 5	สำรวจข้อมูลวิจัยสถาบัน	Top 6	สายงานสื่อสารแบรนด์