

แผนพัฒนาคุณภาพ (EdPEx Improvement plan)

ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2565



Plan 4 การบริหารคนเพื่อให้งานบรรลุผล

- ค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
- ทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กร เพื่อเสริมสร้างรายได้เปรียบกลยุทธ์
- ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างและรูปแบบการบริหารบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางองค์กร กลยุทธ์ และระบบงานใหม่
- ทบทวนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญตามสมรรถนะหลักขององค์กร
- พัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- ประเมินความผูกพันของบุคลากร



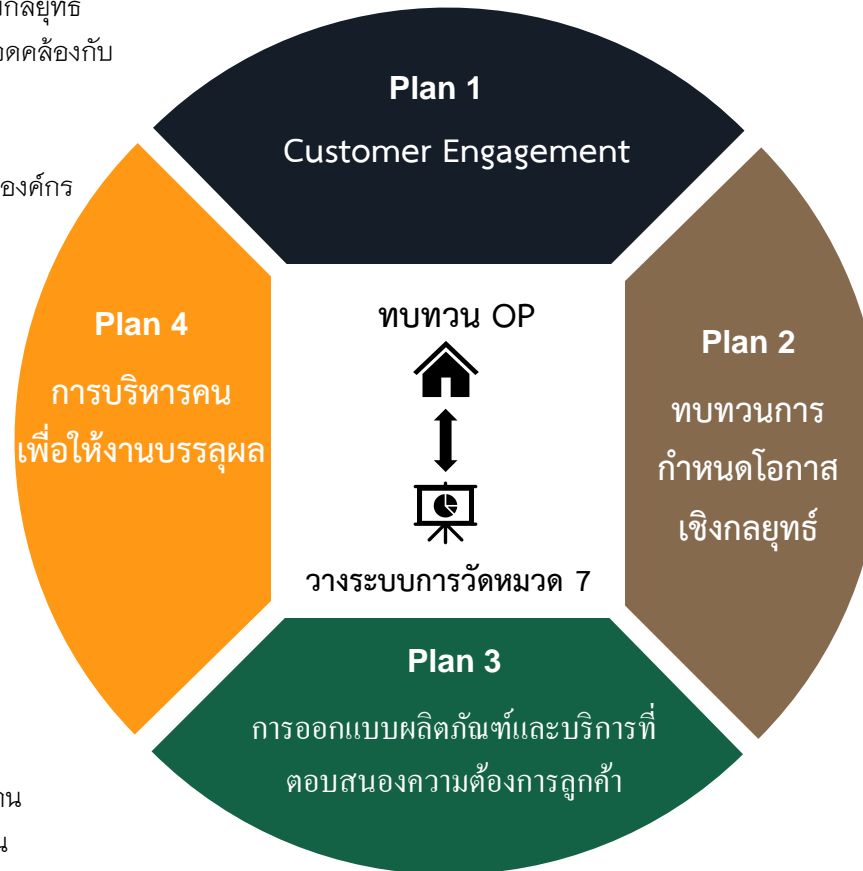
Plan 3 การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ

- ออกแบบ Work system & Process
- ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ผ่านกิจกรรม VRU Operation Focus
- ติดตามประเมินกระบวนการทำงาน
- ปรับปรุงกระบวนการโดยใช้ Lean Management
- นำผล Feedback กำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานใหม่
- นำไปจัดการ KM ในหมวดที่ 4 เพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการทำงาน
- ปรับปรุงแผนการเตรียมพร้อมต่อภาวะภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน



Plan 1 Customer Engagement

- ทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด
- รับฟังเสียงลูกค้าตามกลุ่มที่จำแนก
- วิเคราะห์ข้อมูลกำหนดความต้องการที่สำคัญและนำไปออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ
- Customer Satisfaction Survey โดยใช้ ลูกค้าสีกลับ และแบบสอบถามในการประเมิน
- นำผลการประเมินที่เป็น Pain Point หรือข้อร้องเรียนมาแก้ไขเชิงระบบ(จัดทำกลยุทธ์) ปรับมาตรการไม่ให้เกิดซ้ำ



Plan 2 ทบทวนการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์

- ปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล และการกำหนดกลยุทธ์ โดยใช้ Scenario Planning และ Foresight วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์
- ค้นหาสภาพการณ์ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัย
- วิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางที่จะตอบสนองโอกาสเชิงกลยุทธ์
- ประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน
- วิเคราะห์ Vision Gap ศักยภาพองค์กร
- ติดตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เพื่อนำสู่การทบทวนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทุกไตรมาส
- รายงานผลการดำเนินงานเสนอผลการดำเนินงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมายหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น ให้ กบ. พิจารณาปรับแผนระหว่างปี ปรับงบประมาณ และค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์



แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement plan)

ประจำปีการศึกษา 2565

(จากผลการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2564)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 1) โอกาสในการปรับปรุงจากผลการตรวจประเมินหมวดที่ 1-6

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง					
OFI 1	ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และทิศทางการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง (VEC) ผ่านกระบวนการสื่อสารที่ปรับปรุงเป็น 5 ขั้นตอน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ตามตารางที่ 1.1-3 ไปยังบุคลากร นักศึกษา ชุมชนท้องถิ่น ที่จะทั่วถึงทุกกลุ่ม และสามารถกระตุ้นให้การสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา และการสื่อสาร RED-Model ช่องทางใดมีประสิทธิภาพ	- พัฒนาเครื่องมือการประเมินเพื่อวัดช่องทางการสื่อสารและเลือกช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับบริบทของทุกกลุ่มผู้รับสาร โดยมีการทบทวนวิธีการ รูปแบบการวัดผล (ปรับ 1.1-3 ช่องทางการสื่อสาร) - นำผลจากผลลัพธ์หมวด 7 มาทบทวนเพื่อปรับปรุงช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ		ธ.ค.65-ม.ค.66	<ul style="list-style-type: none"> • กองนโยบายและแผน • งานสื่อสารองค์กร
OFI 2	ไม่ชัดเจนว่าการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จของผู้บริหารระดับสูง (VEC) อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด 19 ที่ทำให้มหาวิทยาลัยฯ ประสบความสำเร็จได้ในอนาคต สามารถตอบสนองต่อการการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันในมิติต่าง ๆ ไม่ชัดเจนว่าการดำเนินการใน 5 ประเด็นตามตารางที่ 1.1-4 เช่น การกำหนด OKRs การวางกลยุทธ์และถ่ายทอดไปยังกลุ่มต่าง ๆ การทำให้เกิดความคล่องตัว จะช่วยให้เกิดการบรรลุพันธกิจ โดยเชื่อมโยงสู่แผนกลยุทธ์ มรว 5 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี สมรรถนะหลัก ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อย่างไร	- เพิ่มผลลัพธ์ที่สะท้อนการดำเนินการที่เกิดจากการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จของผู้บริหารระดับสูง - เพิ่มระบบการประเมินเพื่อ - เอาผลลัพธ์การดำเนินการตามตัวชี้วัดวิสัยทัศน์มาทบทวนเพื่อปรับปรุงแนวทางการสร้างสภาพแวดล้อม		ก.พ-มี.ค.66	<ul style="list-style-type: none"> • กองนโยบายและแผน
OFI 3	ไม่ชัดเจนว่าการดำเนินการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง 4 ขั้นตอน ของผู้บริหารระดับสูง (VEC) ตามตารางที่ 1.1-5 และการนำ OKRs มาเป็นเครื่องมือหลักในการผลักดันการดำเนินงานให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร การคำนึงถึงประเด็นดังกล่าวอาจจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถบรรลุพันธกิจ 4 ด้าน และวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้	- กำหนดวิธีการการปฏิบัติอย่างจริงจังและกระบวนการกำกับติดตาม (เพิ่มวิธีการในตาราง 1.1-5) เสนอผู้นำถึงวิธีการปฏิบัติ - การติดตามผลการดำเนินงานโดยคกก.บริหารทุกเดือน		ต.ค.65-ก.ย.66	<ul style="list-style-type: none"> • สำนักงานอธิการบดี

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม					
OFI 4	มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นชัดเจนถึงวิธีการนำผลประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้บริหารรายบุคคล โดยคณะกรรมการที่กำกับดูแล รวมถึงไม่แสดงระบบการประเมินผลการดำเนินงาน จากการใช้ประกาศมาตรฐานภาระงานตามวัตถุประสงค์ของ มหาวิทยาลัยฯ (ด้วย OKRs) ที่มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564 เพื่อกำหนดค่าตอบแทนในระดับต่าง ๆ และใช้ผลการประเมินเพื่อการพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์กร ตลอดจนการทบทวนผลการประเมินและข้อมูลป้อนกลับที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผลสำรวจการประเมินการดำเนินงานของผู้หน้าที่ได้จากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ	- นำผลการประเมินจากคกก. ประเมินอธิการบดีและมหาวิทยาลัยมาทำแผนพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้บริหารรายบุคคล และนำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย		ต.ค.- ธ.ค.65	<ul style="list-style-type: none"> งานสภามหาวิทยาลัย
OFI 5	ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและทำให้มั่นใจว่าการจัดการศึกษา วิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการเป็นไปตามกฎหมาย จริยธรรมและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคม รวมทั้งการกำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบของบุคลากรและนักศึกษา เนื่องจากวิธีปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ของมหาวิทยาลัยฯ ตามตารางที่ 1.2-2 เป็นเพียงวิธีการปฏิบัติตามประเด็นทางกฎหมายเท่านั้น และไม่พบผลลัพธ์ของการดำเนินการของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่กล่าวถึง	- กำหนดให้ทุกหน่วยงานที่ดำเนินการนำผลการดำเนินงานมาเขียนให้เห็นประสิทธิผลของการดำเนินการตามผลลัพธ์และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ปรับตาราง 1.2-2)		ต.ค.65-ก.ย.66	<ul style="list-style-type: none"> งานนิติการ หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจ
2.1 การจัดทำกลยุทธ์					
OFI 6	มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นถึงการทบทวน ปรับปรุงวิธีการกำหนด โอกาสเชิงกลยุทธ์ในการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ เช่น ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์จากการนำเครื่องมือการมองอนาคต (Foresight) ร่วมกับการใช้เครื่องมือ SWOT Analysis มาทำการวิเคราะห์ คาดการณ์ และอธิบายการเปลี่ยนแปลงในอนาคต กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร	1.ปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล และการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ โดยคณะกรรมการร่างยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยระดมสมอง โดยนำเครื่องมือ scenario planning และ Foresight มาวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรมใหม่ 2.ค้นหาเหตุการณ์/สภาพการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัย ทั้งเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบัน ประเมินแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น และปัจจัยที่จะกระตุ้นให้เกิดเหตุการณ์นั้นๆ		ต.ค.65 – ม.ค.66	<ul style="list-style-type: none"> กองนโยบายและแผน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	ไม่พบความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ตามภาพที่ 2.1-1 จะกระตุ้นทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร	3.ทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะตอบสนองต่อโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยคำนึงถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งอาศัยข้อมูลจากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 4.ประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (ดำเนินการในช่วงขั้นตอนที่ 1 ของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ มรวอ.)			
OFI 7	ไม่ชัดเจนว่า มหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดและพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อแสดงถึงเป้าหมายที่ชัดเจนของมหาวิทยาลัย หรือ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขันหรือประเด็นทางสังคมและข้อได้เปรียบของสถาบันตามแผนยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี แผนกลยุทธ์ 5 ปี และแผนปฏิบัติการ และไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้า ตลาด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญอย่างไร ความชัดเจนดังกล่าวอาจช่วยให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายในระยะยาวและเอาชนะคู่แข่งขั้นได้	กบ. มหาวิทยาลัย ร่วมกันวิเคราะห์ Vision Gap ศักยภาพองค์กร และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA) Intelligent risk และ Innovation ที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายในระยะยาวและเอาชนะคู่แข่งขั้นของมหาวิทยาลัย และสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้า ของตลาด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ (ในขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ มรวอ.)		ม.ค.- ก.พ.66	• กองนโยบายและแผน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

OFI 8	มีข้อมูลจำกัดที่แสดงให้เห็นการทบทวน/ปรับปรุงที่เป็นระบบในกระบวนการต่างในการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เช่น แนวทางในการวัดผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยรวม การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ การดำเนินการทบทวนกระบวนการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขัน	คณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ฯ มีการติดตามทุกไตรมาส และมีรายงานผลการดำเนินให้ กบ. รับทราบทุก 6 เดือน หากมีการแจ้งเตือนผลการดำเนินงานจาก <ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหาร คณะกรรมการติดตามประเมินผลฯ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะอนุกรรมการสภามหาวิทยาลัยด้านการเงินและงบประมาณ คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย ว่าผลการดำเนินงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้		มี.ค.-ก.ย.66	• กองนโยบายและแผน
-------	---	---	--	--------------	-------------------

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> - เสนอผลการดำเนินงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น ให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณา - คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ให้แนวทางข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง หรือกำหนดแนวทางการดำเนินงาน - รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางที่ กบ.ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย 			
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า					
OFI 9	ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของการมีปฏิสัมพันธ์ และสังเกตลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ ทั้งในกลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง เช่น สารสนเทศที่ได้จากการรับฟังลูกค้าแต่ละกลุ่มนั้นมีการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิผลตามที่ระบุถึงการนำข้อมูลไปใช้ใน ตามตารางที่ 3.1-1 รวมถึงไม่ชัดเจนถึงการเชื่อมโยงผลลัพธ์ที่ระบุไว้แสดงให้เห็นถึงการนำสารสนเทศเหล่านั้นไปใช้อย่างไร การดำเนินการที่มุ่งเน้นประสิทธิผลจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มช่องทางหรือวิธีการสังเกตลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้กับลูกค้าทุกกลุ่ม เช่น การเพิ่มลูกค้าลึกลับ 2. ปรับวิธีการนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงการเชื่อมโยงผลลัพธ์ที่นำสารสนเทศนั้นไปใช้ 	ผลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าทุกกลุ่ม	ต.ค.- ธ.ค.65	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์
OFI 10	ไม่พบว่ามหาวิทยาลัยฯ มีการนำสารสนเทศที่ได้จากการค้นหาความจำเป็นและความต้องการมาปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรและบริการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ และกระบวนการจัดการเรียนการสอนแบบ ABCD ที่เน้นตอบโจทย์ความต้องการกำลังคน 4 clusters และไม่พบการนำไปปรับปรุงพัฒนาด้านวิจัย และการบริการวิชาการ โดยเฉพาะการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้ เช่น ชุมชนในพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสระแก้ว ผู้ปกครองนักเรียนสาธิต และผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. วางแผนการนำสารสนเทศที่ได้จากการค้นหาความจำเป็นและความต้องการมาปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรและบริการอย่างเป็นระบบ 2. วางแผนการปรับปรุงพัฒนาด้านวิจัยและบริการวิชาการ 		ต.ค.65-ก.ย.66	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์
3.2 ความผูกพันของลูกค้า					

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
OFI 11	มหาวิทยาลัยฯ ไม่แสดงวิธีการในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับคู่แข่งและประเด็นการแข่งขัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรภาพที่ OP 2ก-1 รวมทั้งไม่ชัดเจนถึงวิธีการใช้แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร	1. วางแผนการกำหนดคู่แข่งและประเด็นการแข่งขัน 2. วางแผนรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับคู่แข่งและประเด็นการแข่งขัน	ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าทุกกลุ่ม	ต.ค.65-ก.ย.66	• คณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์
OFI 12	ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการทบทวนกระบวนการการนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จาก VRU Customer Model ชั้นตอนที่ 4 และ 5 และ VRU-VOC ชั้นตอนที่ 5 และ 6 (analysis, improve, control) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ ไม่พบการนำข้อมูลของลูกค้าและตลาดมาใช้ในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนมากขึ้น เช่น การเลือกสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบและการจัดการด้านการบริการ การใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถใช้อุณหภูมิสารสนเทศของลูกค้าเพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม เพื่อปรับปรุงและตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่ม	1. ทบทวนกระบวนการการนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จาก VRU Customer Model ชั้นตอนที่ 4 และ 5 และ VRU-VOC ชั้นตอนที่ 5 และ 6 (analysis, improve, control) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ 2. ทบทวนและวางแผนการนำข้อมูลของลูกค้ามาพัฒนาการบริการ	ผลประเมินความผูกพันของลูกค้าทุกกลุ่ม	ต.ค.65-ก.ย.66	• คณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ					
OFI 13	ไม่ชัดเจนว่า มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการคัดเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่ใช้เพื่อการตัดสินใจเชิงแข่งขันสู่ความเป็นเลิศ จากชั้นตอน ตามภาพที่ 4.1-2 อย่างไร การมีแนวทางดังกล่าวอาจทำให้องค์กรเข้าใจกระบวนการดำเนินการ	1. คัดเลือกตัววัดที่จำเป็นต้องเทียบเคียง และคู่เทียบที่จะใช้เปรียบเทียบผลการดำเนินการ 2. เสาะหาแหล่งเปรียบเทียบข้อมูล 3. กำหนดแนวทางหรือวิธีการ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ในการเทียบเคียง 4. ทบทวนประสิทธิผลของการคัดเลือกและใช้ประโยชน์ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ คอยปรับเปลี่ยนคู่เทียบหากผลการดำเนินการดีกว่าคู่แข่งหรือคู่เปรียบเทียบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้ทำ		เม.ย.-ก.ย.66	• กองนโยบายและแผน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		การหาคู่เปรียบเทียบกับใหม่ที่เก่งกว่า และหาทางยกระดับผลการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น			
OFI 14	มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นวิธีการที่เป็นระบบในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ไม่พบความเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนการวัดผลการดำเนินการตามภาพที่ 4.1-3 การนำเสนอผลในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการที่นำเสนอเป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการการทำงาน หรือ กลยุทธ์ การมีระบบคาดการณ์ผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยฯ ในอนาคตที่แม่นยำ อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการเพื่อเข้าสู่แผนกลยุทธ์ 20 ปี ระยะที่ 2 อย่างมั่นคง	1. นำผลการดำเนินการในอดีตของมหาวิทยาลัยฯ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในภายนอกในอนาคต รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ที่ได้จากการทำกลยุทธ์ มา กำหนดค่าคาดการณ์ 2. ติดตามและวิเคราะห์ 3. ทบทวนผลการดำเนินการ 4. ปรับปรุงค่าคาดการณ์ 5. ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ และปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	1. จำนวนนวัตกรรมจากการติดตามและประเมินผล 2. จำนวนตัวชี้วัดที่ได้รับการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นตามแผน	ต.ค.65 – ก.ย.66	• กองนโยบายและแผน
OFI 15	มีหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ ในเรื่องกระบวนการวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงาน เช่น ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการประเมินและปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (SIS) ระบบบริหารด้านงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และพัสดุ (ERP) มาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานในระดับโครงการและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ การระบุการดำเนินการตั้งอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และแสดงตัวอย่างของการใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ตัวอย่างนวัตกรรม หรือการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น	6. สร้างนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ให้กลายเป็นวัฒนธรรมที่ฝังลึกอยู่ในองค์กร 7. ถอดบทเรียนและหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ 8. นำไปจัดการความรู้ KM			
4.2 การจัดการสารสนเทศ และความรู้					
OFI 16	มหาวิทยาลัยฯ ไม่แสดงให้เห็นชัดเจนถึงการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกพร้อมใช้ และง่ายต่อการใช้งาน การดำเนินการจัดการเรื่องดังกล่าวอาจทำให้องค์กรมีความพร้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสนับสนุนการจัดหลักสูตรและบริการ และบรรลุพันธกิจสำคัญขององค์กร	ปรับปรุงการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกพร้อมใช้และง่ายต่อการใช้งาน ดังนี้ 1. ออกแบบ/ปรับปรุง ระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล โครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ให้เป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อความสะดวกพร้อมใช้	1. สถิติการถูกบุกรุกหรือโจมตี ของระบบ IT 2. ร้อยละของระบบที่สามารถกู้คืนจากการถูกโจมตีได้ใน 24 ชั่วโมง	ต.ค.65 – ก.ย.66	• ศูนย์คอมพิวเตอร์

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		2. คัดเลือกและติดตั้งระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล รวมถึงฮาร์ดแวร์ที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน (Q1) 3. บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล ให้สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้อยู่เสมอ			
OFI 17	ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ ใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานประจำวัน หรือเรื่องที่มีผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง การมุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งสถาบัน รวมทั้งเรื่องที่เกิดจากการมองเห็นโอกาสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและการสร้างนวัตกรรม เพื่อบรรลุพันธกิจและมุ่งสู่วิสัยทัศน์	1 นำผลจากกระบวนการ 4.1 ข ที่เป็นสีแดง เหลือง ส้ม ส่งต่อให้กับ คณะทำงาน Team KM ISO เพื่อประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่มีผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง 2 นำประเด็นที่ได้จากการจัดลำดับส่งต่อให้คณะกรรมการ KM เพื่อปรับปรุงแก้ไข ผ่านกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3 เสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยผ่านการดำเนินการระดับนโยบาย	1 จำนวนองค์ความรู้ใหม่ 2 จำนวนระบบงานที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข	ม.ค – ก.ย.66	• คณะกรรมการ KM
OFI 18	มีหลักฐานไม่เพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าวิธีการที่ มหาวิทยาลัยฯ ใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไป ในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กรมีความเป็นระบบและมีประสิทธิผล เช่น ไม่ชัดเจนว่า กระบวนการบอกเล่าเรื่องเล่าความสำเร็จ (Story Telling) รายการ Talk and Share@Valaya 12 เรื่อง 12 เดือน เรื่องเล่าเราพลัง ของมหาวิทยาลัยฯ ใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานประจำวัน หรือเรื่องที่มีผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง				
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
OFI 19	ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญในด้านการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป เช่น การเตรียมสมรรถนะบุคลากรสำหรับอนาคต เพื่อรองรับการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่น การปรับปรุงแบบวิธีการทำงาน หรือกระบวนการจ้างงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการเตรียมอาจารย์เพื่อให้สามารถสอน / วิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการเตรียมอาจารย์นักพัฒนาการจัดการ	1. ทบทวนวิธีการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรที่มหาวิทยาลัยต้องการในปัจจุบัน และในอนาคตตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 2. นำผลการประเมินมาวางแผนในการสร้างและพัฒนาความรู้ทักษะ ตลอดจนสมรรถนะของบุคลากร ในเรื่องที่สำคัญและสำคัญต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัย 3. ติดตามความสำเร็จและผลที่ได้รับจากการดำเนินการตามแผนสร้างขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อนำผลมาทบทวน		ต.ค.65 – ก.ย.66	• งานบริหารงานบุคคล

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	เรียนรู้ การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้	ประสิทธิผลของการประเมิน วิเคราะห์ และวางแผนด้านบุคลากรในวงรอบถัดไป 4.กำหนดวงรอบและช่วงเวลาที่จะดำเนินการ และสอดคล้องกับวงรอบของการจัดทำแผนกลยุทธ์			
OFI 20	2.ไม่ชัดเจนถึงวิธีการในการจัดระบบและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานทำงานบรรลุผล การใช้ P3 Effectiveness (Empower, KM, Innovation, Assessment) ของ E-WisH Model ตามภาพที่ 5.1-1 การใช้ระบบ coaching การนำค่านิยม VALAYA ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างไร และได้คำนึงถึงสมรรถนะหลัก “บูรณาการพันธกิจสัมพันธ์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น” หรือไม่ การมีวิธีการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจังอาจส่งผลต่อการรักษาสมรรถนะหลักขององค์กรและการบรรลุวิสัยทัศน์ในอนาคต	1. ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างและรูปแบบบริหารบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางองค์กร กลยุทธ์ และระบบงาน 2. ทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กร เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญตามสมรรถนะหลักขององค์กร 4. จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจทั้งในด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการของบุคลากร 5. ประเมินประสิทธิผลของการวางโครงสร้าง การจัดรูปแบบการทำงาน และระบบบริหารบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง ตามวงรอบของการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อนำผลไปปรับปรุงวิธีการในปีถัดไป		ต.ค.65 – ก.ย.66	• งานบริหารงานบุคคล
5.2 ความผูกพันของบุคลากร					
OFI 21	ไม่ชัดเจนว่าวิธีการที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร ที่ระบุไว้ เช่น ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนดตามภาพที่ OP1k-5 ไม่มีการจำแนกตามกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนซึ่งบุคลากรเหล่านี้มาจากประเภทการจ้างงานที่แตกต่างกัน การกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนที่ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของบุคลากรจะช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ ขับเคลื่อนความผูกพันได้ดียิ่งขึ้น	1. รวบรวมข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในอดีต สถิติการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ผลสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ผล Exit Interview 2. นำผลมาวิเคราะห์ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน 3. ทำการสำรวจบุคลากรในแต่ละกลุ่ม เพื่อจัดลำดับความสำคัญ 4. จัดอภิปรายแสดงความคิดเห็น เพื่อให้มั่นใจว่าปัจจัยที่ได้เป็นปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างแท้จริง 5. ทบทวนวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพัน ทุก 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่ายังคงเป็นปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญของ VRU อยู่		ต.ค.- ธ.ค.65	• งานบริหารงานบุคคล
OFI 22	มีหลักฐานไม่เพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า วิธีการที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรมีประสิทธิผลเพียงพอที่จะทำให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการ	1. สร้างวัฒนธรรมเพื่อให้เกิดบรรยากาศแบบ Supportive Environment		ต.ค.- ธ.ค.65	• งานบริหารงานบุคคล

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน เช่น ไม่ชัดเจนว่าการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับหน่วยงานภายใน คณะ วิทยาลัย ศูนย์ สำนัก รร.สาธิตฯ ตลอดจนถึงในระดับงานของหน่วยงานภายใต้สังกัดกองกลาง 14 งาน เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร "พัฒนานวัตกรรม มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ร่วมพัฒนาท้องถิ่น" ภายใต้ค่านิยมหลัก : VALAYA เพื่อส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันเกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นอย่างไร และ ไม่พบแนวทางที่ทำให้มั่นใจได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของความคิด วัฒนธรรมและวิถีคิดของบุคลากร</p>	<p>2.ปรับทัศนคติของบุคลากรทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทาง กล้าแสดงความคิดเห็น โดยไม่รู้สึกว่าจะเกิดผลเสียต่อตนเอง และลดบรรยากาศแบบ non-Supportive ที่พนักงานจะหวาดกลัว ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เพราะเกรงว่าจะเกิดผลร้ายกับตนเอง</p> <p>3.เพิ่มเกณฑ์การประเมินสมรรถนะการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นผู้อื่นในแบบประเมินภาระงาน</p> <p>4. ประเมินสมรรถนะการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสามารถประเมินผู้บังคับบัญชาได้</p> <p>5.บุคลากรที่มีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ จะถูกนำไปปรับทัศนคติ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมด้านการสื่อสารต่อไป</p>			
OFI 23	<p>ไม่ชัดเจนว่าวิธีประเมินระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ VRU Employee Success Model ตามภาพที่ 5.2-3 จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ตัวอย่างเช่น การประเมินผลทันทีหลังอบรม สะท้อนถึงการประเมินโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ และการประเมินจากการติดตามผลการนำองค์ความรู้และทักษะฯ ไปใช้ในการปฏิบัติการ เป็นการติดตามผลลัพธ์ที่บุคลากรเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ไม่ได้แสดงการกำหนดสมรรถนะหรือพฤติกรรมให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้และพัฒนาต้องนำความรู้และทักษะไปใช้ในการพัฒนางานของตนเอง และไม่แสดงประสิทธิผลที่เกิดขึ้น</p>	<p>1.สำรวจความต้องการด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่เป็นความต้องการของบุคลากร และที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นของการบริหาร</p> <p>2.จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development) โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ส่วนตัวด้านอาชีพ การงานและการเรียนรู้ประกอบ</p> <p>3.บุคลากรเข้าร่วมพัฒนาตามแผนที่กำหนด เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาสู่การปฏิบัติได้จริงในองค์กร</p> <p>4.ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานประเมินผลการพัฒนาภายหลังการเรียนรู้และพัฒนา</p> <p>5.ปรับปรุงแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติ และอุปนิสัยใหม่ในการทำงาน</p>		ม.ค.- มี.ค.66	<ul style="list-style-type: none"> งานพัฒนาอาจารย์และบุคลากรมืออาชีพ
OFI 24	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ และการสืบทอดผู้นำในอนาคต เช่น กำหนดนโยบาย ขั้นตอนการดำเนินการที่จำแนกตามกลุ่มบุคลากร/สายวิชาชีพ/สายการบริหาร รวมถึงการสืบทอดตำแหน่ง ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจเสริมสร้างความผูกพัน</p>	<p>การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน</p> <p>1. กำหนด Career Path ให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม</p> <p>2. จัดทำแบบสังเขปประสบการณ์และผลงาน (Job Profile) ของแต่ละตำแหน่ง เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง (Accountability) ผลสัมฤทธิ์หลักของงาน (KRA) ตัวชี้วัดผลการ</p>		มี.ค. - ก.ย.66	<ul style="list-style-type: none"> งานพัฒนาอาจารย์และบุคลากรมืออาชีพ

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถที่มีต่อสมรรถนะในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	<p>ปฏิบัติงานหลัก (KPI) ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง รวมทั้งจัดทำเกณฑ์การพิจารณาเพื่อก้าวสู่ตำแหน่ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. ทำการประเมินสมรรถนะของบุคลากร เทียบกับสมรรถนะที่ต้องการตาม Career Path 4. จัดทำแผนพัฒนาบุคคลจำแนกตามกลุ่มบุคลากร 5. จัดการเรียนรู้และพัฒนาตามแผน 6. ทำการประเมินผลและบรรจุเข้าสู่ตำแหน่ง 7. ประเมินความสำเร็จของการจัดความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อหาทางปรับปรุงวิธีการที่ใช้ให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป <p>การวางแผนสืบทอดผู้นำในอนาคต</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดตำแหน่งที่สำคัญที่ต้องมีการเตรียมผู้สืบทอด 2. กำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือก 3. ทำการประเมินและคัดเลือกผู้ที่มีศักยภาพในการสืบทอดตำแหน่ง 4. จัดโปรแกรมพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะที่ยังขาดอยู่ 5. ทำการประเมินศักยภาพและสมรรถนะและเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งเมื่อโอกาสมาถึง 6. ประเมินความสำเร็จของการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง เพื่อหาทางปรับปรุงวิธีการที่ใช้ให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป 			
6.1 กระบวนการทำงาน					
OFI 25	ไม่ชัดเจนว่า มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบถ่ายทอดกระบวนการทำงานสู่การปฏิบัติงานประจำวัน ไม่ชัดเจนว่าตัววัดของผลการดำเนินการ และตัววัดภายในกระบวนการที่ใช้ในการถ่ายทอดกระบวนการทำงานสำคัญสู่การปฏิบัติงานประจำวัน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และการบริการฯ เช่น ในกระบวนการออกแบบ จัดการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ข้อกำหนดคือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. นำผู้มีส่วนได้เสียมาร่วมเป็นหนึ่งในข้อกำหนดที่สำคัญในการเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการของมหาวิทยาลัยโดยดำเนินการปรับปรุงกระบวนการเดิมและออกแบบกระบวนการใหม่ในการทำงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น 2. ถ่ายทอดกระบวนการทั้งสองกระบวนการดังกล่าวไปสู่หน่วยงานที่ปฏิบัติ ผ่านกิจกรรม VRU Operation Focus 		ต.ค. – ธ.ค.65	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ EdPEX หมวด 6

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>“หลักสูตรผ่านมาตรฐานตาม สกอ” ในขณะที่ปัจจัยนำเข้าใน CSM SIPOC Model มีทั้งเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. สาขาวิชาชีพ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การศึกษา ยุทธศาสตร์ชาติ สมรรถนะหลักขององค์กร รวมทั้งปรัชญาการจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัยฯ ที่เน้นการเรียนการสอนแบบ ABCD ต้องการให้บัณฑิตเป็นผู้รอบรู้ มีสมรรถนะเป็นผู้ประกอบการ นำการเปลี่ยนแปลงเกิดประโยชน์ต่อสังคม การมีตัววัดที่สะท้อนข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการดังกล่าวจะส่งเสริมค่านิยม มหาวิทยาลัยฯ VALAYA และการเพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มุมมองของลูกค้า</p>	<p>โดยกำหนดแนวทางในการกำกับติดตามในแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน ที่สามารถเชื่อมกับหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัยเช่น คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์/สำนักและต้องตรงตามพันธกิจของหน่วยงานนั้นๆ โดยสามารถดำเนินการต่อเนื่องจากกระบวนการที่มหาวิทยาลัยออกแบบได้ในแบบบูรณาการ โดยในการออกแบบแต่ละกระบวนการจะนำตัวชี้วัดค่านิยมของมหาวิทยาลัยเข้ามาเป็นหนึ่งในข้อกำหนดของกระบวนการในการกำกับติดตาม โดยแบ่งออกเป็น 3 เฟส ดังนี้</p> <p>เฟส 1 Operation Planning Process เฟส 2 Operation Implementation Process เฟส 3 Operation Checking Process</p>			
OFI 26	<p>ไม่ชัดเจนว่าวิธีการที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยใช้ VRU Supply-Network Management 6 ขั้นตอน (identify, Select, Help, Assess, Relationship, Evaluate) มีประสิทธิภาพอย่างไร เช่น ไม่พบว่าขั้นตอนดังกล่าวส่งผลต่อการคัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างไร ทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการ</p> <p>และไม่ชัดเจนถึงการนำกระบวนการจัดการไปสู่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทั้งในกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ในเครือข่ายอุปทานซึ่งมีความแตกต่างกัน การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้มหาวิทยาลัยเกิดความคล่องตัวและความร่วมมือจากผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และส่งผลให้เกิดการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างความเข้าใจแก่หน่วยงานในการนำกระบวนการ CSM SIPOC ทั้ง 6 ขั้นตอนไปใช้ในการคัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ 2. นำผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ในเครือข่ายอุปทาน มาร่วมเป็นหนึ่งในข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อกำหนดคุณสมบัติตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการในการเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการของมหาวิทยาลัย 3. หลังจากนั้น นำกระบวนการจัดการไปสู่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทั้งในกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ในเครือข่ายอุปทานซึ่งมีความแตกต่างกัน ผ่านกิจกรรม VRU Operation Focus โดยแบ่งออกเป็น 3 เฟส ดังนี้ เฟส 1 Operation Planning Process เฟส 2 Operation Implementation Process เฟส 3 Operation Checking Process 		ม.ค.- ก.พ.66	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ EdPEx หมวด 6
OFI 27	<p>ไม่ชัดเจนว่าวิธีการที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการขับเคลื่อนนวัตกรรมตามกระบวนการจัดการนวัตกรรม สามารถตอบสนองโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร รวมถึงสอดคล้องกับกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่มีการเตรียมการด้านทรัพยากรการเงินและด้าน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยที่นำโอกาสเชิงกลยุทธ์มาใช้ประกอบในการกำหนดแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยร่วมกับแผนความเสี่ยงและ BCP อย่างเป็นรูปธรรม โดยสอดคล้องกับกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่มีการเตรียมการ 		มี.ค.- มิ.ย.66	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ EdPEx หมวด 6

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	อื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสการสร้างนวัตกรรมอย่างไร การดำเนินการที่เป็นระบบในประเด็นดังกล่าวอาจช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ บรรลุวิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้สำหรับคนทุกช่วงวัย ที่มีนวัตกรรมส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมฐานราก บนความร่วมมือของหุ้นส่วนทางสังคมให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน”	ด้านทรัพยากรการเงินและด้านอื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสการสร้างนวัตกรรม 2. ปรับปรุงกระบวนการสร้างนวัตกรรม 8 ขั้นตอน 1. Source of Idea 2. Create New Idea 3. Create New Project 4. Opportunities and Risks 5. Investing 6. Analysis and Review 7. Transfer Knowledge 8. Evaluate			
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ					
OFI 28	ไม่พบแนวทางที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมต่อภาวะภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่สำคัญ โดยไม่พบแผนป้องกัน/ควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เช่น แผนรับมือภาวะฉุกเฉินเพื่อคงการปฏิบัติการไว้ไม่ให้เกิดหยุดชะงัก ไม่แสดงการจัดสรรทรัพยากร และไม่พบการแสดงการฝึกซ้อมและประสิทธิภาพของกระบวนการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 6 ขั้นตอน ตามแผนป้องกัน/ควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในระยะต่าง ๆ	1. ดำเนินการปรับปรุงแผนการเตรียมพร้อมต่อภาวะภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่สำคัญ โดยเพิ่มแผนป้องกัน/ควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เช่น แผนรับมือภาวะฉุกเฉินเพื่อคงการปฏิบัติการไว้ไม่ให้เกิดหยุดชะงัก ไม่แสดงการจัดสรรทรัพยากร และแสดงการฝึกซ้อมและประสิทธิภาพของกระบวนการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 6 ขั้นตอน ตามแผนป้องกัน/ควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในระยะต่าง ๆ		ม.ย.65 – ก.ย.66	• คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ EdPEX หมวด 6
OFI 29	มีหลักฐานไม่เพียงพอที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการขององค์กรในด้านการบริหารจัดการการปฏิบัติการ สามารถถ่ายทอดสู่การปฏิบัติครอบคลุมทุกกระบวนการและพื้นที่ที่สำคัญ เช่น ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการติดตามการดำเนินการของ คณะฯ และส่วนงานตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด	จัดกิจกรรม VRU Operation Focus โดยกระบวนการจัดการไปสู่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทั้งในกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ในเครือข่ายอุปทานซึ่งมีความแตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 เฟส ดังนี้ เฟส 1 Operation Planning Process เฟส 2 Operation Implementation Process เฟส 3 Operation Checking Process			• คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ EdPEX หมวด 6
OFI 30	ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ	1. ดำเนินการจัดโครงการ Lean Management เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อใช้ในการสืบทอดงานของตน 2. ดำเนินการปรับเปลี่ยนวิธีการเขียนรายงานโดยเน้นที่การดำเนินการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการทำงานของกระบวนการโดยการใช้ OKRs ทั้งนี้ ควรดำเนินการปรับปรุงกระบวนการเดิมและออกแบบกระบวนการใหม่ในการทำงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพื่อวิเคราะห์กระบวนการทำงานเดิมและสร้าง		ต.ค.65 – ก.ย.66	• คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ EdPEX หมวด 6

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		กระบวนการทำงานใหม่ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Lean Management) โดยนำโครงการจากหมวด 4 เรื่องการจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงานสนับสนุนที่ดำเนินการตามกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (โครงการสร้างการมีส่วนร่วมใน KM WEB PORTAL) มาสร้างเป็นนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน			
หมวด 7 ผลลัพธ์					
OFI 31	ไม่แสดงผลลัพธ์ของลูกค้าและผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ในด้านการการวิจัย การบริการวิชาการ รวมทั้งผลลัพธ์ของกระบวนการเรียนการสอนแบบ ABCD ใน 4 clusters คือ การบริการและการท่องเที่ยว เกษตรและอาหาร สิ่งแวดล้อม และการจัดการเรียนรู้	1. วางระบบวัดผลตามหัวข้อ 4.1 ก 1 ให้ครอบคลุมเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรทุกด้าน ทั้งในแง่ตัววัดตามกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัววัดของระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตลอดจนตัววัดที่สำคัญอื่นๆที่ระบุไว้ในหมวดที่ 1-6	ผลการประเมิน EdPEx หมวดที่ 7 มากกว่า 170 คะแนน	ต.ค.65-ก.ย.66	• กองนโยบายและแผน
OFI 32	ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ของประสิทธิผลของกระบวนการด้านการผลิตบัณฑิต เช่น ต้นทุน และรายได้ของหลักสูตร การดำเนินงานของคกก จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คกก พัฒนาห้องปฏิบัติการตามที่เสนอไว้ใน 6.2 ก	2. วางระบบวัดผลให้มีข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน สามารถจำแนกตามกลุ่มลูกค้า กลุ่มตลาดผลิตภัณฑ์บริการ กลุ่มพนักงานตามสถานที่ทำงาน สายงาน สายการผลิต และตามกลุ่มชุมชนสำคัญ เป็นต้น			
OFI 33	ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เกี่ยวกับความปลอดภัยบุคลากร ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมหาวิทยาลัย	3. วางระบบให้มีการเก็บรวบรวม และรายงานผลตัววัดสำคัญที่กำหนดขึ้นทุกไตรมาส เพื่อให้เห็นแนวโน้ม และคาดการณ์ไปในอนาคตได้			
OFI 34	ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตามกระบวนการ CSM SIPOC ทั้งในกลุ่มของผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร	4. รวบรวมข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ทั้งจากของคู่แข่งในตลาด และของคู่แข่งอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงผลการดำเนินการ			
OFI 35	ไม่แสดงผลลัพธ์สำคัญด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในหลายเรื่อง ได้แก่ ผลลัพธ์การสื่อสารในการรับฟังเสียง	5. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเทียบกับเป้าหมายและข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ วิเคราะห์หาสาเหตุ ตลอดจนการคาดการณ์ไปในอนาคต			

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทาง/วิธีการในการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	ลูกค้า และการนำสารสนเทศมาใช้ ผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียน ในด้านการศึกษา ไม่ได้ จำแนกตามประเภทผู้เรียน (ปริญญาตรี และ บัณฑิตศึกษา)	เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุง เปลี่ยนแผนงาน/แผนปฏิบัติการ และเพื่อหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม			
OFI 36	ไม่แสดงผลลัพธ์สำคัญด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และไม่แสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจต่อการจัดข้อเรียนของลูกค้ากลุ่มวิจัย และบริการวิชาการ	6. ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และสร้างนวัตกรรมของผลการดำเนินการ หรือปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการโดยใช้ วิธีการตามหัวข้อ 2.2 ข หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการ บริการสนับสนุน วิธีทำตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามแนวทางหัวข้อ 3.1/3.2รวมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะบุคลากร ตามแนวทางหัวข้อ 5.2 ค			
OFI 37	ไม่แสดงผลลัพธ์สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรประเภทต่าง ๆ เช่น สวัสดิการยืดหยุ่น และสวัสดิการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยฯ จัดให้ รวมทั้งไม่แสดงผลลัพธ์จำแนกตามกลุ่มบุคลากร เช่น ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน ความผูกพัน	7. ติดตามผลการปรับปรุงที่ได้ และหาโอกาสในการปรับปรุงให้ดียิ่งๆขึ้น 8. เทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง หากผลการดำเนินการดีกว่า คู่แข่งหรือคู่เปรียบเทียบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้ทำการหา คู่เปรียบเทียบใหม่ที่เก่งกว่า และหาทางยกระดับผลการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไปอีก			
OFI 38	ไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการกำกับดูแลองค์กรตามที่แสดงไว้ในภาพที่ 1.2-2 ในหลายเรื่อง และผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรทั้งหมดไม่ได้จำแนกตามกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งไม่แสดงผลลัพธ์สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลการสื่อสารตามที่แสดงในตารางที่ 1.1-3 และผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการบริหารปฏิบัติการพัฒนาชุมชนนวัตกรรมตามภาพที่ 1.2-4				

ส่วนที่ 2) แผนพัฒนาปรับปรุงจากการจัดลำดับความสำคัญ (จำนวนตามความเหมาะสม)

ลำดับ	ขั้นตอน/วิธีการ	จากประเด็น OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	การกำกับ ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ		
			พ.ศ.2565			พ.ศ.2566												
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				ก.ย.	
แผน 1 : Customer Engagement																		
1	ทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด	OFI 9															การประชุม ติดตามของ คณะกรรมการ ลูกค้าสัมพันธ์	งานสื่อสาร องค์กร
2	รับฟังเสียงลูกค้าตามกลุ่มที่จำแนก	OFI 9																
3	วิเคราะห์ข้อมูลกำหนดความต้องการที่สำคัญและนำไปออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ	OFI 10																
4	Customer Satisfaction Survey โดยใช้ ลูกค้าลึกลับ และแบบสอบถามในการประเมิน	OFI 9,OFI 11																
5	นำผลการประเมินที่เป็น Pain Point หรือข้อร้องเรียนมาแก้ไขเชิงระบบ(จัดทำกลยุทธ์) ปรับมาตรการไม่ให้เกิดซ้ำ	OFI 10,OFI 12																
แผน 2 : ทบทวนการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม																		
1	ปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล และการกำหนดกลยุทธ์ โดยใช้ Scenario Planning และ Foresight มาวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์	OFI 2,OFI 6															การประชุม ติดตามของ คณะกรรมการ จัดทำร่างแผน มหาวิทยาลัย	กองนโยบาย และแผน
2	ค้นหาสภาพการณ์ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัย ทั้งเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบัน ประเมินแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น	OFI 6																
3	ทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะตอบสนองต่อโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยคำนึงถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งอาศัยข้อมูลจากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	OFI 6																
4	ประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน	OFI 6																
5	วิเคราะห์ Vision Gap ศักยภาพองค์กร	OFI 8																
6	ติดตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เพื่อนำสู่การทบทวนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทุกไตรมาส และมีรายงานผลการดำเนินเสนอผลการดำเนินงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด	OFI 8																

ลำดับ	ขั้นตอน/วิธีการ	จากประเด็น OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	การกำกับ ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ		
			พ.ศ.2565			พ.ศ.2566												
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.				ก.ย.	
	เกิดขึ้น ให้ กบ. พิจารณาปรับแผนระหว่างปี ปรับงบประมาณ และ ค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์																	
แผน 3 : การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้า																		
1	นำความต้องการความคาดหวังของลูกค้าในการออกแบบ Work system & Process	OFI 25															การประชุม ติดตามของ คณะกรรมการ พัฒนา คุณภาพ EdPPEX หมวดที่ 6	สสว. วิจัย สสร. สนอ. สวท. บัณฑิต
2	นำกระบวนการที่ออกแบบไว้ลงมาสู่การปฏิบัติ ผ่านกิจกรรม VRU Operation Focus	OFI 26, OFI 29																
3	ติดตามประเมินกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดการคงเส้นคงวา	OFI 26																
4	ปรับปรุงกระบวนการโดยใช้ Lean Management	OFI 30																
5	นำผลการปรับปรุงที่เป็น Feedback กำหนดเป็นมาตรฐานการ ทำงานใหม่	OFI 26																
6	นำไปจัดการ KM ในหมวดที่ 4 เพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการทำงาน	OFI 26																
7	ทบทวนปรับปรุงแผนการเตรียมพร้อมต่อภาวะภัยพิบัติหรือภาวะ ฉุกเฉิน และแผน BCP	OFI 28																
แผน 4 : การบริหารคนเพื่อให้งานบรรลุผล																		
1	ค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน	OFI 21															งานบริหาร บุคคล	
2	ทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบกลยุทธ์	OFI 20																
3	ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างและรูปแบบบริหารบุคลากรให้ สอดคล้องกับทิศทางองค์กร กลยุทธ์ และระบบงานใหม่																	
4	ทบทวนขีดความสามารถและอัตรากำลัง	OFI 19																
5	ทบทวนปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	OFI 21																
6	พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญตามสมรรถนะหลักขององค์กร	OFI 23															งานพัฒนา อาจารย์ฯ	
7	พัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	OFI 24																
8	ประเมินความผูกพันของบุคลากร	OFI 21															งานบริหารบุคคล	