

แผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX (Improvement plan)



ประจำปีการศึกษา 2567



ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ EdPEx



2. วิพากษ์แผน

ไคว้หมวดวิพากษ์แผน
ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

4. Implementation Plan

กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ
และตัวชี้วัดเพื่อติดตามแผน



1. วิเคราะห์ Strength และ OFI

ประชุมวิเคราะห์ Strength และ OFI
จากรายงานผลการตรวจประเมิน EdPEx

3. Priority Matrix Plan

จำลำดับความสำคัญของแผน โดยการเลือกแผนงานที่
อยู่ใน Quick Win จำนวน 4 แผน จาก 15 แผนงาน

10										
9										
8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

แผนงานทั้งหมดก่อนจัดลำดับความสำคัญ

1. โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานผ่านระบบการนำขององค์กร
2. โครงการพัฒนาการดำเนินการด้านกฎหมายรวมถึงความกังวลของชุมชน
3. โครงการวิเคราะห์และทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แบบสมดุล
4. โครงการพัฒนาระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
5. โครงการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเชิงรุกในกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน
6. โครงการทบทวนการจัดการระบบงานและสมรรถนะหลัก
7. โครงการพัฒนาองค์ความรู้สู่การสร้างนวัตกรรม
8. โครงการพัฒนาระบบการทวนสอบข้อมูลและสารสนเทศ
9. โครงการเสริมสร้างการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม
10. โครงการสร้างสุขภาวะความมั่นคง และความสะอาดในการเข้าทำงาน
11. โครงการค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร
12. โครงการปรับปรุงวิธีการวัดประสิทธิผลของระบบการประเมินความผูกพัน
13. โครงการปรับปรุงการดำเนินงานสร้างวัฒนธรรมขององค์กร
14. โครงการทบทวนสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
15. โครงการทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



แผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX (Improvement plan)

ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2567

1. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อเสริมประสิทธิภาพการนำองค์กร

OFI

1. ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง
2. ไม่พบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว
3. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพอย่างไร

2. การพัฒนาระบบ "VRU CX Journey : A New Era of Engagement"

OFI

1. ไม่พบแนวทางการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า
2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดผลิตภัณฑ์
3. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

3. การเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร

OFI

1. ไม่พบว่ามีกระบวนการในการดูแลบุคลากรใหม่ให้เข้ากับวัฒนธรรม รวมถึงไม่ชัดเจนว่าได้มีการดำเนินการให้บุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมองวัฒนธรรม
2. ไม่พบว่าการสร้างสุขภาวะ ความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงาน สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม
3. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรอย่างไร
4. ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการวัดประสิทธิผลของระบบการประเมินความผูกพัน ที่มีการดำเนินการในรูปแบบเป็นทางการ โดยไม่พบว่าองค์กรใช้ตัววัดอื่นเป็นองค์ประกอบอย่างไร

4. การพัฒนาระบบการทำงานที่ปลอดภัยและมีความต่อเนื่องทางธุรกิจ

OFI

1. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการฯ และกระบวนการทำงาน
2. ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ
3. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบและการทบทวนประสิทธิผล ในการดูแลให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการณ์ให้มีความปลอดภัย
4. ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยฯ และส่วนงานต่างๆ มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติฉุกเฉิน

แนวทางในการปิด GAP

1. ประชุมสรุปผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปีที่ผ่านมา เพื่อหาข้อสรุปดังนี้
 - 1) โครงการ/กิจกรรมที่บรรลุแล้ว ต่อยอดอย่างไรเพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม
 - 2) โครงการ/กิจกรรมที่ยังไม่บรรลุ ไม่บรรลุเพราะอะไร จะดำเนินการต่อหรือไม่มีวิธีการหรือแนวทางในการปิด GAP อย่างไร
2. วิเคราะห์ข้อมูล และจัดลำดับความสำคัญเทียบกับความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
3. ทวนสอบข้อมูลเพื่อนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการตัดสินใจ
4. วางแผนและกำหนดปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ
5. จัดอบรมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนแผน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม
6. พัฒนาระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินงานที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ
7. ทบทวนแผนด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

แนวทางในการปิด GAP

1. แต่งตั้งคณะกรรมการ VRU CX Journey
2. วิเคราะห์ระบบ VRU CX Journey: A New Era of Engagement
3. ออกแบบกระบวนการรับฟังลูกค้า การกำหนดผลิตภัณฑ์ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า
4. ออกแบบกระบวนการวิเคราะห์สารสนเทศที่ได้
5. กำหนดวิธีการประเมินและปรับปรุงระบบ
6. ดำเนินการปฏิบัติการใช้งาน ระบบ VRU CX Journey: A New Era of Engagement
7. ติดตามผลการดำเนินงานผ่านการประชุมคณะกรรมการ VRU CX Journey
8. สรุป สะท้อนผลการเรียนรู้ เพื่อประเมินและปรับปรุง

แนวทางในการปิด GAP

1. ปรับปรุงระบบการดูแลบุคลากรใหม่ และจัดหาพี่เลี้ยงให้กับบุคลากรใหม่ เพื่อคอยให้คำแนะนำ สนับสนุน และช่วยบุคลากรใหม่
2. สำรวจความต้องการด้านสุขภาวะความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานแต่ละด้าน เช่น จัดอบรมเกี่ยวกับการจัดการความเครียดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน ให้ความยืดหยุ่นในการทำงาน
4. ค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากรด้วยเครื่องมือ SAY-STAY-STRIVE
5. ออกแบบและปรับปรุงมาตรการเพื่อเพิ่มความผูกพันของบุคลากรโดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์
6. จัดอบรมเกี่ยวกับการทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมถึงการสื่อสารและการแก้ไขข้อพิพาทในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างด้านความคิดและวัฒนธรรม
7. กำหนดตัววัดประเมินประสิทธิผล เช่น ระดับความพึงพอใจของบุคลากร, อัตราการรักษาพนักงาน, อัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ และความปลอดภัย
8. ติดตามผลการปรับปรุงเพื่อประเมินว่ามาตรการที่ดำเนินการนั้นช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากรในด้านใดบ้าง

แนวทางในการปิด GAP

1. ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดของกระบวนการการทำงานที่เชื่อมโยง/สอดคล้องกับ VRU-SIPOC, VIP-SIPOC ของผลิตภัณฑ์หลัก 3 ผลิตภัณฑ์
 2. วิเคราะห์ระบบในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ ตาม VRU Integration Process
 3. สร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย (Safety)
 4. สร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจของมหาวิทยาลัย (University Business Continuity)
- วิเคราะห์ต้นทุนเหตุของความล้มเหลวในกรณีที่ไม่เป็นไปตาม แผนที่ตั้งไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย