

## แผนพัฒนาองค์กร ปีการศึกษา 2568

### การวิเคราะห์โอกาสพัฒนา

หมวด 1 การนำองค์กร					
ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร? (30 เป้าหมาย 45)					
1	<p>ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของแนวทางที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต (1.1ค(1))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่พบกรอบเวลาในการทำกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในปัจจุบันหรืออนาคต</li> <li>- ไม่พบการกำหนดวิธีการดำเนินการที่สำคัญ และการกำหนดผลลัพธ์ที่สำคัญในการบรรลุความสำเร็จ</li> <li>- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ชัดเจนตามตาราง 1.1 ค(1) ในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในอนาคต</li> </ul>	<p>1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต</p> <p>EX.</p> <p>1. ด้านบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Results)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ร้อยละของเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่บรรลุ (เช่น ≥ 90%)</li> <li>• อัตราการเติบโตของตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) ในแต่ละยุทธศาสตร์</li> <li>• จำนวนโครงการเชิงนวัตกรรมที่เกิดจากการขับเคลื่อนของผู้นำ ต่อปี</li> <li>• ร้อยละของโครงการปรับปรุงพัฒนา (Improvement Projects) ที่สำเร็จตามแผน</li> </ul> <p>2. ด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร (People &amp; Culture)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ดัชนีความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement Index)</li> <li>• ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะตรงตามแผนรายปี</li> <li>• อัตราการคงอยู่ของบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง (High Performers Retention Rate)</li> </ul>	<p>- มหาวิทยาลัย มีแนวทางที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อมที่มีประสิทธิผลเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต</p>	<p>ต.ค. 68 - พ.ค. 69</p>	<p>- SL</p> <p>- รอง อธิการฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</p> <p>- กนผ.</p>

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ร้อยละของข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ที่ถูกนำไปปฏิบัติจริง</li> </ul> <p>3. ด้านการสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Value)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้รับบริการ/นักศึกษา/พันธมิตร</li> <li>• จำนวนความร่วมมือหรือพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่สร้างขึ้นใหม่ ต่อปี</li> <li>• อัตราการบรรลุพันธกิจทางสังคมและชุมชน ตามที่กำหนด</li> </ul> <p>4. ด้านความยั่งยืนและอนาคต (Sustainability &amp; Future Readiness)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• อัตราส่วนโครงการ/งบประมาณที่มุ่งเน้นอนาคต (Future-Oriented Initiatives) ต่อโครงการทั้งหมด</li> <li>• ดัชนีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (Change Readiness Index)</li> <li>• การเติบโตของแหล่งรายได้ใหม่ (New Revenue Streams Growth)</li> <li>• จำนวนโครงการวิจัย/นวัตกรรมที่ต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์/บริการใหม่</li> </ul> <p>2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่ผู้นำระดับสูงสร้างสถานะแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคตให้กับผู้รับผิดชอบ คณะ สำนัก สถาบัน</p> <p>3. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL</p>			

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต			
2	<p>ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของแนวทางที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ (1.1ค(2))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ชัดเจนถึงการเตรียมความพร้อมต่อสภาพแวดล้อมของการดำเนินการ การสร้างนวัตกรรม การเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร</li> <li>- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินการที่มุ่งเน้นอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์</li> </ul>	<p>1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์</p> <p>Ex. ประสิทธิภาพพันธกิจ</p> <p>1. ด้านการจัดการเรียนการสอน</p> <p>วัตถุประสงค์: ให้บรรลุคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา พร้อมสร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานตัวชี้วัด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำภายใน 1 ปีหลังสำเร็จการศึกษา</li> <li>• ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต</li> <li>• ร้อยละของรายวิชาที่บูรณาการ Active Learning / Outcome-Based Education ตามแผน</li> <li>• คะแนนการประเมินคุณภาพการสอนโดยนักศึกษา <math>\geq</math> ค่าเป้าหมาย</li> <li>• ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการประเมิน/รับรองมาตรฐานคุณภาพ (เช่น AUN-QA, CHE)</li> </ul> <p>2. ด้านการวิจัย</p> <p>วัตถุประสงค์: สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ชาติและท้องถิ่น</p> <p>ตัวชี้วัด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนผลงานวิจัยตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติ/ระดับชาติที่มีคุณภาพ (TCI, Scopus, WoS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้นำมีแนวทางชัดเจนในการสร้างความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SL</li> <li>- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</li> <li>- กนผ.</li> <li>- งานบริหารงานบุคคล</li> </ul>

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• มูลค่าทุนวิจัยและนวัตกรรมที่ได้รับต่อปี</li> <li>• ร้อยละของงานวิจัยที่ถูกลำนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์/นโยบาย/สังคม</li> <li>• จำนวนผลงานทรัพย์สินทางปัญญาที่ได้รับการคุ้มครอง (อนุสิทธิบัตร/สิทธิบัตร/ลิขสิทธิ์)</li> <li>• ค่าดัชนี H-index ขององค์กร</li> </ul> <p><b>3. ด้านบริการวิชาการ</b>  <b>วัตถุประสงค์:</b> ถ่ายทอดองค์ความรู้และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสังคม</p> <p><b>ตัวชี้วัด</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ตอบโจทย์ความต้องการของชุมชน/ท้องถิ่น</li> <li>• ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจ <math>\geq</math> ระดับที่กำหนด</li> <li>• มูลค่ารายได้จากการให้บริการวิชาการ</li> <li>• จำนวนชุมชน/องค์กรที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกหลังเข้าร่วมโครงการ (ตามเกณฑ์ประเมินผลกระทบ)</li> </ul> <p><b>4. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>  <b>วัตถุประสงค์:</b> อนุรักษ์ สืบสาน และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่และสร้างคุณค่าใหม่</p> <p><b>ตัวชี้วัด</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจ</li> <li>• ร้อยละของบุคลากร/นักศึกษา/ชุมชนที่เข้าร่วมกิจกรรม <math>\geq</math> ค่าเป้าหมาย</li> <li>• ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม</li> </ul>			

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนผลงานวิชาการ/สื่อสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรม ที่เผยแพร่สู่สาธารณะ</li> </ul> <p><b>5. ตัวชี้วัดเชิงรวม (สะท้อนบทบาทผู้นำระดับสูง)</b> เพื่อให้สะท้อนว่า “ผู้นำระดับสูง” มีบทบาทผลักดันและ ติดตามจริง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ร้อยละของเป้าหมายพันธกิจทั้ง 4 ด้านที่บรรลุ/เกินกว่า เป้าหมายในรอบปี</li> <li>• ความถี่การติดตามผลการดำเนินงานพันธกิจโดยผู้นำ ระดับสูง (ครั้ง/ปี)</li> <li>• ร้อยละของโครงการยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการเสร็จตาม กรอบเวลาและงบประมาณ</li> </ul> <p>ดัชนีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแผน (Improvement Action Implementation Rate)</p> <p><b>EX.2 ตัวชี้วัดประสิทธิผลตามแกนวิสัยทัศน์</b></p> <p><b>1. ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวน/ร้อยละของผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่ได้รับ รางวัลหรือการรับรองมาตรฐานระดับชาติ/นานาชาติ</li> <li>• ร้อยละของนวัตกรรมที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์จริง (เชิง พาณิชย์ / เชิงสังคม / เชิงนโยบาย)</li> <li>• มูลค่ารายได้จากการใช้ประโยชน์นวัตกรรม</li> </ul> <p>ดัชนีนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย (Innovation Index) ที่ พัฒนาเองหรืออ้างอิงจากหน่วยงานกลาง</p> <p><b>2. สอดคล้องกับการศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ร้อยละของโครงการวิจัย/บริการวิชาการที่ตอบโจทย์ ยุทธศาสตร์จังหวัด/ท้องถิ่น</li> </ul>			

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนหลักสูตร/รายวิชาที่บูรณาการการพัฒนาท้องถิ่นเข้าไปในเนื้อหาและกิจกรรม</li> <li>• ระดับความพึงพอใจของหน่วยงาน/ชุมชนที่เป็นผู้รับประโยชน์จากโครงการพัฒนาท้องถิ่น</li> <li>• จำนวนความร่วมมือ (MOU/MOA) กับองค์กรท้องถิ่นที่ยังดำเนินการอยู่และเกิดผลจริง</li> </ul> <p><b>3. ความยั่งยืน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ร้อยละของโครงการด้านนวัตกรรมและพัฒนาท้องถิ่นที่มีผลลัพธ์ต่อเนื่อง <math>\geq 2</math> ปี</li> <li>• ดัชนีความยั่งยืนของโครงการ (Sustainability Impact Score) ที่วัดทั้งมิติ เศรษฐกิจ-สังคม-สิ่งแวดล้อม</li> <li>• การได้รับรางวัล/การรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืน (เช่น Green University, SDG Impact)</li> </ul> <p>ร้อยละการใช้พลังงาน/ทรัพยากรหมุนเวียนในโครงการนวัตกรรม</p> <p><b>4. ทูทางวัฒนธรรมแห่งเมืองมรดกโลก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนโครงการวิจัย/นวัตกรรมที่ใช้ทูทางวัฒนธรรมของอยุธยาเป็นฐาน</li> <li>• จำนวนผลงานวิชาการ/ผลิตภัณฑ์/สื่อสร้างสรรค์ที่เผยแพร่ในระดับชาติ/นานาชาติ</li> <li>• ระดับการรับรู้ (Awareness) และความพึงพอใจของชุมชนต่อกิจกรรมอนุรักษ์และพัฒนาวัฒนธรรม</li> <li>• ร้อยละของนักศึกษาและบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงวัฒนธรรม</li> </ul>			

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p><b>ตัวชี้วัดเชิงรวม (สะท้อนบทบาทผู้นำระดับสูง)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามวิสัยทัศน์ที่บรรลุหรือเกินกว่าเป้าหมาย</li> <li>ความถี่การติดตามผลการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์โดยผู้นำระดับสูง (ครั้ง/ปี)</li> <li>ร้อยละของข้อเสนอแนะ/มาตรการปรับปรุงจากการติดตามที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง</li> <li>คะแนนความผูกพันและความเข้าใจทิศทางองค์กรของบุคลากร (จากการสำรวจ Engagement &amp; Alignment Survey)</li> </ul> <p>2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์</p> <p>3. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL</p> <p>4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์</p>			
3 (+)	<p>ผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม (1.1 ก(1))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้นำระดับสูงมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมตาม ARU Vision Model ตามภาพ 1.1</li> <li>มีการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ไปสู่บุคลากรตามตาราง 1.1 ข-1</li> </ul>	<p>1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม</p> <p>2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม</p> <p>3. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL</p>	<p>ผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม</p>	<p>ต.ค. 68 - พ.ค. 69</p>	<p>- SL</p> <p>- รอง อธ.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</p> <p>- กนผ.</p>

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	- ผู้นำระดับสูงได้นำค่านิยมไปสู่การปฏิบัติตามตาราง 1.1 ก(1)	4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม			
4 (+)	ผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (1.1 ก(2)) - มีการใช้เกณฑ์ ITA เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการ มีการประกาศเจตนากรรมณ No Gift Policy จัดทำแผนส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรม กำกับ ติดตามและประเมินผล และประเมินความเสี่ยงด้านจริยธรรม - มีโครงการสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ตามตาราง 1.1ก(2) - ได้รับรางวัล ระดับต้นแบบ ประเภทรางวัลสถานศึกษาขับเคลื่อนหลักสูตรด้านทุจริต โดยใช้ Anti-Corruption Education Platform	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม 2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม 3. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL 4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	ผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่เป็นระบบและมีสิทธิผลในการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- SL - รอง ออท.ฝ่ายบริหาร ทรัพยากร - ผช.ออท.ฝ่ายงานบริหารทั่วไปและกฎหมาย - กกก. ITA
5 (+)	ผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญ (1.1ข) - มีแนวทางในการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมไปยังบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม ตามตารางที่ 1.1ข-1 - มีแนวทางในการสร้างความผูกพันโดยผู้นำระดับสูงกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การมอบกิจกรรมเชิดชูเกียรติ โครงการก้าวแรกสู่บัณฑิต การพบครูแนะแนว	1. ทบทวนระบบแนวทางในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญ 2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญ 3. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญ 4. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL	ผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่เป็นระบบและมีสิทธิผลในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญ	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- SL - รอง ออท.ฝ่ายบริหาร ทรัพยากร - รอง ออท.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน - กนผ. - งานสื่อสารองค์กร

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		5. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียน และลูกค้าที่สำคัญ			
<b>1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม? (35 เป้าหมาย 45)</b>					
1	ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ระบบการกำกับดูแลองค์กร ทบทวนผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (1.2ก(3)) ไม่ชัดเจนถึงตัวชี้วัด กรอบเวลาและแนวทางในการ ทบทวนผลดำเนินงานขององค์กรโดยคณะกรรมการ กำกับองค์กร รวมถึงการประเมินและทบทวน กระบวนการดำเนินการดังกล่าว	1. ทบทวนแนวทางการกำกับดูแลองค์กรทบทวนผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย 2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางการกำกับดูแล องค์กรทบทวนผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย 3. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางการกำกับดูแล องค์กรทบทวนผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย 4. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและ รายงาน SL 5. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางการ กำกับดูแลองค์กรทบทวนผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	มรอย. มีการกำกับ ดูแลองค์กรทบทวน ผลการดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัยที่เป็นระบบและมี ประสิทธิภาพ	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- SL - รอง อธก.ฝ่าย บริหาร ทรัพยากร - รอง อธก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน - กนผ.
2	ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการ ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวล ของชุมชนในปัจจุบัน และคาดการณ์ล่วงหน้าด้าน กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวลของ ชุมชนในอนาคต จากผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการ (1.2ข(1)) - ไม่ชัดเจนถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบ กรอบเวลา ตัวชี้วัดและแนวทางในการดำเนินการให้เป็นไปตาม กฎหมาย ข้อบังคับที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการดำเนินการต่อความกังวล ของชุมชน รวมถึงการคาดการณ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและความกังวลของชุมชนในอนาคต	1. ทบทวนแนวทางการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและความกังวลของชุมชนในปัจจุบัน และคาดการณ์ ล่วงหน้าด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวล ของชุมชนในอนาคต จากผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการ 2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางการดำเนินการด้าน กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวลของชุมชนใน ปัจจุบัน และคาดการณ์ล่วงหน้าด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและความกังวลของชุมชนในอนาคต จากผลิตภัณฑ์ และการปฏิบัติการ 3. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของ แนวทางการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และความกังวลของชุมชนในปัจจุบัน และคาดการณ์ล่วงหน้า	มรอย. มีการ ดำเนินการด้าน กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและความ กังวลของชุมชนใน ปัจจุบัน และ คาดการณ์ล่วงหน้า ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และความกังวลของ ชุมชนในอนาคต จาก ผลิตภัณฑ์และการ	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	-รอง อธก.ฝ่าย บริหาร ทรัพยากร - ผช.อธก.ฝ่าย งานบริหาร ทั่วไปและ กฎหมาย - งานนิติการ

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวลของชุมชนในอนาคต จากผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการ</p> <p>4. งานนิติกร กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL</p> <p>5. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวลของชุมชนในปัจจุบัน และคาดการณ์ล่วงหน้าด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวลของชุมชนในอนาคต จากผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการ</p>	<p>ปฏิบัติการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล สามารถลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นจากชุมชน</p>		
3 (+)	<p>มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ (1.2ก(1))</p> <p>- มีการระบบการกำกับดูแลองค์กรตามภาพที่ 1.2 มีผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรในประเด็นต่างๆ รวมถึงมีกำหนดวิธีการและกรอบเวลาในการประเมินผล ตามตาราง 1.2 ก(1)</p>	<p>1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ</p> <p>2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ</p> <p>3. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL</p> <p>4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่เป็นระบบในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ</p>	<p>มร่อย. มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการกำกับดูแลองค์กรที่มีความรับผิดชอบ</p>	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	<p>- SL</p> <p>- รอง อธิการฝ่ายบริหาร</p> <p>ทรัพยากร</p> <p>- คกก. ชุดต่างๆ</p>
4 (+)	<p>มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ในระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กร (1.2ก(2))</p> <p>- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในด้านต่างๆ ในการกำกับดูแล และมีการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง 4 แนวทาง</p> <p>มีการนำผลการประเมินไปสู่การทบทวนและปรับปรุงการนำองค์กรในหลายเรื่อง เช่น การพัฒนาระบบ</p>	<p>1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ในระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กร</p> <p>2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ในระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กร</p> <p>3. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL</p>	<p>มร่อย. มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ในระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กร</p>	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	<p>- SL</p> <p>- รอง อธิการฝ่ายบริหาร</p> <p>ทรัพยากร</p> <p>- คกก. ชุดต่างๆ</p>

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	ทการการศึกษาใหม่ การจัดการระบบฐานข้อมูล สนับสนุนการพัฒนาทางวิชาการและงานวิจัย	4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูง และระบบกำกับดูแลองค์กร			
5 (+)	มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมให้ปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม (1.2 ข (1)) - มีแนวปฏิบัติด้านคุณธรรมและจริยธรรม ตามภาพที่ 1.2ก(2)-1 มีการประเมิน ทบทวนและปรับปรุงในการกำหนด โครงการกิจกรรมที่ส่งเสริมจริยธรรม จนได้รับรางวัล ระดับต้นแบบ ประเภทรางวัลสถานศึกษาขับเคลื่อน หลักสูตรด้านทุจริต โดยใช้ Anti-Corruption Education Platform	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมให้ปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม 2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมให้ปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม 3. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและ รายงาน SL 4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมให้ปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม	มรอย. มีแนวทางที่เป็นระบบและมีสิทธิผลในการส่งเสริมให้ปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- SL - รอง ออท.ฝ่ายบริหาร ทรัพยากร - ผช.ออท.ฝ่ายงานบริหาร ทั่วไปและ กฎหมาย - คกก. ITA
6 (+)	มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางในการนำเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมให้เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน (1.2ค(1)) - มีการกำหนดและค่านึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 2 และมีขั้นตอนในการดำเนินการ 8 ขั้นตอน - มีโครงการที่สนับสนุนบริการวิชาการแก่สังคม ตามตารางที่ 1.2 ค(1) การนำเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมให้เป็นส่วนหนึ่งใน	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางในการนำเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมให้เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน 2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางในการนำเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมให้เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน 3. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและ รายงาน SL 4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางในการนำเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมให้เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน	มรอย. มีแนวทางที่ในการนำเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมให้เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- SL - รอง ออท.ฝ่ายวิจัย นวัตกรรม และพัฒนา ท้องถิ่น - สวพ.

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
7 (+)	มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (1.2 ค (2)) มีการดำเนินการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน 7 ขั้นตอน มีการนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคมหลายโครงการ ตามตาราง 1.2 ค-1	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ 2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ 3. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL 4. SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ	มรอย. แนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- SL - รอง ออท.ฝ่ายวิจัย นวัตกรรม และพัฒนาท้องถิ่น - สวพ.

## หมวด 2 กลยุทธ์

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<b>2.1 การจัดทำกลยุทธ์: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์? (25 เป้าหมาย band 2 : 30-45)</b>					
1	ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ (2.1 ก(2)) - ไม่ชัดเจนถึงวิธีที่มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ เช่น ไม่พบการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามภาพ 2.1-1 มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ - ไม่ชัดเจนถึงการนำข้อมูลด้านการเงิน ทรัพยากรบุคคลและผลการดำเนินงานในอดีตมาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์ รวมถึงการนำการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่สำคัญ มาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์	1. ทบทวนแนวทางในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ 2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ 3. ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ 4. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL 5. SL พิจารณาแนวทางในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์	มรอย. มีแนวทางในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง ออท.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน - กนผ.

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
2	<p>ไม่ชัดเจนว่าในกระบวนการจัดทำโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน (2.1 ก(3))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ</li> <li>- ไม่พบว่าโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ถูกเลือกนั้นได้ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านอย่างไร ที่ทำให้มั่นใจว่าจะตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ รวมถึงการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทบทวนแนวทางการจัดทำโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน</li> <li>2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางการจัดทำโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน</li> <li>3. ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลแนวทางการจัดทำโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน</li> <li>4. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL</li> <li>5. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางการจัดทำโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน</li> </ol>	<p>มรอย. มีแนวทางการจัดทำโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้านที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล</p>	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</li> <li>- กนผ.</li> </ul>
3	<p>ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเอง หรือกระบวนการใดจะจ้างโดยผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ (2.1 ก(4))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ชัดเจนถึงหลักเกณฑ์และแนวทางในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเองหรือให้ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือเป็นผู้ดำเนินการ</li> <li>- ไม่พบว่าในนำสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้ในการตัดสินใจกำหนดกระบวนการทำงานอย่างไร</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทบทวนแนวทางการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเอง หรือกระบวนการใดจะจ้างโดยผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ</li> <li>2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเอง หรือกระบวนการใดจะจ้างโดยผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ</li> <li>3. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเอง หรือกระบวนการใดจะจ้างโดยผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ</li> <li>4. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL</li> </ol>	<p>มรอย.มีแนวทางการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเอง หรือกระบวนการใดจะจ้างโดยผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล</p>	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</li> <li>- กนผ.</li> <li>- คกก. หมวด 6</li> </ul>

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		5. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการเอง หรือกระบวนการใดจะจ้างโดยผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ			
4	ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย (2.1 ข(2)) - ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการกำหนดหรือสร้างความสมดุลของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ เช่น มีเกณฑ์ตัดสินใจอย่างไรว่าเรื่องใดต้องดำเนินการก่อน-หลัง วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แต่ละเรื่องตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์หรือไม่อย่างไร	1. ทบทวนแนวทางในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย 2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย 3. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลแนวทางในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย 4. กณผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL 5. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย	มรอย. มีแนวทางในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายที่เป็นระบบ และมีประสิทธิผล	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน - กณผ.
5 (+)	มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์ (2.1 ก (1)) - มีแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์ โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร บุคลากร ร่วมกันนำสารสนเทศที่สำคัญ รวมถึงความต้องการความคาดหวังของผู้เรียน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตาราง (OP1ข (2)) มาวิเคราะห์ SOAR และกำหนดผู้รับผิดชอบที่สำคัญและกำหนดกรอบระยะเวลาของการวางแผน	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทาง 2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลแนวทาง 3. กณผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL 4. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทาง		ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน - กณผ.

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะสั้นและระยะยาว ผ่านกระบวนการ 9 ขั้นตอนตามภาพ 2.1				
6 (+)	มหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญ (2.1 ข(1)) - มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 4 ด้าน 1) ยกระดับคุณภาพการผลิตและพัฒนากำลังคนชั้นสูงสู่การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมทางการศึกษา 2) เพิ่มขีดความสามารถในการนำการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน 3) ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยทุนทางวัฒนธรรมเมืองมรดกโลก 4) ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี ดังตาราง 2.1ข(2)	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทาง 2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลแนวทาง 3. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL 4. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทาง		ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง อธก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน  - กนผ.
<b>2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ: องค์กรนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร? (25 เป้าหมาย band 2 : 30-45)</b>					
1	ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ (2.2 ก(3)) ไม่ชัดเจนถึงวิธีการกำหนดผู้รับผิดชอบ แนวทางในการวิเคราะห์ความต้องการด้านการเงิน ทรัพยากรต่าง ๆ ของแต่ละแผนปฏิบัติการ วิธีการจัดลำดับความสำคัญในการพิจารณาจัดสรรทรัพยากร รวมถึงการประเมินและทบทวนกระบวนการดำเนินการดังกล่าว	1. ทบทวนแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ 2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ 3. ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ	มรอย. มีแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง อธก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน  - กนผ.

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>4. กณผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL</p> <p>5. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ</p>			
2	<p>ไม่ชัดเจนถึงแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (2.2 ก (4))</p> <p>ไม่พบแผนด้านบุคลากรสำคัญที่เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งด้านอัตรากำลังและการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร</p>	<p>1. ทบทวนแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p> <p>2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p> <p>3. ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p> <p>4. กณผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL</p> <p>5. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p>	<p>มรอย. มีแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล</p>	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	<p>- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</p> <p>- กณผ.</p> <p>- งานบริหารงานบุคคล</p>
3	<p>ไม่ชัดเจนถึงการคาดการณ์ผลการดำเนินการ (2.2 ก(6))</p> <p>ไม่พบค่าคาดการณ์ของตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของแผนปฏิบัติการตามตารางที่ 2.1 ข(1)</p>	<p>1. ทบทวนแนวทางการคาดการณ์ผลการดำเนินการ</p> <p>2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางการคาดการณ์ผลการดำเนินการ</p> <p>3. ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลของการคาดการณ์ผลการดำเนินการ</p> <p>4. กณผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL</p>	<p>มรอย. มีแนวทางการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ</p>	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	<p>- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</p> <p>- กณผ.</p>

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		5. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางการ คาดการณ์การผลการดำเนินการ			
4	ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการรับรู้และ ตอบสนองการปรับ แผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติ อย่างรวดเร็วในกรณีสถานการณ์บังคับ (2.2 ข) ไม่ชัดเจนถึงวิธีการกำหนดผู้รับผิดชอบ แนวทางใน การรับรู้และตอบสนอง การเปลี่ยนแปลง แนวทาง ในการปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนที่มีการ เปลี่ยนแปลงแล้วไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว	1. ทบทวนแนวทางการรับรู้และตอบสนองการปรับ แผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่ สถานการณ์บังคับ 2. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของการรับรู้และตอบสนองการ ปรับ แผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่ สถานการณ์บังคับ 3. ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลการรับรู้และตอบสนองการ ปรับ แผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีที่ สถานการณ์บังคับ 4. กณผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL 5. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทาง	มรอย. มีแนวทางการ รับรู้และตอบสนองการ ปรับ แผนปฏิบัติการ และนำไปปฏิบัติอย่าง รวดเร็วในกรณีที่ สถานการณ์บังคับที่ เป็นระบบและมี ประสิทธิผล	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง อชก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน  - กณผ.
5 (+)	มหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำ แผนปฏิบัติการ (2.2 ก(1)) มีแนวทางการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ 8 ขั้นตอน มีแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวตาม ตารางที่ 2.2ก(1)	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางการจัดทำ แผนปฏิบัติการ 2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลแนวทางการจัดทำ แผนปฏิบัติการ 3. กณผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL 4. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางการ จัดทำแผนปฏิบัติการ	มรอย. มีแนวทางการ จัดทำแผนปฏิบัติการที่ เป็นระบบและมี ประสิทธิผล	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง อชก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน  - กณผ.
6 (+)	มหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีแนวทางในการนำแผนปฏิบัติ การไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (2.2 ก(2))	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางในการนำ แผนปฏิบัติการไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	มรอย. มีแนวทางใน การนำแผนปฏิบัติการ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง อชก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	มีแนวทางที่เป็นระบบ 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) จัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าหมาย และ OKRs 2) กำหนดผู้รับผิดชอบและจัดทำแผนปฏิบัติการ 3) การถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติถ่ายทอดOKRs 4) สื่อสารทำความเข้าใจให้กับคณะ สำนัก สถาบัน โดยทำหนังสือเวียนและประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ 5) กำหนดแผนงาน โครงการและจัดสรรทรัพยากรและ 6) ติดตามประเมินผลและทบทวนกระบวนการ โดยมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ตามภาพที่ 2.2ก(2)	2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลแนวทางในการนำแผนปฏิบัติการไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 3. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL 4. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางในการนำแผนปฏิบัติการไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	ที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล		- กนผ.
7 (+)	มหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ (2.2 ก(5)) มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ตามตารางที่ 2.1ข(1) และมีการกำหนดตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ตามตารางที่ 2.2ก(6)	1. กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ 2. SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ 4. กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน และรายงาน SL 5. พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ	มรอย. มีแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน - กนผ.

### หมวด 3 ลูกค้ำ

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<b>3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้ำและกำหนดผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ?</b>					
1	ไม่มั่นใจถึงประสิทธิผลของแนวทางที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการรับฟังปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (3.1ก(1)) - ไม่พบตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของแนวทางที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการรับฟังปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ARU VOC ดังภาพ 3.1ก และช่องทางและวิธีการสื่อสาร ตามตารางที่ 3.1ก(1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่ชัดเจน ด้านประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังและปฏิสัมพันธ์ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราการตอบกลับแบบสอบถาม</li> <li>- ระดับความพึงพอใจของผู้เรียน/ลูกค้ำต่อช่องทางทางการรับฟัง</li> <li>- จำนวนข้อเสนอแนะที่ถูกนำไปปรับปรุงบริการจริง</li> </ul> </li> <li>ทบทวนและพัฒนาแนวทาง/ช่องทางรับฟังให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุง ARU VOC (Voice of Customer) ให้ครอบคลุมทั้งผู้เรียนปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และลูกค้ำกลุ่มอื่น</li> <li>- พัฒนาช่องทางรับฟังเสียง ที่หลากหลาย เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสำรวจออนไลน์รายปี / รายภาคเรียน</li> <li>- กล้องรับความคิดเห็นแบบไม่ระบุตัวตน</li> <li>- การจัด Focus group และเวทีรับฟังความคิดเห็น</li> <li>- Line OA หรือระบบ Chatbot รับข้อเสนอแนะ</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>รวบรวม วิเคราะห์ และรายงานผล <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้าง Dashboard แสดงข้อมูลจากช่องทาง VOC และตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- เชื่อมโยงข้อมูลข้อเสนอแนะกับการปรับปรุงงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul> </li> <li>ประเมินตัวชี้วัด (KPI)</li> <li>ถ่ายทอดกระบวนการตัวชี้วัดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีกระบวนการรับฟังและปรับปรุงบริการที่เป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้</li> <li>ผู้เรียนและลูกค้ำรู้สึกได้รับการรับฟังและมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัย</li> <li>ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำจะเพิ่มขึ้น</li> <li>ความเชื่อมั่นและความผูกพันของผู้เรียน/ ลูกค้ำต่อมหาวิทยาลัยสูงขึ้น</li> </ol>	ต.ค. 2568	-คกก.VOC -ทุก หน่วยงาน
2	ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟัง	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกลุ่มเป้าหมายระบุดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนครบถ้วนทุกพันธกิจ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ได้ข้อมูลและสารสนเทศจากทุกกลุ่มเป้าหมายสำคัญ</li> </ol>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่นำไปใช้ได้ (3.1ก(2))</p> <p>- การรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ตามตารางที่ 3.1ก(2) ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้เรียนในอนาคต และ ลูกค้าวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมที่เคยมาใช้บริการ</p>	<p>2. พัฒนาแนวทางรับฟังแบบเป็นระบบและเฉพาะกลุ่ม ออกแบบกระบวนการรับฟังที่ตอบโจทย์แต่ละกลุ่ม เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถามก่อน/หลังการรับบริการ</li> <li>- แบบสอบถามความคาดหวังของผู้เรียนในอนาคต เช่น นักเรียน ม.ปลาย/ ผู้สมัคร</li> <li>- เปิดเวทีเสวนา/ เว็ทช็อป รับฟังชุมชนในพื้นที่</li> </ul> <p>3. เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ VOC</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) รวบรวมข้อมูล</li> <li>2) นำผลการวิเคราะห์ถ่ายทอดไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</li> </ol> <p>4. ประเมินผลการดำเนินของระบบและปรับปรุงกระบวนการรับเสียงของลูกค้า</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จัดทำแผนการรับฟังประจำปี ครอบคลุมทุกกลุ่ม</li> <li>2) แบ่งรอบ เช่น รายปี รายภาคเรียน รายโครงการ</li> </ol>	<p>เพื่อนำไปวิเคราะห์และ พัฒนาได้ตรงจุด</p> <p>2. ออกแบบหลักสูตรและ บริการที่สอดคล้องกับความ คาดหวังและบริบทจริงของ กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม</p> <p>3. ได้ทราบถึงความพึงพอใจ และความผูกพัน ต่อ มหาวิทยาลัย</p> <p>4. มีช่องทางและ ระบบสื่อสารตอบสนอง ลูกค้าได้เร็วขึ้น</p>		
3	<p>ไม่พบความมหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดส่วนตลาด (3.1ข(1))</p> <p>- ไม่พบข้อมูลว่ามหาวิทยาลัยฯ มี แนวทางในการกำหนดส่วนตลาด ใดๆ รวมถึงไม่พบว่าส่วนตลาด ของมหาวิทยาลัยฯ มีอะไรบ้าง</p>	<p>1. กำหนดแนวทางการวิเคราะห์และแบ่งส่วนตลาด นำหลักการ การแบ่งส่วน ตลาด มาใช้ โดยใช้เกณฑ์ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภูมิศาสตร์ จังหวัด ภูมิภาค ประเทศ</li> <li>- ประชากรศาสตร์ อายุ เพศ รายได้ การศึกษา</li> <li>- พฤติกรรม ความสนใจ ประสบการณ์การเรียนรู้ ช่องทางการรับข่าวสาร</li> </ul> <p>2. วิเคราะห์ฐานข้อมูลผู้เรียน ลูกค้าเดิม และลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ข้อมูลผู้เรียน ศิษย์เก่า ลูกค้าโครงการวิจัย บริการวิชาการ ฯลฯ</li> <li>- วิเคราะห์ที่มาของการแบ่งส่วนตลาด</li> <li>- จัดกลุ่มการแบ่งส่วนตลาด</li> </ul> <p>3. กำหนดกระบวนการในการจัดการความสัมพันธ์ตามการแบ่งส่วนตลาด กำหนดขั้นตอน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การวิเคราะห์ตลาดและแนวโน้ม</li> <li>2) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย</li> </ol>	<p>1. ได้กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน</p> <p>2. มีวิธีการจัดการ ความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับ การแบ่งส่วนตลาด</p> <p>3. มีลูกค้าเพิ่มขึ้น</p> <p>4. มีหลักสูตรและบริการ ตรงกับความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		3) การวางกลยุทธ์เข้าถึงกลุ่ม 4) การทบทวนและปรับปรุงกลุ่มเป้าหมายทุกปี 4. ทบทวน ติดตาม และประเมินผลการจัดการความสัมพันธ์ตามการแบ่งส่วนตลาด			
4	ไม่พบข้อมูลการประเมินและปรับปรุงแนวทางการที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ (3.1ข(2)) -ไม่พบข้อมูลว่ามหาวิทยาลัยฯ มีการประเมินและปรับปรุงวิธีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ อย่างไร รวมถึงไม่พบตัววัดผลดำเนินการมีอะไรบ้าง	1) กำหนดเกณฑ์ในการประเมินการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ 2) กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ 3) ประเมินการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ 4) นำผลการประเมินไปปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ และถ่ายทอดไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	1. มีผลการประเมินที่ครอบคลุมในเรื่องการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ 2. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุง		

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และสร้างเสริมประสบการณ์ของลูกค้า?

1	ไม่มั่นใจถึงประสิทธิผลของแนวทางที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน (3.2ก(1),(2)) -ไม่พบตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของแนวทางที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่ประกอบด้วย 6	<b>การจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</b> 1. จัดทำกรอบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เช่น 1) รวบรวมข้อมูลความต้องการ 2) วิเคราะห์ข้อมูล 3) วางแผนกลยุทธ์ความสัมพันธ์ 4) ดำเนินกิจกรรม/ สื่อสารสัมพันธ์ 5) ติดตามผล/ รับฟัง VOC 6) ประเมินผลและปรับปรุง 2. สร้างฐานข้อมูล CRM การจัดการผู้เรียนและลูกค้า 1) แยกกลุ่มลูกค้า 2) เก็บข้อมูลพฤติกรรมความต้องการ การติดต่อ ฯลฯ	1. ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้รับการบริการที่รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และตรงกับความต้องการ 2. เพิ่มความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย 3. ได้ข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปพัฒนากลยุทธ์และปรับปรุงการดำเนินงาน		
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ขั้นตอน เช่น การรวบรวมข้อมูลความต้องการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการวิเคราะห์ข้อมูลมาวางแผนการสร้างความสัมพันธ์</p> <p>-ไม่พบตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของแนวทางที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน ที่ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบ การสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดช่องทางการสืบค้นสารสนเทศของหน่วยงานต่าง ๆ</p>	<p>3. จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>4. กำหนดตัวชี้วัด (KPI) เพื่อประเมินประสิทธิผลของการจัดการความสัมพันธ์ เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดำเนินการ</li> <li>2) ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>3) อัตราการมีส่วนร่วมของผู้เรียน/ลูกค้า</li> <li>4) จำนวนข้อเสนอแนะที่ได้รับและนำไปใช้จริง</li> </ol> <p><b>การช่วยให้ผู้เรียน/ลูกค้าสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน</b></p> <p><b>1. กำหนดขั้นตอนของกระบวนการสนับสนุนสารสนเทศอย่างชัดเจน เช่น</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละประเภทของสารสนเทศ</li> <li>2) สำรวจ/วิเคราะห์ความต้องการด้านสารสนเทศ</li> <li>3) พัฒนาระบบคลังสารสนเทศกลาง (เช่น ศูนย์ข้อมูลบริการนักศึกษา)</li> <li>4) จัดทำคู่มือ/ ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล (website, Line OA, ระบบ Helpdesk)</li> <li>5) ดำเนินการสื่อสารและให้บริการ</li> <li>6) ประเมินผลการใช้ระบบและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ</li> </ol> <p><b>2. ใช้เทคโนโลยีในการช่วยสืบค้นสารสนเทศ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) พัฒนา Web Portal กลาง หรือระบบ Chatbot สำหรับตอบคำถามทั่วไป</li> <li>2) ติดตามการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการ</li> </ol> <p><b>3. กำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสืบค้นและการสนับสนุน เช่น :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) อัตราการเข้าถึงระบบสารสนเทศ</li> <li>2) ความพึงพอใจในการใช้ระบบข้อมูล/คู่มือ</li> <li>3) ระยะเวลาในการให้การสนับสนุน</li> <li>4) จำนวนคำร้อง/คำถามที่ตอบกลับได้ในเวลาที่กำหนด</li> </ol>	<p>4. เสริมภาพลักษณ์ด้านการบริการที่ดีและมีระบบในการดูแลนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <p>5. มีตัวชี้วัดและข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ช่วยให้ผู้บริหารวางแผนพัฒนาได้แม่นยำ</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
2	<p>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยฯ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนและลูกค่างroup อื่นที่แตกต่างกัน (3.2ก(4))</p> <p>-ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค่างroup อื่น มหาวิทยาลัยฯ ได้มีแนวทางที่ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมอย่างไร กับผู้เรียนและลูกค่างroup อื่นที่แตกต่างกัน เช่น <u>กระบวนการจัดการความสัมพันธ์</u> <u>กระบวนการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค่างroup อื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน</u> และ <u>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</u></p> <p>-ตัวอย่างการดำเนินงานการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้เรียนและลูกค่างroup อื่น ตามตารางที่ 3.2ก(4) ยังไม่ครอบคลุมลูกค่างroup ทุกกลุ่ม เช่น ผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐและเอกชน และการให้บริการวิชาการแบบหารายได้</p>	<p><b>1. กำหนดหลักการ “การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม” เป็นนโยบายระดับมหาวิทยาลัย</b> โดยบรรจุไว้ในแผนด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้เรียน/ลูกค่างroup</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบุหลักการสำคัญที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูล</li> <li>- ความโปร่งใสในการให้บริการ</li> <li>- การตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเท่าเทียม</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2. ออกแบบกระบวนการแต่ละด้านให้สะท้อนความเป็นธรรม</b></p> <p><b>ก. กระบวนการจัดการความสัมพันธ์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จัดกิจกรรมที่หลากหลาย ครอบคลุมผู้เรียนและลูกค่างroup อื่น ทุกพันธกิจและกลุ่มลูกค่างroup</li> <li>2) ใช้แบบสำรวจหรือช่องทางฟังเสียงที่เปิดกว้าง ไม่เลือกปฏิบัติ</li> </ol> <p><b>ข. กระบวนการสืบค้นข้อมูลและการสนับสนุน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ให้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการสนับสนุนได้เท่าเทียมกัน เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์กลาง/ ระบบกลางที่ไม่จำกัด</li> <li>- ช่องทางให้บริการทั้งออนไลน์/ออฟไลน์</li> <li>- คู่มือเฉพาะสำหรับลูกค่างroup ต่าง ๆ (เช่น ลูกค่างroup วิจัย/บริการวิชาการ)</li> </ul> </li> </ol> <p><b>ค. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กำหนดช่องทางร้องเรียนที่ไม่จำกัดสิทธิ</li> <li>2) มีผู้รับผิดชอบชัดเจน พร้อมกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส</li> <li>3) ติดตามผลและให้ Feedback แก่ผู้ร้องเรียน</li> </ol> <p><b>3. จัดทำตารางการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุมลูกค่างroup</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ระบุกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด</li> <li>2) ระบุรูปแบบการให้บริการ หรือแนวทางที่ใช้ เพื่อปฏิบัติอย่างเป็นธรรม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย เป็นองค์กรที่ใส่ใจความเป็นธรรม และมีมาตรฐานการปฏิบัติต่อทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค</li> <li>2. ความพึงพอใจของผู้เรียน/ลูกค่างroup ผู้เรียนและลูกค่างroup รู้สึกได้รับความเท่าเทียม ไม่ถูกกล่เลย</li> <li>3. ลดข้อร้องเรียนและความขัดแย้ง</li> <li>4. ขยายกลุ่มลูกค่างroup ใหม่ได้มากขึ้น</li> </ol>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>4. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลด้าน “ความเป็นธรรม” เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มต่อความเท่าเทียมในการรับบริการ</li> <li>- สัดส่วนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>- การเข้าถึงข้อมูลหรือระบบสนับสนุนแยกตามประเภทลูกค้า (มี/ไม่มีอุปสรรค)</li> <li>- อัตราการเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์จากกลุ่มต่าง ๆ</li> </ul>			

#### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<b>4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด, วิเคราะห์, ทบทวน, และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร?</b>					
1	<p>ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง (4.1ก (2))</p> <p>- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีขั้นตอนการกำหนด และประเมินตัวชี้วัดในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง แนวทางที่เป็นระบบในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริงจะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์ได้</p>	<p>1.1 ทบทวนขั้นตอนการกำหนดและการประเมินตัวชี้วัดในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง และการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดอันดับความสำคัญเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม</p> <p>1.2 จัดทำ คู่มือ/ขั้นตอนการเลือกและใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ (Benchmarking Guideline) ที่กำหนดเกณฑ์การเลือกคู่เทียบทั้งภายในและภายนอก เช่น มหาวิทยาลัยในเครือราชภัฏ มหาวิทยาลัยที่มีพันธกิจคล้ายกัน, และมาตรฐานระดับชาติ</p>	<p>1. ตัวชี้วัดสำคัญของมหาวิทยาลัย มีการ วิเคราะห์แนวโน้ม <math>\geq 3</math> ปี และมีการเทียบกับคู่เทียบระดับชาติ/สถาบันที่คล้ายคลึง</p> <p>2. ผู้บริหารและหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเปรียบเทียบเพื่อ ระบุช่องว่างและโอกาสพัฒนา ได้อย่างแม่นยำ</p> <p>3. เพิ่มความน่าเชื่อถือของการตัดสินใจและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์กร</p>	ตุลาคม - ธันวาคม	คณะ/ สำนัก /สถาบัน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดอันดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (4.1ข(2))</p> <p>- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ ตามตารางที่ 4.1ข(2) อย่างไร</p>	<p>1.3 กำหนด กระบวนการประเมินความเหมาะสมของตัวชี้วัด เพื่อให้แน่ใจว่าตัวชี้วัดที่เลือกมีข้อมูลย้อนหลัง <math>\geq 3</math> ปี และสามารถเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้</p> <p>1.4 จัดตั้ง ฐานข้อมูลกลางของตัวชี้วัดและคู่แข่ง (Benchmark Database) พร้อมผู้รับผิดชอบดูแลและอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>1.5 จัดประชุม Data Review &amp; Benchmark Session ทุกไตรมาสเพื่อพิจารณาผลลัพธ์และใช้ประกอบการตัดสินใจ</p> <p>2.1 จัดทำ ตารางจัดลำดับความสำคัญ (Priority Matrix) โดยใช้เกณฑ์ เช่น ผลกระทบต่อวิสัยทัศน์, ความเร่งด่วน, ความเป็นไปได้, และทรัพยากรที่ต้องใช้</p> <p>2.2 สร้าง Innovation Opportunity List จากผลการทบทวนผลการดำเนินงาน โดยแยกเป็นนวัตกรรมด้านบริการ, กระบวนการ, และเทคโนโลยี</p> <p>2.3 บันทึก การตัดสินใจ (Decision Log) ว่าเหตุใดจึงเลือกหรือไม่เลือกโครงการ/นวัตกรรม เพื่อใช้เป็นหลักฐานการเรียนรู้และปรับปรุงต่อไป</p> <p>2.4 เชื่อมกระบวนการนี้กับ การวางแผนกลยุทธ์ประจำปี เพื่อให้โอกาสนวัตกรรมถูกนำเข้าสู่แผนปฏิบัติการ</p>	<p>1. มีระบบการจัดลำดับความสำคัญ ของประเด็นปรับปรุงที่อ้างอิงข้อมูลจริงและเกณฑ์ชัดเจน</p> <p>2. มีรายชื่อโอกาสนวัตกรรม ที่ผ่านการคัดเลือกอย่างเป็นระบบ และถูกนำเข้าสู่แผนปฏิบัติการ</p> <p>3. การปรับปรุงและนวัตกรรมที่ดำเนินการแล้ว ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์องค์กรอย่างชัดเจน (เช่น ตัวชี้วัดดีขึ้น <math>\geq 10\%</math>)</p> <p>4. กระบวนการพัฒนานวัตกรรมมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถถ่ายทอดต่อในรอบปีถัดไป</p>		
<p>4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร?</p>					

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
2	<p>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ (4.2ก(2))</p> <p>-ไม่ชัดเจนถึงความเชื่อมโยงในการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น เพื่อสามารถใช้งานได้ง่าย และทันเวลา</p>	<p>1.1 จัดทำ Data Inventory ระบุข้อมูลที่สำคัญต่อการตัดสินใจ พร้อมรายละเอียดแหล่งข้อมูล, ความถี่ในการอัปเดต, และผู้รับผิดชอบ</p> <p>1.2 ปรับปรุงระบบ Data Access &amp; Visualization ให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ผ่าน Dashboard</p> <p>1.3 กำหนด Service Level Agreement (SLA) ด้านการให้บริการข้อมูล เช่น ระยะเวลาเตรียมข้อมูล, ความถูกต้อง, และรูปแบบการนำเสนอ</p> <p>1.4 จัดทำ Data Quality Checklist เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความทันเวลาของข้อมูลก่อนเผยแพร่</p> <p>1.5 ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และใช้ผลประเมินปรับปรุงการให้บริการข้อมูล</p>	<p>1. มีระบบสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน ง่าย เข้าถึงได้รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้</p> <p>2. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้ ทันเวลาและในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Dashboard</p> <p>3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง (ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้)</p> <p>4. ลดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการตัดสินใจ เพราะข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และอัปเดตทันสมัย</p>	ตุลาคม - ธันวาคม	คณะ/ สำนัก /สถาบัน
	<p>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน (4.2ข(2))</p> <p>-ไม่ชัดเจนในระบบในการสรรหาแนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>-ไม่ชัดเจนในการระบุตัวชี้วัดเพื่อวัดผลลัพธ์และสิ่งที่เปลี่ยนแปลงหลังจากการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปปฏิบัติในองค์กร</p>	<p>1.1 จัดทำ กระบวนการสรรหาและคัดเลือก Best Practice ที่ครอบคลุมทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาชัดเจน (เช่น ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ผลกระทบต่อผลลัพธ์ ความสามารถนำไปใช้ซ้ำได้)</p> <p>1.2 จัดตั้ง คลังข้อมูลออนไลน์ (Best Practice Repository) เพื่อรวบรวม จัดหมวดหมู่ และเผยแพร่ Best Practice ให้บุคลากรเข้าถึงได้ง่าย</p> <p>1.3 กำหนด ตัวชี้วัดผลลัพธ์ ของการนำ Best Practice ไปใช้ เช่น</p> <p>-ร้อยละของ Best Practice ที่ถูกนำไปใช้แล้วทำให้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานดีขึ้น <math>\geq 10\%</math></p>	<p>1. มีระบบค้นหาและแบ่งปัน Best Practice ที่ ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้</p> <p>2.บุคลากรสามารถนำ Best Practice ไปประยุกต์ใช้ได้จริง ทำให้ผลลัพธ์ของหน่วยงานดีขึ้นอย่างวัดได้</p> <p>3. เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในมหาวิทยาลัย</p> <p>4. เพิ่มความน่าเชื่อถือและ</p>	ตุลาคม - ธันวาคม	คณะ/ สำนัก /สถาบัน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		-จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่พัฒนาจาก Best Practice ต่อปี 1.4 จัดกิจกรรม นำเสนอและแลกเปลี่ยน Best Practice เป็นประจำ เช่น เวทีประชุมวิชาการภายใน หรือ KM Day เพื่อกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในวงวิชาการและชุมชน		
3	ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ (4.2ค) -ไม่ชัดเจนว่ามีระบบในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ ในการทบทวนปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินการอย่างไรกับโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้เพื่อเลือกหรือกำหนดนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ	1.1 จัดทำ กระบวนการระบุและคัดเลือกโอกาสนวัตกรรม ที่เชื่อมโยงกับการทบทวนผลการดำเนินงาน, การวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์, และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.2 พัฒนา Innovation Portfolio เพื่อบันทึกรายการโอกาสนวัตกรรม จัดลำดับความสำคัญโดยใช้เกณฑ์ผลกระทบ, ความเป็นไปได้, และทรัพยากรที่ใช้ 1.3 กำหนด ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของนวัตกรรม เช่น จำนวนโครงการนวัตกรรมใหม่ต่อปี ร้อยละของนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย 1.4 จัดตั้ง คณะทำงานพัฒนานวัตกรรม (Innovation Taskforce) เพื่อกำกับ ติดตาม และรายงานความก้าวหน้าต่อนโยบายมหาวิทยาลัย	1. มหาวิทยาลัยมีรายชื่อโอกาสนวัตกรรมที่ ชัดเจนและผ่านการคัดเลือกอย่างเป็นระบบ 2. ทรัพยากรถูกจัดสรรอย่างเหมาะสมกับนวัตกรรมที่มีศักยภาพสูง 3. นวัตกรรมที่ดำเนินการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ, คุณภาพบริการ, และความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัย 4. สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน	ตุลาคม - ธันวาคม	คณะ/ สำนัก /สถาบัน

#### หมวด 5 บุคลากร

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<b>5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ?</b>					
1	ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยมีแนวทางที่เป็นระบบ ในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	จัดทำระบบและแนวทางในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	- ระบบรายงานสถานะบุคลากรและสมรรถนะทั้ง 2 สาย คือ สายวิชาการ	ก.ย. 2568	งานทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ความสามารถและการกำลังบุคลากรที่มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมี (5.1ก(1))</p> <p>-ไม่ชัดเจนถึงกระบวนการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร เช่น คุณวุฒิ ทักษะ สมรรถนะ ที่ต้องการ รวมทั้งไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินอัตรากำลังที่ต้องการทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย</p>	<p><b>ขั้นที่ 1: การวางแผน (Plan)</b> กำหนดเป้าหมาย การประเมินให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และพันธกิจ</p> <p><b>ขั้นที่ 2: การประเมิน (Assess)</b></p> <p><b>ประเมิน 2 ประเด็น คือ</b></p> <p><b>เชิงปริมาณ (Capacity)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมข้อมูลจำนวนบุคลากรปัจจุบัน จำแนกตามตำแหน่ง สาขา หน่วยงาน</li> <li>- เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน เช่น เกณฑ์ สกอ., มาตรฐานวิชาชีพ, แผนกำลังคนของมหาวิทยาลัย</li> </ul> <p><b>เชิงคุณภาพ (Capability)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามสายงาน</li> <li>- ใช้แบบสอบถาม Self-assessment+การประเมินโดยหัวหน้างาน</li> <li>- ตรวจสอบช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap Analysis)</li> <li>- ประเมินศักยภาพการเติบโต (Potential) เพื่อการวางแผนทดแทน (Succession Planning)</li> </ul> <p><b>ขั้นที่ 3: การพัฒนา (Develop)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ครอบคลุมทักษะวิชาการ ทักษะดิจิทัล ภาษา และ Soft Skills</li> <li>- จัดทำ แผนบริหารกำลังคน (Workforce Plan) ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 3-5 ปี</li> <li>- จัดโครงการ Reskill / Upskill ให้สอดคล้องกับช่องว่างสมรรถนะ</li> <li>- ใช้ระบบ Digital HRM เก็บข้อมูลบุคลากรเพื่อการติดตามแบบ Real-time</li> </ul>	<p>สายสนับสนุนวิชาการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบจัดทำและติดตามแผนพัฒนาบุคคล</li> <li>- ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการผู้ช่วยศาสตราจารย์</li> <li>- ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการรองศาสตราจารย์</li> <li>- ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก</li> <li>- ร้อยละบุคลากรสายวิชาการนำเข้าและใช้เทคโนโลยีใหม่ในการใช้จัดการเรียนการสอนในห้องเรียน</li> <li>- ร้อยละบุคลากรสายวิชาการมีทักษะและมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการเรียนรู้</li> <li>- ร้อยละบุคลากรสายวิชาการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการตามประกาศ ก.พ.อ. ที่มีผลกระทบต่อสังคม</li> </ul>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<b>ขั้นที่ 4: การทบทวนและปรับปรุง (Review)</b> - ติดตามความคืบหน้าทุก 6 เดือน - ใช้ตัวชี้วัดติดตาม เช่น 1) ร้อยละการบรรลุอัตรากำลังตามแผน 2) ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการอบรม/พัฒนาตาม IDP 3) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อโอกาสพัฒนา - ปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางยุทธศาสตร์และภารกิจ	- ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีผลงานวิจัยตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ - จำนวนรางวัลเชิงวิชาการ/นวัตกรรมระดับชาติที่บุคลากรได้รับต่อปี - อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายวิชาการ - อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ		
2	<b>ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (5.1ก(3))</b> - ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อทดแทนผู้ที่เกษียณอายุ และการพัฒนากำลังคนและขีดความสามารถเพื่อรองรับเป้าประสงค์ที่สำคัญตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	<b>ทบทวนระบบกลไกการเตรียมความพร้อมบุคลากร</b> <b>ขั้นที่ 1: วิเคราะห์ทิศทางและปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Workforce Foresight)</b> - วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายการศึกษา เทคโนโลยี ดิจิทัล สภาพแรงงาน มาตรฐานวิชาชีพ - วิเคราะห์ปัจจัยภายใน เช่น แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ภารกิจใหม่ การเปิด-ปิดหลักสูตร นโยบายโครงสร้างหน่วยงาน - ระบุความต้องการกำลังคนในอนาคต แยกสายวิชาการ/สายสนับสนุน - ประเมินความเสี่ยง หากไม่สามารถจัดหาหรือพัฒนาบุคลากรได้ทันเวลา <b>ขั้นที่ 2: ประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังปัจจุบัน (Current State Assessment)</b> - สสำรวจจำนวนบุคลากรปัจจุบัน แยกตามสายงาน ตำแหน่ง คุณวุฒิ ทักษะ	- ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์ประเมินสมรรถนะ $\geq 80\%$ - ค่าดัชนีช่องว่างสมรรถนะลดลงอย่างน้อย 10% ภายใน 1 ปี - ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรม/ได้รับใบรับรองทักษะใหม่ $\geq 70\%$ ต่อปี - อัตราส่วนบุคลากรต่อภาระงาน (เช่น อาจารย์:นักศึกษา) เป็นไปตามเกณฑ์ ก.พ.อ. - คะแนนความผูกพันต่อองค์กร (Engagement Score)	ก.ย. 2568	งานทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ช่องว่างกำลังคน (Capacity Gap Analysis) เช่น อัตราส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา ภาระงานเฉลี่ยของสายสนับสนุน</li> <li><b>ขั้นที่ 3: วางแผนปรับตัว (Workforce Transition Planning)</b></li> <li>- จัดทำแผนกำลังคน ระยะ 4 ปี</li> <li>- ระบุตำแหน่งวิกฤติ (Critical Roles) และบุคลากรสำคัญ (Key Talent)</li> <li>- กำหนด กลยุทธ์การปรับตัว</li> <li>1) Upskilling: เพิ่มความรู้/ทักษะใหม่ เช่น AI in Education, Digital Learning</li> <li>2) Reskilling: เปลี่ยนสายงานหรือหน้าที่เพื่อรองรับภารกิจใหม่</li> <li>3) Multi-skilling: เพิ่มทักษะหลายด้านให้คนหนึ่งทำได้หลายบทบาท</li> <li>- วางแผน การสรรหาเชิงรุก (Proactive Recruitment) โดยใช้ฐานข้อมูล Talent Pool</li> <li><b>ขั้นที่ 4: ดำเนินการพัฒนาและปรับกำลังคน (Implementation)</b></li> <li>- จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เชื่อมโยงกับ Competency Gap</li> <li>- จัด โครงการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) และ โครงการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning)</li> <li><b>ขั้นที่ 5: ติดตามและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Monitoring &amp; Continuous Improvement)</b></li> <li>- ติดตามตัวชี้วัดสำคัญ เช่น</li> <li>1) อัตรากำลังตามแผน (Workforce Availability Rate)</li> <li>2) ดัชนีช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap Index)</li> <li>3) อัตราการคงอยู่ของบุคลากร (Retention Rate)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะใหม่ (Upskill/Reskill)</li> </ul>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนความพร้อมทุก 6 เดือน หรือเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง ยุทธศาสตร์</li> <li>- เก็บบทเรียน (Lessons Learned) และปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ล่าสุด</li> </ul>			
3	<p>ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการจัดระบบการทำงาน และบริหารบุคลากร (5.1ก(4))</p> <p>-ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีระบบบริหารอย่างไรที่ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักองค์กร รวมทั้งการจัดระบบบริหารบุคลากรแบบ Cross Functional Team หรือการบริหารแบบรวมศูนย์</p>	<p><b>ขั้นที่ 1: วางแผนและออกแบบ (Plan &amp; Design)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ความต้องการกำลังคน ทั้งเชิงปริมาณ (Capacity) และเชิงคุณภาพ (Capability) อัตราส่วนอาจารย์-นักศึกษา / ภาระงานสายสนับสนุน สมรรถนะที่ต้องการเทียบกับปัจจุบัน (Competency Gap)</li> <li>- ออกแบบโครงสร้างงานและกระบวนการหลัก (Core &amp; Support Process) กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละสายงานจัดทำ SOP และ Workflow ที่ชัดเจนและกระชับ</li> </ul> <p><b>ขั้นที่ 2: บริหารและพัฒนา (Manage &amp; Develop)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรรหาและจัดสรรบุคลากร ให้ตรงกับความต้องการและสมรรถนะที่กำหนด</li> <li>- พัฒนาบุคลากรตามแผนรายบุคคล (IDP)</li> <li>- สายวิชาการ → การสอน, วิจัย, การใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้</li> <li>- สายสนับสนุน → Digital Skills, การบริการ, การบริหารจัดการ</li> <li>- บริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)</li> <li>- ใช้ KPI/OKRs เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์</li> </ul> <p><b>ขั้นที่ 3: ติดตามและปรับปรุง (Monitor &amp; Improve)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตามผลผ่าน Dashboard</li> <li>- อัตรากำลัง / CGI / Retention Rate / Engagement Score</li> <li>- ทบทวนระบบงานและบุคลากรประจำปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ</li> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ</li> </ul>	ก.ย. 2568	ผู้บริหาร/ งานทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ปัญหา-โอกาส (Problem &amp; Opportunity Review)</li> <li>- ปรับปรุง SOP, Workflow, และแผนพัฒนาบุคลากร</li> <li>- แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice Sharing) ระหว่างหน่วยงาน</li> <li>- ประเมินรายบุคคลควบคู่กับประเมินกระบวนการทำงาน</li> </ul>			
4	<p>มหาวิทยาลัยฯ เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสรรหาว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่ (ไม่พบประสิทธิผล) (5.1 ก(2))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีวิธีสรรหาและคัดเลือก (recruit) ดังภาพที่ 5.1 ก(2) โดยกำหนดคุณสมบัติตำแหน่งและ สมรรถนะหลักตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งทดลองการปฏิบัติงาน 1 ปีเพื่อประเมินผล การปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยรักษา บุคลากร(return) โดยงานทรัพยากรบุคคลชี้แจง แนวทางการปฏิบัติงาน สิทธิประโยชน์สวัสดิการ เส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งโดยมีระบบพี่เลี้ยงดูแลและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาและเรียนรู้แนวทางดังกล่าวอาจช่วยทำให้บุคลากรใหม่สามารถ ทำงาน สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย</li> </ul>	<p><b>ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์และวางแผนกำลังคน (Workforce Planning)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำรวจความต้องการอัตรากำลังจากแผนยุทธศาสตร์, แผนรับนักศึกษา และภารกิจวิชาการ/บริการ</li> <li>- วิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรที่มีอยู่ (อายุงาน, สมรรถนะ, การเกษียณ) → คาดการณ์ความต้องการใหม่</li> <li>- จัดทำแผนกำลังคนรายปี และทบทวนอย่างน้อยปีละครั้ง</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 2 สรรหาและคัดเลือก (Recruitment &amp; Selection)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำคุณสมบัติและสมรรถนะตำแหน่ง (Competency Framework)</li> <li>- ประกาศรับสมัครอย่างโปร่งใส ผ่านโซเชียล</li> <li>- คัดเลือกโดยมีคณะกรรมการและใช้ การสัมภาษณ์เชิงสมรรถนะ</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 3 ว่าจ้างและปฐมนิเทศ (Hiring &amp; Onboarding)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำสัญญาจ้างและอธิบายสิทธิประโยชน์อย่างชัดเจน</li> <li>- จัดกิจกรรมปฐมนิเทศภายใน 90 วันแรก → แนะนำพันธกิจ ARU, วัฒนธรรมองค์กร, No Gift Policy, ITA</li> <li>- จัดระบบพี่เลี้ยงช่วยปรับตัวใน 6 เดือนแรก</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 4 พัฒนาและดูแลบุคลากรใหม่ (Development &amp; Care)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละบุคลากรใหม่ที่ผ่านมา การปฐมนิเทศภายใน 90 วัน</li> <li>- ร้อยละบุคลากรใหม่ที่มี IDP ภายใน 6 เดือนแรก</li> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรใหม่ ต่อการทำงาน/สภาพแวดล้อม</li> <li>- ร้อยละความผูกพันบุคลากร</li> <li>- ร้อยละบุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (≥ 70%)</li> <li>- คะแนน Work-life Balance Survey (≥ 80%)</li> <li>- จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิทธิประโยชน์/สวัสดิการ (แนวโน้มลดลง)</li> <li>- มหาวิทยาลัยได้บุคลากรที่มี คุณภาพและสมรรถนะ ตรงกับความต้องการ</li> </ul>	ตลอดทั้งปี	งานทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำ Individual Development Plan (IDP) ภายใน 6 เดือนแรก</li> <li>- ส่งเข้าร่วมอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะที่จำเป็น</li> <li>- ติดตามความพึงพอใจและการปรับตัว ด้วยวิธีการสัมภาษณ์หรือแบบสอบถาม ใน 3 เดือนแรก และ 6 เดือนแรก</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 5 สร้างแรงจูงใจและผูกพัน (Engagement &amp; Retention)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สวัสดิการด้านสุขภาพ การศึกษา และ Work-life Balance</li> <li>- สร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายวิชาการ/วิชาชีพ (Career Path)</li> <li>- มอบรางวัล “บุคลากรใหม่ดีเด่น” เพื่อยกย่องและสร้างขวัญกำลังใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราการลาออกก่อนครบ 3 ปีลดลง</li> <li>- ระดับภาพลักษณ์ ARU เป็นองค์กรที่น่าทำงาน (Employer of Choice)</li> </ul>		
5	<p>มหาวิทยาลัยฯ มีการดำเนินการเพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขภาวะ(ไม่พบระบบและประสิทธิผล) (5.1 ข (2))</p> <p>- รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษารับผิดชอบดูแลสภาพแวดล้อมตามนโยบายมหาวิทยาลัยสีเขียวมีมาตรการด้านสภาพแวดล้อม และการดำเนินการด้านคุณภาพชีวิตเช่นการตรวจ สุขภาพ มีนักจิตวิทยาให้คำปรึกษา รวมทั้งจัดสวัสดิการของบุคลากรกลุ่มต่างๆ ตามตาราง 5.1 ข (2)</p> <p>การดำเนินการด้านบรรยากาศการทำงานของบุคลากร อาจเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร</p>	<p><b>ขั้นตอนที่ 1 การประเมินและวิเคราะห์ความต้องการ (Assessment)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำรวจสุขภาวะบุคลากรประจำปี ครอบคลุมด้านกาย-ใจ-สังคม-สิ่งแวดล้อม</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบและวางระบบการจัดการสุขภาวะ (Design &amp; Planning)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดตั้งคณะกรรมการสุขภาวะและความปลอดภัย โดยการมีส่วนร่วมทั้งสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษา</li> <li>- จัดทำนโยบาย “ARU Healthy Workplace” เชื่อมกับยุทธศาสตร์ Green University เช่น มาตรการด้านต่าง ๆ ดังนี้</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สุขภาพกาย → ตรวจสุขภาพประจำปี, สนับสนุนกิจกรรมกีฬา</li> <li>2) สุขภาพจิต → บริการให้คำปรึกษา, กิจกรรมผ่อนคลาย/สมาธิ</li> <li>3) สุขภาพสังคม → กิจกรรมสัมพันธ์, ชมรม, เวทีแลกเปลี่ยน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละบุคลากรที่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี</li> <li>- อัตราการลาป่วยเฉลี่ย/คน/ปี (แนวโน้มลดลงต่อเนื่อง)</li> <li>- ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพกาย (<math>\geq 70\%</math>)</li> <li>- ดัชนีความเครียดเฉลี่ยบุคลากร (แนวโน้มลดลง)</li> <li>- คะแนนความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานและความสมดุลชีวิต-งาน</li> </ul>	ตค 68 - กย 69	สำนักงานอธิการบดี/คณะ/สำนัก/สถาบัน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>4) สุขภาพสิ่งแวดล้อมการทำงาน → ความปลอดภัย, ความสะอาด, พื้นที่สีเขียว</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการและสนับสนุน (Implementation)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำโครงการสุขภาวะบุคลากรรายปี (เช่น ARU Strong – Fit &amp; Firm โครงการสายใยใจสุขภาพดี)</li> <li>- จัดสรรงบประมาณและทรัพยากร สำหรับกิจกรรมสุขภาวะ</li> <li>- สื่อสารข้อมูลสุขภาวะผ่าน เว็บไซต์, Line Official, ARU HRM System</li> <li>- สนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมแบบสมัครใจและมอบรางวัล “หน่วยงานสุขภาวะต้นแบบ”</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 4 การติดตาม ประเมิน และปรับปรุง (Evaluation &amp; Improvement)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บข้อมูลตัววัดทุกไตรมาสและรายงานต่อมหาวิทยาลัย</li> <li>- ทบทวนผลลัพธ์และปรับแผนทุกปี เพื่อสอดคล้องกับความต้องการจริง</li> </ul>	<p>(Work-life balance) (&gt; 80%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์/ชมรม/จิตอาสา</li> <li>- จำนวนอุบัติเหตุในที่ทำงานต่อปี (แนวโน้มลดลง)</li> <li>- คะแนนความพึงพอใจต่อความสะอาด-ความปลอดภัย-สิ่งแวดล้อม</li> <li>- ร้อยละความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการเรียนรู้</li> </ul>		
6	<p>มหาวิทยาลัยฯ มีการดำเนินการให้มีค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (ไม่พบระบบและประสิทธิผล) (5.1ข(2))</p> <p>- มหาวิทยาลัยสนับสนุนบุคลากรด้วยค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์หลากหลาย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรค่าโทรศัพท์ทุนวิจัยค่าตอบแทนตำแหน่งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและสิทธิพิเศษจาก MOU กับสถาบันการเงินพร้อมปรับปรุง</p>	<p><b>ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์และกำหนดนโยบาย (Policy &amp; Planning)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาและเปรียบเทียบโครงสร้างค่าตอบแทนกับ เกณฑ์ ก.พ.อ., สถาบันอุดมศึกษาอื่น, ภาคเอกชนในพื้นที่</li> <li>- จัดทำกรอบนโยบายค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ (Compensation &amp; Benefits Policy) ที่เชื่อมโยงกับพันธกิจมหาวิทยาลัย สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีความเป็นธรรมและโปร่งใส</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบระบบค่าตอบแทน (Compensation System Design)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์</li> <li>- สัดส่วนบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง/ตำแหน่งวิชาการ (แนวโน้มเพิ่มขึ้น)</li> <li>- ร้อยละผูกพันบุคลากร ที่สูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา</li> </ul>	ก.ย. 2568	งานทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>สวัสดิการตามความต้องการ บุคลากรทุกปี การดำเนินการด้านบรรยากาศการทำงาน ของบุคลากร อาจเสริมสร้างความผูกพัน ของบุคลากร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าตอบแทนหลัก (Base Pay) → ตามตำแหน่ง, คุณวุฒิ, ประสบการณ์</li> <li>- ค่าตอบแทนผลงาน (Performance-based Pay) → ใช้ผล ประเมินสมรรถนะและผลงาน (PMQA/EdPEX KPI)</li> <li>- ค่าตอบแทนพิเศษ/รางวัล (Recognition &amp; Incentives) → รางวัลผลงานวิจัย, บุคลากรดีเด่น, นวัตกรรม</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 3 การจัดสรรสิทธิประโยชน์ (Benefits Management)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ → กองทุนสวัสดิการ, ตรวจ สุขภาพประจำปี, ประกันกลุ่ม</li> <li>- สิทธิประโยชน์ด้านการพัฒนา → ทุนศึกษาต่อ, อบรม, สนับสนุนตำแหน่งวิชาการ</li> <li>- สิทธิประโยชน์ด้านคุณภาพชีวิต → สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย, กองทุนออมทรัพย์, กิจกรรม Work-life Balance</li> <li>- สิทธิประโยชน์ทางสังคม → ชมรมบุคลากร, สวัสดิการ ครอบครัว</li> </ul> <p><b>ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการและสื่อสาร (Implementation &amp; Communication)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดตั้งคณะกรรมการค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตรวจสอบความ เป็นธรรมและความเหมาะสม</li> <li>- ใช้ระบบสารสนเทศ HRM ในการบริหารค่าตอบแทน/สิทธิ ประโยชน์อย่างโปร่งใส</li> <li>- จัดเวที รับฟังความคิดเห็นบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงสิทธิ ประโยชน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนข้อร้องเรียนด้าน สิทธิประโยชน์ (แนวโน้ม ลดลงต่อเนื่อง)</li> <li>- อัตราการคงอยู่และความ ผูกพันของบุคลากรเพิ่มขึ้น</li> </ul> <p>→ ลดการสูญเสียคนเก่ง</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>ขั้นตอนที่ 5 การติดตาม ประเมิน และปรับปรุง (Evaluation &amp; Improvement)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินความพึงพอใจบุคลากรต่อระบบค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>- วิเคราะห์ข้อดีการลาออกและการคงอยู่ของบุคลากร</li> <li>- ทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนทุก 2-3 ปี เพื่อให้แข่งขันได้และจูงใจ</li> </ul>			
<b>5.2 ความผูกพันของบุคลากร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อรักษาบุคลากรไว้ และให้มีผลการดำเนินการที่ดี?</b>					
4	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน (5.2ข)</p> <p>-ไม่ชัดเจนว่าการสื่อสารของผู้บริหารในรูปแบบใดที่ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง นอกจากนี้ ไม่ชัดเจนว่าค่านิยมของมหาวิทยาลัยได้นำสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังอย่างไร</p>	<p>วัฒนธรรมองค์กรที่มีการสื่อสารเปิดกว้าง บุคลากรมีความผูกพันและค่านิยม (D-CIDE) ที่นำไปสู่การปฏิบัติ มีแนวทางที่เป็นระบบดังนี้</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 1 สื่อสารที่เปิดกว้าง</b> จัดประชุม Town Hall Meeting ระดับมหาวิทยาลัยทุกภาคการศึกษา เปิดโอกาสให้บุคลากรถาม-ตอบโดยตรงกับผู้บริหาร ใช้ Intranet / Line Official / Dashboard เป็นศูนย์กลางข้อมูล เช่น ข่าวสาร มติสภา มหาวิทยาลัย เปิด “ช่องทาง Feedback 2 ทาง” (Online &amp; Offline) เช่น QR Code แบบสอบถาม กลองรับฟังความคิดเห็นตามหน่วยงานต่าง ๆ</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 2 สร้างความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement)</b> จัดกิจกรรมเชิดชูเกียรติ เช่น รางวัลบุคลากรดีเด่น กิจกรรมสานสัมพันธ์อาจารย์-บุคลากร-นักศึกษา เพื่อเชื่อมโยงทุกกลุ่ม โครงการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการที่ยืดหยุ่น (Well-being Program)</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 3 นำค่านิยม D-CIDE สู่การปฏิบัติ</b> ทุกหน่วยงานต้องมีโครงการ/กิจกรรมที่แสดงถึงอย่างน้อย 1 ค่านิยม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความพึงพอใจด้านความโปร่งใสในการสื่อสาร</li> <li>- อัตราการคงอยู่ของบุคลากรใหม่</li> <li>ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและคุณภาพชีวิต</li> </ul>	ก.ย.-ธ.ค. 2568	งานทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
5	<p>ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร (5.2ค(2))</p> <p>-ไม่ชัดเจนว่าวิธีการพัฒนาบุคลากรและผู้นำได้พิจารณาถึงความสอดคล้องต่อสมรรถนะหลักขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตหรือไม่อย่างไร สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมให้เกิดทักษะที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการหรือไม่อย่างไร ตลอดจนได้คำนึงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาหรือไม่อย่างไร</p>	<p><b>ขั้นตอนที่ 1</b> เชื่อมโยงสมรรถนะบุคลากรกับสมรรถนะหลักองค์กร (Core Competency Alignment) จัดทำ <b>Competency Framework</b> ที่กำหนดทักษะ/พฤติกรรมหลักทั้งสำหรับ <b>ผู้นำ-บุคลากรสายวิชาการ-สายสนับสนุน</b> ใช้ <b>Competency Gap Analysis</b> เทียบระหว่างสมรรถนะที่มี (Current) กับที่ต้องใช้เพื่อบรรลุกลยุทธ์ (Future)</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 2</b> เตรียมผู้บริหารและสืบทอดตำแหน่งและทักษะอนาคต หัวหน้างาน รองอธิการบดี คณบดี ทักษะในอนาคต เช่น Digital Transformation Skills (AI, Data Literacy) การออกแบบ Innovation</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 3</b> การเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร (Learning &amp; Development System)</p> <p>PLAN : Workforce planning, Competency Gap Analysis DO : Learning &amp; Development, ARU Knowledge Hub CHECK : OKRs} Continuous Improvement ACT : การพัฒนาและการปฏิบัติ และ Action Learning &amp; Coaching</p>	<p>-บุคลากรที่ผ่านการอบรมตามค่านิยม D-CIDE</p>	ก.ย. 2568	
6	<p>ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบของการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในสถาบันของบุคลากร (5.2ค(3))</p> <p>-ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการสำรวจความต้องการการสำรวจความพร้อมและจัดทำแผนเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพของบุคลากร</p>	<p><b>ขั้นตอนที่ 1</b> การจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Career Progression Management) - สายวิชาการ → อาจารย์ → ผู้ช่วยศาสตราจารย์ → รองศาสตราจารย์ → ศาสตราจารย์</p> <p>- สายสนับสนุน → เจ้าหน้าที่ → หัวหน้างาน → ผู้อำนวยการสำนัก/กอง</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 2</b> <b>สำรวจความต้องการและความพร้อม (Readiness &amp; Needs Assessment)</b> สำรวจความต้องการความก้าวหน้าของบุคลากรทุก 2 ปี แยกตามกลุ่มอายุ / ตำแหน่ง / สาขา เพื่อวางแผนพัฒนาที่ตรงจุด และประเมินศักยภาพผู้นำ (Leadership</p>	<p>-ร้อยละของบุคลากรที่เลื่อนตำแหน่งทางวิชาการตามแผน Career Path</p> <p>-ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 ระดับ</p> <p>-อัตราการคงอยู่ของบุคลากร</p>	ก.ย.-ต.ค. 2568	

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>Potential Assessment) สำหรับตำแหน่งบริหาร และวิเคราะห์ ช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรเพื่อใช้จัดทำแผน IDP</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 3 จัดทำแผนเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น (Succession &amp; Career Development Plan)</b> ประกอบด้วย แผนสืบทอดตำแหน่ง โดยระบุตำแหน่งสำคัญ (Critical Positions) เช่น คณบดี, ผู้อำนวยการสำนัก, รองอธิการบดี และ แผนพัฒนา รายบุคคล IDP โดยครอบคลุมการพัฒนา 3 ด้าน:</p> <p>สมรรถนะวิชาชีพ (Professional Competency) เช่น งานวิจัย, Digital Skills</p> <p>สมรรถนะการบริหาร (Leadership Competency) เช่น Strategic Thinking, Change Management</p> <p>สมรรถนะด้านคุณธรรม (Ethics &amp; Integrity) เช่น ความโปร่งใส, การทำงานเพื่อสังคม</p> <p><b>ขั้นตอนที่ 4 การส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Professional Development)</b></p> <p><b>สายวิชาการ :</b> สนับสนุนทุนวิจัย, ทุน post-doctoral, fellowship ต่างประเทศ</p> <p>ระบบ Coaching/Peer Review การทำผลงานวิชาการเพื่อเลื่อนตำแหน่ง</p> <p>สร้างเครือข่ายความร่วมมือวิชาการระดับชาติและนานาชาติ</p> <p><b>สายสนับสนุน :</b> การอบรม Cross-functional Skills เช่น Digital Transformation, Project Management</p> <p>การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เพื่อเพิ่มประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้อง ทำผลงาน</p>	<p>-อัตราการลาออกลดลงจากปีที่ผ่านมา</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		ขั้นตอนที่ 5 ประเมินและปรับปรุง (Evaluation & Continuous Improvement) โดยการสำรวจความพึงพอใจ/Engagement ในการปรับระบบ Career Development			
7	ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการ ให้มีความเสมอภาคและการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากร (5.2ค(4)) -ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบของการค้นหาประเด็นความเสี่ยง และการดำเนินการในทั้งด้านความเสมอภาค และการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการผลการปฏิบัติงาน พัฒนาผลงาน จัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมความเสมอภาคและการเข้ามามีส่วนร่วม สำหรับบุคลากรที่มีความหลากหลาย และแตกต่างกัน ทบทวน พัฒนาตัวชี้วัดด้านบุคลากร	<b>ขั้นตอนที่ 1 กำหนดนโยบายและโครงสร้าง</b> - กำหนดนโยบายความเสมอภาค (Equity Policy) → ระบุชี้ชัดว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติด้านเพศ อายุ ความพิการ ศาสนา หรือสายงาน - จัดตั้งคณะกรรมการเสมอภาคและมีส่วนร่วม (Equity & Engagement Committee) → กำกับดูแลการดำเนินการโดยการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกคณะ/หน่วยงาน ทั้ง 2 สายวิชาการและสายสนับสนุน - มีเวที “ARU Forum” เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็นต่อทิศทางนโยบาย ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ <b>ขั้นตอนที่ 2 การสร้างความเสมอภาค</b> เช่น ใช้เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตำแหน่งและสมรรถนะ ไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรมีสิทธิ์การได้รับเข้าร่วมอบรม/ทุนวิจัย/โครงการ/กิจกรรมต่างๆ อย่างเท่าเทียมและเสมอภาค และเปิดโอกาสหมุนเวียนทำงานในโครงการสำคัญ <b>ขั้นตอนที่ 3 การสร้างการมีส่วนร่วม</b> มีการสื่อสาร 2 ทาง ช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ARU Survey Online, กล่องข้อเสนอแนะ, Line QA ร่วมยกวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี <b>ขั้นตอนที่ 4 ติดตามและประเมินผล</b> สำรวจความพึงพอใจในการบริหารการภาพรวมของการบริหารทรัพยากร	- ร้อยละของบุคลากรที่ภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัย - ร้อยละของบุคลากรที่แสดงความตั้งใจทำงานต่อองค์กร	ก.ย. 2568	

หมวด 6 การปฏิบัติการ

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
6.1 กระบวนการทำงาน องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ?					
1	<p>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทาง <u>อย่างเป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมถึงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (6.1ก(1),(3))</u></p> <p>- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ กำหนด <u>ข้อกำหนดของแต่ละหลักสูตรและบริการใน</u> ขั้นตอนที่ 4 ของ ARU Program &amp; Service Requirements (ภาพที่ 6.1ก(1)) อย่างไร</p> <p>- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ กำหนด <u>ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน</u> หลักในขั้นตอนที่ 4 ของ ARU Process Requirements (ภาพที่ 6.1ก(3)) อย่างไร</p> <p>- ไม่ชัดเจนว่า <u>ปัจจัยนำเข้าเพื่อวิเคราะห์</u> และกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญใน ตารางที่ 6.1ก(1)(2) สอดคล้องกับขั้นตอนของ ARU Program &amp; Service Requirements และ ARU Process Requirements</p>	<p>1. ทบทวนระบบกลไก และจัดทำแนวทางการกำหนด <u>ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการอย่างเป็นระบบ</u></p> <p>1) จัดตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการประจำเพื่อวางกรอบ <u>แนวทางการวิเคราะห์และจัดทำข้อกำหนด</u> สำหรับหลักสูตรและบริการของมหาวิทยาลัย</p> <p>2) ใช้ <u>โมเดล ARU Program &amp; Service Requirements</u> อย่างเป็นรูปธรรม โดยจำแนกขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในแต่ละ <u>ขั้นตอนให้ชัดเจน</u> (โดยเฉพาะขั้นตอนที่ 4: การกำหนดข้อกำหนด)</p> <p>3) อ้างอิงข้อมูลจาก <u>ความต้องการของผู้เรียน/ลูกค้า ผู้มีส่วน</u> <u>ได้ส่วนเสีย และผลลัพธ์ในอดีต</u> เช่น ผลการประเมินหลักสูตร/ <u>บริการ</u> <u>ข้อร้องเรียน</u> แบบสอบถามความพึงพอใจ</p> <p>2. กำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลักใน <u>ARU Process Requirements</u></p> <p>1) นิยาม “<u>กระบวนการทำงานหลัก</u>” อย่างชัดเจน เช่น การรับ <u>นักศึกษา</u> การจัดการเรียนการสอน การบริการวิชาการ....</p> <p>2) สร้างแบบฟอร์ม/เทมเพลตการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของ <u>กระบวนการ</u></p> <p>3) บูรณาการ <u>ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบภายใน</u> และ <u>ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ลงในกระบวนการ <u>กำหนด</u></p>	<p>1. ระบบการจัดการ <u>ข้อกำหนดมีความชัดเจน</u> เป็นระบบ และตรวจสอบ <u>ได้มากขึ้น</u></p> <p>2. ข้อกำหนดที่จัดทำมีความ <u>สอดคล้องกับความต้องการ</u> ของผู้เรียน ลูกค้า และ <u>หน่วยงานกำกับ</u></p> <p>3. หลักสูตรและบริการมี <u>คุณภาพสูงขึ้น</u>และมีความ <u>เหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน</u></p> <p>4. กระบวนการทำงานหลักมี <u>ข้อกำหนดชัดเจน</u> ลด <u>ความคลาดเคลื่อนในการ</u> <u>ดำเนินงาน</u></p> <p>5. บุคลากรมีความรู้ ความ <u>เข้าใจที่ตรงกัน</u>ในการจัดทำ <u>และใช้ข้อกำหนดในการ</u> <u>ดำเนินงาน</u></p>	ต.ค.2568	-คกก.หมวด 6 -ทุกหน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>3. เชื่อมโยงปัจจัยนำเข้ากับขั้นตอนของ ARU Requirements อย่างมีระบบ</p> <p>4. อบรมและสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดอบรม/เวิร์กชอปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตร/บริการ/กระบวนการ</li> <li>- พัฒนาเอกสารคู่มือ หรือ Infographic อธิบายแนวปฏิบัติ และกระบวนการ</li> </ul>			
2	<p>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทาง อยู่่างเป็นระบบในการออกแบบหลักสูตร และบริการฯ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ (6.1ก(2))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ กำหนด ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานหลักในขั้นตอนที่ 3 ของ ARU Program &amp; Service Design (ภาพที่ 6.1ก(2)) อย่างไร</li> </ul>	<p>1. พัฒนาแนวทางการออกแบบหลักสูตรและบริการให้ สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จัดทำคู่มือการออกแบบหลักสูตรและบริการที่ขึ้นำการปฏิบัติ ในแต่ละขั้นตอนของโมเดล ARU Program &amp; Service Design (โดยเฉพาะขั้นตอนที่ 3: การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลัก)</li> <li>2) กำหนดว่า "ข้อกำหนดที่สำคัญ" ประกอบด้วยอะไรบ้าง</li> <li>3) จัดทำ Checklist หรือ Template ที่ใช้ในการออกแบบ หลักสูตรและบริการ โดยมีการกำหนดข้อกำหนดไว้อย่างเป็น รูปธรรม</li> </ol> <p>2. กำหนดแนวทางวิเคราะห์กระบวนการทำงานหลักในขั้นตอน ที่ 3 ของ ARU Program &amp; Service Design</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) นิยามให้ชัดเจนว่า "กระบวนการทำงานหลัก" ในการ ออกแบบหลักสูตร/บริการมีอะไรบ้าง</li> <li>2) ในขั้นตอนที่ 3 ของ ARU Design ให้ใช้การ Mapping ข้อมูลจากข้อกำหนดที่สำคัญเข้ากับแต่ละกระบวนการ</li> <li>3) ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer)</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักสูตรและบริการ ออกแบบได้อย่างมีระบบ มี คุณภาพตามมาตรฐาน และ ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ</li> <li>2. บุคลากรมีแนวทางที่ ชัดเจนในการดำเนินงาน ออกแบบหลักสูตรและ บริการ</li> <li>3. หลักสูตร/บริการตรงกับ ความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้ บัณฑิต และภาคีเครือข่าย</li> <li>4. ลดความซ้ำซ้อนหรือ คลาดเคลื่อนในการออกแบบ และสามารถตรวจสอบ ย้อนหลังได้</li> </ol>	ต.ค.2568	-คกก.หมวด 6 -ทุกหน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>- RACI Matrix (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)</p> <p><b>3. สร้างระบบกำกับ ติดตาม และทบทวนการออกแบบหลักสูตรและบริการ</b></p> <p>1) จัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานกลางในการกลั่นกรองหลักสูตร/บริการ โดยอิงตามกรอบ ARU Program &amp; Service Design</p> <p>2) พัฒนาระบบสารสนเทศ/ระบบฐานข้อมูลกลาง สำหรับเก็บข้อมูลข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการทั้งหมด</p>			
3	<p>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางอย่างไรเป็นระบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน และปรับปรุงผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งของกระบวนการ (6.1ข (2))</p> <p>- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญตามแนวทาง PDCA ตาม ตารางที่ 6.1ข</p> <p>- ไม่ชัดเจนว่าการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการใน ตารางที่ 6.1ข ดำเนินการตามแนวทาง Input – Process – Output อย่างไร</p>	<p><b>1. กำหนดกรอบแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามหลัก PDCA อย่างเป็นระบบ</b></p> <p>- จัดทำแนวทางกลางสำหรับใช้ในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน ตามวงจร Plan – Do – Check – Act (PDCA)</p> <p>- ให้แต่ละหน่วยงาน/คณะ ดำเนินการตามแนวทางนี้อย่างสม่ำเสมอ และรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัยเป็นรายปี</p> <p><b>2. บูรณาการแนวทาง Input – Process – Output (IPO) ในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการ</b></p> <p>- ทบทวนกระบวนการสำคัญที่ระบุในตาราง 6.1ข โดยวิเคราะห์จาก</p> <p><b>Input :</b> ปัจจัยนำเข้า เช่น บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี</p> <p><b>Process :</b> วิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน</p> <p><b>Output :</b> ผลลัพธ์ที่ได้ เช่น คุณภาพผู้เรียน ผลงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p>	<p><b>1. มีระบบการปรับปรุงกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน</b></p> <p>- ทุกหน่วยงานสามารถดำเนินการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการได้อย่างเป็นระบบ และมีหลักฐานเชิงประจักษ์</p> <p><b>2. กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและสนับสนุนต่อการพัฒนาผู้เรียน</b></p> <p>- ผลการดำเนินงานด้านการศึกษา วิจัย และบริการเพิ่มขึ้น</p> <p>- ผู้เรียนได้รับประโยชน์จากกระบวนการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	ต.ค.2568	-คกก.หมวด 6 -ทุกหน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การวิเคราะห์แบบ IPO ควบคู่กับ PDCA เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการปรับปรุง</li> <li><b>3. จัดตั้งคณะทำงานติดตามและพัฒนา</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการบริหารคุณภาพกระบวนการ (Process Quality Committee) เพื่อกำกับติดตาม และเร่งรัดการปรับปรุงกระบวนการ</li> <li>- จัดทำรายงานการปรับปรุงประจำปี โดยสรุปผลการดำเนินการตามแนวทาง PDCA และ IPO ในแต่ละกระบวนการ</li> </ul> </li> <li><b>4. พัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการปรับปรุง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแบบฟอร์ม หรือ dashboard สำหรับติดตามการใช้ PDCA/ IPO ของแต่ละกระบวนการ</li> <li>- ส่งเสริมให้ใช้ digital tools เช่น ระบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินผล หรือระบบบริหารจัดการคุณภาพ</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>3. สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้ง่ายขึ้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ตามแนวทาง IPO และมีหลักฐานการดำเนินการตามวงจร PDCA จะช่วยให้การประเมินภายในและภายนอกทำได้สะดวกและมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>4. มหาวิทยาลัยสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบที่เอื้อต่อการเรียนรู้จากผลลัพธ์ และนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)</li> </ul>		
<b>6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่ามีการบริหารจัดการการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ?</b>					
1	<p><b>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัย มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (6.2ก)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่มหาวิทยาลัย ใช้ในการจัดการประสิทธิภาพและการจัดการประสิทธิผลโดย Lean, Six Sigma, Kaizen และ Balanced Scorecard</li> </ul>	<p><b>1. ทบทวนแนวทางการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแนวทางหรือ Framework กลาง ที่อธิบายว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) และ “ประสิทธิผล” (Effectiveness) ของแต่ละกระบวนการ จะถูกวัดและปรับปรุงอย่างไร</li> <li>- ระบุว่าแต่ละพันธกิจ เช่น การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ จะถูกติดตามอย่างชัดเจน และมีเป้าหมายการปรับปรุง</li> </ul>	<p><b>1. มีแนวทางการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ชัดเจนและตรวจสอบได้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถอธิบายได้ว่าแต่ละกระบวนการสำคัญมีวิธีการวัดผลและปรับปรุงอย่างไร</li> </ul> <p><b>2. กระบวนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น</b></p>	ต.ค.2568	-คกก.หมวด 6 -ทุกหน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางการจัดการ ประสิทธิภาพและการจัดการประสิทธิผลใน ตารางที่ 6.2ก</p>	<p><b>2. บูรณาการแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ (Lean, Six Sigma, Kaizen, Balanced Scorecard)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lean --&gt; ทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อลดความสูญเปล่า เช่น ขั้นตอนซ้ำซ้อนในระบบทะเบียน ระบบเบิกจ่าย หรือเอกสาร</li> <li>- Six Sigma --&gt; ใช้เครื่องมือวิเคราะห์คุณภาพ เช่น DMAIC กับกระบวนการที่มีปัญหาด้านคุณภาพหรือความพึงพอใจ เช่น บริการนักศึกษา</li> <li>- Kaizen --&gt; ส่งเสริมวัฒนธรรม “ปรับปรุงเล็กๆ อย่าง ต่อเนื่อง” โดยเปิดพื้นที่ให้บุคลากรเสนอแนวทางปรับปรุงงาน ประจำ</li> <li>- Balanced Scorecard (BSC) --&gt; เชื่อมโยงเป้าหมาย มหาวิทยาลัยสู่ระดับคณะ/หน่วยงาน โดยแบ่งเป็นมุมมอง : การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน การพัฒนา/การเรียนรู้</li> </ul> <p><b>3. พัฒนาระบบ/แบบฟอร์ม/เครื่องมือสนับสนุน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบ Template ตาราง 6.2ก ที่มีหัวข้อประเมินด้าน ประสิทธิภาพ (เช่น เวลา/ทรัพยากร) และประสิทธิผล (เช่น ความสำเร็จตามเป้าหมาย/ผลลัพธ์ต่อผู้เรียน)</li> <li>- เพิ่มช่องให้ระบุว่าใช้แนวทางใดในการปรับปรุง เช่น "ใช้ Lean เพื่อลดขั้นตอนการออกใบรับรอง", "ปรับปรุงคุณภาพตาม Six Sigma ในระบบ IT"</li> </ul> <p><b>4. กำหนดหน่วยงานกลางที่ดูแลการจัดการคุณภาพองค์กร (Performance Management Unit)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหน้าที่ติดตามผลการใช้แนวทางต่าง ๆ ตาม BSC/Lean/Kaizen/Six Sigma และรายงานประจำปี</li> <li>- จัดการฝึกอบรมและสร้างความเข้าใจแก่ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดความสูญเปล่า ลดต้นทุน และเพิ่มความรวดเร็วในการ ให้บริการ</li> </ul> <p><b>3. ผลลัพธ์ทางวิชาการและการบริการดีขึ้น</b></p> <p>เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษาเพิ่มขึ้น การ วิจัยมีคุณภาพมากขึ้น ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น</p> <p><b>4. เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทาง พัฒนา</li> </ul>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
2	<p>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีแนวทางอย่างไรเป็นระบบในการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคงในสถานที่ทำงาน สำหรับบุคลากร ผู้เรียน และบุคคลอื่น (6.2ค(1))</p> <p>- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่มหาวิทยาลัยฯ ประเมินความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการในสถานที่ทำงาน</p> <p>- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดมาตรการความปลอดภัยด้านกายภาพของกระบวนการทำงานตามพันธกิจ ตาม ตารางที่ 6.2ค(1)</p>	<p>1. ทบทวนระบบในการดูแลสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคงในสถานที่ทำงาน</p> <p>- แยกแนวทางตามประเภทพื้นที่และกิจกรรม เช่น</p> <p>พื้นที่จัดการเรียนการสอน : ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องปฏิบัติธรรม</p> <p>พื้นที่สนับสนุน : สำนักงาน ห้องประชุม ศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>พื้นที่บริการสาธารณะ : โรงอาหาร หอพัก ลานกิจกรรม ที่จอดรถ</p> <p>- ให้แต่ละพื้นที่มีแนวปฏิบัติและมาตรการด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน เช่น แผนฉุกเฉิน ระบบดับเพลิง การจัดเส้นทางหนีไฟ</p> <p>2. มีระบบการประเมินความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อม</p> <p>- จัดทำแบบฟอร์ม “การประเมินความเสี่ยงด้านกายภาพ” เช่น ความเสี่ยงจากอัคคีภัย สารเคมี อุปกรณ์ไฟฟ้า พื้นผิวลื่น ความแออัด</p> <p>- ให้หน่วยงานดำเนินการประเมินร่วมกับฝ่ายอาคารสถานที่/หน่วยงานความปลอดภัย และมีแผนการจัดการความเสี่ยง (Risk Mitigation Plan)</p> <p>3. กำหนดมาตรการและระบบติดตามผล</p> <p>- พัฒนาแนวทางการติดตามและประเมินผลความปลอดภัย เช่น การตรวจสอบประจำเดือนโดยเจ้าหน้าที่ การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ/ ฝึกซ้อมสถานการณ์ฉุกเฉิน ช่องทางรับแจ้งปัญหา เช่น ระบบแจ้งเหตุผ่าน QR code หรือ Line OA ของมหาวิทยาลัย</p> <p>- จัดทำ “ตาราง 6.2ค(1)” โดยใส่รายละเอียดพื้นที่/ กิจกรรม ความเสี่ยงที่พบ มาตรการที่ใช้ และผลที่ได้</p> <p>4. บูรณาการระบบความปลอดภัยกับพันธกิจหลัก</p>	<p>1. มีระบบการดูแลความปลอดภัยที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ และครอบคลุมทุกพื้นที่/กิจกรรม</p> <p>2. ลดอุบัติเหตุและความเสี่ยงต่อสุขภาพและชีวิตของบุคลากรและนักศึกษา</p> <p>3. สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอก</p> <p>4. เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก</p> <p>5. เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับ “ความปลอดภัย” และ “การป้องกัน” มากกว่า “การแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุ”</p>	ต.ค.2568	-คกก.หมวด 6 -ทุกหน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการศึกษา --&gt; ห้องทดลองต้องมี MSDS ชุด PPE ป้ายเตือนอันตราย</li> <li>- การวิจัย --&gt; การจัดเก็บสารเคมีอย่างเป็นระบบ การอบรมความปลอดภัย</li> <li>- บริการวิชาการ --&gt; การประกันความปลอดภัยของพื้นที่บริการและผู้มาใช้บริการ</li> <li>- ศิลปวัฒนธรรม/กิจกรรม --&gt; การควบคุมความแออัดและความปลอดภัยในงานกิจกรรม/ งานแสดง</li> </ul> <p><b>5. อบรมและสร้างจิตสำนึกความปลอดภัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดอบรมบุคลากรและนักศึกษาใหม่เป็นประจำทุกปี</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น ป้าย วิดีโอสั้น คู่มือ Website ของหน่วยงานความปลอดภัย</li> </ul>			
3	<p>ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยมี<b>แนวทาง</b> <b>อย่างเป็นระบบ</b>เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถ<b>คาดการณ์ล่วงหน้า</b> เตรียมพร้อม และ<b>ฟื้นฟู</b>จากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่น ๆ 6.2ค(2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยมี<b>แนวทาง</b>การ<b>ประเมินความเสี่ยง</b>และวางแผนล่วงหน้า</li> <li>- ไม่ชัดเจนถึงภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและภาวะพลิกผันของมหาวิทยาลัยฯ ที่ระบุใน ตารางที่ 6.2ค(2)</li> </ul>	<p><b>1. ทบทวนความเสี่ยงและระบบการบริหารความเสี่ยง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดกรอบการประเมินความเสี่ยงที่ครอบคลุมภัยพิบัติธรรมชาติ (น้ำท่วม แผ่นดินไหว ไฟป่า ฯลฯ) ภาวะฉุกเฉินจากมนุษย์ (เหตุไฟไหม้ อุบัติเหตุ รักษาความปลอดภัย) และภาวะพลิกผัน (การระบาดโรค ระบบ IT ล่ม)</li> <li>- สร้างทีมบริหารความเสี่ยงและวิกฤตการณ์ที่มีความเชี่ยวชาญประจำมหาวิทยาลัย</li> </ul> <p><b>2. จัดทำและทบทวนแผนเตรียมความพร้อม (Contingency Plan) และแผนฟื้นฟู (Recovery Plan)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแผนรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ระบุบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนรวมถึงแผนการสื่อสารภายในและภายนอกในภาวะฉุกเฉิน</li> <li>- ทบทวนและปรับปรุงแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญ</li> </ul>	<p>1.มหาวิทยาลัยมีความพร้อมรับมือและฟื้นฟูจากภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</p> <p>2.ลดความเสียหายทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สิน</p> <p>3.บุคลากรและนักศึกษามีความมั่นใจในความปลอดภัยและระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย</p> <p>4.เป็นหลักฐานแสดงความรับผิดชอบต่อความรับผิดชอบและการบริหารจัดการองค์กร</p>	ต.ค.2568	-คกก.หมวด 6 -ทุกหน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>3. จัดทำตาราง 6.2ค(2) ที่ระบุภัยพิบัติและภาวะพลิกผันที่สำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบุประเภทของภัยพิบัติแต่ละประเภท พร้อมระดับความเสี่ยง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น</li> <li>- กำหนดมาตรการเตรียมพร้อมและแผนฟื้นฟูสำหรับแต่ละภัย เช่น การจัดเก็บข้อมูลสำรอง ระบบไฟฟ้าสำรอง การอบรมบุคลากร</li> </ul> <p>4. ฝึกซ้อมและสร้างความตระหนักรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดฝึกซ้อมแผนรับมือภาวะฉุกเฉิน เช่น การอพยพหนีไฟ การจัดการสถานการณ์โรคระบาด</li> <li>- จัดอบรมให้ความรู้บุคลากรและนักศึกษา เพื่อให้เกิดความพร้อมและความเข้าใจในการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุ</li> </ul> <p>5. ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ระบบแจ้งเตือนภัย เช่น SMS แจ้งเตือนผ่านมือถือ</li> <li>- ใช้ฐานข้อมูลบริหารจัดการความเสี่ยงและแผนฟื้นฟูในระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย</li> </ul>	<p>5. ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น รัฐบาล ชุมชน และพันธมิตร</p>		

## หมวด 7 ผลลัพธ์

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<b>7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ และกระบวนการเป็นอย่างไร?</b>					
1	<p>มหาวิทยาลัยฯ ไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน (7.1) <u>ไม่พบผลลัพธ์</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำคัญของหลักสูตรและบริการใน ตารางที่ OP.1ก(1)</li> </ul>	<p>1) ประชุมพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน</p>	<p>ตัวชี้วัดด้านต่างๆ ได้แก่</p> <p>1. <u>ตัวชี้วัดด้านกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น</u></p>	ต.ค.2568	-คกก.หมวด 6 -ทุก หน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>- ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น ผลลัพธ์การจัดการต้นทุนที่ระบุใน ตารางที่ 6.2ก รายได้จากทรัพย์สินทางปัญญา การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>- ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคือ เช่น ผลลัพธ์ด้านการจัดการความปลอดภัยตาม ตารางที่ 6.2ค(1) และผลลัพธ์การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินตาม ภาพที่ 6.2ค(3)</p> <p>- ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น ผลลัพธ์การจัดการเครือข่ายอุปทานตามที่ระบุในตาราง OP1.ข(3)</p>	<p>2) ถายทอดตัวชี้วัดสู่หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ</p> <p>3) ติดตามผลการดำเนินงานรายตัวชี้วัด</p>	<p>2. <u>ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ</u></p> <p>-ต้นทุนต่อหน่วยการผลิตบัณฑิต/ต่อหลักสูตร</p> <p>-รายได้สุทธิจากงานวิจัยและบริการวิชาการ</p> <p>-รายได้จากค่าลิขสิทธิ์/สิทธิบัตร</p> <p>-จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับอนุมัติทรัพย์สินทางปัญญา</p> <p>-อัตราส่วนรายได้ต่อค่าใช้จ่าย (ROI) ของหน่วยงาน</p> <p>3. <u>ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน</u></p> <p>-จำนวนเหตุการณ์อุบัติเหตุ/อุบัติภัยต่อปี</p> <p>-ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อมาตรการความปลอดภัย</p> <p>-อัตราการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินต่อปี</p> <p>-ระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูระบบ/อาคาร/การเรียนรู้ หลังเกิดเหตุฉุกเฉิน</p> <p>-จำนวนบุคลากร/นักศึกษาที่ผ่านการอบรมด้านความปลอดภัย</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>4. <u>ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-จำนวนเครือข่ายความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมหรือชุมชน</li> <li>-ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำงานร่วมกัน</li> <li>-อัตราการต่อสัญญาความร่วมมือกับภาคี</li> <li>-จำนวนโครงการร่วมที่เกิดขึ้นจากเครือข่าย</li> <li>-รายได้หรือทรัพยากรที่ได้รับจากเครือข่าย</li> </ul>		
2	<p>มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญที่ไม่มีแนวโน้มที่ดีหลายด้าน (7.1ก, ข(1-2),ค) ผลลัพธ์ที่ไม่มีแนวโน้มที่ดี ได้แก่</p> <p><b>ด้านกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า</b> เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7.1ก-4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามกรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์</li> <li>- 7.1ก-5 รายได้เฉลี่ยของบัณฑิตใหม่ระดับปริญญาตรี</li> <li>- 7.1ก-6 ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ได้อุปการะสาขา</li> <li>- 7.1ก-7 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านภาษาอังกฤษ</li> <li>- 7.1ก-8 นักศึกษาที่สอบผ่านทักษะด้านคอมพิวเตอร์</li> <li>- 7.1ก-10 รางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีระดับท้องถิ่น ระดับชาติ/นานาชาติ</li> </ul>	พัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด และกำกับติดตาม รวมถึงการจัดทำรายงานอย่างต่อเนื่อง	ตัวชี้วัดผลลัพธ์มีผลการดำเนินงานดีขึ้น	ปีการศึกษา 2568	-คกก.หมวด 6 -ทุก หน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7.1ก-11 รางวัลของศิษย์เก่าระดับปริญญาตรีระดับท้องถิ่น ระดับชาติ/นานาชาติ</li> <li>- 7.1ก-12 ผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์และนักศึกษาที่ได้รับการเผยแพร่ ระดับนานาชาติ</li> <li>- 7.1ก-13 โครงการที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/ สหกิจศึกษา</li> <li>- 7.1ก-21 นวัตกรรมหรือผลงานบริการวิชาการที่สามารถสร้างคุณค่าแก่ ผู้รับบริการ/ ชุมชน/สังคมได้</li> <li>- 7.1ก-22 บทความวิจัยของอาจารย์ประจำที่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ใน TCI 1</li> <li>- 7.1ก-24 ผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ระดับชาติ</li> <li>- 7.1ก-25 ผลงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ระดับนานาชาติ</li> <li>- 7.1ก-28 ผลงานที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (ลิขสิทธิ์/อนุสิทธิบัตร/สิทธิบัตร)</li> <li>- 7.1ก-42 องค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญา ท้องถิ่นอยุธยา</li> <li>- 7.1ก-43 เครือข่ายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- 7.1ก-44 แหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาที่ได้รับการพัฒนา</li> <li>- 7.1ก-45 งานศึกษาหรืองานเชิงสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มมูลค่าชุมชน</li> <li>- 7.1ก-48 การรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นของผู้รับบริการ ภายนอกจากการให้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา</li> <li>- 7.1ก-50 การรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นของชุมชนจากการให้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา</li> <li>- 7.1ก-51 การรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นของผู้รับบริการ ภายนอกจากการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา</li> </ul> <p><b>ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น</b></p>				

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7.1ข(1)-4 หลักสูตรที่มีความร่วมมือกับสถานประกอบการ</li> <li>- 7.1ข(1)-5 หลักสูตรที่สามารถเปิดจัดการเรียนการสอนได้</li> <li>- 7.1ข(1)-6 หลักสูตรที่มีการรับเข้านักศึกษาเป็นไปตามแผน</li> <li>- 7.1ข(1)-7 คะแนนเฉลี่ย GPA ของผู้ที่ได้รับการคัดเลือก</li> <li>- 7.1ข(1)-8 ผู้ลงทะเบียนเรียนจริงจากจำนวนผู้ยืนยันสิทธิ์</li> <li>- 7.1ข(1)-13 งบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในมหาวิทยาลัย</li> <li>- 7.1ข(1)-14 งบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัย</li> <li>- 7.1ข(1)-15 โครงการวิจัยที่ได้รับทุนภายใน</li> <li>- 7.1ข(1)-16 โครงการวิจัยที่ได้รับทุนภายนอก</li> <li>- 7.1ข(1)-17 โครงการวิจัยที่ได้รับทุนภายนอกที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>- 7.1ข(1)-18 องค์ความรู้จากงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนและท้องถิ่น เพื่อพัฒนา คุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ครัวเรือน</li> <li>- 7.1ข(1)-19 ผู้ยื่นขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ (IRB)</li> <li>- 7.1ข(1)-20 แหล่งทุนวิจัยจากภายนอก</li> <li>- 7.1ข(1)-23 งบประมาณด้านบริการวิชาการแบบหารายได้</li> <li>- 7.1ข(1)-24 โครงการ/กิจกรรมให้บริการวิชาการแก่สังคม</li> <li>- 7.1ข(1)-25 กิจกรรมบริการวิชาการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>- 7.1ข(1)-27 กิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม</li> <li>- 7.1ข(1)-42 งบประมาณการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้านการพัฒนาชุมชน</li> <li>- 7.1ข(1)-46 แหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาที่ได้รับการพัฒนา</li> </ul>				

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>- 7.1ข(1)-56 ความถี่และประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในในเรื่องการใช้จ่ายและการจัดการเงิน</p> <p>- 7.1ข(1)-60 จำนวนครั้งที่ระบบหรือซอฟต์แวร์ได้รับการปรับปรุง หรือพัฒนา ระบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการ</p> <p>- 7.1ข(1)-61 การฝึกอบรมที่จัดให้แก่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>- 7.1ข(1)-63 อัตราการเพิ่มของจำนวนผู้สมัครและนักศึกษาที่เข้าเรียนในมหาวิทยาลัย</p> <p><b>ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคือ เช่น</b></p> <p>- 7.1ข(2)-1 บุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมหลักการป้องกันอัคคีภัย การซ้อม อพยพหนีภัย และการช่วยชีวิตเบื้องต้นเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> <p>- 7.1ข(2)-2 กิจกรรม/โครงการเตรียมความพร้อมรับภาวะฉุกเฉิน</p> <p>- 7.1ข(2)-4 ของบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านความปลอดภัย</p> <p>- 7.1ข(2)-5 กิจกรรม/โครงการเตรียมความพร้อมรับภาวะฉุกเฉิน</p> <p>- 7.1ข(2)-9 กิจกรรมหรือหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อฝึกอบรมบุคลากร, นักศึกษา, หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย</p> <p>- 7.1ข(2)-10 การฝึกซ้อมหรือการทดสอบการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น การฝึกซ้อมหนีไฟ, การฝึกซ้อมเหตุการณ์แผ่นดินไหว</p> <p><b>ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เช่น</b></p> <p>- 7.1ค-1 สถานประกอบการที่มี MOU สำหรับสหกิจฯ</p> <p>- 7.1ค-2 MOU กับต่างประเทศด้านการจัดการศึกษาที่ active</p> <p>- 7.1ค-3 MOU ภายในประเทศด้านการจัดการศึกษาที่ active</p>				

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	- 7.1ค-5 MOU ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่ active				
<b>7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร?</b>					
1	มหาวิทยาลัยฯ ได้รายงานผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ที่มีแนวโน้มผันผวน หรือมีระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมาย (7.2ก(1),(2)) - 7.2ก(1)-1 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ ป.ตรี ต่อคุณภาพ หลักสูตรและการจัดการศึกษา - 7.2ก(1)-16 ความไม่พึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัย/แหล่งทุน ภาคเอกชนที่มีต่อมหาวิทยาลัย - 7.2ก(1)-20 ความไม่พึงพอใจของชุมชน/ท้องถิ่นที่มีต่อการ ให้บริการของมหาวิทยาลัยด้านการบริการวิชาการแบบหารายได้ - 7.2ก(1)-31 ความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อการให้บริการด้าน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - 7.2ก(2)-12 ความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการศูนย์การ เรียนรู้สถาบันอยุธยาศึกษา - 7.2ก(2)-15 ผู้รับบริการทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมที่มาใช้ บริการซ้ำ 7.2ก(2)-19 ศิษย์เก่าที่กลับเข้ามาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา	1) ประชุมพัฒนาตัวชี้วัดและทบทวน ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้า กลุ่มอื่น ที่มีแนวโน้มผันผวน หรือมี ระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมาย 2) ถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่หน่วยงาน/ ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ 3) ติดตามผลการดำเนินงานราย ตัวชี้วัด	<b>ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลของ กระบวนการรับฟังและ ปฏิสัมพันธ์</b> -อัตราการตอบกลับ แบบสอบถาม -ระยะเวลาเฉลี่ยในการ ตอบสนอง -ระดับความพึงพอใจของผู้เรียน/ ลูกค้าต่อช่องทางารรับฟัง -จำนวนข้อเสนอแนะที่ถูกลำนำไป ปรับปรุงบริการจริง <b>ตัวชี้วัดประสิทธิผลของการ จัดการความสัมพันธ์</b> -จำนวนกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดำเนินการ -ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย -อัตราการมีส่วนร่วมของผู้เรียน/ ลูกค้า -จำนวนข้อเสนอแนะที่ได้รับและ นำไปใช้จริง <b>ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการสืบค้นและการ สนับสนุน</b>	ต.ค.2568	-คกก.VOC -กรรมการ หมวด 3 -ทุก หน่วยงาน

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>-อัตราการเข้าถึงระบบสารสนเทศ</p> <p>-ความพึงพอใจในการใช้ระบบข้อมูล/คู่มือ</p> <p>-ระยะเวลาในการให้การสนับสนุน</p> <p>จำนวนคำร้อง/คำถามที่ตอบกลับได้ในเวลาที่กำหนด</p> <p><b>ตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลด้าน “ความเป็นธรรม”</b></p> <p>-ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย แต่ละกลุ่มต่อความเท่าเทียมในการรับบริการ</p> <p>-สัดส่วนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>-การเข้าถึงข้อมูลหรือระบบสนับสนุนแยกตามประเภทลูกค้า (มี/ไม่มีอุปสรรค)</p> <p>-อัตราการเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์จากกลุ่มต่าง ๆ</p> <p><b>ตัวชี้วัดเกี่ยวกับส่วนแบ่งการตลาด</b></p> <p>-อัตราการเติบโตของส่วนแบ่งตลาด (Market Share Growth Rate)</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
2	มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบกับผู้เทียบของผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น (7.2ก(1)) -ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การวิจัย บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	หาคู่เทียบของผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น โดย 1) ประชุมปรึกษาหารือคณะกรรมการพัฒนาดำเนินงานรายหมวด 6 2) กำหนดตัวชี้วัดที่ต้องการเทียบเคียงร่วมกับหน่วยงานเจ้าของพันธกิจ 3) จัดทำหนังสือถึงมหาวิทยาลัย เป้าหมายขอผลการดำเนินงานหมวด 7 ตามตัวชี้วัดที่กำหนด	คู่เทียบในปีการศึกษา 2568 ได้แก่ 1) มรภ.วไลยอลงกรณ์ฯ 2.มรภ.อุดร 3. ตัวชี้วัดที่จะใช้เทียบเคียง ได้แก่ 1) ด้านการจัดการเรียนการสอน 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านการบริการวิชาการ 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
<b>7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร?</b>					
1	มหาวิทยาลัยฯ มีผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ไม่บรรลุค่าเป้าหมาย - 7.3ก(1)-2 ร้อยละตำแหน่งทางวิชาการตำแหน่งรองศาสตราจารย์ - 7.3ก(1)-9 อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ มีการรายงานผลลัพธ์การดำเนินการที่มุ่งเน้นบุคลากรที่จำกัด - 7.3ก(2)-1 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ - 7.3ก(2)-3 ร้อยละความพึงพอใจกับการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร	1) วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของผลลัพธ์ให้ครอบคลุมทุกด้านการบริหารทรัพยากรและผลลัพธ์ที่ไม่บรรลุค่าเป้าหมาย 2) ทบทวนผลลัพธ์การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ครอบคลุมทุกด้าน Plan : วางแผนการพัฒนาตาม Gap Analysis Do: ดำเนินการจัดทำผลลัพธ์ให้ครอบคลุมทุกด้าน พัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจ และปรับปรุงระบบรายงานผลลัพธ์ Check: ประเมินผลลัพธ์และตัวชี้วัด	1) ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการผู้ช่วยศาสตราจารย์ 2) ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการรองศาสตราจารย์ 3) ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก 4) ร้อยละบุคลากรสายวิชาการนำเข้าและใช้เทคโนโลยีใหม่ในการใช้จัดการเรียนการสอนในห้องเรียน 5) ร้อยละบุคลากรสายวิชาการมีทักษะและมีความพร้อมในการใช้	ก.ย. 2568	งานบริหารทรัพยากร

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<p>- 7.3ก(3)-3 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต เสริมสร้างความผาสุก ของบุคลากรสายวิชาการ</p> <p>- 7.3ก(3)-8 ร้อยละบุคลากรสายวิชาการมีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป</p> <p>- 7.3ก(3)-9 ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป</p> <p>มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญในหลายด้าน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เช่น ความเพียงพอของอัตรากำลังบุคลากรแต่ละสายงาน</li> <li>- ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ เช่น จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะ เข้าร่วมอบรม</li> <li>- ผลสัมฤทธิ์จากแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) การเข้าถึงโอกาสพัฒนา เช่น ทุนวิจัยหรือศึกษาดูงานใน/ต่างประเทศ ความหลากหลายของข้อมูล จำแนกผลลัพธ์ตามประเภทบุคลากร เช่น พนักงานต่างชาติ การรายงานเพิ่มเติมด้าน Engagement, Development และจำแนกผลลัพธ์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากร</li> </ul>	Act: ปรับปรุงกระบวนการ หมวด 5	<p>เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการเรียนรู้</p> <p>6) ร้อยละบุคลากรสายวิชาการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการตามประกาศ ก.พ.อ. ที่มีผลกระทบต่อสังคม</p> <p>7) ร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่มีผลงานวิจัยตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ</p> <p>8) จำนวนรางวัลเชิงวิชาการ/นวัตกรรมระดับชาติที่บุคลากรได้รับต่อปี</p> <p>9) ร้อยละบุคลากรสายวิชาการที่ได้รับเชิญเป็นวิทยากร</p> <p>10) ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ได้รับเชิญเป็นวิทยากร</p> <p>11) อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายวิชาการ</p> <p>12) อัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ</p> <p>13) ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์ประเมินสมรรถนะ <math>\geq 80\%</math></p> <p>14) ค่าดัชนีช่องว่างสมรรถนะลดลงอย่างน้อย 10% ภายใน 1 ปี</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>15) ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรม/ได้รับใบรับรองทักษะใหม่ <math>\geq 70\%</math> ต่อปี</p> <p>16) อัตราส่วนบุคลากรต่อภาระงาน (เช่น อาจารย์:นักศึกษา) เป็นไปตามเกณฑ์ ก.พ.อ.</p> <p>17) ร้อยละความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร</p> <p>18) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะใหม่ (Upskill/Reskill)</p> <p>19) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ</p> <p>20) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ</p> <p>21) ร้อยละบุคลากรใหม่ที่ผ่านการปฐมนิเทศภายใน 90 วัน</p> <p>22) ร้อยละบุคลากรใหม่ที่มี IDP ภายใน 6 เดือนแรก</p> <p>23) ร้อยละบุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (<math>\geq 70\%</math>)</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			24) จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิทธิประโยชน์/สวัสดิการ (แนวโน้มลดลง) 25) อัตราการลาออกก่อนครบ 3 ปีลดลง 26) ระดับภาพลักษณ์ ARU เป็นองค์กรที่น่าทำงาน (Employer of Choice) 27) อัตราการลาป่วยเฉลี่ย/คน/ปี (แนวโน้มลดลงต่อเนื่อง) 28) ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพกาย ( $\geq 70\%$ ) 29) ดัชนีความเครียดเฉลี่ยบุคลากร (แนวโน้มลดลง) 30) คะแนนความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานและความสมดุลชีวิต-งาน (Work-life balance) ( $\geq 80\%$ ) 31) ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์/ชมรม/จิตอาสา 32) จำนวนอุบัติเหตุในที่ทำงานต่อปี (แนวโน้มลดลง) 33) ร้อยละความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการเรียนรู้		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>34) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์</p> <p>35) สัดส่วนบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง/ตำแหน่งวิชาการ (แนวโน้มเพิ่มขึ้น)</p> <p>36) ร้อยละผูกพันบุคลากร ที่สูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา</p> <p>37) จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิทธิประโยชน์ (แนวโน้มลดลงต่อเนื่อง)</p> <p>38) ระดับความพึงพอใจด้านการสื่อสารภายในองค์กรเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา</p> <p>39) อัตราการคงอยู่ของบุคลากรใหม่</p> <p>40) ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและคุณภาพชีวิต</p> <p>41) บุคลากรที่ผ่านการอบรมตามค่านิยม D-CIDE</p> <p>42) ร้อยละของบุคลากรที่เลื่อนตำแหน่งทางวิชาการตามแผน Career Path</p> <p>43) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาให้มี</p>		

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			สมรรถนะเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 ระดับ 44) ร้อยละของบุคลากรที่ภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัย 45) ร้อยละของบุคลากรที่แสดงความตั้งใจทำงานต่อองค์กร		
<b>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร? (25 เป้าหมาย Band2: 30)</b>					
1	มหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรมและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (7.5 ก) - ไม่พบการแสดงผลลัพธ์การสร้างความรู้ความผูกพันของผู้นำระดับสูงกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น - ไม่พบผลลัพธ์ด้านการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ไม่พบผลลัพธ์สะท้อนประสิทธิผลของการสร้างประโยชน์ให้สังคม และผลลัพธ์ของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	- ออกแบบตัวชี้วัดด้านภาวะผู้นำ, จริยธรรม, CSR - จัดทำรายงานผลลัพธ์ประจำปี	- มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประสิทธิผลการบริหารองค์กร	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	คกก.หมวด 1
2	มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญบางตัวด้านการนำองค์กร การกำกับองค์กร ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และด้านจริยธรรม มีแนวโน้มผันผวน (7.5 ก (1,2,3,4)) - 7.4ก(1)-4 ความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร - 7.4ก(2)-1 การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของอภีการบดี - 7.4ก(2)-5การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของคณบดี คณะครุศาสตร์	- วางแผนในการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง	- มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประสิทธิผลการบริหารองค์กร	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	คกก.หมวด 1

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7.4ก(2)-6การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์</li> <li>- 7.4ก(2)-9 การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของคณบดี คณะบัณฑิตวิทยาลัย</li> <li>- 7.4ก(3)-5 ร้อยละของความเสี่ยงที่ลดลงหรือหมดไป</li> <li>- 7.4ก(4)-8คุณภาพการดำเนินการของบุคลากรเป็นไปตาม มาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเท่าเทียม</li> </ul>				
<b>7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินและตลาด และผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร? (20 เป้าหมาย Band2: 30)</b>					
1	<p>มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายตัวด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ต่ำกว่าเป้าหมาย (7.5 ก(1,2) ข)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7.5ก(1)-1ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ(งบประมาณแผ่นดิน)</li> <li>- 7.5ก(1)-2ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ(งบประมาณเงินรายได้)</li> <li>- 7.5ก(1)-4 จำนวนเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยด้านการวิจัย</li> <li>- 7.5ก(1)-5 จำนวนเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยด้านการบริการ วิชาการ</li> <li>- 7.5ก(1)-6 จำนวนเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- 7.5ก(2)-6 การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สมัครเรียน (ระดับ บัณฑิตศึกษา)</li> <li>- 7.5ก(2)-7 จำนวนนักศึกษาต่างชาติ (ระดับบัณฑิตศึกษา)</li> <li>- 7.5ข-6 นวัตกรรมทางการศึกษาของโรงเรียนสาธิตที่นำไปใช้ ประโยชน์เพื่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนในท้องถิ่นได้ อย่างยั่งยืน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบตัวชี้วัด ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และการนำกลยุทธ์ไป ปฏิบัติ ต่ำกว่าเป้าหมาย</li> <li>- จัดทำรายงานผลลัพธ์ประจำปี</li> </ul>	มีผลลัพธ์ที่สำคัญด้าน งบประมาณ การเงิน ตลาด และ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ต่ำกว่า เป้าหมาย	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	คกก.หมวด 2

ลำดับ	โอกาสในการปรับปรุง	แนวทางวิธีการในการปรับปรุง	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7.5ข-13 คะแนนจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกโดย SDG Ranking ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>- 7.5ข-14 ผลคะแนนการจัดอันดับมหาวิทยาลัย UI Green Metric</li> </ul>				
2	<p>มหาวิทยาลัยฯ แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายตัวด้านงบประมาณการเงิน และตลาด มีแนวโน้มลดลงหรือผันผวน (7.5 ก(1,2))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 7.5ก(1)-1การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (งบประมาณแผ่นดิน)</li> <li>- 7.5ก(1)-4 จำนวนเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยด้านการวิจัย</li> <li>- 7.5ก(1)-5 จำนวนเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยด้านการบริการวิชาการ</li> <li>- 7.5ก(1)-9 รายได้จากการบริหารทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย</li> <li>- 7.5ก(2)-1 ผู้สอบผ่านและรายงานตัวยืนยันสิทธิลงทะเบียนกับมหาวิทยาลัย(ระดับปริญญาตรี)</li> <li>- 7.5ก(2)-2การรับนักศึกษาที่เป็นไปตามเป้าหมาย (ระดับปริญญาตรี)</li> <li>- 7.5ก(2)-3 การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สมัครเรียน (ระดับปริญญาตรี)</li> <li>- 7.5ก(2)-4 นักศึกษาต่างชาติ (ระดับปริญญาตรี)</li> <li>- 7.5ก(2)-5ผู้สอบผ่านและรายงานตัวยืนยันสิทธิลงทะเบียนกับมหาวิทยาลัย(ระดับบัณฑิตศึกษา)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแผนในการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงประสิทธิผลการบริหารองค์กร</li> </ul>	ต.ค. 68 - พ.ค. 69	คกก.หมวด 2

แผนปฏิบัติการพัฒนาองค์กร

หมวด 1 การนำองค์กร

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยงกับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
<b>แผนที่ 1: พัฒนาการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ</b>																
1	<p>ทบทวนกระบวนการนำองค์กรอย่างเป็นระบบ</p> <p>1.1 ก (2) ผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม</p> <p>1.1 ข แนวทางในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร ผู้เรียน และลูกค้าที่สำคัญ (P.1ก(3), P.1 ข(2), P.1ข(3))</p> <p>1. 2 ก (3) ระบบการกำกับดูแลองค์กร ทบทวนผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย</p> <p>1.2 ข (1) ระบบในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวลของชุมชนในปัจจุบัน และคาดการณ์ล่วงหน้าด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและความกังวลของชุมชนในอนาคต จากผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการ</p>	<p>1.1 ก (2)</p> <p>1.1 ข</p> <p>1.2 ก(3)</p> <p>1.2 ข(1)</p>	✓	✓											-	<p>- SL</p> <p>- รอง อธก.ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</p> <p>- กนผ.</p> <p>- งานนิติกร</p>

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยงกับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
2	ประชุมเพื่อกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	1.1 ก (1) 1.1 ก (2) 1.1 ข 1.1 ค (1) 1.1 ค (2) 1.2 ก (1) 1.2 ก (2) 1.2 ก (3) 1.2 ข (1) 1.2 ข (2) 1.2 ค (1) 1.2 ค (2)		✓											-	- SL - รอง อชก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน - กนผ. - คกก. หมวด 1
3	SL ถ่ายทอดตัวชี้วัดประสิทธิผลการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศให้กับผู้รับผิดชอบ คณะ สำนัก สถาบัน	1.1 ก (1) 1.1 ก (2) 1.1 ข 1.1 ค (1) 1.1 ค (2) 1.2 ก (1) 1.2 ก (2) 1.2 ก (3) 1.2 ข (1) 1.2 ข (2) 1.2 ค (1) 1.2 ค (2)		✓											-	- SL - รอง อชก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน - กนผ.

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยงกับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
4	กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานและรายงาน SL	1.1 ก (1) 1.1 ก (2) 1.1 ข 1.1 ค (1) 1.1 ค (2) 1.2 ก (1) 1.2 ก (2) 1.2 ก (3) 1.2 ข (1) 1.2 ข (2) 1.2 ค (1) 1.2 ค (2)			✓			✓			✓				-	- SL - รอง อชก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน - กนผ.
5	SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ ปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของมรอย.	1.1 ก (1) 1.1 ก (2) 1.1 ข 1.1 ค (1) 1.1 ค (2) 1.2 ก (1) 1.2 ก (2) 1.2 ก (3) 1.2 ข (1) 1.2 ข (2) 1.2 ค (1) 1.2 ค (2)			✓	✓		✓	✓		✓				-	- SL - รอง อชก.ฝ่าย ยุทธศาสตร์และ แผนงาน - กนผ.
6	ผู้รับผิดชอบ/คกก.หมวด 1 จัดทำรายงาน ผลการประเมินตนเอง										✓				-	- Owner - คกก. หมวด 1

หมวด 2 แผนกลยุทธ์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
แผนที่ 1 : พัฒนาแผนกลยุทธ์ มรอย. สุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีความเป็นเลิศด้านการพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับการศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น อย่างยั่งยืนด้วยทุนทางวัฒนธรรมแห่งเมืองมรดกโลก ภายในปี 2570																
1	ทบทวนกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ มรอย. สุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีความเป็นเลิศด้านการพัฒนา นวัตกรรมที่สอดคล้องกับการศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น อย่างยั่งยืนด้วยทุนทางวัฒนธรรมแห่งเมืองมรดกโลก ภายในปี 2570 2.1 ก(2) แนวทางที่เป็นระบบในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการ วางแผนกลยุทธ์ 2.1 ก(3) แนวทางการจัดทำโอกาสเชิงกลยุทธ์และ โอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสีย ้อย่างรอบด้าน 2.1 ก(4) แนวทางที่การตัดสินใจว่ากระบวนการใด จะดำเนินการเอง หรือกระบวนการใดจะจ้างโดยผู้ส่ง มอบหรือคู่ความร่วมมือ (6.1ก) นำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในกรณีสถานการณ์บังคับ	2.1 ก(2) 2.1 ก(3) 2.1 ก (4),6.1 2.1 ข(2) 2.2 ก(3) 2.2 ก (4),5.1ก (1) 2.2 ข	✓	✓											-	- SL - รอง อชก. ฝ่าย ยุทธศาสตร์ และแผนงาน - กนผ. - งาน บริหารงาน บุคคล - คกก.หมวด 2
	2.1 ข(2) แนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์สามารถสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่ หลากหลาย														-	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
			2568			2569									
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		
	<p>2.2 ก(3) แนวทางที่ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ</p> <p>2.2 ก(4) แนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (5.1ก(1))</p> <p>2.2 ข แนวทางที่เป็นระบบในการรับรู้และตอบสนองการปรับ แผนปฏิบัติการและ</p>														
2	ประชุมเพื่อกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ มรอย. สุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีความเป็นเลิศด้านการพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับการศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น อย่างยั่งยืนด้วยทุนทางวัฒนธรรมแห่งเมืองมรดกโลก ภายในปี 2570	<p>2.1 ก(1)</p> <p>2.1 ก(2)</p> <p>2.1 ก(3)</p> <p>2.1 ก(4)</p> <p>2.1 ข(1)</p> <p>2.1 ข(2)</p> <p>2.2 ก(1)</p> <p>2.2 ก(2)</p> <p>2.2 ก(3)</p> <p>2.2 ก(4)</p> <p>2.2 ก(5)</p>		✓										-	<p>- SL</p> <p>- รอง อธก. ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน</p> <p>- กนผ.</p>

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
		2.2 ก (6)														
3	SL ภายทออดตัวชี้วัดประสิทธิผลการจัดทำแผนกลยุทธ์ มรรอย. สุ่มหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีความเป็นเลิศด้านการ พัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับการศึกษาและพัฒนา ท้องถิ่น อย่างยั่งยืนด้วยทุนทางวัฒนธรรมแห่งเมือง มรดกโลก ภายในปี 2570	2.1 ก(1) 2.1 ก(2) 2.1 ก(3) 2.1 ก(4) 2.1 ข(1) 2.1 ข(2) 2.2 ก (1) 2.2 ก (2) 2.2 ก (3) 2.2 ก (4) 2.2 ก (5) 2.2 ก (6)		✓											-	- SL - รอง อธก. ฝ่าย ยุทธศาสตร์ และแผนงาน - กนผ.
4	กนผ. กำหนดแผนในการกำกับ ติดตาม ผลการ ดำเนินงานและรายงาน SL	2.1 ก(1) 2.1 ก(2) 2.1 ก(3) 2.1 ก(4)			✓				✓		✓				-	- SL - รอง อธก. ฝ่าย

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
		2.1 ข(1) 2.1 ข(2) 2.2 ก (1) 2.2 ก (2) 2.2 ก (3) 2.2 ก (4) 2.2 ก (5) 2.2 ก (6)														ยุทธศาสตร์ และแผนงาน - กนผ.
5	SL พิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา/ปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของมรอย.	2.1 ก(1) 2.1 ก(2) 2.1 ก(3) 2.1 ก(4) 2.1 ข(1) 2.1 ข(2) 2.2 ก (1) 2.2 ก (2)			✓	✓		✓	✓		✓			-	- SL - รong อธก. ฝ่าย ยุทธศาสตร์ และแผนงาน - กนผ.	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ		
			2568			2569											
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
		2.2 ก (3) 2.2 ก (4) 2.2 ก (5) 2.2 ก (6)															
6	ผู้รับผิดชอบ/คกก.หมวด 2 จัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง										✓				-	- กนผ. - Owner - คกก. หมวด 2	

### หมวด 3 ลูกค้า

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
แผนที่ 1 : ARU VOC																
1	กำหนดกลุ่มเป้าหมาย - ระบุกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนครบถ้วนทุกพันธกิจ	OFI 3.1(2)	✓												-	คณะ/สำนัก/ สถาบัน
2	พัฒนาแนวทางรับฟังแบบเป็นระบบและเฉพาะกลุ่ม	OFI 3.1(2)		✓	✓										-	คณะ/สำนัก/ สถาบัน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
			2568			2569									
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ออกแบบกระบวนการรับฟังที่ตอบโจทย์แต่ละกลุ่ม เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถามก่อน/หลังการรับบริการ</li> <li>- แบบสอบถามความคาดหวังของผู้เรียนในอนาคต เช่น นักเรียน ม.ปลาย/ ผู้สมัคร</li> <li>- เปิดเวทีเสวนา/ ฝึกปฏิบัติ รับฟังชุมชนในพื้นที่ด้านการวิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</li> </ul> </li> </ul>														
3	เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ VOC <ul style="list-style-type: none"> <li>• รวบรวมข้อมูล</li> <li>• นำผลการวิเคราะห์ถ่ายทอดไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	OFI 3.1(2)				✓	✓	✓	✓	✓	✓			-	คณะ/สำนัก/ สถาบัน
4	ประเมินผลการดำเนินของระบบและปรับปรุงกระบวนการรับเสียงของลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำแผนการรับฟังประจำปี ครอบคลุมทุกกลุ่ม</li> <li>• แบ่งรอบ เช่น รายปี รายภาคเรียน รายโครงการ</li> </ul>	OFI 3.1(2)									✓	✓		-	คณะ/สำนัก/ สถาบัน

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยงกับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ		
			2568			2569											
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
<b>แผนที่ 1: พัฒนาระบบการวัด การวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย</b>																	
1	1.1 ทบทวนขั้นตอนการกำหนดและการประเมินตัวชี้วัดในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุน	4.1ก(2)	✓													-	คณะกรรมการพัฒนาหมวด 4
2	1.2 การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง และการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดอันดับความสำคัญ ด้วยตารางจัดลำดับความสำคัญ (Priority Matrix) เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการและระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรมจัดทำ โดยใช้เกณฑ์ เช่น ผลกระทบต่อวิสัยทัศน์, ความเร่งด่วน, ความเป็นไปได้, และทรัพยากรที่ต้องใช้		✓													-	
3	1.3 จัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการทำงาน	4.1ข(2)	✓	✓												50,000	
4	1.4 ติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยจัดประชุม Data Review & Benchmark Session ทุกเดือนเพื่อพิจารณาผลลัพธ์และใช้ประกอบการตัดสินใจ			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		-	
<b>แผนที่ 2: พัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันให้มีความพร้อมใช้</b>																	
1	จัดทำ Data Inventory ระบุข้อมูลที่สำคัญต่อการตัดสินใจ พร้อมรายละเอียดแหล่งข้อมูล, ความถี่ในการอัปเดต และผู้รับผิดชอบ	4.1ก(2)	✓	✓												-	คณะกรรมการพัฒนาหมวด 4

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
2	ปรับปรุงระบบ Data Access & Visualization ให้ ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ผ่าน Dashboard			✓	✓	✓	✓	✓	✓						15,000	
3	กำหนด Service Level Agreement (SLA) ด้าน การให้บริการข้อมูล เช่น ระยะเวลาเตรียมข้อมูล, ความถูกต้อง, และรูปแบบการนำเสนอ		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	
4	จัดทำ Data Quality Checklist เพื่อตรวจสอบ ความครบถ้วนและความทันเวลาของข้อมูลก่อน เผยแพร่		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	
5	ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และใช้ผลประเมินปรับปรุง การให้บริการข้อมูล โดยครอบคลุมทุกประเด็น คุณภาพ ความพร้อมใช้ และความปลอดภัย		✓											✓	-	
<b>แผนที่ 3: พัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย</b>																
1	จัดทำ กระบวนการสรรหาและคัดเลือก Best Practice ที่ครอบคลุมทั้งจากภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาชัดเจน (เช่น ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ผลกระทบต่อ ผลลัพธ์ ความสามารถนำไปใช้ได้)	4.1ข(2)	✓												-	คณะกรรมการ พัฒนาหมวด 4
2	กำหนด ตัวชี้วัดผลลัพธ์ ของการนำ Best Practice ไปใช้ เช่น ร้อยละของ Best Practice ที่ถูกนำไปใช้ แล้วทำให้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานดีขึ้น $\geq 10\%$		✓												-	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับOFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
	จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่พัฒนาจาก Best Practice ต่อปี															
3	จัดตั้ง คลังข้อมูลออนไลน์ (Best Practice Repository) เพื่อรวบรวม จัดหมวดหมู่ และ เผยแพร่ Best Practice ให้บุคลากรเข้าถึงได้ง่าย			✓											-	
4	จัดกิจกรรม นำเสนอและแลกเปลี่ยน Best Practice เป็นประจำ เช่น เวทีประชุมวิชาการ ภายใน หรือ KM Day เพื่อกระตุ้นการแลกเปลี่ยน เรียนรู้								✓						20,000	
5	มีการเก็บสถิติการนำ KM ไปใช้ประโยชน์		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	
<b>แผนที่ 4: พัฒนาระบบการสร้างนวัตกรรม</b>																
1	จัดทำ กระบวนการระบุและคัดเลือกโอกาส นวัตกรรม ที่เชื่อมโยงกับการทบทวนผลการดำเนินงาน, การวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์, และ ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.2ค	✓	✓											-	ทุกหน่วยงาน
2	พัฒนา Innovation Portfolio เพื่อบันทึกรายการ โอกาสนวัตกรรม จัดลำดับความสำคัญโดยใช้เกณฑ์ ผลกระทบ, ความเป็นไปได้, และทรัพยากรที่ใช้				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	
3	กำหนด ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของนวัตกรรม เช่น จำนวน โครงการนวัตกรรมใหม่ต่อปี ร้อยละของนวัตกรรมที่ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย				✓										-	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
4	ติดตาม และรายงานความก้าวหน้าตอนโยบายมหาวิทยาลัย								✓						-	

### หมวด 5 บุคลากร

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
<b>แผนที่ 1 : จัดทำระบบและแนวทางในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร : หมวด 5</b>																
1	วางแผน (Plan) กำหนดเป้าหมายการประเมินให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และพันธกิจ	5.1ก(1)	✓												-	งานทรัพยากรบุคคล/ คณะกรรมการ พัฒนาการดำเนินงาน หมวด 5
2	ออกแบบการประเมิน (Assess) ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ทั้งเชิงปริมาณ (Capacity) และเชิงคุณภาพ (Capability)		✓	✓											-	
3	ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ครอบคลุมทักษะวิชาการ ทักษะดิจิทัล ภาษา และ Soft Skills ของบุคลากรทั้ง 2 สาย			✓	✓										-	
4	ทบทวนและปรับปรุงตามแผนทุก ๆ 6 เดือน					✓	✓								-	
<b>แผนที่ 2 ทบทวนระบบกลไกการเตรียมความพร้อมบุคลากร : หมวด 5</b>																
1	วิเคราะห์ทิศทางและปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Workforce Foresight) เพื่อเตรียมความ	5.1ก(3)	✓	✓											-	งานทรัพยากรบุคคล/ คณะกรรมการ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ			
			2568			2569												
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.		
	พร้อมบุคลากร ครอบคลุมทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน และประเมินความเสี่ยงหากไม่สามารถจัดหาหรือพัฒนาบุคลากรได้ทันเวลา																พัฒนาการดำเนินงาน หมวด 5	
2	ประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังปัจจุบัน และวิเคราะห์ช่องว่างกำลังคน		✓	✓												-		
3	วางแผนและจัดทำแผนกำลังคนระบุตำแหน่งวิกฤติ และการเพิ่มความรู้ทักษะใหม่ๆ สำหรับบุคลากรทั้ง 2 สาย		✓	✓												-		
4	ดำเนินการพัฒนาและปรับกำลังคนตามแผน			✓												-		
5	ติดตามและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			-		
<b>แผนที่ 3 พัฒนาระบบในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร : หมวด 5</b>																		
1	วางแผนและออกแบบพัฒนาระบบในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร	5.1ก(4)	✓	✓	✓												-	งานทรัพยากรบุคคล/ คณะกรรมการ พัฒนาการดำเนินงาน หมวด 5
2	ดำเนินการตามแผนทบทวนระบบงานและบุคลากรประจำปีวิเคราะห์ปัญหา-โอกาส ประเมินรายบุคคลควบคู่กับประเมินกระบวนการทำงาน																	
3	ติดตามและปรับปรุง ตามแผนพัฒนารายบุคคล				✓	✓	✓				✓	✓	✓				-	
<b>แผนที่ 4 ทบทวนแนวทางและระบบในการสรรหาว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่ : หมวด 5</b>																		
1	วิเคราะห์และวางแผนกำลังคน (Workforce Planning) ให้มีประสิทธิภาพ	5.1ก(2)	✓	✓	✓												-	งานทรัพยากรบุคคล

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
2	สรรหาและคัดเลือก			✓	✓	✓									-	
3	ვაჯანგადაპრუმნიტეც			✓	✓	✓									-	
4	พัฒนาและดูแลบุคลากรใหม่ IDP ภายใน 6 เดือนแรก และติดตามความพึงพอใจและการปรับตัว ด้วยวิธีการสัมภาษณ์หรือแบบสอบถาม ใน 3 เดือนแรก และ 6 เดือนแรก		✓	✓	✓	✓	✓								-	
5	สร้างแรงจูงใจและผูกพัน		✓	✓	✓										-	งานทรัพยากรบุคคล
แผนที่ 5 ทบทวนการดำเนินการเพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขภาวะ : หมวด 5																
1	การประเมินและวิเคราะห์ความต้องการสำรวจสุขภาวะบุคลากรประจำปี ครอบคลุมด้านกาย-ใจ-สังคม-สิ่งแวดล้อม	5.1ข(2)	✓	✓	✓										-	งานทรัพยากรบุคคล/ กบ.
2	ออกแบบและวางระบบการจัดการสุขภาวะ		✓	✓	✓										-	
3	การดำเนินการและสนับสนุน จัดทำโครงการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร สำหรับกิจกรรมสุขภาวะ สื่อสารข้อมูลสุขภาวะผ่านเว็บไซต์, Line Official, ARU HRM System		✓	✓	✓										-	
4	การติดตาม ประเมิน และปรับปรุง เก็บข้อมูลตัววัดทุกไตรมาสและรายงานต่อมหาวิทยาลัย และทบทวนผลการดำเนินงาน					✓	✓	✓				✓	✓	✓	-	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ		
			2568			2569											
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
<b>แผนที่ 6 ทบทวนแนวทางและระบบการดำเนินการให้มีค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ : หมวด 5</b>																	
1	วิเคราะห์และกำหนดนโยบาย ศึกษาและเปรียบเทียบโครงสร้างค่าตอบแทนกับเกณฑ์ ก.พ.อ., สถาบันอุดมศึกษาอื่น, ภาคเอกชนในพื้นที่	5.1ข(2)	✓	✓	✓											-	งานทรัพยากรบุคคล/ คณะกรรมการ พัฒนาการดำเนินงาน หมวด 5/กบ.
2	ออกแบบระบบค่าตอบแทนให้เหมาะสม		✓	✓	✓											-	
3	จัดสรรสิทธิประโยชน์ ให้เหมาะสมและเป็น ธรรม		✓	✓	✓												
4	ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการค่าตอบแทน และสวัสดิการ ตรวจสอบความเป็นธรรมและ ความเหมาะสม		✓	✓	✓											-	
5	ติดตาม ประเมิน และปรับปรุง โดยประเมิน ความพึงพอใจบุคลากรต่อระบบค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ปีละ 1 ครั้ง					✓	✓	✓				✓	✓	✓		-	
<b>แผนที่ 7 ทบทวนแนวทางการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการสื่อสารเปิดกว้าง บุคลากรมีความผูกพัน และค่านิยม (D-CIDE) ที่นำสู่การปฏิบัติ มีแนวทางที่เป็นระบบ : หมวด 5</b>																	
1	สื่อสารที่เปิดกว้าง จัดประชุม Town Hall Meeting ระดับมหาวิทยาลัยทุกภาค การศึกษา	5.2ข				✓					✓					-	งานทรัพยากรบุคคล// กบ.
2	สร้างความผูกพันของบุคลากร จัดกิจกรรม เชิดชูเกียรติ เช่น รางวัลบุคลากรดีเด่น กิจกรรมสานสัมพันธ์อาจารย์-บุคลากร-		✓	✓	✓					✓	✓	✓				-	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ		
			2568			2569											
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
	นักศึกษา เพื่อเชื่อมโยงทุกกลุ่ม โครงการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการที่ยืดหยุ่น																
3	นำค่านิยม D-CIDE สู่อำนาจปฏิบัติ ทุกหน่วยงานต้องมีโครงการ/กิจกรรมที่แสดงถึงอย่างน้อย 1 ค่านิยม														-		
<b>แผนที่ 8 ทบทวนวิธีการและระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร : หมวด 5</b>																	
1	เชื่อมโยงสมรรถนะบุคลากรกับสมรรถนะหลักองค์กร จัดทำ Competency Framework ที่กำหนดทักษะ/พฤติกรรมหลักทั้งสำหรับ ผู้นำ-บุคลากรสายวิชาการ-สายสนับสนุน เพื่อเทียบระหว่างสมรรถนะที่มี (Current) กับที่ต้องใช้เพื่อบรรลุกลยุทธ์ในอนาคต	5.2ค(2)	✓	✓	✓												งานทรัพยากรบุคคล/ คณะกรรมการ พัฒนาการดำเนินงาน หมวด 5/กบ.
2	เตรียมผู้บริหารและสืบทอดตำแหน่งและทักษะอนาคต หัวหน้างาน รองอธิการบดี คณบดี ทักษะในอนาคต							✓	✓	✓	✓				-		
3	การเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร		✓	✓	✓				✓	✓	✓				-		
4	ติดตามและปรับปรุง					✓	✓	✓				✓	✓	✓	-		

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
แผนที่ 9 ทบทวนแนวทางและระบบของการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร : หมวด 5																
1	วางแผนและจัดทำแผนความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากรทั้ง 2 สายให้ชัดเจน	5.2ค(3)	✓	✓	✓				✓	✓	✓				-	งานทรัพยากรบุคคล// กบ.
2	สำรวจความต้องการและความพร้อม ของบุคลากรทุก 2 ปี แยกตามกลุ่มอายุ / ตำแหน่ง / สาขา เพื่อวางแผนพัฒนาที่ตรงจุด และประเมินศักยภาพผู้นำ สำหรับตำแหน่งบริหาร และวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรเพื่อใช้จัดทำแผน IDP		✓	✓	✓				✓	✓	✓				-	งานทรัพยากรบุคคล
3	จัดทำแผนเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ประกอบด้วย แผนสืบทอดตำแหน่ง ให้ครอบคลุมทั้งตำแหน่งทั้ง 2 สาย		✓	✓											-	
4	ส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ ให้ครอบคลุมทั้ง 2 สาย โดย สายวิชาการ : สนับสนุนทุนวิจัย, ทุน post-doctoral, fellowship ต่างประเทศ ระบบ Coaching/Peer Review การทำผลงานวิชาการ เป็นต้น สายสนับสนุนวิชาการ : การอบรมพัฒนาตามสายงาน การหมุนเวียนงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์ มีพี่เลี้ยงทำผลงาน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	
5	ประเมินและปรับปรุง โดยการสำรวจความพึงพอใจในการปรับระบบการจัดการ					✓	✓	✓				✓	✓	✓	-	

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ		
			2568			2569											
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร ทั้ง 2 สาย																
แผนที่ 10 ทบทวนแนวทางและระบบการดำเนินการให้มีความเสมอภาคและการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากร : หมวด 5																	
1	กำหนดนโยบายและโครงสร้างความเสมอภาค จัดตั้งคณะกรรมการเสมอภาคที่เกิดจากการ มีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกคณะ/หน่วยงาน ทั้ง 2 สาย	5.2ค(4)	✓	✓	✓											-	งานทรัพยากรบุคคล/ กบ.
2	เสริมแรงและสร้างความเสมอภาค เช่น ใช้ เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การ ให้โอกาสในการได้รับการฝึกอบรมและ พัฒนา เป็นต้น		✓	✓	✓											-	
3	สร้างการมีส่วนร่วม มีการสื่อสาร 2 ทาง ช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งออฟไลน์และออนไลน์				✓	✓	✓									-	
4	ติดตามและประเมินผล สำนวณความพึงพอใจ ในการบริหารการภาพรวมของการบริหาร ทรัพยากร				✓	✓	✓					✓	✓	✓		-	

หมวด 6 การปฏิบัติการ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
แผนที่ 1 : การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนระบบปฏิบัติการ : หมวด 6																
1	จัดทำโครงการอบรมฯ	6.1ก (1)(2)(3)	✓												-	สำนักมาตรฐานฯ
2	จัดอบรมเชิงปฏิบัติการฯ -ทบทวนระบบและกลไกการออกแบบ หลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ -ทบทวน พัฒนา ตัวชี้วัด และติดตามผลลัพธ์ ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้าน กระบวนการ	6.1ก (1)(2)(3)	✓	✓											-	คณะกรรมการ พัฒนาการดำเนินงาน หมวด 6
		7.1กข			✓											
3	จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ตามพันธกิจ	6.1ก (1)(2)(3)			✓											ทุกหน่วยงานที่ รับผิดชอบตามพันธกิจ
4	กำหนดกรอบแนวทางการปรับปรุง กระบวนการตามหลัก PDCA อย่างเป็นระบบ	6.1ข(2)			✓											
5	บูรณาการแนวทาง Input – Process – Output (IPO) ในการออกแบบและปรับปรุง กระบวนการ				✓											
แผนที่ 2 : โครงการทบทวนการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ																
1	ทบทวนแนวทางการจัดการประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ	6.2ก	✓												-	คณะกรรมการ พัฒนาการดำเนินงาน หมวด 6

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ		
			2568			2569											
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
2	บูรณาการแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ (Lean, Six Sigma, Kaizen, Balanced Scorecard)			✓	✓											-	ทุกหน่วยงาน
3	พัฒนาระบบ/แบบฟอร์ม/เครื่องมือสนับสนุน			✓	✓											-	คณะกรรมการ
4	กำหนดหน่วยงานกลางที่ดูแลการจัดการ คุณภาพองค์กร				✓											-	พัฒนาการดำเนินงาน หมวด 6
<b>แผนที่ 3 : โครงการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติที่ปลอดภัยและมั่นคงในสถานที่ทำงาน</b>																	
1	ทบทวนระบบในการดูแลสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติที่ปลอดภัยและมั่นคงใน สถานที่ทำงาน	6.2ค(1)	✓													-	สนอ.
2	มีระบบการประเมินความเสี่ยงด้าน สภาพแวดล้อมในแต่ละปี			✓												-	
3	กำหนดมาตรการและระบบติดตามผล			✓												-	
4	บูรณาการระบบความปลอดภัยกับพันธกิจ หลัก				✓	✓	✓	✓								-	ทุกหน่วยงาน
<b>แผนที่ 4 : โครงการเตรียมความพร้อมจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผัน</b>																	
1	กำหนดกรอบการประเมินความเสี่ยงที่ ครอบคลุมภัยพิบัติธรรมชาติ	6.2ค (2)(3)	✓													-	สนอ.
2	จัดทำและทบทวนแผนเตรียมความพร้อม (Contingency Plan) และแผนฟื้นฟู		✓													-	
3	จัดทำตาราง 6.2ค(2) ที่ระบุภัยพิบัติและ ภาวะพลิกผันที่สำคัญ		✓													-	สนอ.

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เชื่อมโยง กับ OFI	ระยะเวลาดำเนินการ											งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
			2568			2569										
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.
4	ฝึกซ้อมและสร้างความตระหนักรู้		✓	✓	✓										-	
5	ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง		✓	✓	✓										-	