



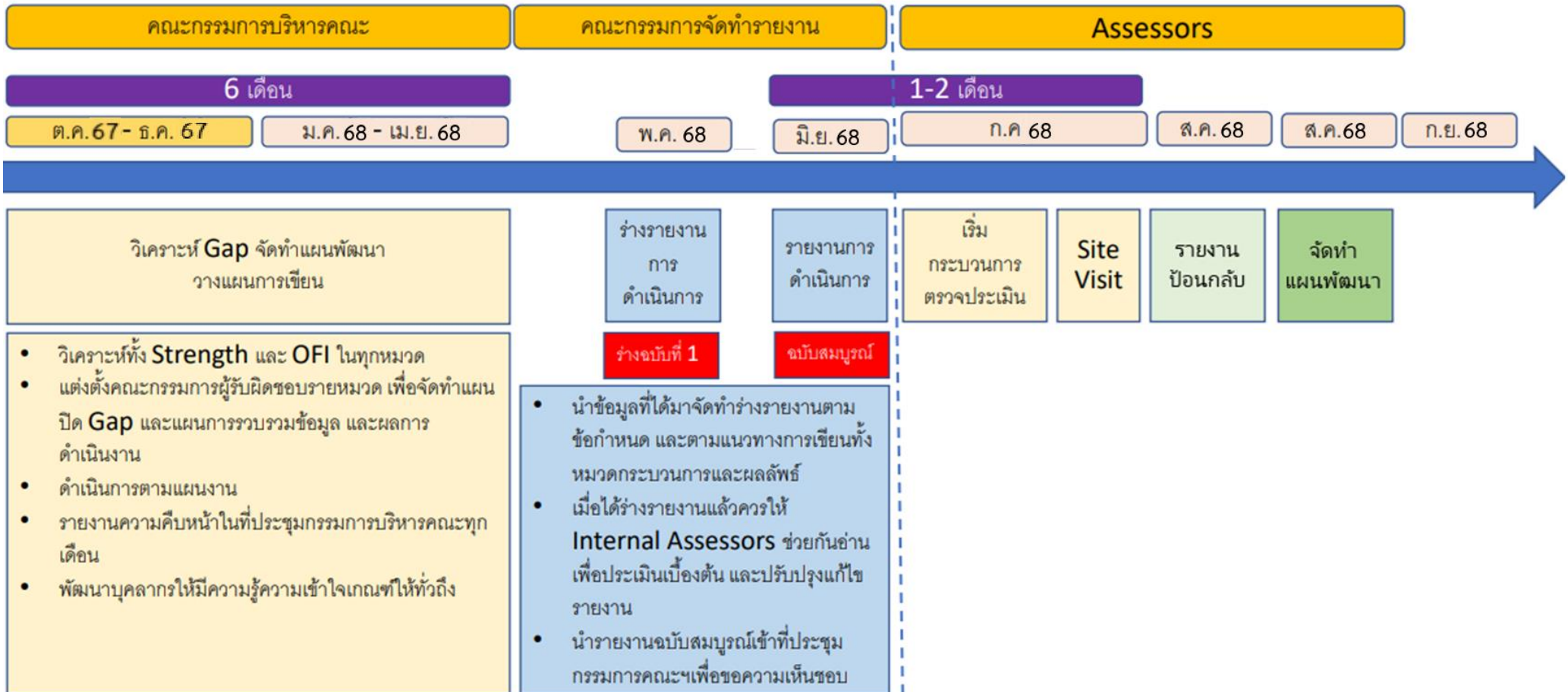
## ร่างแผนพัฒนาคุณภาพ (EdPEx Improvement plan)

ประจำปีการศึกษา 2567

(จากผลการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2566)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

# Timeline การวางแผนดำเนินงาน EdPEX



# แผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX (Improvement plan)

ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2567

## 1. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อเสริมประสิทธิภาพการนำองค์กร

OFI

1. ไม่ทรมว่าองค์กรมีกระบวนการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง
2. ไม่ทรมว่ากรรมการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในกรณีศึกษาการดำเนินงานให้ต้องปรับแผนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว
3. ไม่ทรมว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพอย่างไร

### แนวทางในการปิด GAP

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

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

OFI

1. ไม่ทรมว่าแนวทางประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า
2. ไม่ทรมว่าแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดผลิตภัณฑ์
3. ไม่ทรมว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

### 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. สรุปสะท้อนผลการเรียนรู้ เพื่อประเมินและปรับปรุง

## 3. การเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร

OFI

1. ไม่ทรมว่ามีการบริหารในการดูแลบุคลากรใหม่ให้เข้ากับวัฒนธรรม รวมถึงไม่ชัดเจนว่าได้มีการดำเนินการให้บุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมองวัฒนธรรม
2. ไม่ทรมว่าสร้างสุขภาวะ ความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงาน สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม
3. ไม่ทรมว่าองค์กรมีแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรอย่างไร
4. ไม่ทรมว่าองค์กรมีวิธีการวัด ประสิทธิภาพของระบบการประเมินความผูกพัน ที่มีการดำเนินการในรูปแบบเป็นทางการ โดยไม่ทรมว่าองค์กรใช้ตัววัดอื่นเป็นองค์ประกอบอย่างไร

### แนวทางในการปิด GAP

1. ปรับปรุงระบบการดูแลบุคลากรใหม่ และจัดหาที่เลี้ยงให้กับบุคลากรใหม่ เพื่อคอยให้คำแนะนำ สนับสนุน และช่วยบุคลากรใหม่
2. ตรวจสอบความต้องการด้านสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานแต่ละด้าน เช่น จัดอบรมเกี่ยวกับการจัดการความเครียด ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน ให้ความยืดหยุ่นในการทำงาน
4. ค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากรด้วยเครื่องมือ SAY-STAY-STRIVE
5. ออกแบบและปรับปรุงมาตรการเพื่อเพิ่มความผูกพันของบุคลากร โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์
6. จัดอบรมเกี่ยวกับการทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมถึงการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างด้านความคิดและวัฒนธรรม
7. กำหนดตัววัดประเมินประสิทธิผล เช่น ระดับความพึงพอใจของบุคลากร, อัตราการรักษาทันทีงาน, อัตราการคงอยู่ของบุคลากร ขาดงาน การร้องทุกข์ และความปลอดภัย
8. ติดตามผลการปรับปรุงเพื่อประเมินว่ามาตรการที่ดำเนินการนั้น ช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากรในด้านใดบ้าง

## 4. การพัฒนาระบบงานที่ปลอดภัยและมีความต่อเนื่องทางธุรกิจ

OFI

1. ไม่ทรมว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และกระบวนการทำงาน
2. ไม่ทรมว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ
3. ไม่ทรมว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบและสามารถทบทวนประสิทธิผล ในการดูแลให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ ให้ความปลอดภัย
4. ไม่ทรมว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัย และส่วนงานต่างๆ มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยที่บีบรัดเงิน

### แนวทางในการปิด GAP

1. ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดของกระบวนการการทำงานที่เชื่อมโยง/สอดคล้องกับ VRU-SIPOC, VIP-SIPOC ของผลิตภัณฑ์หลัก 3 ผลิตภัณฑ์
2. วิเคราะห์ระบบในการประเมินและปรับปรุง ประสิทธิภาพของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ ตาม VRU Integration Process
3. สร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย (Safety)
4. สร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจของมหาวิทยาลัย (University Business Continuity) วิเคราะห์ต้นทุนเหตุของความล้มเหลวในกรณีที่ไม่มี เป็นไปตาม แผนที่วางไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

## รายละเอียดแผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX

### แผนที่ 1 : การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อเสริมประสิทธิภาพการนำองค์กร

วัตถุประสงค์ : เพื่อการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว อย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงในการตัดสินใจ

ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน : ร้อยละของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินงานดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

โอกาสในการปรับปรุง :

1. ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง
2. ไม่พบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว
3. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพอย่างไร

ลำดับ	กิจกรรม/วิธีดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	Outcome & Impact
		พ.ศ.2567				พ.ศ.2568						
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.				
1	สรุปบทเรียนจากการบริหารงานประจำปี โดยการนำผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยทั้งที่เป็นผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2567 มาประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปดังนี้ 1. โครงการ/กิจกรรมที่บรรลุแล้ว ต่อยอดอย่างไรเพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม 2. โครงการ/กิจกรรมที่ยังไม่บรรลุ ไม่บรรลุเพราะอะไร จะดำเนินการต่อหรือไม่ มีวิธีการหรือแนวทางในการปิด GAP อย่างไร				✔				กองนโยบายและแผน	ผู้บริหารทุกระดับ	1.จำนวนบทเรียนที่ได้จากการปรับเปลี่ยนแผนที่ถูกนำไปใช้ในการวางแผนครั้งต่อไป 2.สัดส่วนของแผนงานที่ยังคงเสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายแม้มีการปรับเปลี่ยนแผน 3.จำนวนนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงแผน	
2	วิเคราะห์ข้อมูล และจัดลำดับความสำคัญเทียบกับความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม					✔			คกก.ทวนสอบข้อมูล			
3	ทวนสอบข้อมูลเพื่อนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการตัดสินใจ					✔			กองนโยบายและแผน			
4	วางแผนและกำหนดขั้นตอนการทบทวน และปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ						✔		กองนโยบายและแผน			
5	ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ เพื่อรับทราบข้อมูลร่วมกัน โดยจัดอบรมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนแผน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม						✔		กองนโยบายและแผน			
6	พัฒนาระบบการวัดและประเมินผลการดำเนินงานที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ							✔	กองนโยบายและแผน			
7	ทบทวนแผนด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการที่มีการเปลี่ยนแปลงไป							✔	กองนโยบายและแผน			

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

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อทบทวนและพัฒนาระบบให้เป็นศูนย์กลางในการจัดการกระบวนการรับฟังลูกค้า การกำหนดผลิตภัณฑ์ และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์และพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

**ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน :** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าตามพันธกิจด้านต่างๆ

**โอกาสในการปรับปรุง :**

1. ไม่พบแนวทางการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า
2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดผลิตภัณฑ์
3. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

ลำดับ	วิธีดำเนินการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ						ผู้รับผิดชอบ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	Outcome & Impact
		พ.ศ.2567			พ.ศ.2568					
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.			
1	แต่งตั้งคณะกรรมการ VRU CX Journey เพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์และออกแบบข้อมูลเสียงลูกค้าตามโมเดล VRU CX Journey				✓			คกก. VRU CX Journey	1.สสว. 2.บัณฑิต 3.กองพัฒนาฯ 4.วิจัย 5.สสร.	1.ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม มากกว่า 4.51 2. จำนวนข้อร้องเรียนจากกลุ่มลูกค้าเป็น 0 3.ค่าค่าเฉลี่ยความผูกพันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม มากกว่า 4.51
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						✓			



### แผนที่ 3 : การเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร

#### วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อปรับปรุงระบบการรับและดูแลบุคลากรใหม่ให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร
2. เพื่อสร้างสร้างสุขภาวะความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม
3. เพื่อค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากรที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจ

ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน : ระดับความผูกพันของบุคลากร

#### โอกาสในการปรับปรุง :

1. ไม่พบว่ามีการประเมินการอย่างไรในการดูแลบุคลากรใหม่ให้เข้ากันได้กับวัฒนธรรม รวมถึงไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีการดำเนินการให้บุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมองวัฒนธรรม
2. ไม่พบว่าองค์กรดำเนินการสร้างสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร ได้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม
3. ไม่พบว่าองค์กรโดยคณะกรรมการสร้างสุข มีแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรอย่างไร
4. ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการวัดประสิทธิผลของระบบการประเมินความผูกพัน ที่มีการดำเนินการในรูปแบบเป็นทางการ โดยไม่พบว่าองค์กรใช้ตัววัดอื่นเป็นองค์ประกอบอย่างไร

ลำดับ	วิธีดำเนินการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ						ผู้รับผิดชอบ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	Outcome & Impact	
		พ.ศ.2567			พ.ศ.2568						
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.				เม.ย.
1	ปรับปรุงระบบการรับบุคลากรใหม่ โดยเพิ่มเนื้อหาในการปฐมนิเทศในเรื่องสวัสดิการ ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เครื่องราชฯ ผลประโยชน์ที่ได้รับ เส้นทางความก้าวหน้าสายงานอาชีพ และแนะนำวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้ทราบตั้งแต่เบื้องต้น และจัดหาพี่เลี้ยงให้กับบุคลากรใหม่ เพื่อคอยให้คำแนะนำ สนับสนุน และช่วยบุคลากรใหม่ในเรื่องการปรับตัวเข้าสู่บทบาทการทำงานในระยะยาว				✓				งานบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	-	1.อัตราการคงอยู่ของพนักงานใหม่ในช่วง 6 เดือนมากกว่า 80 % 2.ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรต่อสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงาน มากกว่า 4.51
2	สำรวจความต้องการด้านสุขภาวะความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถาม โฟกัสกรุป กล้องข้อเสนอแนะ การสำรวจความพึงพอใจ					✓					
3	จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานแต่ละด้าน เช่น จัดอบรมเกี่ยวกับการจัดการความเครียด ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน ให้ความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น การทำงานจากระยะไกล, การเลือกเวลาทำงาน					✓					

ลำดับ	วิธีดำเนินการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ						ผู้รับผิดชอบ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	Outcome & Impact
		พ.ศ.2567			พ.ศ.2568					
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.			
4	ค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากรด้วยเครื่องมือ SAY-STAY-STRIVE โดยแยกคำถามเป็นหมวดหมู่ตามปัจจัยทั้งสาม เพื่อประเมินมุมมองของบุคลากรในด้านการพูดถึงองค์กรในเชิงบวก (SAY) ความเต็มใจอยู่กับองค์กร (STAY) และความทุ่มเทในการทำงาน (STRIVE)					✓				3.ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยมากกว่า 4.51 4.การได้รับรางวัลหรือการยอมรับจากภายนอกด้านความหลากหลายและการรวมกลุ่ม อย่างน้อย 1 รางวัล
5	การออกแบบและปรับปรุงมาตรการเพื่อเพิ่มความผูกพันของบุคลากร โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์เพื่อพัฒนามาตรการที่ตอบโจทย์ เช่น โครงการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ การเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน หรือการเพิ่มโอกาสในการมีส่วนร่วม						✓			
6	จัดอบรมเกี่ยวกับการทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมถึงการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างด้านความคิดและวัฒนธรรม และทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากกันและกัน						✓			
7	กำหนดตัววัดประเมินประสิทธิผล เช่น ระดับความพึงพอใจของบุคลากร, อัตราการรักษาพนักงาน, คะแนนความผูกพันต่อองค์กร, และอัตราการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ และความปลอดภัย						✓			
8	ติดตามผลการปรับปรุงเพื่อประเมินว่ามาตรการที่ดำเนินการนั้นช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากรในด้านใดบ้าง และปรับปรุงต่อไปตามความเหมาะสม							✓		

#### แผนที่ 4 : การพัฒนากระบวนการทำงานที่ปลอดภัยและมีความต่อเนื่องทางธุรกิจ

##### วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อควบคุมป้องกันเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานหลัก
2. เพื่อสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนรับมือภาวะฉุกเฉินเพื่อคงการปฏิบัติการไว้ไม่ให้หยุดชะงัก

##### ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน :

1. สถิติของการเกิดอุบัติเหตุในองค์กร
2. อัตราความสำเร็จในการทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เช่น ทดสอบแผน BCP 4 ครั้งในปี นี้ สำเร็จทุกครั้ง (100%)

##### โอกาสในการปรับปรุง :

1. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการฯ และกระบวนการทำงาน ซึ่งพบความไม่สอดคล้องระหว่าง VIP-SIPOC กับ VRU-SIPOC
2. ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ
3. ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบและการทบทวนประสิทธิผล ในการดูแลให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการให้มีความปลอดภัย
4. ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยฯ และส่วนงานต่างๆ มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติฉุกเฉินที่ครอบคลุมในทุกพันธกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกอย่างจะเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	วิธีดำเนินการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ						ผู้ดำเนินการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	Outcome & Impact
		พ.ศ.2567			พ.ศ.2568					
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.			
1	ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดของกระบวนการการทำงานที่เชื่อมโยง/สอดคล้องกับ VRU-SIPOC, VIP-SIPOC ของผลิตภัณฑ์หลัก 3 ผลิตภัณฑ์				✓			คกก. Edpex หมวด 6	1.สสว. 2.วิจัย 3.สสร.	1.ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2.จำนวน
2	วิเคราะห์ระบบในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ เพื่อทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่ระบุไว้ในตารางที่ 6.1-2 VRU Integration Process ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการ					✓				อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยที่ทำให้บุคลากรต้องหยุดงาน 3.เวลาที่สั้นที่สุดที่สามารถกู้คืน
3	สร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย (Safety) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยใช้กระบวนการจัดการอาชีวอนามัย ดังนี้ 1. รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ภัยคุกคาม ความเสี่ยงในความปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น รวมถึงสถิติของการเกิดอุบัติเหตุในองค์กร 2. กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง 3. จัดทำแผนป้องกันความปลอดภัยและมาตรการการแก้ไขในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขึ้น						✓	งานอาคารและสถานที่	-	



ลำดับ	วิธีดำเนินการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ						ผู้ดำเนินการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	Outcome & Impact
		พ.ศ.2567			พ.ศ.2568					
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.			
	4. ประชุม ถ่ายทอดแผนและซักซ้อมแนวทางในการปฏิบัติกับผู้ปฏิบัติงาน ผ่านทาง Website ของมหาวิทยาลัย และ ระบบ E-Saraban 5. ตรวจสอบ ติดตาม ตรวจสอบหน่วยงานในด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง 6. วิเคราะห์ผลการดำเนินการและทบทวนตามรอบของการดำเนินการตามแผน 7. กำหนดแผนการฟื้นฟูของธุรกิจหลังจากที่เกิดอุบัติเหตุ									ระบบ กระบวนการ หรือบริการ สำคัญ หลังจาก เกิดเหตุการณ์
4	สร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจของมหาวิทยาลัย (University Business Continuity) 1. วิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นทุกด้าน 2. กำหนดนโยบายและพัฒนาแผน BCP ในแต่ละด้านความเสี่ยง โดยระบุถึงการป้องกัน การ ปกป้อง ความต่อเนื่องของการดำเนินงานและการทำให้คืนสู่สภาพเดิม 3. กำหนด BCP พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ และแจ้งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ เครือข่ายอุปทานทุกฝ่ายได้รับทราบ โดยใช้วิธีการประชุม, เว็บบอร์ดผ่านทาง Website ของมหาวิทยาลัย และ ระบบ E-Saraban 4. ติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงาน 5. ประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือและพันธมิตร 6. ทบทวนผลในส่วนต่างๆ วิเคราะห์ต้นทุนเหตุของความล้มเหลวในกรณีที่ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ						<input checked="" type="checkbox"/>	คกก. BCP	-	หยุดชะงัก

## ภาคผนวก

### การวิเคราะห์รายงานผลการประเมิน EdPEx

#### เกณฑ์การประเมินกระบวนการ

Factor	Band1 0 – 5 %	Band2 10 – 25 %	Band3 30 – 45 %	Band4 50 – 65 %	Band5 70 – 85 %	Band6 90 – 100 %
<b>A – Approach</b>	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถ้อยของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อคำถ้อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน
<b>D - Deployment</b>	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแค่นั้นหรือเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็น อุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ
<b>L - Learning</b>	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงต่างๆ ไป	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และแสดงตัวอย่างของการใช้ KM ตัวอย่างนวัตกรรมไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการประยุกต์ใช้ KM นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการพัฒนา KM นวัตกรรม ที่สัมฤทธิ์ผล เป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ
<b>I - Integration</b>	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่นๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่นๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่นๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่นๆ

- Approach: แนวทางที่เป็นระบบ เหมาะสม มีประสิทธิภาพ (ชัดเจน ทำซ้ำ วัดได้)
- Deploy: การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีประสิทธิภาพ ทัวถึง คงเส้นคงวา
- Learning: การเรียนรู้ ปรับปรุง แบ่งปัน นวัตกรรม
- Integration: การบูรณาการ สอดคล้อง เชื่อมโยง เสริมซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างความเป็นเลิศ

## เกณฑ์การประเมินผลลัพธ์

Factor	Band1 0 – 5 %	Band2 10 – 25 %	Band3 30 – 45 %	Band4 50 – 65 %	Band5 70 – 85 %	Band6 90 – 100 %
Le – Level (ผลลัพธ์เทียบกับปีปัจจุบัน )	<b>ไม่มี</b> การรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	<b>มี</b> การรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียง <b>น้อยเรื่อง</b> ตอบ <b>คำถามพื้นฐาน</b> ของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ <b>ดี</b> ตอบ <b>คำถามพื้นฐาน</b> ของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ <b>ดี</b> ตอบ <b>คำถามโดยรวม</b> ของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ <b>ดี</b> ตอบ <b>คำถามย่อย</b> ของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ <b>ดี</b> ตอบ <b>คำถามย่อย</b> ของหัวข้ออย่าง <b>ครบถ้วน</b>
T – Trend (แนวโน้มของผลลัพธ์ย้อนหลัง 3 ปี)	<b>ไม่มี</b> การรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูล <b>น้อยเรื่อง</b> บางเรื่อง <b>แสดงแนวโน้มในทางลบ</b>	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูล บางเรื่อง และ <b>ข้อมูลส่วนใหญ่</b> ที่แสดงนั้นมี <b>แนวโน้มที่ดี</b>	แสดงถึงแนวโน้มที่ <b>ดี</b> ในเรื่องที่มีความสำคัญ ขต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	แสดงถึงแนวโน้มที่ <b>ดี</b> ในเรื่องที่มีความสำคัญ <b>ส่วนใหญ่</b> ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน	แสดงถึงแนวโน้มที่ <b>ดี</b> อย่าง <b>ต่อเนื่อง</b> ในเรื่องที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน
C – Comparison (ผลลัพธ์ของคู่เทียบ )	<b>ไม่มี</b> การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	<b>แทบไม่มี</b> หรือ <b>ไม่มี</b> การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	<b>เริ่มมี</b> สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบัน <b>บางเรื่องดีกว่าคู่เทียบ</b> และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบัน <b>หลายเรื่องดีกว่าคู่เทียบ</b> และ/หรือระดับเทียบเคียง	<b>แสดงถึงความเป็นผู้นำ</b> ทั้งในธุรกิจและผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน
I – Integration (ผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับกระบวนการที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับพันธกิจวิสัยทัศน์ จำแนกตามกลุ่มที่เหมาะสมตามที่องค์กรระบุไว้)	<b>ไม่มี</b> การรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	<b>มี</b> การรายงานผลลัพธ์เพียง <b>น้อยเรื่อง</b> ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	<b>มี</b> การรายงานผลลัพธ์ใน <b>หลายเรื่อง</b> ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	<b>มี</b> การรายงานผลการดำเนินการของสถาบันที่ <b>ครอบคลุมความต้องการของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่</b>	<b>มี</b> การรายงานผลการดำเนินการของสถาบันที่ <b>ครอบคลุมความต้องการของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่</b>	<b>มี</b> การรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ <b>ครอบคลุมความต้องการของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่</b>

## การวิเคราะห์ผลการประเมินจาก Feedback Report

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Item score = .....40....% Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>1.1ก(1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างเป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในเรื่องวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการร่างยุทธศาสตร์ เพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เสี่ยงสะท้อนจากผู้รับบริการทุกกลุ่ม มาทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผ่าน SER-RD Model (ภาพที่ 1.1-1) ในปี 2566 ได้มีการเปลี่ยนค่านิยมจาก VALAYA เป็น VRU ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อสร้างเป้าหมายที่มีความท้าทายและเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ถ่ายทอดไปยังบุคลากร ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตารางที่ 1.1-1) และผู้นำระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามค่านิยม (ตารางที่ 1.1-2) การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวจะส่งเสริมองค์กร ในการการบรรลุวิสัยทัศน์เป็นองค์กรแห่งความร่วมมือที่ขับเคลื่อนด้วยศาสตร์พระราชาสู่คลังปัญญาเพื่อการพัฒนาการศึกษา ชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน</p>	<p>ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างเป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในเรื่องวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการร่างยุทธศาสตร์ เพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เสี่ยงสะท้อนจากผู้รับบริการทุกกลุ่ม มาทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ผ่าน SER-RD Model (ภาพที่ 1.1-1) ในปี 2566 ได้มีการเปลี่ยนค่านิยมจาก VALAYA เป็น VRU ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อสร้างเป้าหมายที่มีความท้าทายและเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน</p> <p>(Band 4)</p>	<p>ถ่ายทอดไปยังบุคลากร ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตารางที่ 1.1-1) และผู้นำระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามค่านิยม (ตารางที่ 1.1-2)</p> <p>(Band 3)</p>		
<p>1.1ก(2) ผู้นำระดับสูงมีการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างและการดำเนินการต่างๆ เช่น ด้านกฎหมาย การออกประกาศทุกครั้งต้องมีการอ้างอิงหรืออ้างถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ชัดเจน มีช่องทาง HOT LINE สายตรงถึง อธ. ด้านจริยธรรม การไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิดในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเทศกาล (ตารางที่ 1.1-3) จัดทำคู่มือจริยธรรมเผยแพร่ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน VEC และบุคลากรทุกคนของ VRU มุ่งยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตารางที่ OP-4</p>	<p>ผู้นำระดับสูงมีการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างและการดำเนินการต่างๆ เช่น ด้านกฎหมาย การออกประกาศทุกครั้งต้องมีการอ้างอิงหรืออ้างถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ชัดเจน มีช่องทาง HOT LINE สายตรงถึง อธ. ด้านจริยธรรม</p>	<p>จัดทำคู่มือจริยธรรมเผยแพร่ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน VEC และบุคลากรทุกคนของ VRU มุ่งยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตารางที่ OP-4</p> <p>(Band 3)</p>		

<p>การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างค่านิยมด้าน Responsibility ทำงานด้วยความรับผิดชอบ</p>	<p>การไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด ในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเทศกาล (ตารางที่ 1.1-3) (Band 3)</p>			
<p>1.1ค(1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในปัจจุบัน โดยทบทวนวิธีการกระตุ้นจูงใจให้บุคลากรเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากเดิมที่เป็นการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง เป็นการมุ่งทำงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร เช่น นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้บริหารจัดการหน่วยงาน การนำ VRU CORE Values และ Culture มาใช้ในการดำเนินงาน ประชุม VRUAC เพื่อติดตาม KPI ทุกเดือน (ตารางที่ 1.1-5) การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร</p>	<p>ผู้นำระดับสูงดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในปัจจุบัน โดยทบทวนวิธีการกระตุ้นจูงใจให้บุคลากรเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากเดิมที่เป็นการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง เป็นการมุ่งทำงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร เช่น นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้บริหารจัดการหน่วยงาน (Band 3)</p>	<p>ประชุม VRUAC เพื่อติดตาม KPI ทุกเดือน (ตารางที่ 1.1-5) (Band 3)</p>		<p>นำ VRU CORE Values และ Culture มาใช้ในการดำเนินงาน (Band 3)</p>
<p>OFI</p>				
<p>1.1 ก(1) ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ในกระบวนการสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับลูกค้าพันธมิตรวิจัยและบริการวิชาการ เช่น ด้านการสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้นำระดับสูงในกระบวนการทำงานภายใต้ความร่วมมือ การประชุมร่วมประจำปี และเอกสารสัญญาให้เกิดประสิทธิผลในถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่ลูกค้าพันธมิตรกิจการวิจัยและบริการวิชาการ การสื่อสารและสร้างความผูกพันโดยผู้นำระดับสูงกับลูกค้าที่สำคัญครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม อาจช่วยรักษาความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร</p>			<p>ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง ในกระบวนการสื่อสารของผู้นำระดับสูงกับลูกค้าพันธมิตรกิจการวิจัยและบริการวิชาการ</p>	
<p>1.1 ข ไม่พบว่าองค์กรโดยผู้นำระดับสูงดำเนินการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับลูกค้าทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร เช่น ไม่พบแนวทางการสื่อสารที่ครบตามพันธกิจ ตามกลุ่มลูกค้า โดยไม่พบวิธีสื่อสารกับลูกค้าด้านวิจัย ด้านบริการวิชาการ คู่ความร่วมมือ</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรโดยผู้นำระดับสูงดำเนินการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับลูกค้าทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร เช่น ไม่พบแนว</p>	<p>ไม่พบแนวทางการกำหนดรูปแบบช่องทางสื่อสาร วงรอบการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเด็นการสื่อสารตามตารางที่ 1.1-4</p>		

<p>พันธมิตร อีกทั้งไม่พบแนวทางการกำหนดรูปแบบช่องทางสื่อสาร วงรอบการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเด็นการสื่อสาร ตามตารางที่ 1.1-4 ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบและมี ประสิทธิผล อาจสนับสนุนค่านิยม U – Unity ความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน</p>	<p>ทางการสื่อสารที่ครบตามพันธกิจ ตาม กลุ่มลูกค้า โดยไม่พบวิธีสื่อสารกับ ลูกค้าด้านวิจัย ด้านบริการวิชาการ คู่ความร่วมมือ พันธมิตร (Band 4)</p>	<p>(Band 3)</p>		
<p>1.1 ค(2) ไม่พบถึงความเป็นระบบและประสิทธิผลของวิธีที่ใช้ในการ ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง เช่น ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการเป็นลำดับ ขั้นเพื่อระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและตั้งความ คาดหวังต่อผลการดำเนินการผ่านระบบการนำองค์กรสู่ส่วนงาน ต่างๆ การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยเสริมสร้างการ บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร</p>	<p>ไม่พบถึงความเป็นระบบและประสิทธิผลของวิธีที่ใช้ในการทำให้เกิดการ ปฏิบัติอย่างจริงจัง เช่น ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการเป็นลำดับขั้นเพื่อระบุสิ่งที่ ต้องการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและตั้งความคาดหวังต่อผลการ ดำเนินการผ่านระบบการนำองค์กรสู่ส่วนงานต่างๆ (Band 3)</p>			

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม Item score = .....35....% Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>1.2 ก(1) องค์กรมีระบบการกำกับดูแลองค์กรตามตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กรด้วยคณะกรรมการและคณะกรรมการ ที่ ดูแลติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการตามภารกิจขององค์กร เช่น คณะกรรมการด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ด้าน การเงินและงบประมาณ และด้านบริหารความเสี่ยง เป็นต้น และ กำหนดกรอบแนวทางขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ ตามภาพ ที่ 1.2-1 การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยเสริมสร้าง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกล ยุทธ์</p>	<p>องค์กรมีระบบการกำกับดูแลองค์กร ตามตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแล องค์กรด้วยคณะกรรมการและ คณะกรรมการ ที่ดูแลติดตาม ความก้าวหน้าในการดำเนินการตาม ภารกิจขององค์กร เช่น คณะกรรมการ ด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ด้านการเงินและงบประมาณ และด้าน บริหารความเสี่ยง (Band 3)</p>	<p>กำหนดกรอบแนวทางขับเคลื่อน นโยบายสู่การปฏิบัติ ตาม ภาพที่ 1.2-1</p>		



<p>1.2 ค(1)(2) องค์กรมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและสมรรถนะหลักมาสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ โดยกำหนดไว้ในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน และดำเนินงานด้านพันธกิจสัมพันธ์ด้วยการยึดหลักวิธีการแห่งศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนาตามโมเดล” ตามภาพที่ 1.2-2 มีการประยุกต์ใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจากการนำสมรรถนะหลักไปใช้ในเชิงปฏิบัติกับสังคมผ่านรูปแบบของการวิจัย การบริการวิชาการ โดยการสนับสนุนให้คณะสำนักและสถาบันดำเนินการในพื้นที่ และมีการดำเนินการตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจนเกิดเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความยั่งยืนได้ควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร</p>	<p>องค์กรมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและสมรรถนะหลักมาสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ โดยกำหนดไว้ในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน และดำเนินงานด้านพันธกิจสัมพันธ์ด้วยการยึดหลักวิธีการแห่งศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนาตามโมเดล” ตามภาพที่ 1.2-2 (Band 4)</p>	<p>มีการประยุกต์ใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจากการนำสมรรถนะหลักไปใช้ในเชิงปฏิบัติกับสังคมผ่านรูปแบบของการวิจัย การบริการวิชาการ โดยการสนับสนุนให้คณะ สำนักและสถาบันดำเนินการในพื้นที่ และมีการดำเนินการตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยสีเขียว (Band 3)</p>		
OFI				
<p>1.2 ก(2) ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการสภาขององค์กร และผู้นำระดับสูงในกลุ่มรองอธิการบดีอย่างไร การมีแนวทางดังกล่าวจะสะท้อนการนำองค์กรอย่างมีคุณธรรม สอดคล้องกับค่านิยมด้าน Responsibility ทำงานด้วยความรับผิดชอบ</p>			<p>ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการสภาขององค์กร และผู้นำระดับสูงในกลุ่มรองอธิการบดีอย่างไร การมีแนวทางดังกล่าว จะสะท้อนการนำองค์กรอย่างมีคุณธรรม สอดคล้องกับค่านิยมด้าน</p>	

			Responsibility ทำงานด้วย ความรับผิดชอบ (Band 3)	
<p>1.2 ข(1) ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการอย่างไร เช่น ไม่ชัดเจนว่าการดำเนินการของคณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย ด้านการเงิน (ไม่พบผลลัพธ์จากการตรวจสอบภายใน ภายนอก)ด้านความเสี่ยง และ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยและคณบดี รวมถึงคณะกรรมการดำเนินการตามข้อบังคับสภาฯ จะดำเนินการได้ครบถ้วนในกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และอนาคตที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ และในกระบวนการสำคัญรวมถึงไม่พบการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความกังวลของชุมชนที่มีต่อพันธกิจ และการปฏิบัติการ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจส่งเสริมความสำเร็จตามพันธกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรม</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อหลักสูตรการศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการอย่างไร เช่น ไม่ชัดเจนว่าการดำเนินการของคณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย ด้านการเงิน (ไม่พบผลลัพธ์จากการตรวจสอบภายใน ภายนอก)ด้านความเสี่ยง และ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยและคณบดี รวมถึงคณะกรรมการดำเนินการตามข้อบังคับสภาฯ จะดำเนินการได้ครบถ้วนในกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และอนาคตที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ และในกระบวนการสำคัญรวมถึงไม่พบการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความกังวลของชุมชนที่มีต่อพันธกิจ และการปฏิบัติการ (Band 3)</p>			
<p>1.2 ข(2) ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในทุกพันธกิจ เช่น ไม่พบว่าการนำเกณฑ์ ITA มาใช้เป็นเครื่องมือประเมินการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสทั้งภายในและภายนอกองค์กร จะครอบคลุมการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในทุกพันธกิจอย่างรอบด้านอย่างไร ไม่พบว่าคู่มือจริยธรรมที่องค์กรจัดทำขึ้นได้เผยแพร่ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกันอย่างไร การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยเสริมสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในทุกพันธกิจ เช่น ไม่พบว่าการนำเกณฑ์ ITA มาใช้เป็นเครื่องมือประเมินการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสทั้งภายในและภายนอกองค์กร จะครอบคลุมการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในทุกพันธกิจอย่างรอบด้านอย่างไร (Band 4)</p>	<p>ไม่พบว่าคู่มือจริยธรรมที่องค์กรจัดทำขึ้นได้เผยแพร่ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกันอย่างไร (Band 3)</p>		

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Item score = .....30.....% Band = ...3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>2.1 ก(1) องค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ผ่านกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 7 ขั้นตอน โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน รวมถึงช่วงเวลาและความถี่ในการดำเนินการ</p> <p>การใช้เครื่องมือในการวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพช่วยสนับสนุนความสำเร็จและการบรรลุตามพันธกิจขององค์กร</p>	<p>องค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ผ่านกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 7 ขั้นตอน โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน รวมถึงช่วงเวลาและความถี่ในการดำเนินการ</p> <p>(Band 3)</p>			
<p>2.1 ข(1) องค์กรแสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 4 ด้าน พร้อมเป้าประสงค์ ตามตารางที่ 2.1-4 เช่น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 1 บูรณาการภาคีเครือข่ายทางการศึกษา การจัดการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย สร้างมาตรฐานการศึกษา และพัฒนาบัณฑิตด้วยกระบวนการวิศวกรรมสังคม มีเป้าประสงค์คือ การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานด้านวิชาการ และวิชาชีพสอดคล้องกับความต้องการ และตอบสนองการเรียนรู้สำหรับคนทุกช่วงวัย เป็นต้น โดยแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้มีการกำหนดเป้าประสงค์และการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ มีการกำหนดแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ กำหนดตัววัดทั้งระดับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และระดับแผนปฏิบัติการ มีการกำหนดค่าเป้าหมาย/คาดการณ์แต่ละแผนฯ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจสนับสนุนการมีแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์</p>	<p>องค์กรแสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 4 ด้าน พร้อมเป้าประสงค์ ตามตารางที่ 2.1-4 โดยแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้มีการกำหนดเป้าประสงค์ และการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ มีการกำหนดแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ กำหนดตัววัดทั้งระดับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และระดับแผนปฏิบัติการ มีการกำหนดค่าเป้าหมาย/คาดการณ์แต่ละแผนฯ (Band 3)</p>			

OFI				
<p>2.1 ก(2) ไม่พบว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดความคิดที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร ได้แก่ ในวิธีกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามภาพที่ 2.1-3 องค์กรกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์จาก SA และ SC อย่างไร รวมถึงไม่พบแนวทางการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง แนวทางดังกล่าวอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสนับสนุนความสามารถในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนและการสร้างนวัตกรรมจากงานวิจัยในรูปแบบใหม่ ๆ SC4</p>	<p>ไม่พบว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดความคิดที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร ได้แก่ ในวิธีกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามภาพที่ 2.1-3 องค์กรกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์จาก SA และ SC อย่างไร (Band 4)</p>		<p>ไม่พบแนวทางการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง (Band 4)</p>	
<p>2.1 ก(3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการพิจารณากลยุทธ์ เช่น แนวทางการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในขั้นตอนการกำหนดข้อมูลและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ได้พิจารณาปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ ด้วยหรือไม่ เช่น ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันและผลการดำเนินการขององค์กรในปัจจุบัน และอนาคตเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรด้านอื่น ๆ เป็นต้น แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันขององค์กร</p>				<p>แนวทางการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในขั้นตอนการกำหนดข้อมูลและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ได้พิจารณาปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ ด้วยหรือไม่ เช่น ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันและผลการดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรด้านอื่น ๆ เป็นต้น (Band 3)</p>

<p>2.1 ก(4) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร ได้แก่ ไม่พบว่าองค์กรนำเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาพิจารณาความคุ้มค่าและความสอดคล้องกับความยั่งยืนขององค์กรอย่างไร แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจสนับสนุนการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าและความสำเร็จในตลาดขององค์กร</p>	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร ได้แก่ ไม่พบว่าองค์กรนำเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาพิจารณาความคุ้มค่าและความสอดคล้องกับความยั่งยืนขององค์กรอย่างไร แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจสนับสนุนการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าและความสำเร็จในตลาดขององค์กร (Band 4)</p>		
<p>2.1 ข(2) ไม่พบแนวทางการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่สามารถสร้างสมดุลอย่างเหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายในองค์กร เช่น มีการนำผลการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากขั้นตอนที่ 2 มากำหนดวัตถุประสงค์ที่สมดุลในขั้นตอนที่ 3 อย่างไร และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่แสดงในตารางที่ 2.1-5 สามารถสะท้อนถึงการส่งมอบคุณค่าที่สมดุลให้แก่แต่ละกลุ่มอย่างไร การดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต และส่งเสริมให้ผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กรดีขึ้น</p>	<p>ไม่พบแนวทางการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่สามารถสร้างสมดุลอย่างเหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายในองค์กร เช่น มีการนำผลการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากขั้นตอนที่ 2 มากำหนดวัตถุประสงค์ที่สมดุลในขั้นตอนที่ 3 อย่างไร และ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่แสดงในตารางที่ 2.1-5 สามารถสะท้อนถึงการส่งมอบคุณค่าที่สมดุลให้แก่แต่ละกลุ่มอย่างไร (Band 4)</p>		

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ Item score = .....30.....% Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>2.2 ก(1) องค์กรแสดงแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามตารางที่ 2.1-4 โดยมีแผนปฏิบัติการระยะยาว 9 แผน และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 3 แผน เช่น แผนการส่งเสริมและต่อยอดการผลิตผลงานเชิงประจักษ์จากการเรียนรู้ของ นศ., แผนการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ที่ตอบโจทย์การพัฒนาประเทศแผนการพัฒนาสมรรถนะภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 สำหรับ นศ., แผนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตอบโจทย์การพัฒนาประเทศ และได้รับการอ้างอิงในระดับนานาชาติ เป็นต้น แผนปฏิบัติการที่แสดงมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งอาจแสดงให้เห็นความชัดเจนของแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร</p>	<p>องค์กรแสดงแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามตารางที่ 2.1-4 โดยมีแผนปฏิบัติการระยะยาว 9 แผน (Band 3)</p>			<p>มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร (Band 3)</p>

<p>2.2 ก(3) องค์กรมีแนวทางในการสร้างความมั่นใจว่า มีทรัพยากรด้านการเงิน พร้อมใช้สนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ โดยจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินในขั้นตอนที่ 5 ของการวางแผนกลยุทธ์ และแบ่งประเภทงบประมาณ 3 ส่วน ได้แก่ งบประมาณ งบพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และงบประมาณส่งเสริมการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามการใช้งบประมาณ เครื่องมือที่ใช้ติดตาม และความถี่ตามตารางที่ 2.2-1 และหากพบว่างบประมาณที่จะดำเนินการไม่เพียงพอหรือ มีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน กนผ.จะเสนอ VRUC พิจารณานุมัติงบประมาณเพิ่มเติม แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจทำให้องค์กรมีงบประมาณเพียงพอตามแผนปฏิบัติการซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</p>	<p>องค์กรมีแนวทางในการสร้างความมั่นใจว่า มีทรัพยากรด้านการเงินพร้อมใช้สนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ โดยจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินในขั้นตอนที่ 5 ของการวางแผนกลยุทธ์ และแบ่งประเภทงบประมาณ 3 ส่วน (Band 3)</p>	<p>มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามการใช้งบประมาณ เครื่องมือที่ใช้ติดตาม และความถี่ตามตารางที่ 2.2-1 และหากพบว่างบประมาณที่จะดำเนินการไม่เพียงพอหรือ มีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน กนผ.จะเสนอ VRUC พิจารณานุมัติงบประมาณเพิ่มเติม (Band 3)</p>		<p>(Band 3)</p>
<p>OFI</p>				
<p>2.2 ก(2) ไม่พบแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติตามวิธีการภาพที่ 2.2-1 ได้แก่ ไม่พบขั้นตอนการสื่อสารแผนปฏิบัติการตามลำดับขั้นว่า ใครสื่อสารถึงใครบ้าง และสื่อสารกันอย่างไร ไม่ชัดเจนขั้นตอนการจัดทำข้อตกลง ได้แก่ ข้อตกลงระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรเป็นอย่างไร รวมถึงไม่ชัดเจนขั้นตอนการติดตามความก้าวหน้า ได้แก่ คณบดี/ผอ. ติดตามความก้าวหน้าจากบุคลากรอย่างไร แนวทางการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจสนับสนุนการบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร</p>	<p>ไม่พบแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติตามวิธีการภาพที่ 2.2-1 ได้แก่ ไม่พบขั้นตอนการสื่อสารแผนปฏิบัติการตามลำดับขั้นว่า ใครสื่อสารถึงใครบ้าง และสื่อสารกันอย่างไร ไม่ชัดเจนขั้นตอนการจัดทำข้อตกลง ได้แก่ ข้อตกลงระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรเป็นอย่างไร รวมถึงไม่ชัดเจนขั้นตอนการติดตามความก้าวหน้า ได้แก่ คณบดี/ผอ. ติดตามความก้าวหน้าจากบุคลากรอย่างไร แนวทางการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจสนับสนุนการบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร (Band 3)</p>			
<p>2.2 ก(4) ไม่ชัดเจนว่าองค์กรจัดทำแผนด้านบุคลากรอะไรบ้างเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างแผนที่แสดงตามตารางที่ 2.2-2 กับแผนแสดงในตารางที่ 2.1-4 และไม่ชัดเจนว่า แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการตามตารางที่ 2.1-4 มีแผนด้านบุคลากรแผนใดบ้างที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการระยะสั้น และแผนบุคลากรใดบ้างที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการระยะยาว แนวทางที่</p>	<p>ไม่ชัดเจนว่าองค์กรจัดทำแผนด้านบุคลากรอะไรบ้างเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว (Band 4)</p>			<p>ความไม่สอดคล้องกันระหว่างแผนที่แสดงตามตารางที่ 2.2-2 กับแผนแสดงในตารางที่ 2.1-4 และไม่ชัดเจนว่า แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการตามตาราง</p>



<p>เป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจทำให้องค์กรมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมและทักษะที่เหมาะสมต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</p>				<p>ที่ 2.1-4 มีแผนด้านบุคลากรแผนใดบ้างที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการระยะสั้น และแผนบุคลากรใดบ้างที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการระยะยาว</p>
<p>2.2 ก(5,6) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดตัววัดผลดำเนินการรวมถึงการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน เช่น ตัววัดผลการดำเนินการหลายรายการไม่สะท้อนถึงประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ อีกทั้งไม่พบว่าความสัมพันธ์ของค่าคาดการณ์ที่กำหนดเมื่อเปรียบเทียบกับ Baseline 2566 มีความสัมพันธ์ที่บ่งชี้ถึงการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างไร และการคาดการณ์ดังกล่าวได้มีการคำนึงถึงปัจจัยการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่อาจเกิดขึ้นอย่างไร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจสนับสนุนความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้</p>	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดตัววัดผลดำเนินการรวมถึงการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน เช่น ตัววัดผลการดำเนินการหลายรายการไม่สะท้อนถึงประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ (Band 3)</p>			<p>ไม่พบว่าความสัมพันธ์ของค่าคาดการณ์ที่กำหนดเมื่อเปรียบเทียบกับ Baseline 2566 มีความสัมพันธ์ที่บ่งชี้ถึงการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างไร และการคาดการณ์ดังกล่าวได้มีการคำนึงถึงปัจจัยการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่อาจเกิดขึ้นอย่างไร (Band 3)</p>
<p>2.2 ข ไม่พบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการตามตารางที่ 2.2-3 สามารถตอบสนองกรณีสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วอย่างไร ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ทุกไตรมาส, ปรับแผนปฏิบัติการ ทุก 6 เดือน, นำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ทุก 6 เดือน แนวทางการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลสนับสนุนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจขององค์กรรวมถึงความสามารถในการแข่งขัน</p>	<p>ไม่พบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการตามตารางที่ 2.2-3 สามารถตอบสนองกรณีสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์สถานการณ์ทุกไตรมาส, ปรับแผนปฏิบัติการ ทุก 6 เดือน, นำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ทุก 6 เดือน แนวทางการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลสนับสนุนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจขององค์กรรวมถึงความสามารถในการแข่งขัน (Band 3)</p>			

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า Item score = .....35....% Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>3.1 ก(1) องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตลูกค้าตามกระบวนการ VRU-VOC ภาพที่ 3.1-3 โดยใช้ช่องทางและวิธีการต่าง ๆ ตามตารางที่ 3.1-1 ซึ่งมี 3 ช่องทางที่สำคัญ ได้แก่ Face to face Channel เช่น Focus group สัมภาษณ์, Written Channel เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ, และ Digital Channel เช่น email Line Facebook มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ใช้ ผลลัพธ์ที่ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านวิจัย และด้านบริการวิชาการ เพื่อรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้าและนำไปใช้ประโยชน์ แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรมีสารสนเทศที่จำเป็นในการสร้างคุณค่าแก่กลุ่มลูกค้า</p>	<p>องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟัง มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตลูกค้าตามกระบวนการ VRU-VOC ภาพที่ 3.1-3 โดยใช้ช่องทางและวิธีการต่าง ๆ ตามตารางที่ 3.1-1 ซึ่งมี 3 ช่องทางที่สำคัญ ได้แก่ Face to face Channel เช่น Focus group สัมภาษณ์, Written Channel เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ, และ Digital Channel เช่น email Line Facebook มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านของกลุ่มผู้ใช้ ผลลัพธ์ที่ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านวิจัย และด้านบริการวิชาการ เพื่อรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้าและนำไปใช้ประโยชน์ (Band 3)</p>			√
<p>3.1 ข(1) องค์กรมีแนวทางในการจำแนกลูกค้า โดยใช้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลสถานการณ์ โอกาสทางการตลาด และแนวโน้มภาพรวมต่าง ๆ ข้อมูลเปรียบเทียบในอดีต มาวิเคราะห์ด้วย Business Canvas Analysis และถ่ายทอดการกำหนดกลุ่มลูกค้าสู่การปฏิบัติผ่านการจัดประชุมแต่ละหน่วยงาน แนวทางดังกล่าวอาจสนับสนุนองค์กรในการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่มและถึงการปรับปรุงการตลาด</p>	<p>องค์กรมีแนวทางในการจำแนกลูกค้า โดยใช้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลสถานการณ์ โอกาสทางการตลาด และแนวโน้มภาพรวมต่าง ๆ ข้อมูลเปรียบเทียบในอดีต มาวิเคราะห์ด้วย Business Canvas Analysis และถ่ายทอดการกำหนดกลุ่มลูกค้าสู่การปฏิบัติผ่านการจัดประชุมแต่ละหน่วยงาน (Band 4)</p>			
<b>OFI</b>				
<p>3.1 ก(1,2) ไม่พบแนวทางการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าได้แก่ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษา มาวางแผนปรับปรุงแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า และการวิเคราะห์ผลลัพธ์ จำนวนศิษย์เก่าที่กลับมาศึกษาต่อในระดับที่</p>			<p>ไม่พบแนวทางการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าได้แก่ การ</p>	

<p>สูงขึ้น และผลลัพธ์จำนวนผู้เรียน Short Course ที่ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรอื่นต่อ หรือมาจากการแนะนำบอกต่อ มาวางแผนปรับปรุงแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในอนาคต แนวทางการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ อาจเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการฟังเสียงของลูกค้า</p>			<p>วิเคราะห์ผลลัพธ์ค่าเฉลี่ย ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การศึกษา มาวางแผน ปรับปรุงแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้า และการวิเคราะห์ผลลัพธ์ จำนวนศิษย์เก่าที่กลับมาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และผลลัพธ์จำนวนผู้เรียน Short Course ที่ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรอื่นต่อ หรือมาจากการแนะนำบอกต่อ มาวางแผนปรับปรุงแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าในอนาคต (Band 3)</p>	
<p>3.1 ก(2)ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการรับฟังลูกค้าในอนาคตตามตารางที่ 3.1-1เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ ได้แก่ ไม่ชัดเจนวิธีการในแต่ละช่องทาง เช่น Facebook Tik Tok IG Messenger chatbot ซึ่งมีการรับข้อมูลตลอดเวลา มีการรวบรวม วิเคราะห์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจทำให้องค์กรมีสารสนเทศที่จำเป็นในการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน</p>	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการรับฟังลูกค้าในอนาคตตามตารางที่ 3.1-1 เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ ได้แก่ ไม่ชัดเจนวิธีการในแต่ละช่องทาง มีการรวบรวม วิเคราะห์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร (Band 4)</p>			
<p>3.1 ข2ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ไม่ชัดเจนว่าการออกแบบการจัดการศึกษา เป็นการบริการและการท่องเที่ยว เกษตรและอาหาร สิ่งแวดล้อม การจัดการเรียนรู้และส่งเสริมรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ (BASIC)CD มีขั้นตอนการออกแบบเป็น</p>	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ไม่ชัดเจนว่าการออกแบบการจัดการศึกษา เป็นการบริการและการท่องเที่ยว เกษตรและอาหาร สิ่งแวดล้อม การจัดการเรียนรู้และส่งเสริมรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ</p>			

<p>อย่างไร ไม่พบขั้นตอนการออกแบบด้านวิจัย จนได้เป็นกรอบยุทธศาสตร์การวิจัย 4 ด้าน และไม่พบขั้นตอนการออกแบบด้านบริการวิชาการ ซึ่งแบ่งผลิตภัณฑ์เป็น 2 ด้าน คือแบบให้เปล่า และแบบก่อให้เกิดรายได้ แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจสนับสนุนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า</p>	<p>(BASIC)CD มีขั้นตอนการออกแบบเป็นอย่างไร ไม่พบขั้นตอนการออกแบบด้านวิจัย จนได้เป็นกรอบยุทธศาสตร์การวิจัย 4 ด้าน และไม่พบขั้นตอนการออกแบบด้านบริการวิชาการ ซึ่งแบ่งผลิตภัณฑ์เป็น 2 ด้าน คือแบบให้เปล่า และแบบก่อให้เกิดรายได้ (Band 3)</p>		
---	--	--	--

3.2 ความผูกพันของลูกค้า Item score = .....35....% Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<p><b>Strength</b></p> <p>3.2 ก2 องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการด้านการเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้าตามตารางที่ 3.2-2 โดยกำหนดผู้รับผิดชอบตามกลุ่มประเภทลูกค้า และกำหนดช่องทางการสื่อสารและระบุสิ่งที่สนับสนุน เช่น ลูกค้าด้านการศึกษามีช่องทางการสื่อสาร เช่น Facebook Website Line Open Chat โดยสิ่งสนับสนุน เช่น ทุนการศึกษา การหารายได้ระหว่างเรียน ฐานข้อมูลวิจัย ลูกค้าด้านวิจัยมีช่องทางการสื่อสารทาง Website สถาบันวิจัย, email โดยสิ่งสนับสนุน เช่น ระบบติดตามงานวิจัย ระบบให้คำปรึกษาด้านวิจัย แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจสนับสนุนความสามารถในการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า</p>		<p>องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการด้านการเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้าตามตารางที่ 3.2-2 โดยกำหนดผู้รับผิดชอบตามกลุ่มประเภทลูกค้า และกำหนดช่องทางการสื่อสารและระบุสิ่งที่สนับสนุน เช่น ลูกค้าด้านการศึกษามีช่องทางการสื่อสาร เช่น Facebook Website Line Open Chat โดยสิ่งสนับสนุน เช่น ทุนการศึกษา การหารายได้ระหว่างเรียน ฐานข้อมูลวิจัย ลูกค้าด้านวิจัยมีช่องทางการสื่อสารทาง Website สถาบันวิจัย, email โดยสิ่งสนับสนุน เช่น ระบบติดตามงานวิจัย ระบบให้คำปรึกษาด้านวิจัย (Band 4)</p>		
<p>3.2 ก3 องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภาพที่ 3.2-3 โดยกำหนดผู้รับข้อร้องเรียนคือ งานนิติการ งานเลขานุการผู้บริหาร และหน่วยงานให้บริการต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเอง หรือผ่านช่องทางอื่น ได้แก่ Website โทรศัพท์ โทรสาร มีการวัดผลการดำเนินการด้วยตัวชี้วัด จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า 7.2ก(1)-9 และร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด 7.2ก(1)-10 ในปี 2566 เพิ่มช่องทางร้องเรียน Website hotline แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลสนับสนุนความสามารถในการยกระดับความผูกพันของลูกค้า</p>		<p>องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภาพที่ 3.2-3 โดยกำหนดผู้รับข้อร้องเรียนคือ งานนิติการ งานเลขานุการผู้บริหาร และหน่วยงานให้บริการต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเอง หรือผ่านช่องทางอื่น ได้แก่ Website โทรศัพท์ โทรสาร มีการวัดผลการดำเนินการด้วยตัวชี้วัด จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า 7.2ก(1)-9 และร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองในเวลาที่กำหนด 7.2ก(1)-10 ในปี 2566 เพิ่มช่องทางร้องเรียน Website hotline (Band 4)</p>		

<p>3.2 ข1 องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าโดยกำหนดแบบประเมินฯให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเก็บสารสนเทศตามผลิตภัณฑ์และบริการที่รับผิดชอบ ได้แก่ ด้านการศึกษา สสว./บว. สร้างแบบประเมินฯ ในระบบ CMS โดยผู้เรียน ดำเนินการปีละ 2 ครั้ง ด้านวิจัย สวพ. ใช้แบบประเมินฯและการสัมภาษณ์เชิงลึกปีละ1ครั้ง และด้านบริการวิชาการ สสร.ใช้แบบประเมินฯ การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย และการลงพื้นที่เพื่อรับฟังเสียงของชุมชน แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลจะทำให้องค์กรมีสารสนเทศที่จำเป็นในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าและยกระดับความภักดีของลูกค้า</p>	<p>องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าโดยกำหนดแบบประเมินฯให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเก็บสารสนเทศตามผลิตภัณฑ์และบริการที่รับผิดชอบ (Band 3)</p>			
OFI				
<p>3.2 ก1 ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ ไม่พบว่าผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านของ CHR Plans คือใครบ้าง และเชื่อมโยงกับผู้รับผิดชอบของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 3.2-1อย่างไร รวมถึงไม่พบการดำเนินการบางด้านตามแผน CHR Plans ได้ระบุไว้ในวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 3.2-1อย่างไร ได้แก่ VRU Healthy, VRU Career ,และVRU+ แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจสนับสนุนความสามารถในการยกระดับความภักดีของลูกค้า</p>	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ ไม่พบว่าผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านของ CHR Plans คือใครบ้าง และเชื่อมโยงกับผู้รับผิดชอบของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 3.2-1อย่างไร รวมถึงไม่พบการดำเนินการบางด้านตามแผน CHR Plans ได้ระบุไว้ในวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางที่ 3.2-1อย่างไร (Band 3)</p>			√

<p>3.2 ก4 ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการด้านการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน ได้แก่ ไม่ชัดเจนว่าองค์กรนำมาตรการ Do &amp; Don't มาใช้กับ แนวทางการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างไรก็ตาม แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพสนับสนุนการปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรด้าน Responsibility</p>	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการด้านการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน ได้แก่ ไม่ชัดเจนว่าองค์กรนำมาตรการ Do &amp; Don't มาใช้กับ แนวทางการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างไรก็ตาม (Band 4)</p>		
<p>3.2 ข1 ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า เช่น ทบทวนการกำหนดหัวข้อคำถามและวิธีการวัดในช่วงการออกแบบแบบประเมินที่สามารถสะท้อนความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทบทวนแนวทางประชาสัมพันธ์วิธีการประเมินไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ และทบทวนแนวทางการประเมินผลจากการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย และการลงพื้นที่เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สะท้อนความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า การทบทวนดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรมีสารสนเทศที่สามารถนำไปสร้างคุณค่าแก่กลุ่มลูกค้า</p>		<p>ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า (Band 3)</p>	
<p>3.2 ข2 ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ได้แก่ ไม่พบวิธีกำหนดประเด็นในการเปรียบเทียบ และองค์กรใช้สารสนเทศจากคู่แข่งที่ไม่ตรงกับที่แสดงในโครงร่างองค์กร ได้แก่ SSRU, UDRU แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจทำให้องค์กรได้รับรู้ขีดความสามารถของตนเองเพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน</p>	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Band 4)</p>		

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ score = .....25.....% Band = .....2.....



Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>4.1 ก1องค์กรเริ่มมีวิธีในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และการดำเนินการโดยรวม โดยการจำแนกตัวชี้วัดเป็น 2 ประเภท คือ 1.ตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ 2.ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญ และด้านการเงิน มีการใช้เครื่องมือ KPIs Template มาใช้เพื่อวิเคราะห์ตัวชี้วัด เพื่อกำหนดรูปแบบของการรายงาน มีการกำหนดระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเป็น 5 ระดับ มีการนำข้อมูลตัวชี้วัดเข้าสู่คลังข้อมูล ผ่านกระบวนการ Data Cleansing และใช้ Meta Data Template เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูล เพื่อจัดเก็บในระบบ SIS สำหรับใช้ประโยชน์ในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติการประจำวัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวส่งผลต่อการมีข้อมูลสารสนเทศเพื่อสร้างประสิทธิผลในการติดตามผลปฏิบัติการประจำวัน</p>	<p>องค์กรเริ่มมีวิธีในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และการดำเนินการโดยรวม โดยการจำแนกตัวชี้วัดเป็น 2 ประเภท คือ 1.ตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ 2.ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญ และด้านการเงิน มีการใช้เครื่องมือ KPIs Template มาใช้เพื่อวิเคราะห์ตัวชี้วัด เพื่อกำหนดรูปแบบของการรายงาน มีการกำหนดระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเป็น 5 ระดับ มีการนำข้อมูลตัวชี้วัดเข้าสู่คลังข้อมูล ผ่านกระบวนการ Data Cleansing และใช้ Meta Data Template เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูล เพื่อจัดเก็บในระบบ SIS สำหรับใช้ประโยชน์ในการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติการประจำวัน</p> <p>(Band 2)</p>			
<p>4.1 (ข)องค์กรเริ่มมีวิธีในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากปีการศึกษาที่ผ่านมา (2565) และได้ปรับปรุงวิธีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งมี 7 ขั้นตอน ทำให้สามารถกำหนดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบได้ ตามตารางที่ OP-8 ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรกำหนดแนวทางการพัฒนาเรื่องต่างๆ ให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นได้</p>	<p>องค์กรเริ่มมีวิธีในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากปีการศึกษาที่ผ่านมา (2565)</p> <p>(Band 2)</p>		<p>ได้ปรับปรุงวิธีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งมี 7 ขั้นตอน ทำให้สามารถกำหนดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบได้ ตามตารางที่ OP-8 (Band 2)</p>	
<b>OFI</b>				
<p>4.1 ก2 ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อนำสารสนเทศที่ได้จากการเปรียบเทียบไปสนับสนุนการตัดสินใจในการใช้ข้อมูลจริงอย่างไร โดยพบว่าในขั้นตอนที่ 2 จาก 7 ขั้นตอนของวิธีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้มีการเลือกองค์กรเทียบเคียง ตามตาราง OP-8 เมื่อเปรียบเทียบจากการรายงานผลลัพธ์ไม่ตรงกับการระบุคู่เปรียบเทียบ อาทิ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้งานจิต ร้อยละของ อ. ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก จำนวนงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาล ซึ่งการมี</p>	<p>ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อนำสารสนเทศที่ได้จากการเปรียบเทียบไปสนับสนุนการตัดสินใจในการใช้ข้อมูลจริงอย่างไร โดยพบว่าในขั้นตอนที่ 2 จาก 7 ขั้นตอนของวิธีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้มีการเลือกองค์กรเทียบเคียง ตามตาราง OP-8 เมื่อเปรียบเทียบจากการรายงานผลลัพธ์ไม่ตรงกับการระบุคู่เปรียบเทียบ อาทิ ค่าเฉลี่ยความพึง</p>			

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ผ่านการเลือกและนำมาใช้งานอย่างเป็นระบบอาจสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติการได้	พอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละของ อ. ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก จำนวนงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาล (Band 3)		
4.1 ก3 ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีระบบการวัดผลการดำเนินการที่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิดอย่างไร เช่นกรณีเกิดการเปลี่ยนแปลงที่นอกเหนือจากตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ เช่นการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับ นวัตกรรม/หลักสูตร/บริการของคู่แข่ง จะมีวิธีการใดในการตอบสนองกับเรื่องดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจสนับสนุนให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการล่วงหน้าแม้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกได้	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีระบบการวัดผลการดำเนินการที่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิดอย่างไร เช่นกรณีเกิดการเปลี่ยนแปลงที่นอกเหนือจากตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ เช่นการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับ นวัตกรรม/หลักสูตร/บริการของคู่แข่ง จะมีวิธีการใดในการตอบสนองกับเรื่องดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว (Band 3)		
4.1 ค1 ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งได้มีการคาดการณ์จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อทบทวนเป้าหมายค่าคาดการณ์ และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับค่าคาดการณ์ รวมถึงการปรับปรุงค่าคาดการณ์นั้น จะมีส่วนช่วยให้เกิดการคาดการณ์ผลการดำเนินงานเชิงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้อย่างไร ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญมาประกอบการพิจารณาอาจส่งเสริมให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งได้มีการคาดการณ์จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อทบทวนเป้าหมายค่าคาดการณ์ และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับค่าคาดการณ์ รวมถึงการปรับปรุงค่าคาดการณ์นั้น จะมีส่วนช่วยให้เกิดการคาดการณ์ผลการ		

	<p>ดำเนินงานเชิงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้อย่างไร (Band 3)</p>			
<p>4.1 ค2 ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ นำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร โดยไม่พบว่าในระบบปรับปรุงเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขององค์กรที่กำหนดไว้ 4 ขั้นตอน ได้มีการศึกษาปัจจัย/ประเด็น ซึ่งนำไปสู่การไม่บรรลุผลดำเนินการที่ต้องการซึ่งต้องปรับปรุงแก้ไข และสิ่งที่ได้ปรับปรุง/แก้ไขสถานการณ์ในปัจจัย/ประเด็นต่างๆ ได้นำมาพิจารณาเข้าสู่กระบวนการกำหนดให้เป็นองค์ความรู้ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจสนับสนุนให้องค์กรมีองค์ความรู้เพื่อลดปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินโครงการต่างๆ ส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจ</p>	<p>ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ นำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร โดยไม่พบว่าในระบบปรับปรุงเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขององค์กรที่กำหนดไว้ 4 ขั้นตอน ได้มีการศึกษาปัจจัย/ประเด็น ซึ่งนำไปสู่การไม่บรรลุผลดำเนินการที่ต้องการซึ่งต้องปรับปรุงแก้ไข และสิ่งที่ได้ปรับปรุง/แก้ไขสถานการณ์ในปัจจัย/ประเด็นต่างๆ ได้นำมาพิจารณาเข้าสู่กระบวนการกำหนดให้เป็นองค์ความรู้ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร (Band 4)</p>			

4.2 การจัดการสารสนเทศ และความรู้ Item score = .....35....% Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>4.2 ข1องค์กรมีแนวทางในการสร้างและจัดการความรู้ โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ระยะ 5 ปี (2564-2569) กำหนดแนวทางดำเนินการ 6 ขั้นตอน มีการจัดทำแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้ โดยนำมาตราฐานระบบการจัดการความรู้ ISO30401:2018 มาใช้งาน และได้รับการรับรองมาตรฐานในปี 2565 มีการกำหนด KM Process (ภาพที่ 4.2-2) มีการกำหนดกระบวนการและการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ ในกระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญ (KM Process) (ตารางที่ 4.2-3) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจสนับสนุนค่านิยม V : Visionary เป็นผู้รอบรู้ SC6 SO3 SO4</p>	<p>องค์กรมีแนวทางในการสร้างและจัดการความรู้ โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ระยะ 5 ปี (2564-2569) กำหนดแนวทางดำเนินการ 6 ขั้นตอน (Band 3)</p>	<p>มีการจัดทำแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้ โดยนำมาตราฐานระบบการจัดการความรู้ ISO30401:2018 มาใช้งานและได้รับการรับรองมาตรฐานในปี 2565 มีการกำหนด KM Process (ภาพที่ 4.2-2) มีการกำหนดกระบวนการและการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ ในกระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญ (KM Process) (ตารางที่ 4.2-3) (Band 3)</p>		<p>การดำเนินการดังกล่าวอาจสนับสนุนค่านิยม V : Visionary เป็นผู้รอบรู้ SC6 SO3 SO4</p>
<p>4.2 ข2 องค์กรมีวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี โดยกำหนดการค้นหาหน่วยงานที่มีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1.ปรับปรุงกระบวนการ 2.พัฒนาการบริการ และ 3.สร้างบริการรูปแบบใหม่ ซึ่งมีข้อกำหนดสำคัญเพื่อลดเวลา ลดต้นทุน และเพิ่มคุณภาพ มีการนำแนวทางการจัดการความรู้มาสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับคณะฯ และหน่วยงาน มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีผ่านกิจกรรม VRU KM Day ทั้งนี้ผู้บริหารและคณะกรรมการจัดการความรู้ มีหน้าที่รับผิดชอบ 1.ค้นหาหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น มาพิจารณาคัดเลือกหาความรู้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ 2.สนับสนุนและเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศคลังความรู้ 3.นำแนวปฏิบัติที่ดีมาพิจารณากำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานใหม่ 4.ทบทวนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และหาโอกาสพัฒนานวัตกรรมโดยแลกเปลี่ยนกับ</p>	<p>องค์กรมีวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี โดยกำหนดการค้นหาหน่วยงานที่มีคุณลักษณะ 3 ประการ ซึ่งมีข้อกำหนดสำคัญเพื่อลดเวลา ลดต้นทุน และเพิ่มคุณภาพ มีการนำแนวทางการจัดการความรู้มาสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระดับคณะฯ และหน่วยงาน</p>			<p>วิธีปฏิบัติดังกล่าวอาจสนับสนุน SO4</p>

<p>หน่วยงานภายนอกที่มีความโดดเด่น ซึ่งการมีวิธีปฏิบัติดังกล่าวอาจสนับสนุน SO4</p>	<p>มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีผ่านกิจกรรม VRU KM Day ทั้งนี้ผู้บริหารและคณะกรรมการจัดการความรู้ มีหน้าที่รับผิดชอบ (Band 3)</p>			
<p>4.2 ข3 องค์กรมีแนวทางในการใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการต่อยอดจากกระบวนการวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการความรู้ดำเนินการ มีการส่งเสริมในระดับบุคคลให้บุคลากรใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ ร่วมกับกระบวนการ เช่นการทำ After Action Review : AAR ในระดับนโยบายมีการนำระบบมาตรฐานมาปรับใช้โดยกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติต่างๆ เพื่อถ่ายทอดและใช้พิจารณาปรับปรุงและมีการนำนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลจากกิจกรรม Master Innovator มาเผยแพร่ไปสู่การปฏิบัติงานจริงเพื่อปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานภายในองค์กร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจสนับสนุน SO4</p>	<p>องค์กรมีแนวทางในการใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการต่อยอดจากกระบวนการวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการความรู้ดำเนินการ (Band 3)</p>		<p>การส่งเสริมในระดับบุคคลให้บุคลากรใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ ร่วมกับกระบวนการ เช่นการทำ After Action Review : AAR ในระดับนโยบายมีการนำระบบมาตรฐานมาปรับใช้โดยกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติต่างๆ เพื่อถ่ายทอดและใช้พิจารณาปรับปรุง และมีการนำนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลจากกิจกรรม Master Innovator มาเผยแพร่ไปสู่การปฏิบัติงานจริงเพื่อปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานภายในองค์กร (Band 3)</p>	<p>การดำเนินการดังกล่าวอาจสนับสนุน SO4</p>
OFI				
<p>4.2 ก1 ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพอย่างไร โดยไม่ชัดเจนว่าการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ (ตามตารางที่ 4.2-1) มี</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพอย่างไร โดยไม่ชัดเจนว่าการจัดการคุณภาพของข้อมูลและ</p>			

<p>วิธีการจัดการข้อมูลซึ่งตอบสนองต่อประสิทธิภาพของหัวข้อ อย่างไร มีแนวทางการทวนสอบที่สร้างความมั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศอย่างไร ซึ่งการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพอาจสนับสนุนให้ข้อมูลและสารสนเทศมีคุณลักษณะเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร</p>	<p>สารสนเทศ (ตามตารางที่ 4.2-1) มีวิธีการจัดการข้อมูลซึ่งตอบสนองต่อประสิทธิภาพของหัวข้อ อย่างไร มีแนวทางการทวนสอบที่สร้างความมั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศอย่างไร องค์กร (Band 3)</p>		
<p>4.2 ก2 ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ โดยไม่พบแนวทางการรับทราบความต้องการจากบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น ว่ามีความต้องการข้อมูลและสารสนเทศใด ในช่วงเวลาใด และด้วยรูปแบบอย่างไร เพื่อกำหนดเป็นลักษณะข้อมูล/ความคาดหวัง (ตารางที่ 4.2-2) และเพื่อให้องค์กรได้บริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศแต่ละเรื่อง ตอบสนองให้อยู่ในคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการ เชื่อถือได้ และใช้งานง่าย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจสนับสนุนให้องค์กรมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้งาน และมีส่วนประหยัดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ โดยไม่พบแนวทางการรับทราบความต้องการจากบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น ว่ามีความต้องการข้อมูลและสารสนเทศใด ในช่วงเวลาใด และด้วยรูปแบบอย่างไร เพื่อกำหนดเป็นลักษณะข้อมูล/ความคาดหวัง (ตารางที่ 4.2-2) และเพื่อให้องค์กรได้บริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศแต่ละเรื่อง ตอบสนองให้อยู่ในคุณลักษณะที่ตรงกับความ ต้องการ เชื่อถือได้ และใช้งานง่าย (Band 3)</p>		



5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน Item score = .....35....%

Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>5.1 ก1 องค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่จำเป็นต้องมี โดยมีคณะกรรมการบริหารงานบุคคล กำหนดแนวทางดำเนินการตาม E-WiSH Model (ภาพที่ 5.1-1) โดยสายวิชาการใช้เกณฑ์วิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ กลุ่มสายสนับสนุนใช้เกณฑ์ Job Description และการคำนวณ Work Load/FTE มีการประเมินขีดความสามารถใช้ระบบ Performance Appraisal:PA ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วน 1. ส่วนผลลัพธ์/ผลสำเร็จของงาน 2.ส่วนพฤติกรรม มีการประเมิน Competency 2 ส่วน คือ 1.Core Competency 2.Managerial Competency มีการทบทวนการวิเคราะห์อัตรากำลัง สายวิชาการใช้ FTES สายสนับสนุนใช้ Workforce Analysis มีการเปรียบเทียบกับมาตรฐานกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ มีการทบทวนผลการดำเนินงานและพัฒนาปรับปรุงที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระงาน ซึ่งการดำเนินการอาจสนับสนุนความสำเร็จตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์</p>	<p>องค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่จำเป็นต้องมี โดยมีคณะกรรมการบริหารงานบุคคล กำหนดแนวทางดำเนินการตาม E-WiSH Model (ภาพที่ 5.1-1) (Band 4)</p>			
<p>5.1 ก3 องค์กรมีแนวทางในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคลดำเนินการเป็น 6 ขั้นตอน และด้านอัตรากำลังได้มีการปรับปรุงการวางแผนศักยภาพเฉพาะทางในการรับบุคลากรใหม่และการใช้ศักยภาพจากอาจารย์ที่เกษียณอายุราชการ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรลดผลกระทบด้านความต่อเนื่องในการดำเนินงานที่มีผลจากความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง</p>	<p>องค์กรมีแนวทางในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคลดำเนินการเป็น 6 ขั้นตอน และด้านอัตรากำลังได้มีการปรับปรุงการวางแผนศักยภาพเฉพาะทางในการรับบุคลากร</p>			

	ใหม่และการใช้ศักยภาพจาก อาจารย์ที่เกษียณอายุราชการ (Band 4)			
5.1 ก4 องค์กรเริ่มมีการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการทำงานให้บรรลุผล โดยจัดระบบตามโครงสร้างองค์กร ที่มีผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเป็นผู้กำกับดูแล และแบบไม่เป็นทางการ ดำเนินการโดยคณะทำงานเฉพาะกิจ ทำตาม 7 ขั้นตอน องค์กรได้มีการพัฒนา ปรับปรุงและได้ปรับปรุงการกำหนด KPI ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (ตามภาพที่ OP-1) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว อาจสนับสนุนให้องค์กรมีการดำเนินงานที่บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ	องค์กรเริ่มมีการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการทำงานให้บรรลุผล โดยจัดระบบตามโครงสร้างองค์กร ที่มีผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเป็นผู้กำกับดูแล และแบบไม่เป็นทางการ ดำเนินการโดยคณะทำงานเฉพาะกิจ ทำตาม 7 ขั้นตอน องค์กรได้มีการพัฒนา ปรับปรุงและได้ปรับปรุงการกำหนด KPI ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (ตามภาพที่ OP-1) (Band 2)			
5.1 ข2องค์กรมีระบบบริหารจัดการนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการดำเนินงานโดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ใน 7 ขั้นตอน 1.วิเคราะห์และประเมินความต้องการ 2.วางแผนและออกแบบสิทธิประโยชน์ 3.กำหนดนโยบายและกระบวนการ 4.สื่อสารสิทธิประโยชน์และการอบรม 5.จัดให้บริการและติดตามผล 6.ติดตามและประเมินผล 7.ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ได้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายด้านสิทธิประโยชน์โดยพิจารณาตามปัจจัยความผูกพันที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทุกกลุ่ม จึงได้จัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงานมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความพึงพอใจด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สูงกว่าค่าเป้าหมายและมีแนวโน้มดีขึ้นตามลำดับ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร	องค์กรมีระบบบริหารจัดการนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล โดยมีการดำเนินงานโดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ใน 7 ขั้นตอน (Band 3)	ได้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายด้านสิทธิประโยชน์โดยพิจารณาตามปัจจัยความผูกพันที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทุกกลุ่ม จึงได้จัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงานมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น		
OFI				
5.1 ก2 ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการดูแลบุคลากรใหม่ อย่างทั่วถึง <u>ครบทุกพันธกิจ</u> โดย ไม่พบว่ามีการดูแลบุคลากรใหม่ของสายสนับสนุน ให้เข้ากันได้กับวัฒนธรรม รวมถึงไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีการดำเนินการให้บุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิถีคิด ของชุมชนของ	ไม่พบว่าองค์กรมีกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการดูแลบุคลากรใหม่ อย่างทั่วถึง <u>ครบทุกพันธกิจ</u> โดย ไม่พบว่ามีการดูแลบุคลากรใหม่			

<p>บุคลากรและของผู้เรียน ซึ่งการดำเนินการเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอาจช่วยยกระดับคุณภาพของบุคลากรใหม่</p>	<p>ของสายสนับสนุน ให้เข้ากันได้กับวัฒนธรรม รวมถึงไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีการดำเนินการให้บุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิถีคิดของชุมชนของบุคลากรและของผู้เรียน (Band 4)</p>			
<p>5.1 ข1 ไม่พบว่าองค์กรดำเนินการสร้างสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร ได้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีการรวบรวมความต้องการในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจากบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างไร เพื่อใช้พิจารณาในขั้นตอนที่องค์กรกำหนดขึ้นในการสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมต่างๆ ที่นอกเหนือจากการมีสำรวจความต้องการในเรื่องการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้กับบุคลากร อีกทั้งไม่พบการดำเนินการด้านความปลอดภัย และสุขภาพในพื้นที่ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งการดำเนินการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม จะสร้างโอกาสการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการเพื่อเกิดความพึงพอใจสูงสุด</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรดำเนินการสร้างสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร ได้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีการรวบรวมความต้องการในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจากบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างไร เพื่อใช้พิจารณาในขั้นตอนที่องค์กรกำหนดขึ้นในการสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมต่างๆ ที่นอกเหนือจากการมีสำรวจความต้องการในเรื่องการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้กับบุคลากร อีกทั้งไม่พบการดำเนินการด้านความปลอดภัย และสุขภาพในพื้นที่ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน (Band 3)</p>			

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Item score = .....35....% Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>5.2 ค1 องค์กรมีวิธีจัดการผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่ให้การดำเนินการที่ดี โดยปฏิบัติตาม 6 ขั้นตอน องค์กรมีแนวทางในการจ่ายเงินค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากเงินค่าจ้างสำหรับสายวิชาการ และมีวิธีการจ่ายเงินรางวัลจากกองทุนสวัสดิการพนักงานสำหรับสายสนับสนุน มีการสนับสนุนการเลื่อนวิทยฐานะทั้งสายวิชาการและสนับสนุน นอกจากนี้มีการนำผลประเมินสมรรถนะตามสายวิชาชีพมาทบทวนการให้รางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน นำ</p>	<p>องค์กรมีวิธีจัดการผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่ให้การดำเนินการที่ดี โดยปฏิบัติตาม 6 ขั้นตอน องค์กรมีแนวทางในการจ่ายเงินค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากเงิน</p>	<p>มีการนำผลประเมินสมรรถนะตามสายวิชาชีพมาทบทวนการให้รางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน นำผลปฏิบัติงานมากำหนดแผนพัฒนาบุคลากร (Band 3)</p>	<p>มีการประเมินทบทวนความก้าวหน้า/ความสำเร็จในการดำเนินการ 2 ครั้งต่อปี (Band 3)</p>	

<p>ผลปฏิบัติงานมากำหนดแผนพัฒนาบุคลากร มีการประเมินทบทวนความก้าวหน้า/ความสำเร็จในการดำเนินการ 2 ครั้งต่อปี ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และการบรรลุพันธกิจ</p>	<p>ค่าจ้างสำหรับสายวิชาการ และมีวิธีการจ่ายเงินรางวัลจากกองทุนสวัสดิการพนักงานสำหรับสายสนับสนุน มีการสนับสนุนการเลื่อนวิทยฐานะทั้งสายวิชาการและสนับสนุน (Band 4)</p>			
<p>5.2ค2 องค์กรมีวิธีการในการพิจารณาการสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็น โดยมี 8 ขั้นตอนการดำเนินงาน ที่มีองค์ประกอบสำคัญในการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร วิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะตามยุทธศาสตร์ ประเมินช่องว่างระหว่างทักษะปัจจุบันและทักษะที่ต้องการในอนาคต สร้างแผนพัฒนารายบุคคล ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้บุคลากรมีขีดความสามารถที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามพันธกิจ</p>	<p>องค์กรมีวิธีการในการพิจารณาการสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็น โดยมี 8 ขั้นตอนการดำเนินงาน ที่มีองค์ประกอบสำคัญในการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร วิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะตามยุทธศาสตร์ ประเมินช่องว่างระหว่างทักษะปัจจุบันและทักษะที่ต้องการในอนาคต สร้างแผนพัฒนารายบุคคล (Band 4)</p>			
<p>5.2ค3 องค์กรมีกระบวนการด้านการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนา มีกระบวนการเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่สำคัญขององค์กร โดยใช้ระบบการประเมินผลการเรียนรู้และพัฒนาตาม Kirkpatrick's Four-Level ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน อีกทั้งได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผลระดับ Corporate Level ในกระบวนการ VRU Initiative ตามขั้นตอน Facts Analysis Find Solution และ VRUAction ที่สามารถระบุโอกาสในการปรับปรุงในเรื่องความผูกพันของบุคลากรและในการเรียนรู้และพัฒนา และมีการแก้ไขเหตุเมื่อเจอข้อบกพร่อง ซึ่งการมีระบบที่ดีดังกล่าวอาจสนับสนุนให้บุคลากรมีสมรรถนะเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามพันธกิจ</p>	<p>องค์กรมีกระบวนการด้านการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนา มีกระบวนการเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่สำคัญขององค์กร โดยใช้ระบบการประเมินผลการเรียนรู้และพัฒนาตาม Kirkpatrick's Four-Level ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน อีกทั้งได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผลระดับ Corporate Level ในกระบวนการ VRU Initiative ตามขั้นตอน Facts Analysis Find Solution และ VRUAction ที่สามารถระบุโอกาสในการปรับปรุงในเรื่องความผูกพันของบุคลากรและในการเรียนรู้และพัฒนา และมีการแก้ไขเหตุเมื่อเจอข้อบกพร่อง (Band 4)</p>			
OFI				
<p>5.2 ก1 ไม่พบว่าองค์กรโดยคณะกรรมการสร้างสุข มีแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรอย่างไร ซึ่งการจัดทำแบบประเมินตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่ม มีการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความ</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรโดยคณะกรรมการสร้างสุข มีแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่</p>			

<p>ผูกพันตามแนวคิด SAY STAY STRIVE เป็นตัวชี้วัดความผูกพัน มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยความผูกพันที่ได้ระบุไว้ในตารางที่ OP-2 อย่างไร อีกทั้งการดำเนินงาน 4 ขั้นตอนนั้น ไม่ชัดเจนว่าในขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุปัจจัย โดยสำรวจความคิดเห็นบุคลากรในทุกระดับนั้นได้วิเคราะห์อย่างไร ซึ่งการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจส่งเสริมการมีปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจ</p>	<p>สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรอย่างไร ซึ่งการจัดทำแบบประเมินตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่ม มีการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันตามแนวคิด SAY STAY STRIVE เป็นตัวชี้วัดความผูกพัน มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยความผูกพันที่ได้ระบุไว้ในตารางที่ OP-2 อย่างไร อีกทั้งการดำเนินงาน 4 ขั้นตอนนั้น ไม่ชัดเจนว่าในขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุปัจจัยโดยสำรวจความคิดเห็นบุคลากรในทุกระดับนั้นได้วิเคราะห์อย่างไร (Band 4)</p>			
<p>5.2 ก2 ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการวัดประสิทธิผลของระบบการประเมินความผูกพัน ที่มีการดำเนินการในรูปแบบเป็นทางการ โดยไม่พบว่าองค์กรใช้ตัววัดอื่นเป็นองค์ประกอบอย่างไร มีการประเมินโดยนำปัจจัยความผูกพันที่ได้กำหนดไว้ในตารางที่ OP-2 มาพิจารณาเป็นแบบประเมินอย่างไร และองค์กรใช้สารสนเทศอย่างไรในการเป็นข้อมูลนำเข้าเพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากร อีกทั้งมีการประเมินในรูปแบบไม่เป็นทางการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลที่เป็นทางการอย่างไร มีการใช้ปัจจัยอื่นเช่นอัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ มาเป็นปัจจัยร่วมที่บ่งชี้ถึงความผูกพันที่บุคลากรแต่ละกลุ่มมีต่อองค์กรอย่างไร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอาจส่งเสริมการมีข้อมูลที่สะท้อนความผูกพันของบุคลากร และใช้ปรับปรุงผลการดำเนินงาน รวมถึงมีส่วนส่งเสริมความมุ่งมั่นของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจ</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการวัดประสิทธิผลของระบบการประเมินความผูกพัน ที่มีการดำเนินการในรูปแบบเป็นทางการ โดยไม่พบว่าองค์กรใช้ตัววัดอื่นเป็นองค์ประกอบอย่างไร มีการประเมินโดยนำปัจจัยความผูกพันที่ได้กำหนดไว้ในตารางที่ OP-2 มาพิจารณาเป็นแบบประเมินอย่างไร และองค์กรใช้สารสนเทศอย่างไรในการเป็นข้อมูลนำเข้าเพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากร อีกทั้งมีการประเมินในรูปแบบไม่เป็นทางการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลที่เป็นทางการอย่างไร มีการใช้ปัจจัยอื่นเช่นอัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ มาเป็นปัจจัยร่วมที่บ่งชี้ถึงความผูกพันที่บุคลากรแต่ละกลุ่มมีต่อองค์กรอย่างไร</p>			

<p>5.2 ข ไม่พบว่าขั้นตอนการดำเนินงานสร้างวัฒนธรรมขององค์กร มีการดำเนินการอย่างไรที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่ามีประสิทธิผล อีกทั้งวัฒนธรรมขององค์กรได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิถีคิดของบุคลากร รวมถึงไม่พบแนวทางการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากร ซึ่งการดำเนินการที่มีประสิทธิผลอาจส่งเสริมให้มีการสื่อสารที่เปิดกว้างในองค์กร ส่งผลต่อผลดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน มุ่งมั่น ปฏิบัติงานตอบสนององวิสัยทัศน์</p>	<p>ไม่พบว่าขั้นตอนการดำเนินงานสร้างวัฒนธรรมขององค์กร มีการดำเนินการอย่างไรที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่ามีประสิทธิผล อีกทั้งวัฒนธรรมขององค์กรได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิถีคิดของบุคลากร รวมถึงไม่พบแนวทางการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากร</p> <p>(Band 4)</p>			
<p>5.2ค4 ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต เช่นไม่พบระบบการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งอื่นๆ ที่สำคัญ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงในการขาดช่วงของผู้บริหาร ซึ่งอาจส่งผลต่อความต่อเนื่องในการดำเนินการ</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต เช่นไม่พบระบบการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งอื่นๆ ที่สำคัญ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงในการขาดช่วงของผู้บริหาร</p> <p>(Band 4)</p>			

6.1 กระบวนการทำงาน score = ..... 40....%

Band = .....3...

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>6.1 ก1,2 องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดสำคัญและ กระบวนการทำงาน โดยจัดทำกระบวนการตามภาพที่ 6.1-1 (Program, Service and Process Design) ทำการทบทวนประสิทธิผลของระบบงาน และกระบวนการทำงาน พร้อมกับทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี นำ ตัวชี้วัดจากการรายงานในระบบ MIS เพื่อมาทบทวนความสามารถของแต่ละ ตัวชี้วัด โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานตามและมีข้อกำหนดหลักตามตารางที่ 6.1-2 แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยสร้างความมั่นใจให้กับองค์กร ใน การดำเนินการตามพันธกิจ และตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น</p>	<p>องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดสำคัญและ และกระบวนการทำงาน โดยจัดทำกระบวนการตามภาพที่ 6.1-1 (Program, Service and Process Design) (Band4)</p>		<p>ทำการทบทวนประสิทธิผลของระบบงานและกระบวนการ ทำงาน พร้อมกับทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี นำ ตัวชี้วัดจากการรายงานในระบบ MIS เพื่อมาทบทวน ความสามารถของแต่ละตัวชี้วัด โดยมีตัวอย่างการ ดำเนินงานตามและมีข้อกำหนดหลักตามตารางที่ 6.1-2 (Band3)</p>	
<p>6.1 ค องค์กรมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทานของกลุ่มผู้ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์และการบริการ และกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินการตาม พันธกิจหลัก (ภาพที่ 6.1-4) มี 6 ขั้นตอน เช่น ขั้นตอน 1) Identify โดย กำหนดผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ตามตารางที่ OP-7 2) Select คัดเลือกตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่ง มอบและคู่ความร่วมมือ ทำให้ผลลัพธ์ความพึงพอใจของเครือข่ายอุปทานมี แนวโน้มที่ดี (ผลลัพธ์ที่ 7.4ก(1)-5) การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้องค์กร ได้รับสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามข้อกำหนด</p>	<p>องค์กรมีแนวทางในการจัดการ เครือข่ายอุปทานของกลุ่มผู้ส่ง มอบวัสดุอุปกรณ์และการบริการ และกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือ ในการดำเนินการตามพันธกิจ หลัก (ภาพที่ 6.1-4) มี 6 ขั้นตอน (Band3)</p>	<p>โดยกำหนดผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ตามตาราง ที่ OP-7 2) Select คัดเลือก ตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ (Band3)</p>	<p>รวมถึงการประเมินผลการ ดำเนินงานของผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือ ทำให้ผลลัพธ์ ความพึงพอใจของเครือข่าย อุปทานมีแนวโน้มที่ดี (Band3)</p>	<p>ทำให้ผลลัพธ์ความพึง พ้อใจของเครือข่ายอุปทาน มีแนวโน้มที่ดี (ผลลัพธ์ที่ 7.4ก(1)-5) (Band3)</p>
<b>OFI</b>				
<p>6.1 ก3 ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบการจัด การศึกษา วิจัย บริการฯ และกระบวนการทำงาน ซึ่งพบความไม่สอดคล้อง ระหว่าง VIP-SIPOC กับ VRU-SIPOC ในประเด็นปัจจัยนำเข้าและการกำหนด ผลลัพธ์ การมีแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยสร้างความมั่นใจให้กับ องค์กร ในการดำเนินการตามพันธกิจ และตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็น ระบบในการออกแบบการจัด การศึกษา วิจัย บริการฯ และ กระบวนการทำงาน ซึ่งพบความ ไม่สอดคล้องระหว่าง VIP-SIPOC กับ VRU-SIPOC ใน</p>			

	ประเด็นปัจจัยนำเข้าและการกำหนดผลลัพธ์ (Band3)			
6.1 ข1 ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุง ประสิทธิภาพของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ เช่น การทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่ระบุไว้ในตารางที่ 6.1-2 VRU Integration Process ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าจะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีระบบดังกล่าว สนับสนุนให้องค์กร มีข้อมูลในจริงการปรับปรุงผลการดำเนินการที่สำคัญขององค์กร			ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ เช่น การทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่ระบุไว้ในตารางที่ 6.1-2 VRU Integration Process ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าจะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Band3)	
6.1 ข3 ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดกลไกแนวคิดหรือกระบวนการที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการในระดับคณะและส่วนงานที่เทียบเท่าคณะ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การมีแนวทางที่เป็นระบบ อาจช่วยให้สามารถปรับปรุงกระบวนการให้ตอบสนองความต้องการและเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดกลไกแนวคิดหรือกระบวนการที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการในระดับคณะและส่วนงานที่เทียบเท่าคณะ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Band3)			
6.1 ง ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม รวมทั้งไม่พบว่าองค์กร ใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามที่อธิบายไว้ใน 2.1ก(2) ตารางที่ OP-10 และภาพที่ 6.1-5 ในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร เช่น การใช้ประโยชน์จาก SO1 การมีศูนย์ความเป็นเลิศด้านการวิจัยและ	ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม รวมทั้งไม่พบว่าองค์กร ใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามที่อธิบายไว้ใน 2.1ก(2) ตารางที่ OP-10 และภาพที่ 6.1-5 ในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร เช่น การใช้ประโยชน์จาก SO1 การมี			การดำเนินการดังกล่าว อย่างเป็นระบบ อาจช่วยรักษาความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร



<p>นวัตกรรมสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถท้องถิ่นและชุมชนในการยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิต และ SO3 การสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของชุมชน และผู้ประกอบการให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจช่วยรักษาความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร</p>	<p>ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการวิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถท้องถิ่นและชุมชนในการยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิต และ SO3 การสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของชุมชน และผู้ประกอบการให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Band4)</p>		
---	---	--	--

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Item score = .....35....% Band = .....3.....

Comment จากรายงาน	A	D	L	I
<b>Strength</b>				
<p>6.2 ก องค์กรมีแนวทางจัดการด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ โดยมีการวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินงานและมีการดำเนินการ 5 ขั้นตอน โดยมอบหมายคณะกรรมการที่รับผิดชอบกระบวนการหลัก ใช้หลักการพื้นฐานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) และ ระบบ VRU-Improvement (OP-3) โดยพิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตารางที่ OP-5 เพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยใช้การบริหารจัดการแบบ Lean management 5 ขั้นตอน การออกแบบหลักสูตรจะมีการทำ Business plan โดยการให้หลักสูตรกำหนดแผน BMC เพื่อลดอัตราการพ้นสภาพ อัตราการคงอยู่ของ นศ. การลดเวลาเฉลี่ยในการสำเร็จการศึกษา แนวทางดังกล่าวอาจส่งเสริมสมรรถนะหลักในการบูรณาการพันธกิจสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาท้องถิ่น สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ ควบคุมต้นทุนและประสิทธิภาพกับความต้องการของลูกค้า</p>	<p>องค์กรมีแนวทางจัดการด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ โดยมีการวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินงานและมีการดำเนินการ 5 ขั้นตอน (Band4)</p>	<p>โดยมอบหมายคณะกรรมการที่รับผิดชอบกระบวนการหลัก ใช้หลักการพื้นฐานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) และ ระบบ VRU-Improvement (OP-3)</p>		<p>แนวทางดังกล่าวอาจส่งเสริมสมรรถนะหลักในการบูรณาการพันธกิจสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาท้องถิ่น สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ ควบคุมต้นทุนและประสิทธิภาพกับความต้องการของลูกค้า</p>
<b>OFI</b>				
<p>6.2 ข ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ โดยมีการบริหารจัดการที่ครอบคลุมข้อมูลและสารสนเทศ รวมถึงสินทรัพย์ที่สำคัญ และระบบปฏิบัติการอย่างไร โดยไม่ชัดเจนว่ามาตรการเชิงเทคนิคที่องค์กรดำเนินการ ได้มีการประเมินและบริหารจัดการในทุกข้อมูลและสารสนเทศ</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ โดยมีการบริหารจัดการที่ครอบคลุม</p>		<p>โดยไม่ชัดเจนว่ามาตรการเชิงเทคนิคที่องค์กรดำเนินการ ได้มีการประเมินและบริหารจัดการในทุกข้อมูลและสารสนเทศ</p>	<p>การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบจะมีข้อมูลและสารสนเทศและสินทรัพย์ที่สำคัญในการปฏิบัติการที่มีความเสี่ยง</p>

<p>รวมถึงสินทรัพย์ที่สำคัญ ให้มีมาตรการที่เพียงพอให้เกิดความเสี่ยงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามคุณลักษณะการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างไร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบจะมีข้อมูลและสารสนเทศและสินทรัพย์ที่สำคัญในการปฏิบัติการที่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยและความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการตามพันธกิจ ตอบสนองต่อ SC1 SO4</p>	<p>ข้อมูลและสารสนเทศ รวมถึงสินทรัพย์ที่สำคัญ และระบบปฏิบัติการอย่างไร (Band4)</p>		<p>รวมถึงสินทรัพย์ที่สำคัญ ให้มีมาตรการที่เพียงพอให้เกิดความเสี่ยงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามคุณลักษณะการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างไร</p>	<p>ต่อความปลอดภัยและความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการตามพันธกิจ ตอบสนองต่อ SC1 SO4</p>
<p>6.2 ค1 ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบและการทบทวนประสิทธิผล ในการดูแลให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการให้มีความปลอดภัย เช่น ไม่พบแนวทางการกำหนดหรือค้นหาประเด็นความเสี่ยงของการดำเนินการในแต่ละพันธกิจ เพื่อจัดทำแผนในการป้องกันและรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กร สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับ บุคลากรลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบและการทบทวนประสิทธิผล ในการดูแลให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการให้มีความปลอดภัย (Band4)</p>	<p>ไม่พบแนวทางการกำหนดหรือค้นหาประเด็นความเสี่ยงของการดำเนินการในแต่ละพันธกิจ เพื่อจัดทำแผนในการป้องกันและรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น</p>		<p>การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับ บุคลากรลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้</p>
<p>6.2 ค2 ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยฯ และส่วนงานต่างๆ มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติฉุกเฉินที่ครอบคลุมในทุกพันธกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกอย่างจะเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการเรียนการสอนและการให้บริการให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในการเตรียมการก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และการกู้คืนภายหลังเกิดเหตุอย่างไร เช่น แผนต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) หากเกิดภัยพิบัติไฟไหม้ น้ำท่วม การดำเนินงานที่นอกเหนือจากการเรียนการสอนออนไลน์จะมีแนวทางอย่างไร งานวิจัยหรือการบริการวิชาการ จะสามารถดำเนินการต่อเนื่องได้อย่างไร การมีแนวทางดังกล่าว อาจช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>	<p>ไม่พบว่าองค์กร มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยฯ และส่วนงานต่างๆ มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติฉุกเฉินที่ครอบคลุมในทุกพันธกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกอย่างจะเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการเรียนการสอนและการให้บริการให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในการเตรียมการก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และการกู้คืนภายหลังเกิดเหตุอย่างไร (Band4)</p>			