

คู่มือการปฏิบัติงาน

การประกันคุณภาพการศึกษาสู่คุณภาพที่เป็นเลิศ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นางธัญญธร พัวพิทยาธร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คู่มือการปฏิบัติงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาสู่คุณภาพที่เป็นเลิศ
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นางธัญญธร พัวพิทยาร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยรวบรวมและเรียบเรียงเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย ซึ่งรายละเอียดในคู่มือเล่มนี้จะระบุขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพศึกษานั้น เป็นเรื่องสำคัญในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษา และเป็นเครื่องมือสร้างความมั่นใจในด้านคุณภาพการศึกษาให้แก่ผู้ใช้บริการการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใต้กรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนดตามตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยทั่วกัน และให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ อีกทั้งยังเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเข้าใหม่ได้อีกด้วย

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสู่คุณภาพที่เป็นเลิศ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป ทั้งนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางธัญญธร พัวพิทยธร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ
มิถุนายน 2566

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	5
ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ	5
นิยามศัพท์/คำจำกัดความ	5
2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	7
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	9
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	10
โครงสร้างการบริหารจัดการ	12
3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	21
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	21
วิธีการปฏิบัติงาน	23
เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	88
4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	94
กิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน	94
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	96
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	98
จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	105
5 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข และพัฒนางาน	108
ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	108
แนวทางแก้ไขและพัฒนา	109
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	111
ประวัติย่อของผู้เขียน	113

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการปัจจัยดังกล่าว คือ

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้ และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษาผู้จ้างงานผู้ประกอบการรัฐและประชาชนทั่วไป

5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงานโดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพ

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552

เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการคือการให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบายแผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติสนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จนปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพภายในเข้าสู่รอบที่สาม (2557 – 2561) และระบบการประเมินคุณภาพภายนอกเข้าสู่รอบที่สี่ (2558 - 2562) ระบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เริ่มใช้มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 เป็นระบบแรกที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้นำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในทุกปีการศึกษา และให้สถาบันอุดมศึกษาเพิ่มเติมประเด็นการประเมินที่สะท้อนเอกลักษณ์ของแต่ละสถาบัน ในรอบแรกนี้ตัวบ่งชี้ประเมินผลการดำเนินงานมีทั้งตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ภายใต้หลักการสำคัญคือไม่เป็นภาระซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษา ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นสามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบการประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ อีกทั้ง ยังมีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม ในส่วนของเกณฑ์

การประเมิน มีทั้งเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้กับทุกสถาบันและที่แยกใช้เฉพาะกับสถาบันที่มีจุดเน้นต่างกัน ได้แก่ สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเพียงอย่างเดียวเนื่องจากในระยะแรกนี้สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งยังไม่มีกระบวนการทำงานที่เน้นวงจรคุณภาพอย่างชัดเจน ตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่จึงเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการ

การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในรอบที่สอง พ.ศ. 2553 ยังคงยึดหลักการเดียวกับรอบแรกโดยนำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ มาเป็นกรอบในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน อย่างไรก็ตาม การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในรอบที่สองจะมุ่งเน้นการประเมินเฉพาะปัจจัยนำเข้าและกระบวนการสำหรับการวัดผลผลิตหรือผลลัพธ์นั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้นำตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามของ สมศ. มาใช้ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกมิติของระบบประกันคุณภาพคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ ทั้งนี้ เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นในรอบนี้ยังมีความแตกต่างจากรอบแรกคือ มีการกำหนดประเภทเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปที่ใช้กับทุกกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค 1 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่ม ค 2 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับปริญญาตรี และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอกตามนิยามที่กำหนดในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

ในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยย่อยของการอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มเติมด้านอื่นๆ ที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบันดำเนินการไปพร้อมกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการจะต้องมีการประเมินผลลัพธ์ภายใต้การดำเนินการตามตัวบ่งชี้กระบวนการดังกล่าวด้วย (Process Performance) ซึ่งได้กำหนดหลักการพัฒนาไว้ดังนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 2

บัณฑิต องค์กรประกอบที่ 3 นักศึกษา องค์กรประกอบที่ 4 อาจารย์องค์กรประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียน การสอน การประเมินผู้เรียน และองค์กรประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรครอบคลุมเรื่องการส่งเสริม พัฒนานักศึกษาการวาง ระบบกระบวนการจัดการเรียนการสอน จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (โดยเฉพาะ การคุมวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร) ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยของ คณาจารย์ สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ การดำเนินการตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติรวมทั้งคุณภาพบัณฑิต ซึ่งจะพิจารณาจากการมีงานทำหรือ ประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ประกอบด้วย 5 องค์กรประกอบได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์กรประกอบที่ 2 การวิจัย องค์กรประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์กรประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และองค์กรประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ตัว บ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะให้ครอบคลุมการดำเนินงานของคณะ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตรที่คณะดูแลรวมทั้ง กิจกรรมนักศึกษา การ บริการนักศึกษา การให้บริการทางวิชาการ การวิจัย การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพของ คณะ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน ประกอบด้วย 5 องค์กรประกอบได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์กรประกอบที่ 2 การวิจัย องค์กรประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์กรประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และองค์กรประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ตัว บ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน พิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย ด้านกายภาพด้านวิชาการ ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการมาตรฐานด้านการดำเนินการตาม ภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ทั้งนี้ ควรมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการ ดำเนินการของสถาบันเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละคณะ โดยครอบคลุมในด้าน กายภาพและภารกิจของสถาบันรวมถึงการประกันคุณภาพในภาพรวม

อย่างไรก็ตาม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่นี้จะมุ่งเน้นที่การประกัน คุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรให้มีการดำเนินการตั้งแต่การวางระบบคุณภาพ การควบคุม คุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างความ มั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานของคณะและสถาบันให้ เป็นไปตามมาตรฐานและวิสัยทัศน์ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด โดยให้สะท้อนผลการจัดการศึกษาได้ อย่างมีคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษาโดย คณะกรรมการประจำหลักสูตร มีการตรวจสอบติดตามคุณภาพผลการผลิตบัณฑิตโดยคณะกรรมการ ประจำคณะและคณะกรรมการระดับสถาบันในทุกปีการศึกษา มีความเชื่อมโยงกับระบบการประเมิน คุณภาพภายนอกที่จะมีการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพเพื่อให้ ได้ข้อมูล

เพื่อให้การวิจัยปัจจัยสู่ความสำเร็จของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อนำ ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความทันสมัยและ

ปรับปรุงให้ครอบคลุมตามเนื้อหาอธิบายเกณฑ์ของ สกอ. และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานประจำได้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานแทนกันได้
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกันและคงที่

ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

การปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการประกันคุณภาพ ตั้งแต่การแต่งตั้งคณะทำงาน การวางแผนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การรวบรวมข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลของตัวชี้วัดด้านประกันคุณภาพการศึกษา และการจัดทำรายงานข้อมูลตามตัวชี้วัดการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นประจำทุกปี

นิยามศัพท์/คำจำกัดความ

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการกิจหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา ได้แก่ การประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) ระดับคณะ หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีบุคลากรของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้รับการแต่งตั้งจาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และได้รับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงานของหลักสูตร คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร โดยจะมีการประเมินปีละ 1 ครั้ง

คุณภาพ (Quality) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ตรงตามมาตรฐาน เหมาะสมกับการใช้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คู่กับค่าใช้จ่าย และทำให้เกิดความพึงพอใจ

ระบบคุณภาพ (Quality System) หมายถึง โครงสร้างของการจัดการภายในองค์กรหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงานและทรัพยากรอื่นๆ สำหรับการบริหารให้เกิดคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานตามระบบหรือกลไกที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดการให้มีขึ้นเพื่อควบคุมคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) ได้แก่ การตรวจสอบภายใน และการตรวจสอบภายนอก เพื่อช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่า ส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้

ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของหลักสูตร ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหลักสูตรหรือหน่วยงานภายในคณะ

เกณฑ์การประเมิน หมายถึง ข้อกำหนดที่ใช้ตัดสินคุณภาพของการดำเนินงานหรือผลประกอบการที่ได้

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีนโยบายที่จะพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ จึงได้จัดทำโครงการใหม่ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 โดยกำหนดแผนงานพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพไว้เป็นแผนงานสำคัญ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ พัฒนาการมาจากโครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต คณะเภสัชศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ เมื่อ พ.ศ. 2540 โดยดำเนินการโครงการความร่วมมือจัดการศึกษาแบบบูรณาการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต เพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านสุขภาพในระบบบริการสาธารณสุขระดับชุมชนของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกระทรวงสาธารณสุข (วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดขอนแก่น) กับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีการยกร่างหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตขึ้น

ปี พ.ศ.2541 – 2546 ได้ดำเนินการจัดการศึกษาในหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (ส.บ.) ต่อเนื่อง 2 ปี และหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (ส.ม.)

ปี พ.ศ. 2546 สภามหาวิทยาลัยมหาสารคามอนุมัติให้จัดตั้งเป็นคณะสาธารณสุขศาสตร์ (Faculty of Public Health) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคำสั่งแต่งตั้งให้ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ดำรงตำแหน่งรักษาการคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ โดยเริ่มรับตำแหน่งเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2546 ต่อมาสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคำสั่งแต่งตั้งให้ ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ (คนแรก) ตั้งแต่วันที่ 19 ธันวาคม 2546 ถึงวันที่ 18 ธันวาคม 2550 และแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในวาระที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 19 ธันวาคม 2550 - 18 ธันวาคม 2554

ปี พ.ศ.2547 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้มีการขยายศูนย์การศึกษาเพิ่มขึ้นอีก 2 ศูนย์การศึกษา ซึ่งได้แก่ ศูนย์พัฒนาการศึกษาจังหวัดอุดรธานี และศูนย์การศึกษาจังหวัดยโสธร จึงทำให้ในปี พ.ศ. 2547 คณะสาธารณสุขศาสตร์มีจำนวนศูนย์การศึกษาที่รองรับในการจัดการเรียนการสอน ทั้งสิ้น 5 ศูนย์การศึกษา ซึ่งได้แก่ ศูนย์การศึกษาจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา วิทยาเขตนครพนม ศูนย์พัฒนาการศึกษาจังหวัดอุดรธานี ศูนย์การศึกษาจังหวัดยโสธร และคณะสาธารณสุขศาสตร์มีการจัดทำหลักสูตรการศึกษาใหม่เพิ่มขึ้นจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต (นานาชาติ) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาโภชนาการและการจัดการความปลอดภัยในอาหาร)

ปี พ.ศ. 2548 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้ดำเนินการเปิดรับนิสิตสาขาสาธารณสุขศาสตร์ ระดับปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) และระดับบัณฑิตศึกษา จัดการเรียนการสอน ณ ศูนย์การศึกษา ต่าง ๆ ดังนี้ ศูนย์การศึกษาจังหวัดมหาสารคาม วิทยาเขตนครพนม ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ศูนย์พัฒนา

การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ศูนย์การศึกษาจังหวัดยโสธร ศูนย์การศึกษาจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์การศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ ศูนย์การศึกษาจังหวัดสระบุรี

ปี พ.ศ. 2549 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีการเปิดรับนิสิต หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาโภชนาการและความปลอดภัยในอาหาร) 4 ปี ระบบปกติและระบบพิเศษ เป็นปีแรก และคณะสาธารณสุขศาสตร์ได้เปิดรับนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (เสาร์ - อาทิตย์) ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ณ ศูนย์การศึกษาจังหวัดสระบุรี

ปี พ.ศ. 2551 สภามหาวิทยาลัยเห็นชอบ เริ่มใช้หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ในวันที่ 23 พฤษภาคม 2551 โดยประธานหลักสูตรฯ คนแรก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ สืบเสาะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการเปิดรับนิสิต เพิ่มขึ้นอีก จำนวน 2 ศูนย์การศึกษา ได้แก่ ศูนย์การศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี และ ศูนย์การศึกษาจังหวัดหนองคาย โดยได้ดำเนินการเปิดการสอนนิสิตระดับปริญญาตรี 3 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 2 หลักสูตร (2 สาขาวิชา 3 กลุ่มวิชาหลัก) และระดับปริญญาเอก 1 หลักสูตร

ปี พ.ศ. 2554 ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ ครบวาระที่สอง และสภามหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สงครามชัย ลิทองดี ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2554 ปี พ.ศ. 2555 ได้รับอนุมัติให้เปิดหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ปริญญาเอก) (หลักสูตรภาษาไทย) และเปิดรับนิสิตรุ่นแรก ปีการศึกษา 2555 และได้เริ่มต้นการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับต่างประเทศ โดยเน้นกลุ่มประเทศอาเซียน เช่น University of Community Health, Magway, Myanmar และ University of Public Health, Myanmar รวมถึงกลุ่มประเทศเวียดนาม ลาว กัมพูชา เป็นต้น และมีการทบทวนการจัดการเรียนการสอนนอกที่ตั้งเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน

ปี พ.ศ. 2556 ได้ย้ายอาคารทำการมาที่อาคารหลังปัจจุบัน ซึ่งก่อสร้างแล้วเสร็จ และเริ่มใช้เป็นอาคารทำการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาการสาธารณสุขอีกแห่งหนึ่งของประเทศ และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรครบวงจร 5 ปี ในปี พ.ศ. 2556 เป็นหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาอนามัยสิ่งแวดล้อม (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2556)

ปี พ.ศ. 2561 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2560)

ในปัจจุบันปี พ.ศ. 2561 ได้ดำเนินการเปิดการสอนนิสิตระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 1 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 1 หลักสูตร และมีศูนย์ศึกษานอกที่ตั้ง 3 แห่ง คือ จังหวัดอุดรธานี อุบลราชธานี และนครราชสีมา ปี พ.ศ. 2559 สภามหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งให้รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา อยู่สุข ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2559

2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

2.2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ตำแหน่งประเภท เชี่ยวชาญเฉพาะ สายงาน บริหารงานทั่วไป ชื่อตำแหน่งในสายงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับตำแหน่ง ปฏิบัติการ ก.พ.อ. กำหนดให้มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับและนำตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติการ

(1) ปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น งานธุรการ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผน งานสัญญา เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(2) ศึกษา รวบรวมข้อมูล สถิติ สรุปรายงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารสำนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารงบประมาณ งานบริหารแผนปฏิบัติการ งานบริหารอาคารสถานที่ งานสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น

(3) ปฏิบัติงานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ แพลเอกสาร เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ท รายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินการประชุมและการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

(4) ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความร่วมมือ

(5) ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาและแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3) ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4) ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านการบริหารงานทั่วไป รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

(2) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

นางธัญญธร พัวพิทยธร ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ มีหน้าที่ดังนี้
ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติใน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการคณาสถาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีรายละเอียดภาระงาน ดังนี้

1) งานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

- 1.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- 1.2 งานเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- 1.3 งานจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง
- 1.4 งานจัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน
- 1.5 งานจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของคณะกรรมการคณาสถาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 1.6 งานระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง ประเมินผลและวิเคราะห์ความเสี่ยง
- 1.7 งานประเมินผลความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง
- 1.8 งานติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายใน
- 1.9 รายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในผ่านระบบสารสนเทศ
- 1.10 บันทึกรายงานข้อมูลและวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง และเอกสารหลักฐานอ้างอิงในระบบ ERM การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

2) งานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ-หลักสูตร

- 2.1 ควบคุม วิเคราะห์ กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหลักสูตรและระดับคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 2.2 ชับเคลื่อนงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ

- 2.3 สนับสนุน ส่งเสริม ติดตาม และประสานการดำเนินงานประกันคุณภาพของหลักสูตรและระดับคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 2.4 รวบรวมข้อมูลและจัดเก็บหลักฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR)
- 2.5 วิเคราะห์ กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) รายงานในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน
- 2.6 วิเคราะห์กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมข้อมูล สรุปข้อมูล เสนอผลการประเมินเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานข้อมูลตามตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (IQA) รายงานทุกปีการศึกษา
- 2.7 สรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร-คณะ เสนอคณบดีและมหาวิทยาลัยต่อไป
- 2.8 บันทึกและรายงานข้อมูลตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดในระบบ CHE QA Online
- 2.9 บันทึกและรายงานข้อมูลตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดในระบบ E-QA
- 2.10 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนการจัดเก็บและติดตามข้อมูลให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน ตลอดจนการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามตัวองค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
- 2.11 กำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน
- 2.12 รายงานผลการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก
- 2.13 จัดทำ ปรับปรุง และพัฒนาแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
- 2.14 จัดทำ ปรับปรุง และพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.15 จัดทำแผนงาน / โครงการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
- 2.16 งานเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน
- 2.17 งานวิจัยสถาบันด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3) งานคำรับรองการปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.)

- 3.1 จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและรายงานผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (ก.พ.ร.)
- 3.2 จัดทำบันทึกติดตามผลประเมินตนเอง รอบ 5 – 12 เดือน
- 3.3 สรุปรายงานการประเมินตนเองเสนอผู้บริหารและที่ประชุมประจำคณะ
- 3.4 ประสานงานและติดตามการดำเนินงานกับกองแผนงานของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3.5 ตรวจสอบเอกสารความถูกต้องของข้อมูลก่อนการรายงานผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
- 3.6 จัดทำรายงานสรุปผลประเมินตนเอง รอบ 12 เดือน เสนอมหาวิทยาลัย

- 3.7 จัดทำโครงการเพื่อรองรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- 3.8 บันทึกข้อมูลการดำเนินงานและเอกสารหลักฐานอ้างอิง ในระบบ KPI บริหารยุทธศาสตร์ ให้ทันตามปฏิทินของมหาวิทยาลัย

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

- 4.1 วิจัยสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการะงานในหน้าที่
- 4.2 ร่วมงานรัฐพิธีที่ได้รับมอบหมาย
- 4.3 อบรมพัฒนาศักยภาพในหน้าที่การงานเพื่อพัฒนาตนเอง
- 4.4 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

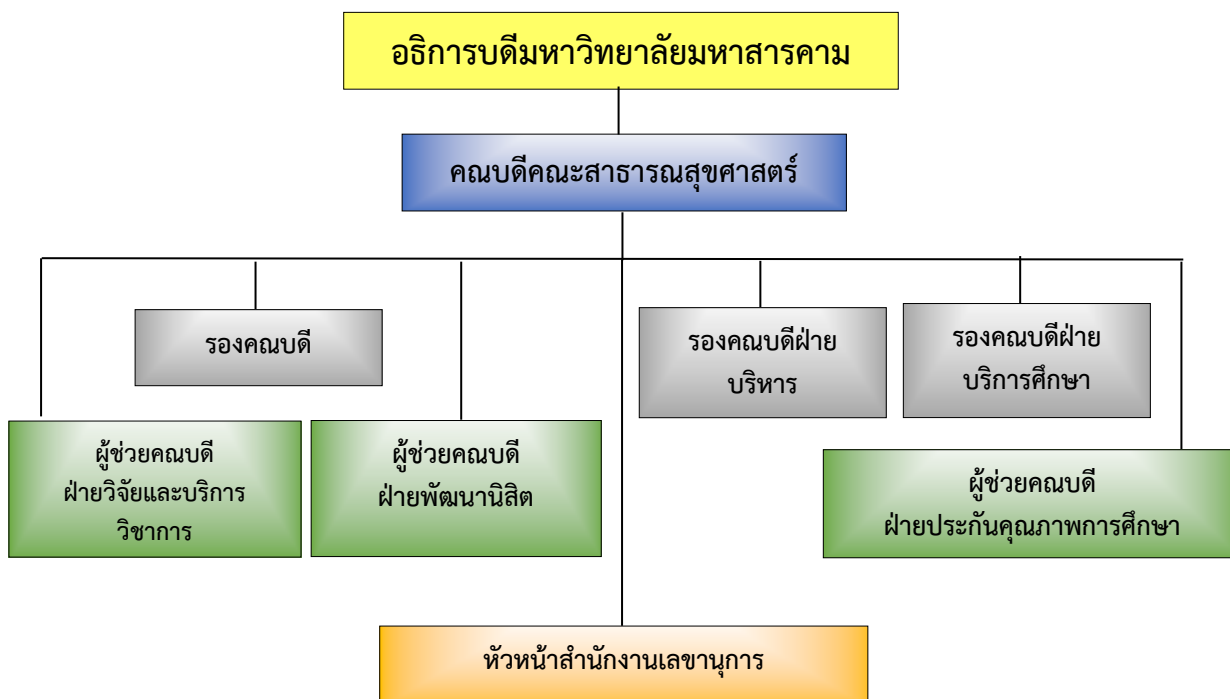
2.4 โครงสร้างการบริหารจัดการ

2.4.1 โครงสร้างการบริหารจัดการ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการบริหารงานโดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลองค์กรภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคณบดีเป็นผู้นำสูงสุด มีหน้าที่ติดตาม กำกับการดำเนินงานของรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าสำนักงาน คณบดีรายงานผลการดำเนินงานต่ออธิการบดี และสภามหาวิทยาลัยตามลำดับ มีหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ มีคณะกรรมการประจำคณะฯ เป็น คณะกรรมการสูงสุดในการกำกับและติดตามการดำเนินงานของคณะในภาพรวม มีคณะกรรมการที่ดูแลในแต่ละพันธกิจ เช่น คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการบริหาร กำกับและติดตามอัตราค่าจ้างฯ เป็นต้น ทำหน้าที่ช่วยพิจารณากลับกรอง

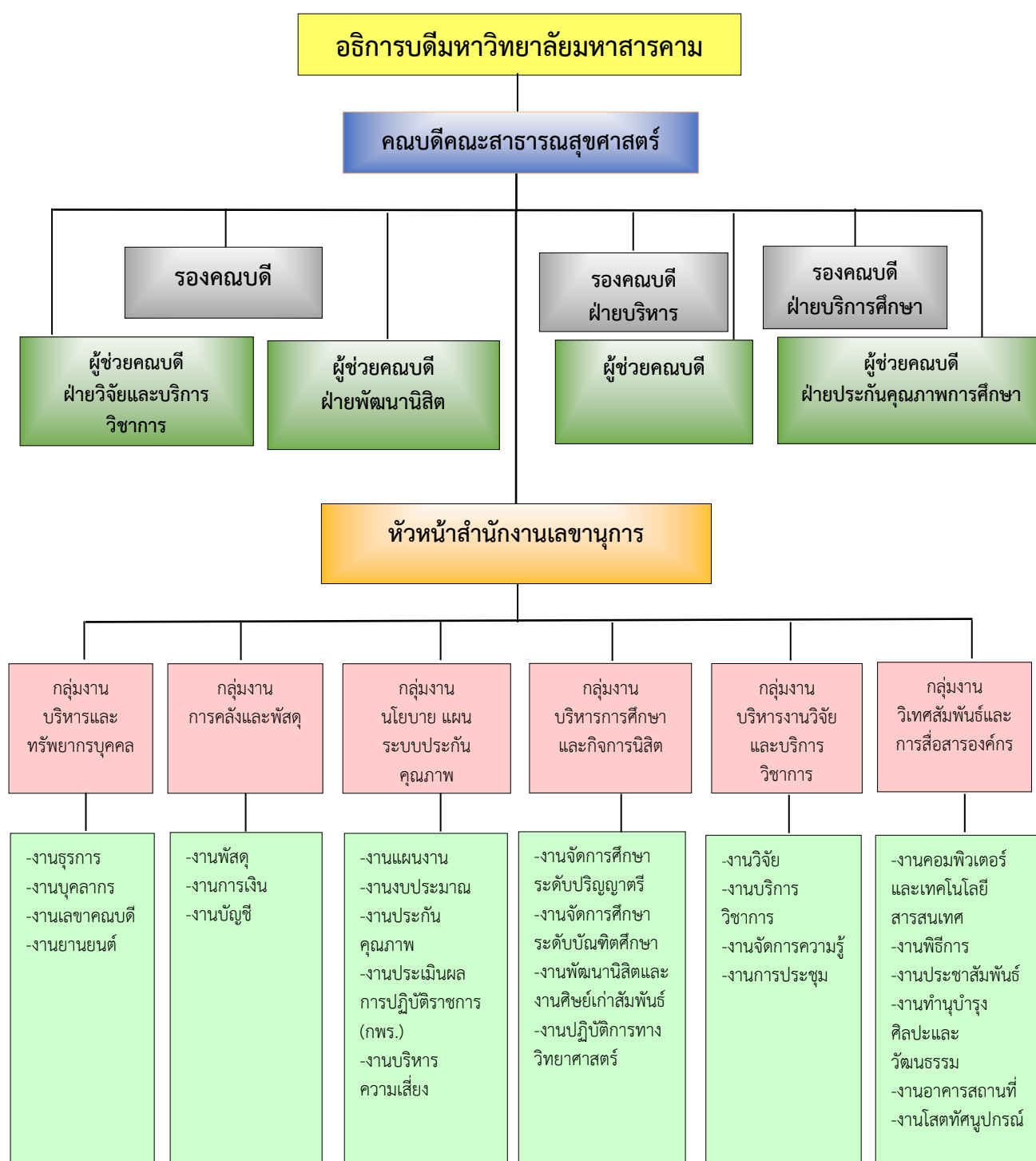
คณะสาธารณสุขศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีพัฒนาการมาจากโครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ สังกัดคณะเภสัชศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ เริ่มดำเนินงานเมื่อ พ.ศ. 2540 โดยเริ่มต้นจากโครงการความร่วมมือจัดการศึกษาแบบบูรณาการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต เพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านสุขภาพในระบบบริการสาธารณสุขระดับชุมชนของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกระทรวงสาธารณสุข กับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีปรัชญาที่สำคัญที่เน้นการเปิดโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรระหว่างประจำการที่ไม่แยกผู้เรียนออกจากระบบการทำงาน การบริหารจัดการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ใช้การบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์และแนวคิดการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อผลักดันให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และแผนยุทธศาสตร์ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กำหนดให้บรรลุผลสำเร็จ ได้มีคณบดีเป็นผู้บริหารงานสูงสุด โดยการกำกับของคณะกรรมการประจำคณะ ดังนี้

2.4.1.1 โครงสร้างคณะกรรมการสุขภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Organization chart)



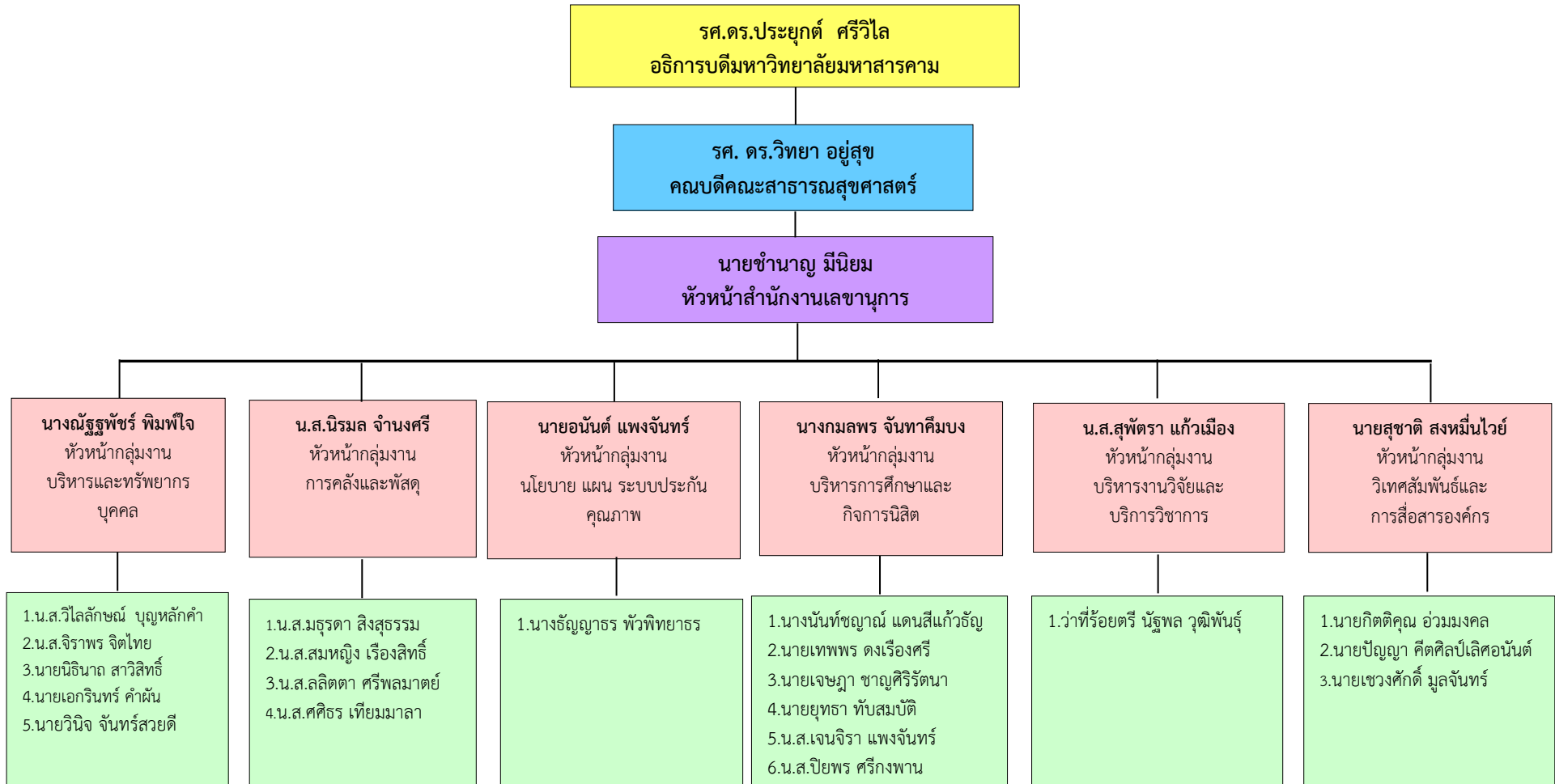
ภาพประกอบ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.4.1.2 โครงสร้างการบริหารงานภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาพประกอบ 2 แสดงโครงสร้างการบริหารงานภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.4.1.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาพประกอบ 3 แสดงโครงสร้างการปฏิบัติงาน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. อัตรากำลังบุคลากรสายสนับสนุนของคณะสาธารณสุขศาสตร์

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 27 คน จำแนกตามประเภทของบุคลากรวุฒิการศึกษา และรายชื่อ รายละเอียดปรากฏ ดังตาราง 1 – 2

ตาราง 1 แสดงจำนวนบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ สายสนับสนุน จำแนกตามประเภท บุคลากรและวุฒิการศึกษา

ประเภทบุคลากร	วุฒิการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
ข้าราชการ	0	0	1	1
พนักงานปฏิบัติการ	0	4	5	9
ลูกจ้างชั่วคราว	4	9	4	17
รวม	4	13	10	27

ตาราง 2 แสดงรายชื่อบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ สายสนับสนุน จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
ข้าราชการ	1) นายชำนาญ มีนิยม	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าสำนักงาน)
พนักงานมหาวิทยาลัย	2) นางกมลพร จันทาศิมบง	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
	3) นางนันทชญาณ์ แดนสีแก้วธัญ	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
	4) นายเทพพร ดงเรืองศรี	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
	5) นายเจษฎา ชาญศิริรัตน	นักวิทยาศาสตร์ ปฏิบัติการ
	6) นางธัญญธร พัวพิทยาร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ
	7) นางสาวนิรมล จำนงศรี	นักวิชาการการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ
	8) นางสาวมธุรดา สิงสุธรรม	นักวิชาการการเงินและบัญชี ปฏิบัติการ
	9) นายอนันต์ แพงจันทร์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ
	10) นางสาวลลิตตา ศรีพลมาตย์	นักวิชาการพัสดุ ปฏิบัติการ
	ลูกจ้างชั่วคราว	11) นางณัฐพัชร์ พิมพ์ใจ
12) นางสาวสมหญิง เรืองสิทธิ์		นักวิชาการการเงินและบัญชี
13) ว่าที่ร้อยตรีณัฐพล วุฒิพันธุ์		นักวิชาการคอมพิวเตอร์
14) นางสาวเจนจิรา แพงจันทร์		นักวิทยาศาสตร์
15) นางสาวปิยพร ศรีกงพาน		นักวิทยาศาสตร์

ตาราง 2 (ต่อ)

ประเภทบุคลากร	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
ลูกจ้างชั่วคราว	16) นางสาวจิราพร จิตไทย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
	17) นางสาวศศิธร เทียมมาลา	นักวิชาการพัสดุ
	18) นายสุชาติ สงหมื่นไวย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
	19) นายวินิจ จันทร์สวยดี	ช่างเทคนิค
	20) นางสาววิไลลักษณ์ บุญหลักคำ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
	21) นางสาวสุพัตรา แก้วเมือง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
	22) นายยุทธนา ทับสมบัติ	นักวิชาการศึกษา
	23) นายปัญญา คีตศิลป์เลิศอนันต์	นักวิชาการศึกษา
	24) นายเชวงศักดิ์ มูลจันทร์	เจ้าหน้าที่โสต
	25) นายเอกรินทร์ คำผัน	พนักงานขับรถ
	26) นายนิธินาถ สาวสิทธิ์	พนักงานขับรถ
	27) นายกิตติคุณ อ่วมมงคล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

5. ประวัติความเป็นมาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ (คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2561 : เว็บไซต์)

คณะสาธารณสุขศาสตร์ กำเนิดมาจากโครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ เมื่อ พ.ศ. 2540 ได้มีการดำเนินการโครงการความร่วมมือจัดการศึกษาแบบบูรณาการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต เพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านสุขภาพในระบบบริการสาธารณสุขระดับชุมชนของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกระทรวงสาธารณสุข (วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น) กับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีการยกร่างหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปี พ.ศ. 2541 ได้ดำเนินการเปิดรับสมัครนิสิตเข้าศึกษาในหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (ส.บ.) ต่อเนื่อง 2 ปี

ปี พ.ศ. 2542 โครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ได้เปลี่ยนเป็นสาขาสาธารณสุขศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ปี พ.ศ. 2543 มีการดำเนินการยกร่างหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (ส.ม.)

ปี พ.ศ. 2545 ได้จัดการศึกษาที่วิทยาเขตสารสนเทศนครพนม จังหวัดนครพนม โปรแกรมภาคพิเศษ (เสาร์-อาทิตย์) และได้เปิดรับนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 1 รูปแบบโปรแกรมชุดวิชา (Module System) ณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปี พ.ศ. 2546 มีข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยมหาสารคามและสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา เรื่อง โครงการความร่วมมือจัดการศึกษาแบบบูรณาการด้านสาธารณสุขศาสตร์ เพื่อพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพในระบบบริการสาธารณสุข โดยมีนิติหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) โปรแกรมภาคพิเศษ (เสาร์ - อาทิตย์) รุ่นที่ 1 และหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต โปรแกรมภาคพิเศษ รุ่นที่ 1

ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งที่ 6/2546 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2546 อนุมัติให้จัดตั้งคณะสาธารณสุขศาสตร์ (Faculty of Public Health) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อนุมัติให้ใช้ “ระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคามว่าด้วย คณะสาธารณสุขศาสตร์” พ.ศ. 2546 ณ วันที่ 26 สิงหาคม 2546

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีคำสั่งแต่งตั้งให้ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ดำรงตำแหน่งรักษาการคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ (คนแรก) เริ่มรับตำแหน่งในวันที่ 27 สิงหาคม 2546 สภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคำสั่งแต่งตั้งให้ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 19 ธันวาคม 2546 -18 ธันวาคม 2550 และแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในวาระที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 19 ธันวาคม 2550 - 18 ธันวาคม 2554

ปี พ.ศ. 2547 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้มีการขยายศูนย์การศึกษาเพิ่มขึ้นอีก 2 ศูนย์การศึกษา ซึ่งได้แก่ ศูนย์พัฒนาการศึกษาจังหวัดอุดรธานี และศูนย์การศึกษาจังหวัดยโสธร จึงทำให้ในปี พ.ศ. 2547 คณะสาธารณสุขศาสตร์มีจำนวนศูนย์การศึกษาที่รองรับในการจัดการเรียนการสอน ทั้งสิ้น 5 ศูนย์การศึกษา ซึ่งได้แก่ ศูนย์การศึกษาจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา วิทยาเขตสารสนเทศนครพนม ศูนย์พัฒนาการศึกษาจังหวัดอุดรธานี และศูนย์การศึกษาจังหวัดยโสธร และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้จัดทำหลักสูตรการศึกษาใหม่เพิ่มขึ้นจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต (นานาชาติ) และหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาโภชนาการและการจัดการความปลอดภัยในอาหาร

ปี พ.ศ. 2548 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้ดำเนินการเปิดรับนิสิตสาขาสาธารณสุขศาสตร์ระดับปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) และระดับบัณฑิตศึกษา จัดการเรียนการสอน ณ ศูนย์การศึกษาต่าง ๆ ดังนี้ คือ ศูนย์การศึกษาจังหวัดมหาสารคาม วิทยาเขตสารสนเทศนครพนม ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ศูนย์พัฒนาการศึกษาจังหวัดอุดรธานี ศูนย์การศึกษาจังหวัดยโสธร ศูนย์การศึกษาจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์การศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ และศูนย์การศึกษาจังหวัดสระบุรี

ปี พ.ศ. 2549 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้มีการเปิดรับนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาโภชนาการและความปลอดภัยในอาหาร 4 ปี ระบบปกติและระบบพิเศษ เป็นปีแรก และคณะสาธารณสุขศาสตร์ได้เปิดรับนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (เสาร์ - อาทิตย์) ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ณ ศูนย์การศึกษาจังหวัดสระบุรี

ปี พ.ศ. 2551 สภามหาวิทยาลัยเห็นชอบ เริ่มใช้หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ดำเนินการเปิดรับนิสิตในหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิตเพิ่มขึ้นอีก จำนวน 2 ศูนย์การศึกษา ได้แก่ ศูนย์การศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี และศูนย์การศึกษาจังหวัดหนองคาย และหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต ได้เปิดการเรียนเพิ่มในศูนย์การศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี

ปี พ.ศ. 2554 ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ดำรงตำแหน่งคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ ครบวาระที่สอง และสภามหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สงครามชัย ลีทองดี ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2554

ปี พ.ศ. 2555 ได้รับอนุมัติให้เปิดหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ปริญญาเอก) (หลักสูตรภาษาไทย) และเปิดรับนิสิตรุ่นแรก ปีการศึกษา 2555 และได้เริ่มต้นการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับต่างประเทศ โดยเน้นกลุ่มประเทศอาเซียน เช่น University of Community Health, Magway, Myanmar และ University of Public Health, Myanmar รวมถึงกลุ่มประเทศเวียดนาม ลาว กัมพูชา เป็นต้น และมีการทบทวนการจัดการเรียนการสอนนอกที่ตั้ง เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน

ปี พ.ศ. 2556 ได้ย้ายอาคารทำการมาที่อาคารหลังปัจจุบัน ซึ่งก่อสร้างแล้วเสร็จ และเริ่มใช้เป็นอาคารทำการ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาการสาธารณสุข อีกแห่งหนึ่งของประเทศและหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรครบวงจร 5 ปี ในปี พ.ศ. 2556 เป็นหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาอนามัยสิ่งแวดล้อม (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2556) ในปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2557 -2559 ได้ดำเนินการเปิดการสอนนิสิตระดับปริญญาตรี 3 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต 2) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาโภชนาการและการจัดการความปลอดภัยในอาหาร 3) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาอนามัยสิ่งแวดล้อม ระดับปริญญาโท คือ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต และระดับปริญญาเอก คือ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต และมีศูนย์การเรียนนอกที่ตั้ง 3 แห่ง คือ จังหวัดอุดรธานี อุบลราชธานี และนครราชสีมา

ปี พ.ศ. 2560 ได้ดำเนินการเปิดการสอนนิสิตระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต จัดการเรียนการสอน 4 ศูนย์การศึกษา คือ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดอุดรธานี จังหวัดอุบลราชธานี และนครราชสีมา 2) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาโภชนาการ การกำหนดอาหาร และอาหารปลอดภัย 3) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาอนามัยสิ่งแวดล้อม ระดับ 4) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ระดับปริญญาโท จำนวน 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต จัดการเรียนการสอน 3 ศูนย์การศึกษา คือ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอุบลราชธานี และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต และมีศูนย์การเรียนนอกที่ตั้ง 3 แห่ง คือ จังหวัดอุดรธานี อุบลราชธานี และนครราชสีมา

ปรัชญา คณะสาธารณสุขศาสตร์ (Philosophy)

“ปัญญาเพื่อสุขภาวะชุมชน” (Wisdom for Healthy Community)

วิสัยทัศน์ (Vision)

ภายในปี พ.ศ. 2559 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำด้านสาธารณสุขชุมชนในระดับอาเซียน

พันธกิจ (Mission)

1. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพสาธารณสุข
2. วิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ
3. บริการวิชาการด้านสุขภาพร่วมกับชุมชนที่สอดคล้องกับภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ

ยุทธศาสตร์คณะสาธารณสุขศาสตร์

เพื่อให้เป็นคณะสาธารณสุขศาสตร์ ตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษาแห่งชาติ แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2561 ของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพภายใต้การเรียนการสอนที่ทันสมัยตามเกณฑ์มาตรฐานและการจัดอันดับสากลรวมทั้งเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก
2. การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มหรือใช้ประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม
3. เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และบริการวิชาการชั้นนำในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. ส่งเสริมการนำทุนทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน และผสมผสานวัฒนธรรมในระดับชาติหรือนานาชาติ
5. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
6. ส่งเสริมภาพลักษณ์ของคณะฯ และมหาวิทยาลัยให้ได้รับการยอมรับและพัฒนาสู่สากล
7. พัฒนาการเป็นคณะและมหาวิทยาลัยสีเขียว

โดยสรุป คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีภาระหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ พัฒนาการวิจัย การบริการวิชาการ ส่งเสริมการนำทุนทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

1. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำงานบูรณาการศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจ ทั้ง 4 ประการ ดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบัน มีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการปัจจัยดังกล่าวคือ

1) สถานศึกษาจะต้องจัดทำโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

2) สถานศึกษาจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาให้มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

2.1 กำหนดแนวทางและวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

2.2 กำกับ ติดตาม และให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

2.3 เสนอสถานศึกษาแต่งตั้งคณะบุคคลทำหน้าที่ตรวจสอบ ทบทวนและรายงานคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

3) สถานศึกษาจะต้องจัดระบบสารสนเทศที่มาข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

4) สถานศึกษาจะต้องกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับสถานศึกษาที่ครอบคลุมสาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียน สถานศึกษา ท้องถิ่นและสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5) สถานศึกษาจะต้องจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงหลักการและครอบคลุมในเรื่อง ต่อไปนี้

5.1 เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความจำเป็นอย่างเป็นระบบและมีแผนปฏิบัติการประจำปีรองรับ

5.2 กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และสภาพความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

5.3 กำหนดวิธีดำเนินงานที่มีหลักวิชาหรือผลการวิจัย หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงถึงให้ครอบคลุมการพัฒนาด้านการจัดประสบการณ์เรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ การส่งเสริมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

5.4 กำหนดแหล่งวิทยาการภายนอกที่ให้การสนับสนุนทางวิชาการ

5.5 กำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรของสถานศึกษาทุกคนรวมทั้งผู้เรียน รับผิดชอบ และดำเนินงานตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.6 กำหนดบทบาทหน้าที่ และแนวทางให้บิดา มารดา ผู้ปกครองและบุคลากรในชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

5.7 กำหนดการจัดงบประมาณและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

6) สถานศึกษาจะต้องดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา รวมทั้งมีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

7) ให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนและรายงานการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สำหรับในการ ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาให้ใช้วิธีการที่หลากหลายและเหมาะสม (การสังเกตพฤติกรรม และกระบวนการทำงาน กระบวนการจัดการเรียนการสอน การสอบถาม การสัมภาษณ์ การพิจารณาหลักฐาน ร่องรอยการปฏิบัติงาน ตัวอย่างผลงาน และแฟ้มสะสมงาน แบบสำรวจ แบบสอบถาม แบบทดสอบและแบบวัดมาตรฐาน) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

8) สถานศึกษาจะต้องจัดให้ผู้เรียนทุกคนในทุกระดับช่วงชั้นที่หลักสูตรการศึกษาขั้น พื้นฐานกำหนด ได้รับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในวิชาแกนหลัก และคุณลักษณะที่สำคัญด้วยเครื่องมือ มาตรฐาน

9) สถานศึกษาจะต้องจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี โดยระบุความสำเร็จตาม เป้าหมายที่กำหนดในแบบพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพร้อมหลักฐานข้อมูลและผลการ ประเมินผลสัมฤทธิ์ ตามข้อ (8) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

10) หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานต้นสังกัดระดับจังหวัด ส่งเสริม สนับสนุนและร่วม ดำเนินงานตามระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาดังนี้

10.1 จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

10.2 จัดให้มีการกำหนดสาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ในวิชา แกนหลักของสถานศึกษาร่วมกันเป็นรายปี/รายภาค

10.3 จัดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ในวิชาแกนหลัก และคุณลักษณะที่สำคัญด้วย เครื่องมือมาตรฐาน

11) หน่วยงานต้นสังกัดระดับจังหวัด ดำเนินการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพ สถานศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และรายงานผลให้สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดทราบ ทั้งนี้การตรวจสอบและทบทวนให้เป็นไปตามข้อ (7) โดยอนุโลม

12) หน่วยงานต้นสังกัดศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับรูปแบบและ เทคนิควิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกำกับ สนับสนุน ส่งเสริม ติดตาม ประเมินผลและผลดูประสิทธิภาพของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาด้วย

1.1 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตรคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษา

3) ศึกษาในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ และได้มาตรฐาน

4) เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

5) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็งจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนา การดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน

6) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

7) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

1.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1.2.1 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ระบบที่มุ่งเน้นผลการดำเนินการ ประกอบด้วยเกณฑ์ 6 หมวด ที่ส่วนกลางของภาพ ซึ่งอธิบายกระบวนการและผลลัพธ์ที่สถาบันทำได้

โครงสร้างของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เกณฑ์ EdPEX ทั้ง 7 หมวดประกอบด้วยหัวข้อและประเด็นที่ควรพิจารณาต่างๆ ดังนี้

หัวข้อ

หัวข้อ คือ องค์ประกอบหลักทั้งหมดของเกณฑ์นี้ซึ่งแสดงระบบการบริหารจัดการเชิงบูรณาการมีทั้งหมด 17 หัวข้อ (รวมอีก 2 หัวข้อในโครงสร้างองค์กร) ซึ่งแต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งเน้นที่เฉพาะเจาะจงหัวข้อเหล่านี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มตามประเภทของข้อมูลที่องค์กรต้องอธิบาย

- บทนำ (โครงสร้างองค์กร) กำหนดให้อธิบายสภาพแวดล้อมขององค์กร
- หัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ (หมวด 1-6) กำหนดให้อธิบายกระบวนการขององค์กร
- หัวข้อที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ (หมวด 7) กำหนดให้รายงานผลลัพธ์ของกระบวนการขององค์กร

หมายเหตุ

หมายเหตุมีจุดประสงค์เพื่อ (1) อธิบายคำศัพท์ และข้อกำหนดที่สำคัญให้ชัดเจน (2) ให้คำแนะนำ และตัวอย่างในการตอบ และ (3) ระบุความเชื่อมโยงที่สำคัญกับหัวข้ออื่นๆ

ประเด็นที่ควรพิจารณา

ในแต่ละหัวข้อมีประเด็นที่ควรพิจารณาอย่างน้อยหนึ่งประเด็น (ขึ้นต้นด้วย ก, ข, ค ตามลำดับ)

ข้อกำหนด

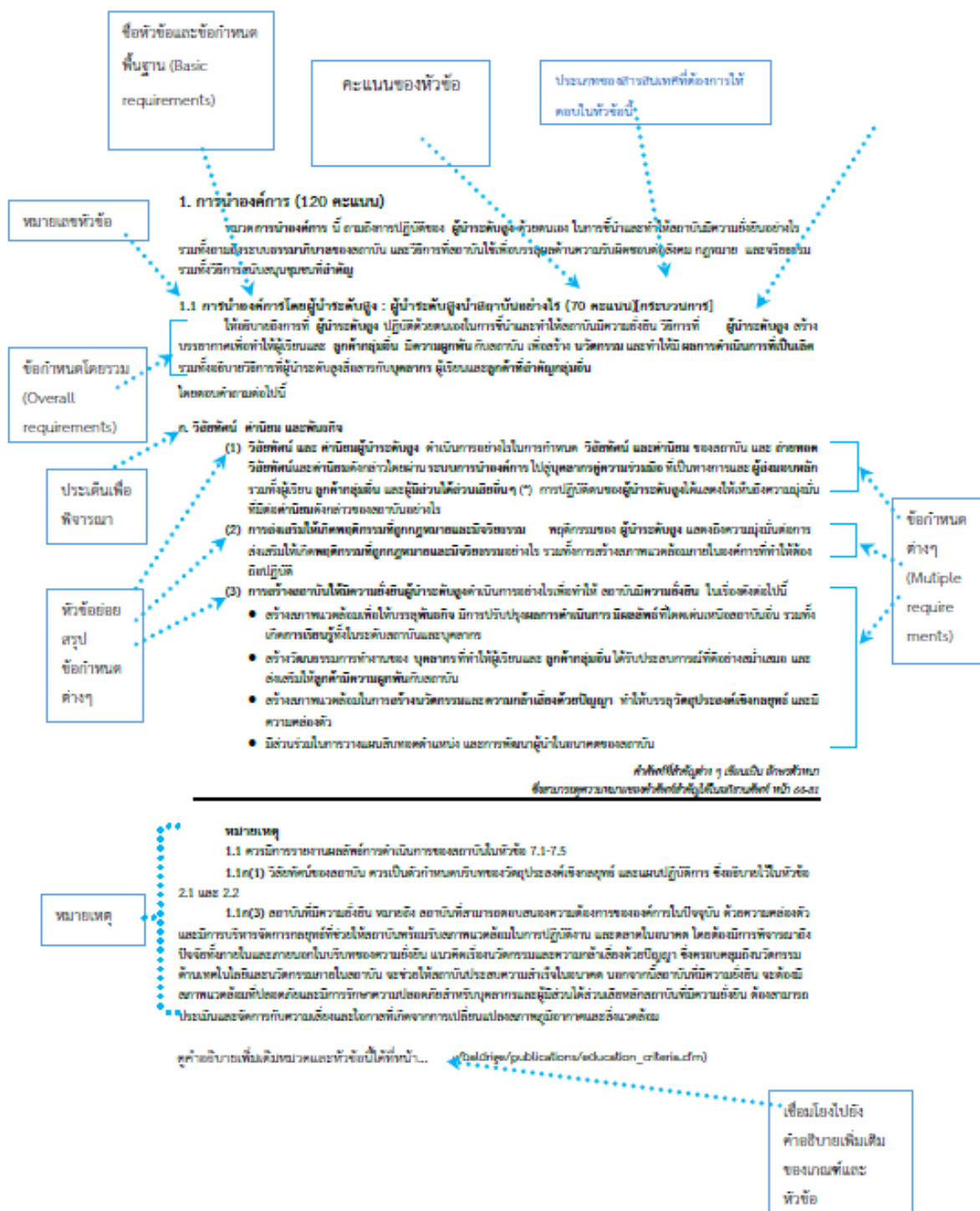
ข้อกำหนดในหัวข้อเป็นคำถามหรือข้อความซึ่งแบ่งได้ 3 ระดับ คือ

- ข้อกำหนดพื้นฐาน เป็นหัวเรื่องที่เขียนในลักษณะคำถาม (เช่น “สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น”)
- ข้อกำหนดโดยรวม ข้อกำหนดโดยรวมในแต่ละหัวข้อได้แสดงเป็นตัวหนาและเอียงไว้ใน 2 ระดับด้วยกัน คือ ระดับที่ 1 เป็นเนื้อหาคำถามส่วนที่อยู่ถัดจากหัวข้อเรื่องโดยตรง และระดับที่ 2 เป็นเนื้อหาคำถามประโยคแรกในแต่ละข้อความ
- ข้อกำหนดต่างๆ เป็นคำถามย่อยที่อยู่ในแต่ละประเด็นที่ควรพิจารณา

คำศัพท์ที่สำคัญ

คำศัพท์ที่สำคัญต่างๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ ตั้งแต่

รูปแบบของหัวข้อ



เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ความสำคัญของการเริ่มต้นด้วยโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง และการเขียนรายงานเพื่อรับการตรวจประเมินจากภายนอก โครงสร้างองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

๑ ช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไปและมุ่งเน้นที่ข้อกำหนดของ ผลการดำเนินการและผลลัพธ์ที่สำคัญ

๑ สถาบันอาจใช้โครงสร้างเป็นการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบประเด็นที่สารสนเทศยังขัดแย้งกันมี มีน้อยหรือไม่มีเลย สถาบันสามารถใช้ประเด็นเหล่านี้ในการนำไปวางแผนพัฒนาได้

๑ โครงสร้างองค์กรกำหนดบริบทเพื่อให้สถาบันสามารถแสดงความโดดเด่นเฉพาะตนในการตอบข้อกำหนดในหมวด 1-7

บทนำ : โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร คือ ภาพรวมของสถาบัน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่สถาบันเผชิญอยู่

P.1 ลักษณะองค์การ : คุณลักษณะที่สำคัญของสถาบันคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของสถาบันและความสัมพันธ์หลักกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

(1) หลักสูตร และบริการ

สถาบันมีหลักสูตร และบริการ ที่สำคัญอะไรบ้าง (ดูคาอธิบายหน้าถัดไป)
ความสำคัญ เียงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตร และบริการต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร สถาบันใช้วิธีการอย่างไร ในการจัดหลักสูตร และบริการ

(2) วิสัยทัศน์ และพันธกิจจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของสถาบันที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักของสถาบันคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของสถาบัน

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากรหรือความต้องการบุคลากรหรือไม่

๑ สถาบันแบ่งบุคลากรหรือคณาจารย์/พนักงานเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง

- ๑ ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของคณาจารย์/พนักงานในแต่ละกลุ่มแต่ละประเภท มีอะไรบ้าง
- ๒ มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ บุคลากรและภาระงานในสถาบันมีความหลากหลายอย่างไร กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับสถาบันคืออะไร ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของสถาบันคืออะไร

(4) สินทรัพย์

สถาบัน มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

(5) ก ระเบียบข้อบังคับ

สถาบันดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับอะไรบ้าง กฎระเบียบข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน/วิทยฐานะ การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียน มาตรฐานการศึกษา และกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และด้านหลักสูตรและบริการ ที่บังคับใช้กับสถาบันมีอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างและการกำกับดูแลของสถาบันมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน/คณะกรรมการกำกับดูแลองค์การ ผู้นำระดับสูง และองค์การแม่ มีลักษณะเช่นใด (*)

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบัน มีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อหลักสูตรและบริการ การบริการสนับสนุนต่อผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการปฏิบัติการ ความต้องการและความคาดหวังของ ส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่างๆ เหล่านี้ มีบทบาทอย่างไรต่อ

- ๑ ระบบงาน โดยเฉพาะการสร้างหลักสูตรและการดำเนินการของหลักสูตรและบริการ และการบริการสนับสนุนต่อผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

- ๒ การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน

สถาบันมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มต่างๆ เหล่านี้ มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของสถาบันอย่างไรสถาบันมีข้อกำหนด ที่สำคัญสำหรับห่วงโซ่อุปทานอะไรบ้าง

หมายเหตุ

P การตอบคำถามในโครงร่างองค์การมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจสถาบันและการปฏิบัติการของสถาบัน ในการตอบทุกคำถามของสถาบันตามเกณฑ์ EdPEX ควรให้สัมพันธ์กับบริบทของสถาบันตามที่ได้อธิบายไว้ในโครงร่างองค์การ ซึ่งจะทำให้สถาบันตอบสนองต่อคำถามอื่นๆทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของสถาบัน

P.1ก(1) “หลักสูตร และบริการ” หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันนำเข้าสู่ตลาดเพื่อตั้งให้ผู้เรียนเข้ามาเรียนรู้ หรือมีส่วนในการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาศาสตร์หรือองค์ความรู้ กระบวนการจัดหลักสูตรและบริการต่อผู้เรียนของสถาบันอาจเป็นการจัดให้โดยตรง หรือโดยผ่านคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

P.1ก(2) “สมรรถนะหลัก” หมายถึง เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นแกนหลักในการทำให้บรรลุพันธกิจและสร้างความได้เปรียบในตลาดหรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการ สมรรถนะหลักมักเป็นสิ่งที่คู่แข่ง หรือผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือจะลอกเลียนแบบได้ยาก และในหลายๆ กรณีทำให้สถาบันคงความได้เปรียบในการแข่งขัน

P.1ก(3) กลุ่มและประเภทของบุคลากร หรือคณาจารย์/พนักงาน (รวมถึงหน่วยงานที่ทำหน้าที่ต่อรอง) อาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้าง หรือสายการบังคับบัญชาตามที่ปรากฏในสัญญาว่าจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานจากระยะไกล การออกภาคสนาม สภาพแวดล้อมในการทำงาน การนำมาใช้ซึ่งนโยบายบางอย่างเพื่อส่งเสริมความเป็นครอบครัวหรือปัจจัยอื่นๆ

P.1ก(3) สถาบันที่อาศัยอาสาสมัครในการทำให้งานของสถาบันบรรลุผล ควรรวมอาสาสมัครเหล่านี้ เข้าเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรของสถาบันด้วย

P.1ก(5) มาตรฐานด้านวงการศึกษ อาจครอบคลุมหลักปฏิบัติและนโยบายที่ใช้กับภาคธุรกิจ ทั้งนี้ขึ้นกับพื้นที่ที่สถาบันปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ซึ่งอาจครอบคลุมถึงการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การควบคุมและการแลกเปลี่ยนคาร์บอนเครดิต รวมถึงการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

P.1ข(2) ลูกค้า รวมถึง ผู้ใช้ หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้หลักสูตร และบริการ ซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง (ผู้เรียนและอาจารย์ผู้ปกครอง) รวมถึงกลุ่มบุคคลอื่นๆที่นำหลักสูตรและบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

P.1ข(2) กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น อาจจัดแบ่งตามปัจจัยร่วมของความคาดหวัง พฤติกรรม ความชอบ หรือลักษณะของกลุ่ม ภายในแต่ละกลุ่ม อาจมีการจำแนกเป็นลูกค้ากลุ่มย่อยลงไปอีกตามความแตกต่างและความเหมือนภายในกลุ่มเดียวกัน การกำหนดส่วนตลาดของสถาบันอาจแบ่งย่อยตามหลักสูตร บริการ หรือคุณลักษณะ ช่องทางการเผยแพร่ เขตพื้นที่ หรือปัจจัยอื่นๆ

P.1ข(2) ความต้องการของกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาดของสถาบัน อาจรวมถึงเรื่องที่พัก/การอำนวยความสะดวกที่จัดให้เฉพาะกลุ่ม หลักสูตรที่ออกแบบเฉพาะให้เหมาะสมกับความต้องการ ความปลอดภัย ระบบรักษาความปลอดภัย ขนาดชั้นเรียนที่เล็กลง การบริการด้วยภาษาที่หลากหลาย ข้อกำหนดสำหรับปริญญาที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้เรียน หลักสูตรเสริมพิเศษสำหรับผู้เรียน ที่กลับมาเรียนภายหลังการลาออกกลางคัน การลดค่าใช้จ่ายด้านการ

บริหารจัดการ การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์และการศึกษาทางไกล ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการให้บริการชุมชน

P.1ข(2) และ P.1ข(3) ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการปฏิบัติงาน จะช่วยผลักดันสถาบันให้มีความไวต่อการรับรู้ประเด็นความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะชะงักงันของหลักสูตร บริการ กระบวนการสนับสนุนและห่วงโซ่อุปทาน จากสาเหตุต่างๆ ที่รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่นๆ

P.1b(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ รวมถึงโรงเรียนหลัก ที่เตรียมความพร้อมของนักเรียนที่จะเข้ามาเรียนต่อในสถาบัน กลไกการสื่อสาร ควรเป็นการสื่อสารสองทางในภาษาที่เข้าใจได้ และอาจกระทำในลักษณะการติดต่อโดยบุคคล e-mail, สื่อสังคมออนไลน์ World Wide Web หรือโดยทางโทรศัพท์ ในหลายสถาบัน กลไกเหล่านี้ อาจเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงความต้องการของตลาด ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน

P.2 สภาวะการณ์ขององค์การ: สภาวะการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สถาบันอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของสถาบัน เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันในภาคการศึกษา หรือตลาดการศึกษาสถาบันมีจำนวนและประเภทของคู่แข่งเป็นอย่างไร

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อสถานการณ์แข่งขันของสถาบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญที่จะสามารถหาได้จากภายในชุมชนวิชาการมีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญที่มีอยู่นอกชุมชนวิชาการมีอะไรบ้าง มีข้อจำกัดอะไรบ้างในการรวบรวมและใช้ข้อมูลต่างๆเหล่านี้ (ถ้ามี)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากรมีอะไรบ้าง

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ซึ่งรวมถึง กระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญระดับสถาบัน

หมายเหตุ

P.2(ก) สถาบันการศึกษามักจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันที่สูง นอกเหนือจากการแข่งขันโดยตรงเพื่อให้ได้ผู้เรียน สถาบันเหล่านี้มักจะต้องแข่งขันเพื่อให้เกิดความมั่นคงด้านการเงิน การได้มา ซึ่งอาสาสมัครและบุคลากร การแข่งขันนี้อาจเป็นภายในกลุ่มสถาบันการศึกษาด้วยกัน เช่น เพื่อให้ได้รับเงินงบประมาณสนับสนุน หรือโอกาสที่จะให้บริการเสริมด้านอื่นๆ ในกรณี สถาบันการศึกษาภาครัฐ อาจเป็นการแข่งขันกับองค์กรภาครัฐ หรือหน่วยงานอื่นๆ เช่น การแข่งขันภายใต้งบประมาณที่จำกัด

P.2(ข) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ อาจสัมพันธ์กับเทคโนโลยี หลักสูตรและบริการ การเงิน การปฏิบัติงานของสถาบัน โครงสร้างและวัฒนธรรมของสถาบัน ชีตความสามารถขององค์กรแม่ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และตลาดของสถาบัน ภาคส่วนต่างๆ ในแวดวงการศึกษา ภาพลักษณ์ หรือการรับรู้ของสังคมต่อสถาบัน ชื่อเสียง โลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ห่วงโซ่คุณค่า (value chain) ของสถาบัน และคน ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน อาจรวมถึงการสร้างความแตกต่าง เช่น ค่าเล่าเรียนและค่าบริการ การออกแบบการเรียนการสอนและการให้บริการ ชื่อเสียง อัตราการสร้างนวัตกรรม ทำเลที่ตั้ง และการเข้าถึงได้โดยสะดวก

P.2(ค) ในระบบการให้คะแนนตามเกณฑ์ของ EdPEX (หน้า 51) ได้ใช้การเรียนรู้และการบูรณาการ ซึ่งเป็นมิติหนึ่งในการประเมินระดับพัฒนาการของแนวทางและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบันเจตจำนงของคำถามนี้ เพื่อกำหนดบริบทโดยรวมของแนวทาง ที่สถาบันใช้เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการแนวทางดังกล่าวควรเกี่ยวข้องกับความต้องการของสถาบัน แนวทางต่างๆที่สอดคล้องกับระบบโดยรวมภายใต้เกณฑ์ EdPEX นี้อาจรวมถึง การใช้งานจริงการปรับปรุงตามวิธีของ P (วางแผน) – D (ปฏิบัติ) – S (ศึกษาตรวจสอบ) – A (ปรับปรุงพัฒนา) ศึกษาเกณฑ์การประกันคุณภาพด้วยตนเอง completing accreditation self-studies, การนำระบบการตรวจสอบที่มีมาตรฐานระดับชาติหรือนานาชาติมาใช้เพื่อปรับปรุงการสอน การประเมินโดยผู้ประเมินอิสระในระดับหลักสูตร ภาควิชา หรือสถาบัน วิธีการต่างๆ อาจรวมถึง การใช้ระบบ Lean Enterprise System, Six Sigma, มาตรฐานสากลอื่นๆ เช่น ISO 9000 หรือ 14000 การใช้ศาสตร์การตัดสินใจ หรือเครื่องมือการปรับปรุงอื่นๆ

1. การนำองค์กร (120 คะแนน)

หมวดการนำองค์กรนี้ ถ้ามองถึงการปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูงด้วยตนเอง ในการชี้แนะและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน การกำกับดูแลของสถาบัน และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมาย และจริยธรรม รวมทั้งวิธีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน) [กระบวนการ]
 ให้อธิบายถึงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้นำและทำให้สถาบันมีความ
 ยั่งยืน วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น มีความผูกพันกับ
 สถาบัน เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้นำ
 ระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ำที่สำคัญกลุ่มอื่น

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าวโดยผ่านระบบการนำองค์การไปสู่บุคลากร คู่ความ
 ร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (*)
 การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมดังกล่าวของสถาบันอย่างไร

(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้อง หมายถึงและมีจริยธรรม

**พฤติกรรมของผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้อง
 กฎหมายและมีจริยธรรมอย่างไร**

รวมทั้งมีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่ทำให้ต้องถือปฏิบัติอย่างไร

(3) การสร้างสถาบันให้ประสบความสำเร็จ

**ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อทำให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะ
 ยาว**

ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑ สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ มีผลลัพธ์ที่โดดเด่นเหนือสถาบันอื่น รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ในระดับสถาบันและทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ด้วย

๑ สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้ลูกค้ำมีความผูกพันกับสถาบัน

๑ สร้างสภาพแวดล้อมในการสร้างนวัตกรรมและการกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควรทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และมีความคล่องตัว

๑ มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

(1) การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรที่จะสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน ผู้เรียนและลูกค้าหลักกลุ่มอื่น

ผู้นำระดับสูงดำเนินการโดย

๑ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ

๑ สื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญ และความจำเป็นที่สถาบันต้องมีการเปลี่ยนแปลง

๑ ส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้นโดยมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยมีบทบาทโดยตรงเพื่อจูงใจบุคลากร รวมทั้งมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย

(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มุ่งเน้นการปฏิบัติทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงทำอย่างไร

๑ เพื่อให้มุ่งเน้นการปฏิบัติซึ่งทำให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ เกิดนวัตกรรม และการกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควร และบรรลุวิสัยทัศน์

๑ กำหนดเรื่องที่เป็นต้องทำ

๑ ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการของสถาบัน ผู้นำระดับสูงนำเรื่อง การสร้าง คุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมาพิจารณา

หมายเหตุ

1.1 ควรมีการรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของสถาบันในหัวข้อ 7.1-7.5 ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการนำและระบบการนำองค์การ ควรนำเสนอไว้ในหัวข้อ 7.4

1.1ก(1) วิสัยทัศน์ของสถาบัน ควรเป็นตัวกำหนดบริบทของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ซึ่งอธิบายไว้ในหัวข้อ 2.1 และ 2.2

1.1ก(3) สถาบันที่มีความยั่งยืน หมายถึง สถาบันที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์การ ในปัจจุบัน ด้วยความคล่องตัว และมีการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่ช่วยให้สถาบันพร้อมรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และตลาดในอนาคต การจะบรรลุความสำเร็จในอนาคตอาจต้องมีการนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การทั้งโครงสร้างและวัฒนธรรม โดยต้องมีการพิจารณาถึงปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ปัจจัยภายในสถาบันที่มีผลต่อความยั่งยืน รวมถึงขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร ความพร้อมของทรัพยากร เทคโนโลยี องค์ความรู้ สมรรถนะหลัก ระบบงาน อุปกรณ์และอาคารสถานที่ ความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต อาจได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงของตลาด และความชอบของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ

รวมทั้งสภาพแวดล้อมด้านกฎหมายและกฎระเบียบ ในบริบทของความยั่งยืน แนวคิดเรื่องนวัตกรรม และการกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควรซึ่งครอบคลุมถึงนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมภายในสถาบัน จะช่วยให้สถาบันประสบความสำเร็จในอนาคต นอกจากนี้สถาบันประสบความสำเร็จ จะต้องมีความปลอดภัยและมีการรักษาความปลอดภัยสำหรับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก รวมทั้งต้องสามารถประเมินและจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

1.1ข(1) การใช้สื่อสังคมออนไลน์อาจรวมถึงการส่งข่าวสารเป็นระยะๆ ผ่านเว็บไซต์ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ทวิตเตอร์ บล็อก และเวทียสนทนาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และบุคลากร เช่นเดียวกับการติดตามเว็บไซต์และบล็อกภายนอก และตอบกลับตามที่เห็นสมควร

1.1ข(1) สำหรับสถาบันที่จำเป็นต้องใช้อาสาสมัครมาช่วยทำงานนั้น ควรจะกล่าวถึงวิธีการที่สถาบันใช้ในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรที่เป็นอาสาสมัครเหล่านั้นด้วย

1.1ข(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการของผู้ในระดับสูงนั้นให้คำนึงถึงกลยุทธ์ บุคลากร ระบบงาน และสินทรัพย์ รวมถึงการกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควร การนำนวัตกรรมและระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาใช้เพื่อเพิ่มผลิตภาพ โดยอาจใช้การลดการสูญเสียหรือลดรอบเวลาด้วยเทคนิคต่างๆ เช่น PDSA, Six-Sigma และ Lean ฯลฯ นอกจากนี้ยังรวมถึงการดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันด้วย (ดู 2.2ก(1)) และรวมถึงการจัดทำแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงสำหรับการเปลี่ยนแปลงใหญ่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในสถาบัน หรือเพื่อตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อสารสนเทศที่สำคัญ จากสื่อสังคมออนไลน์ หรือจากข้อมูลนำเข้าอื่นๆ

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายถึงแนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลและแนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การ อธิบายวิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม สนองต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ก. การกำกับดูแลขององค์การ

(1) การกำกับดูแล

สถาบันทำให้มั่นใจอย่างไรว่า มีการกำกับดูแลอย่างมีความรับผิดชอบ

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญในการกำกับดูแล

๑ ภาระรับผิดชอบในการกระทำของคณะผู้บริหาร

๑ ภาระรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ที่กำหนด

๑ ภาระรับผิดชอบด้านการเงิน

๑ ความโปร่งใสในการดำเนินการ

๑ การสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน และนโยบายในเรื่องการเปิดเผย

ข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน (*)

- ๑ การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ
- ๑ การปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)
- ๑ การวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูง

(2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงรวมทั้งผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการใช้ผลการประเมินนี้ในการกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้บริหารอย่างไร สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย/ สภาสถาบัน (*) และใช้ผลการประเมินนี้ไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้นำแต่ละคนของคณะกรรมการฯ และระบบการนำองค์การอย่างไร (*)

ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

สถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการตลอดจนการปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร

๑ ในกรณีที่หลักสูตรและบริการ และการปฏิบัติการของสถาบัน มีผลกระทบต่อสังคม

๑ สถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการตลอดจนการปฏิบัติการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร

๑ สถาบันมีการดำเนินการเชิงรุก ในประเด็นข้อกังวลและผลกระทบดังกล่าวอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ (*)

สถาบันมีกระบวนการอะไรที่ต้องปฏิบัติตามและทำให้ดีกว่าระเบียบ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐานตัววัดและเป้าประสงค์ของกระบวนการดังกล่าวคืออะไร (*) สถาบันมีกระบวนการตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรบ้าง ในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ หลักสูตรและบริการ และการปฏิบัติการของสถาบัน

(3) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

สถาบันใช้กระบวนการหลักและตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักอะไร ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลและตลอดทั่วทั้งสถาบัน รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรมอื่นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมืออย่าง

เป็นทางการสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแล และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจรรยาบรรณ

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

(1) ความผาสุกของสังคม

สถาบันคำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร

สถาบันมีส่วนช่วยให้ระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมีสถานะที่ดีได้อย่างไร

(2) การสนับสนุนชุมชน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง

ชุมชนใดคือชุมชนที่สำคัญของสถาบันและสถาบันมีวิธีการกำหนดชุมชนดังกล่าวอย่างไร และกำหนดเรื่องที่สถาบันจะเข้าไปมีส่วนร่วม รวมถึงเรื่องที่สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์กรผู้นำระดับสูง ได้ร่วมกับบุคลากรในการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

หมายเหตุ

1.2 ควรนำเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จด้านตลาดในปัจจุบันของสถาบันไปใช้ประกอบในการจัดทำกลยุทธ์ (ข้อ 2.1) และการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (หมวด 6) การรายงานผลลัพธ์ ควรรายงานทั้งด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล (หมวด 7.4) ตัวอย่าง เช่น ผลการปฏิบัติตามก ระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย (รวมถึงผลการตรวจสอบด้านการเงินตามข้อบังคับ) การรับรองมาตรฐาน การลดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมโดยใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ทรัพยากร การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก (carbon footprint) หรือวิธีการอื่นๆ รวมถึงการปรับปรุงผลกระทบต่อสังคมโดยกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนและสถาบัน ควรรายงานเป็นผลลัพธ์ของหมวดการนำองค์การ (ข้อ 7.6)

1.2 สุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร ไม่ได้อยู่ในหัวข้อนี้ ควรกล่าวถึงในหมวด 5.1 และ 6.2

1.2ก(1) การทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าของสถาบันโดยสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน ให้อยู่ที่ 4.1 ข

1.2ก(1) เพื่อความโปร่งใสของการกำกับดูแล ต้องมีกระบวนการควบคุมภายในของกระบวนการต่างๆ ในการกำกับดูแลด้วย

1.2ก(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำอาจใช้การประเมินโดยผู้ร่วมงาน การประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างเป็นทางการการประเมินโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาจากภายนอก รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับและผลสำรวจทั้งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการที่ได้จากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

1.2ข(2) ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของการประพฤติปฏิบัติที่มีจรรยาบรรณอาจใช้กรณีที่ทำผิด/ละเมิดจรรยาบรรณ กรณีที่ขัดต่อกฎระเบียบ และการจัดการต่อกรณีเหล่านั้น ผลการสำรวจการรับรู้ของบุคลากร

เรื่องจริยธรรมของสถาบัน การใช้สายด่วนจริยธรรม ผลลัพธ์ด้านการทบทวนและตรวจสอบด้านจริยธรรม ตัววัดและตัวบ่งชี้อื่นๆ อาจรวมถึงความถูกต้องแม่นยำในการทดสอบ ความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากร การตั้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และในสัตว์ทดลอง ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ด้านพฤติกรรมที่มีจริยธรรม รวมถึงหลักฐานที่แสดงว่ามีนโยบาย การฝึกอบรมบุคลากรและการติดตามเพื่อดูแลด้าน

๑ ผลประโยชน์ทับซ้อน การใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องเหมาะสม การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ การบริหารจัดการกองทุนและการคัดเลือกผู้ขายอย่างเหมาะสม

๑ การป้องกันและการใช้ข้อมูล สารสนเทศซึ่งมีความอ่อนไหว รวมทั้งความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลเหล่านี้

๑ การใช้เงินทุนอย่างเหมาะสม

1.2ค เรื่องการช่วยเหลือสังคมและการสนับสนุนชุมชน อาจรวมถึงการที่สถาบันทำเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อม (เช่น การให้ความร่วมมือเพื่ออนุรักษ์สภาพแวดล้อมหรือทรัพยากรธรรมชาติ) สร้างความเข้มแข็งให้งานบริการและการศึกษาของชุมชนในท้องถิ่น และการดำเนินการของสมาคมวิชาชีพต่างๆ

2. กลยุทธ์ (85 คะแนน)

ในหมวดกลยุทธ์ถามว่าสถาบันจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติ การนำแผนไปปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์บังคับ และวัดผลความก้าวหน้าของการบรรลุแผนอย่างไร

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างรายได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ ให้สรุบบางงานที่สำคัญ วัดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์ ที่เกี่ยวข้อง

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์

ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มีอะไรบ้างและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้พิจารณากรอบเวลาดังกล่าวอย่างไร กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้นำประเด็นต่อไปนี้มาพิจารณาอย่างไร

๑ การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม และการจัดลำดับความสำคัญของโครงการริเริ่ม ที่นำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง

- ๑ ความคล่องตัวของสถาบัน
- ๑ ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ

(2) นวัตกรรม

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ได้ส่งเสริมและพิจารณาการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

สถาบันระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร รวมทั้งตัดสินใจอย่างไรว่าโอกาสเชิงกลยุทธ์ใดจะเป็นความเสี่ยงที่น่าลงทุนซึ่งสถาบันพร้อมจะนำไปดำเนินการต่อ โอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบันประกอบด้วยอะไรบ้าง

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ในการรวบรวมและวิเคราะห์นี้ ได้นำประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้ มาพิจารณาอย่างไร

- ๑ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
- ๑ ความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จในอนาคตของสถาบัน
- ๑ ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมด้านก ระเบียบ ข้อบังคับ
- ๑ จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และในเรื่องสารสนเทศ
- ๑ ความสามารถของสถาบันที่จะนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ระบบงานที่สำคัญมีอะไรบ้าง

สถาบันตัดสินใจเรื่องระบบงาน เพื่อสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร สถาบันตัดสินใจอย่างไรว่ากระบวนการสำคัญใดจะให้ผู้ส่งมอบจากภายนอกและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการดำเนินการ การตัดสินใจดังกล่าวคำนึงถึงสมรรถนะหลักของสถาบันและของผู้ที่จะมาเป็นผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการของสถาบันอย่างไร สถาบันกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคตอย่างไร

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และตารางเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์

เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญใดที่สถาบันได้วางแผนไว้ (หากมี) ในด้านหลักสูตรและบริการ ลูกค้ำและตลาด ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และการปฏิบัติการของสถาบัน

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบันซึ่งอาจแย้งชิงทรัพยากรกันเองได้อย่างไร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันสามารถ

- ๑ ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร
- ๑ สร้างสมดุลเรื่องกรอบระยะเวลาทั้งสิ้นและยาวอย่างไร
- ๑ พิจารณาและสร้างสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมดอย่างไร

หมายเหตุ

2.1 หัวข้อนี้เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์โดยรวมของสถาบันซึ่งอาจจะรวมถึงการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร บริการ รวมทั้งกระบวนการการสร้างความผูกพันกับนักเรียนและกับลูกค้ากลุ่มอื่น อย่างไรก็ตาม สถาบันควรอธิบายถึงกลยุทธ์การออกแบบหลักสูตรและบริการ รวมทั้งกลยุทธ์การสร้างความผูกพันกับนักเรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในหัวข้อ 3.2 และ 6.1 ตามแต่จะเหมาะสม

2.1 “การจัดทำกลยุทธ์” หมายถึง แนวทางของสถาบันที่จะเตรียมการสำหรับอนาคต ในการจัดทำ กลยุทธ์นั้น สถาบันอาจใช้รูปแบบต่าง ๆ ของการพยากรณ์ การคาดการณ์ ทางเลือก สถานการณ์จำลอง องค์ความรู้ (ดูหัวข้อ 4.2 ก สำหรับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน) การวิเคราะห์ หรือแนวทางอื่นที่ช่วยให้เห็นภาพ ในอนาคต เพื่อการตัดสินใจและการจัดสรรทรัพยากร การจัดทำกลยุทธ์อาจให้ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้ามามีส่วนร่วม

2.1 คำว่า “กลยุทธ์” ควรตีความให้กว้างกลยุทธ์อาจได้จากหรือนำไปสู่สิ่งต่อไปนี้ เช่น การเพิ่มหรือยกเลิกหลักสูตรและบริการ บริการที่จัดขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มผู้เรียนใหม่ กลุ่มที่เปลี่ยนไปหรือกลุ่มพิเศษ การผันทรัพยากร การปรับปรุงวิธีการสอน การใช้เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงวิธีการทดสอบหรือการนำมาตราฐานใหม่มาใช้ การสร้างความแตกต่างให้กับภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงของสถาบัน สร้างสมรรถนะหลักใหม่ของสถาบัน ความท้าทายเชิงภูมิศาสตร์ เงินอุดหนุนและเงินบริจาค งานวิจัยที่เน้นความสำคัญ การมีคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและพันธมิตรใหม่ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานทั้งคณาจารย์ บุคลากร และอาสาสมัคร กลยุทธ์อาจมุ่งไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มีต้นทุนต่ำหรือเป็นนวัตกรรมด้านการตลาด และอาจหมายถึงการมุ่งตอบสนองความต้องการของชุมชนหรือสาธารณะ

2.1ก(2) โอกาสเชิงกลยุทธ์เกิดจากการคิดนอกกรอบ การระดมสมอง การใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากโอกาสที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด กระบวนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม การคาดการณ์อย่างฉีกแนวไปจากสภาพปัจจุบัน และแนวทางอื่น ๆ ที่ใช้ในการจินตนาการอนาคตที่แตกต่างออกไป บรรยากาศที่เปิดให้คิดอย่างเสรี โดยปราศจากการขี้นา จะช่วยทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์ การจะเลือกใช้อุปกรณ์เชิงกลยุทธ์ได้นั้น ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง การเงินและอื่นๆ เพื่อตัดสินใจเลือกเสี่ยงในเรื่องที่สมควร (intelligent risk)

2.1ก(3) ข้อมูลและสารสนเทศอาจมาจากแหล่งภายในและภายนอกในรูปแบบที่หลากหลายและในปริมาณที่มากขึ้นและเร็วขึ้น ความสามารถในการประมวลข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ประโยชน์ อยู่บนพื้นฐานความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และติดตามผล รวมทั้งความเสี่ยงที่นำลงทุน

2.1ก(3) ข้อมูลและสารสนเทศอาจเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ข้อกำหนดของตลาด ความคาดหวังและโอกาส การศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ เพื่อให้มั่นใจถึงความสำเร็จของผู้เรียน สมรรถนะหลักของสถาบัน สภาพแวดล้อมการแข่งขัน และผลการดำเนินการของสถาบันทั้งปัจจุบันและอนาคต เปรียบเทียบกับคู่แข่งและของสถาบันอื่นที่เทียบเคียงกันได้ การปฏิรูปการศึกษา นวัตกรรมสำคัญด้านเทคโนโลยีและอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อหลักสูตรและบริการ และการทำงานของสถาบันรวมทั้งอัตราการสร้างนวัตกรรม ความต้องการด้านบุคลากร และทรัพยากรอื่นๆ ความสามารถในการใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์ โอกาสในการผันทรัพยากรไปใช้กับหลักสูตรและบริการที่มีความสำคัญกว่า ความเสี่ยงและโอกาสในด้านการเงิน สังคม จริยธรรม ก ระเบียบข้อบังคับ เทคโนโลยี การป้องกันภัย รวมทั้งโอกาสและความเสี่ยงอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้น ชัดความสามารถของสถาบันในการป้องกันและตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งภัยพิบัติทางธรรมชาติและภัยพิบัติอื่นๆ การเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ หรือของโลก ข้อกำหนด รวมทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่ความร่วมมือและห่วงโซ่อุปทาน การเปลี่ยนแปลงขององค์กรต้นสังกัดและปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะของสถาบัน

2.1ก(3) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสถาบันควรคำนึงถึงความสามารถในการระดมทรัพยากร และความรู้ที่จำเป็นเพื่อนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ รวมถึงความสามารถของสถาบันที่จะนำแผนสารองมาใช้ ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องเปลี่ยนแปลงและต้องนำแผนใหม่หรือที่ปรับเปลี่ยนไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

2.1ก(4) การตัดสินใจเรื่องระบบงานเป็นเรื่องเชิงกลยุทธ์ การตัดสินใจในเรื่องนี้รวมถึงการปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาและการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของสถาบันและการลดความเสี่ยง การตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานจะส่งผลกระทบต่อกรอบและโครงสร้างของสถาบัน ขนาดที่ตั้ง ความสามารถในการทำกำไร และความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน ตัวอย่างเช่น สถาบันอาจกำหนดระบบงานอย่างง่ายที่สุดเป็น 3 ด้าน คือ 1) ระบบการให้บริการด้านการเรียนการสอน 2) ระบบการสร้างความรู้ความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น และ 3) ระบบสนับสนุนการส่งมอบหลักสูตรและบริการ และสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น

2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อาจรวมถึงการตอบสนองที่รวดเร็ว การจัดหลักสูตรและบริการ ให้ตรงตามความต้องการของผู้เรียนเฉพาะราย/กลุ่ม การสร้างคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ชัดความสามารถและอัตราค่าจ้าง การร่วมทุนเฉพาะด้าน นวัตกรรมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือสร้างการเปลี่ยนแปลงในตลาด การได้รับการรับรองในระบบคุณภาพหรือระบบสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO การดำเนินการที่แสดงถึงภาวะผู้นำหรือความรับผิดชอบต่อสังคม การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นโดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ การยกระดับคุณภาพของหลักสูตรและบริการ การตอบสนองเหล่านี้ควรจะเน้นความได้เปรียบและโอกาสที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน และเสริมสร้างให้ผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันดีขึ้น

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : องค์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ สรุปแผนปฏิบัติการ วิธีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความก้าวหน้า คาดการณ์ผลการดำเนินการ ในอนาคตตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้สำคัญเหล่านี้เปรียบเทียบกับของคู่แข่งที่สำคัญ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง

แผนปฏิบัติการสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร สถาบันจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างไร

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมีวิธีการในการที่จะนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

สถาบันถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปบุคลากร ผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (*) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างไร สถาบันมั่นใจ ได้อย่างไรว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีความยั่งยืน

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ มีพร้อมใช้ในการ สนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและยังบรรลุภาวะผูกพันในปัจจุบัน

สถาบันทำอะไรในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ สถาบันจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าฐานะการเงินยังมั่นคง

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง

แผนดังกล่าวได้เน้นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลง ที่อาจเกิดขึ้นต่อความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตราค่าจ้างอย่างไร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการ และเสริมสร้างให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งสถาบัน

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ตามที่ระบุไว้ในข้อ 2.2ก(5) ตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันคืออะไร

ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของสถาบันเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับค่าคาดการณ์ของคู่แข่ง หรือสถาบันที่เปรียบเทียบกับหรือระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (*) สถาบันดำเนินการอย่างไรหากมีความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือขององค์กรที่เทียบเคียงกันได้

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำและนำแผนที่เปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

หมายเหตุ

2.2 การพัฒนาของสถาบัน และการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการนำไปสู่การปฏิบัติมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับหัวข้ออื่นๆ ในเกณฑ์ ตัวอย่างการเชื่อมโยงที่สำคัญมีดังนี้

- ๑ หัวข้อ 1.1 วิธีการที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการกำหนดและสื่อสารทิศทางของสถาบัน
- ๑ หมวด 3 วิธีการรวบรวมความรู้เกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และตลาด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการนำไปสู่การปฏิบัติ
- ๑ หมวด 4 วิธีการวัด และวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนความต้องการด้านสารสนเทศที่สำคัญสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์เป็นพื้นฐานที่มีประสิทธิผลในการวัดผล การดำเนินการและใช้ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- ๑ หมวด 5 วิธีการที่สถาบันใช้เพื่อให้บรรลุความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากร และอัตราากำลัง วิธีการค้นหาความต้องการและออกแบบระบบการเรียนรู้ และการพัฒนาบุคลากร และเพื่อการปรับเปลี่ยนด้านบุคลากรซึ่งเป็นผลมาจากแผนปฏิบัติการ
- ๑ หมวด 6 วิธีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานซึ่งเป็นผลมาจากแผนปฏิบัติการ
- ๑ หัวข้อ 7.1 การบรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบัน

2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปถ่ายทอดและปฏิบัติ อาจจำเป็นต้องปรับโครงสร้างและรูปแบบ การปฏิบัติการขององค์กร ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการมาจากผลในระยยะสั้นที่ชัดเจน และการลงมือปฏิบัติในระยะยาว

2.2.ก(6) ตัววัดและตัวบ่งชี้ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการ อาจรวมการพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากนวัตกรรมสำคัญที่คาดการณ์ไว้ในหลักสูตร บริการ และเทคโนโลยี การผันทรัพยากร การเปลี่ยนแปลงตลาดและตลาดกลุ่มใหม่ การปรับปรุงการบริหารและหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ การปรับปรุงด้านความปลอดภัย พรบ. ใหม่ที่ใช้บังคับ ข้อกำหนดด้านกฎหมาย มาตรฐานการศึกษาหรือการรับรอง และนวัตกรรมสำคัญที่คาดการณ์ไว้ในด้านหลักสูตร บริการ และเทคโนโลยี

2.2ข ความคล่องตัวของสถาบันต้องอาศัยความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนทั้งภายในและภายนอก

3. ลูกค้ำ (85 คะแนน)

ในหมวดของลูกค้ำนี้ถามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้ำสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

3.1 เสียงของลูกค้ำ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (40 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่นๆ และส่วนตลาด สถาบันใช้สื่อสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บ (Web-based technologies) ในการรับฟังอย่างไร (*) วิธีการดังกล่าวแตกต่างในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบันอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรและบริการ การสนับสนุน และการให้บริการ จากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้อย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้

(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่นำไปใช้ได้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร บริการ การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการให้บริการ (*)

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่นและส่วนตลาด (*) การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างไรเพื่อตอบสนองให้เกิดความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นและเพื่อรักษาความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าวในระยะยาว

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น โดย

-เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่ง

-เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียง ในวงการการศึกษา

หมายเหตุ

3.1 คำว่า “เสียงของลูกค้า” หมายถึง กระบวนการที่สถาบันใช้รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กระบวนการเหล่านี้ควรจะเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนา (ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจน ไม่ได้ระบุและที่คาดหมายไว้) ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีเป้าหมายคือ ความผูกพันของลูกค้า การรับฟัง “เสียงของลูกค้า” อาจรวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่างๆ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ข้อคิดเห็นจากบล็อกและข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ข้อมูลด้านการตลาด และข้อมูลจากการร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการศึกษา และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นกับสถาบัน

3.1ก(1) สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บ (Web-based technologies) เป็นช่องทางที่นิยมใช้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อทุกๆ เรื่องที่สถาบันเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย การใช้สื่อสังคมออนไลน์อาจรวมถึงการติดตามข้อคิดเห็นต่างๆ บนสื่อของสถาบัน และสื่ออื่นๆ ที่เป็นอิสระ เช่น วิกี เว็บที่แลกเปลี่ยนออนไลน์ และบล็อกอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ของสถาบัน

3.1ก(1) วิธีการรับฟังควรครอบคลุมทุกช่วงของการเกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน ช่วงต่างๆ ดังกล่าวอาจรวมถึงระยะการสร้างความสัมพันธ์ การรักษาความสัมพันธ์ และกลยุทธ์ในการติดตามผล (*)

3.1ข สถาบันอาจเลือกใช้รูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้ ในการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- การสำรวจ
- ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- อัตราการลาออกกลางคันและการขาดเรียน
- ข้อมูลที่เกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้เรียน
- ข้อร้องเรียน
- อัตราการขอใบรับรองเพื่อไปศึกษาที่สถาบันอื่นของผู้เรียน

สถาบันอาจรวบรวมสารสนเทศเหล่านี้ผ่านเว็บ การติดต่อโดยตรง หรือโดยกลุ่มบุคคลที่สาม หรือทางไปรษณีย์ การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นควรพิจารณามากกว่าเพียงแค่เป็นการดูค่าความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อย การประเมินความไม่พึงพอใจควรแยกต่างหากเพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่มาของความไม่พึงพอใจและให้สามารถทำการแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

3.1ข(2) การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในเชิงเปรียบเทียบอาจได้จากการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง กับสถาบันอื่นๆ ที่มีหลักสูตรหรือบริการที่คล้ายคลึงกัน แต่ไม่ได้อยู่ในตลาดเดียวกัน หรือข้อมูลจากวงการศึกษา (education industry) หรือองค์กรอื่นๆ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบดังกล่าวอาจรวมสารสนเทศของสาเหตุว่าทำไมผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นจึงเลือกไปเรียนที่สถาบันคู่แข่ง

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างสัมพันธ์ (45 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายวิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำ อธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่น

(1) หลักสูตรและบริการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ

สถาบันทำอย่างไรในการ

๑ ค้นหาความต้องการและข้อกำหนดด้านหลักสูตร และบริการจากผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและ ตลาดอย่างไร

๑ กำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้ดีกว่า ความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่น และส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร)

๑ กำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มใหม่ๆ และเจาะ ตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในปัจจุบัน (*)

(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน

สถาบันสนับสนุนให้กลุ่มเหล่านี้มาใช้บริการอย่างไร สถาบันมีการสนับสนุนที่สำคัญแก่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมทั้งกลไกหลักในการสื่อสารอะไรบ้าง วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำ และส่วนตลาด สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

๑ กำหนดความต้องการหลักในการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

- ๑ ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติ
- (3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำ และส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ๑ ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและตลาด รวมถึงหลักสูตรและบริการ เพื่อกำหนดกลุ่มทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- ๑ คำนึงถึงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบันคู่แข่งรวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและตลาดที่จะมีในอนาคตอย่างไร
- ๑ กำหนดกลุ่มผู้เรียนลูกค้ำกลุ่มอื่นและส่วนตลาดส่วนใด ที่จะให้ความสำคัญและชักจูงให้มาศึกษาที่สถาบันมากขึ้น

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

- (1) การจัดการความสัมพันธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และ ลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อ

- ๑ ให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นและสร้างส่วนแบ่งตลาด
- ๑ จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง
- ๑ รักษาผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นไว้ และสนองความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบัน และ
- ๑ เพิ่มความผูกพันกับสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง ความผูกพันและความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (*)

- (2) การจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่นกลับคืนมาอย่างไร รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตอย่างไร

หมายเหตุ

3.2 “ความผูกพันของลูกค้ำ” หมายถึง การลงทุนและศรัทธาที่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมีต่อสถาบัน หลักสูตรและบริการ ความผูกพันอาจแสดงออกในรูปแบบของการคงอยู่ ความจงรักภักดีต่อสถาบัน และต่อชื่อเสียงของสถาบัน ความตั้งใจในการพาเด็กไปศึกษา และมาใช้บริการของสถาบัน รวมถึงความเต็มใจที่จะอุทิศตนสนับสนุนและแนะนำหลักสูตรและบริการของสถาบันให้กับผู้อื่น

3.2ก “หลักสูตรและบริการ” คือกิจกรรมต่างๆที่สถาบันนำเสนอเพื่อตั้งให้ผู้เรียนเข้ามาเรียนรู้หรือเพื่อศึกษา หรือมีส่วนในการค้นคว้าวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และวิชาการ ในการกำหนดหลักสูตรและบริการนั้น สถาบันควรพิจารณาคุณลักษณะสำคัญทั้งหมดและผลที่ได้จากหลักสูตรและบริการในแต่ละช่วงที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอยู่กับสถาบัน ควรใส่ใจต่อองค์ประกอบที่มีผลต่อความชอบและความภาคภูมิใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น องค์ประกอบที่ทำให้หลักสูตรและบริการของสถาบันแตกต่างจากคู่แข่งหรือสถาบันอื่นๆอย่างชัดเจน องค์ประกอบดังกล่าวอาจรวมถึง จุดเน้นของหลักสูตร การจัดหางานให้ผู้เรียนหลังจากที่สำเร็จตามเป้าหมายของการศึกษาหรือวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม องค์ประกอบของผู้ปฏิบัติงาน กิจกรรมนอกหลักสูตร หรือค่าเล่าเรียนและต้นทุนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังอาจต้องคำนึงถึงวิธีการในการติดต่อระหว่างกัน รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ของผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของหลักสูตรและบริการ ควรรายงานไว้ในหัวข้อ 7.1 ส่วนประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับมุมมองและพฤติกรรม (ผลสัมฤทธิ์) ของผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่นควรรายงานไว้ในหัวข้อ 7.2

3.2ก(2) เป้าหมายของการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคือ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้ในหลักสูตรและการใช้บริการของสถาบัน

3.2ข การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอาจรวมถึงการพัฒนาความเป็นคู่ความร่วมมือหรือการเป็นพันธมิตรกัน

3.2ข(1) การจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียงโดยทั่วไปเกี่ยวกับการตลาดเพื่อปรับปรุงการรับรู้คุณภาพของหลักสูตรและบริการหรือชื่อเสียง การจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ประสบความสำเร็จจะสร้างความจงรักภักดีและสัมพันธ์เชิงบวกจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และช่วยปกป้องภาพลักษณ์ชื่อเสียง และทรัพย์สินทางปัญญา

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

หมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ถ้าถามว่าสถาบันเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ได้อย่างไร มีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร หมวดนี้ยังถามว่าสถาบันได้นำผลการทบทวนดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนามาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (45 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบันรวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

๑ เลือก รวบรวม ปรับให้มีความสอดคล้อง และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

๑ ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการสถาบันมีตัววัดผล การดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงินและงบประมาณที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว สถาบันมีการติดตามตัววัดเหล่านี้บ่อยเพียงใด

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันวิธีการใช้เสียงของลูกค้า และข้อมูล และสารสนเทศ ด้านตลาดอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

๑ เลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด (รวมถึงข้อมูลสรุปจากข้อร้องเรียน) เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มากขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ

๑ ใช้ประโยชน์จากข้อมูล และสารสนเทศที่รวบรวมจากสื่อสังคมออนไลน์ (*)

(4) ความคล่องตัวของการวัด

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสถาบันสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

สถาบันใช้ประโยชน์จากตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ค่าเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าในการทบทวนอย่างไรสถาบันใช้วิธีวิเคราะห์อะไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนเหล่านี้ และเพื่อให้มั่นใจว่าการสรุปผลนั้นใช้ได้ สถาบันและผู้นำระดับสูงของสถาบันใช้การทบทวนเหล่านี้อย่างไรเพื่อ

๑ ประเมินความสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ

๑) ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงความต้องการของสถาบันและความท้าทาย ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รวมทั้งความจำเป็นใดที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมของโครงสร้างสถาบันและระบบงาน

คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบัน ทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการอย่างไร (*)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาว่าหน่วยงานใดหรือกระบวนการใดมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร (*)

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต

สถาบันคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

สถาบันใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ในหัวข้อ 4.1ข) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูล แข่งขันที่สำคัญมาใช้ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับผลต่างที่เกิดขึ้นจากการคาดการณ์ดังกล่าว กับที่คาดการณ์ไว้ในแผนปฏิบัติการ (ในข้อ 2.2ก(6))

(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (หัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญและโอกาสสร้างนวัตกรรมดังกล่าวไปสู่

- ๑) คณาจารย์ บุคลากรกลุ่มและฝ่ายงานอื่นๆ ทั่วทั้งสถาบัน
- ๑) สถาบันอื่นที่ส่งผู้เรียนเข้ามศึกษาหรือรับผู้เรียนของสถาบันเข้าศึกษาต่อผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่สนับสนุนไปในแนวทางเดียวกันกับสถาบัน (*)

หมายเหตุ

4.1 ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการระดับองค์กร ควรนำไปใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในหมวด 2

4.1 ผลการดำเนินการของสถาบันควรรายงานในหัวข้อ 7.1–7.5

4.1ก ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการวัดผลการดำเนินการ ควรนำมาใช้ในการตัดสินใจ บนพื้นฐานของข้อมูลจริง เพื่อกำหนดและปรับให้สอดคล้องกันระหว่างทิศทางและการใช้ทรัพยากรต่างๆ ทั้งในระดับหน่วยงาน กระบวนการหลัก ภาควิชา และระดับสถาบัน

4.1ก(2) ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบได้จากกระบวนการเทียบเคียงและการค้นหาข้อมูลเปรียบเทียบเชิงแข่งขัน คำว่า “กระบวนการเทียบเคียง” หมายถึง การค้นหากระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงถึงวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและผลการดำเนินการในกิจกรรมที่คล้ายคลึงกัน ทั้งภายในและภายนอก วงการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบเชิงแข่งขันเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินการระหว่างสถาบันกับคู่แข่งและสถาบันอื่นๆ ที่มีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกันโดยแหล่งข้อมูลอาจมาจากสื่อสังคมออนไลน์หรือเว็บไซต์

4.1ข การทบทวนผลการดำเนินการระดับสถาบันควรใช้ผลจากการวัดผลการดำเนินการ ในภาพรวมควบคู่กับตัววัดผลการดำเนินการทั้งหลายที่รายงานอยู่ในหัวข้อต่างๆ ภายใต้เกณฑ์ EdPEX โดยตอบโจทย์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในหมวด 2 ผลการทบทวนดังกล่าวอาจได้มาจากผลการตรวจประเมินภายในหรือภายนอกตามเกณฑ์ EdPEX

4.1ข การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ รวมถึง

๑ การตรวจสอบแนวโน้ม

๑ การคาดการณ์การเติบโตขององค์การ การเติบโตของวงการศึกษา และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

๑ การเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล และสหสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ

การวิเคราะห์ดังกล่าวควรสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ ช่วยให้ทราบถึงต้นเหตุของปัญหา และช่วยจัดลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากร ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์จึงใช้ข้อมูลทุกประเภท อาทิ เช่น การเรียนรู้ของผู้เรียน ข้อมูลของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น งบประมาณ การเงินและตลาด การปฏิบัติงาน และข้อมูลเชิงแข่งขัน/เปรียบเทียบ การวิเคราะห์ควรพิจารณาถึงตัววัดที่บังคับให้ต้องเผยแพร่ต่อสาธารณะ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ: สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายวิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

๑ รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร

๑ ผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่

๑ ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ
คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๑ รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ใน การสร้างนวัตกรรมและ
ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

(2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

**สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการ
ปฏิบัติงานของสถาบัน**

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

**สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและ
สารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ**

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์
และอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

**สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่
อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ (privilege)**

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์
และอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรักษาความลับและการเข้าถึงที่เหมาะสม สถาบันดูแลการรักษาความ
ปลอดภัยของระบบสารสนเทศทางด้านไซเบอร์ (cybersecurity) อย่างไร

(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน
สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีพร้อมใช้ในรูปแบบที่
ใช้งานง่ายและทันการสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
ผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น (*)

(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือ
มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย**

(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

**ในภาวะฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และ
ซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อ
ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นรวมทั้งต่อความต้องการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ**

หมายเหตุ

4.2ก(1) การผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อาจเกี่ยวกับข้อมูล
ขนาดใหญ่ และสารสนเทศที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง เช่น ตารางข้อมูล วิดีทัศน์ และข้อความ นอกจากนี้

ความรู้ของสถาบันที่สร้างจากข้อมูลเหล่านี้ อาจเป็นเพียงข้อคิดเห็นและอาจเปิดเผยสารสนเทศที่อ่อนไหวเกี่ยวกับสถาบัน หรือรายบุคคล ที่จำเป็นต้องได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

4.2ข(2) การจัดการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล) รวมถึงการป้องกันการสูญหายของสารสนเทศที่อ่อนไหว เกี่ยวกับคณาจารย์ พนักงาน ผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรม และสถาบันการปกป้องสินทรัพย์ที่เก็บอยู่ในคลาวด์ (cloud) หรือแหล่งเก็บอื่นที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของสถาบัน การปกป้องทรัพย์สินทางปัญญา และการปกป้องจากการทุจริตในการใช้ข้อมูลด้านการเงิน กฎหมาย และที่เกี่ยวข้องกับชื่อเสียงของสถาบัน

5. บุคลากร (85 คะแนน)

หมวดบุคลากร *ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง และในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่โดดเด่น หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการที่สถาบันผูกใจ จัดการ และพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของพวกเขามาใช้อย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของสถาบัน*

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่สนับสนุนและมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ อธิบายว่าสถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถของบุคลากร และอัตรากำลัง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านทักษะ สมรรถนะ คุณสมบัติที่ต้องมีการรับรองและระดับกำลังคนที่ต้องมี

(2) บุคลากรใหม่

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และวิถีคิดของชุมชนที่สถาบันจ้างและของผู้เรียน

(3) การทำงานให้บรรลุผล

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหารบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหาร เพื่อ

- ๑ ทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จ
- ๑ ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างเต็มที่
- ๑ ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ๑ ให้มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้าน ชีตความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

๑ บริหารบุคลากร ความต้องการบุคลากร และความต้องการของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และเพื่อลดผลกระทบหากหากจำเป็น

- ๑ เตรียมพร้อมและบริหารช่วงที่มีการเพิ่มของบุคลากร

๑ เตรียมบุคลากรเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างสถาบันและระบบงาน หากจำเป็น

ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

สถาบันมีตัววัดและเป้าประสงค์อะไรบ้างในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมดังกล่าว ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างที่สำคัญในปัจจุบัน ตัววัด หรือเป้าหมาย เหล่านี้ อย่างไร

(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

สถาบันได้ออกแบบสิ่งเหล่านี้ให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย และตามความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร บุคลากรของสถาบันได้รับสิทธิประโยชน์ที่สำคัญอะไรบ้าง

หมายเหตุ

5.1 “บุคลากร” หมายถึง บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างจริงจังในการทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จ ทั้งนี้รวม บุคลากรประจำ ชั่วโมง และที่ทำงานไม่เต็มเวลา ตลอดจนคณาจารย์ และบุคลากรที่สถาบันให้คำแนะนำอยู่ บุคลากรรวมถึง หัวหน้าทีม (Team Leader) หัวหน้างาน (Supervisor) และผู้บริหารทุกระดับ ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่ควบคุมดูแลโดยคณาจารย์ในหมวด 2 และ 6 โดยเป็นส่วนหนึ่งของการวางระบบงานและกระบวนการทำงานภายในของสถาบัน สำหรับสถาบันที่ต้องใช้อาสาสมัคร คำว่า บุคลากรครอบคลุมถึงอาสาสมัครเหล่านี้ด้วย

5.1ก “ขีดความสามารถ” หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการตามกระบวนการทำงานของสถาบัน โดยใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากร ขีดความสามารถ อาจรวมถึง ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การสร้างนวัตกรรมและการปรับเปลี่ยนสู่เทคโนโลยีใหม่ การพัฒนาหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานใหม่ รวมทั้งเพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการของสถาบัน ตลาด และข้อบังคับตามกฎหมาย

“อัตรากำลัง” หมายถึง ความสามารถของสถาบันที่จะทำให้มั่นใจว่า มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ตรงตามความต้องการอย่างพอเพียงในดำเนินการตามกระบวนการทำงาน และความสำเร็จในการจัดหลักสูตร และบริการ ให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองต่อระดับความต้องการที่แปรเปลี่ยนตามกรอบเวลา/ฤดูกาล

5.1ก การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของสถาบัน ควรคำนึงถึงความจำเป็นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ระบุไว้ในหมวด 2 และการคาดการณ์ที่ระบุไว้ใน 4.1ค(2)

5.1ก(2) ข้อกำหนดนี้นำมาใช้เฉพาะกับบุคลากรใหม่ การรักษาบุคลากรที่มีอยู่แล้วจะถูกพิจารณาในหัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

5.1ก(3) และ **5.1ก(4)** การจัดคนและการจัดการบุคลากรเกี่ยวกับการจัดกำลังคนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก วัฒนธรรม เทคโนโลยี หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

5.1ก(4) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง อาจรวมถึง การฝึกอบรม การศึกษา การสื่อสารบ่อยครั้ง การพิจารณาถึงการจ้างงานและโอกาสในการได้งานของบุคลากร การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ และการส่งต่อไปทำงานในองค์กรอื่น ตลอดจน การบริการอื่นๆ

5.1ข(1) ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานทำให้เพิ่มผลิตภาพได้เต็มที่ โดยการขจัดอุปสรรคต่อการทำงานเต็มศักยภาพของบุคลากรที่เป็นผู้พิการ ซึ่งต้องอาศัยทั้งเทคโนโลยีการจัดการเชิงกายภาพและทัศนคติที่เปิดกว้าง เพื่อให้เป็นสถานที่ทำงานที่เอื้ออำนวยอย่างเต็มที่

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงาน ที่โดดเด่น (45 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายว่าสถาบันพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไรเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น รวมถึงวิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ

(1) วัฒนธรรมองค์กร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพันต่อสถาบัน

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์การได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของความคิด วัฒนธรรมและวิถีคิดของบุคลากร สถาบันเอื้ออำนาจให้กับบุคลากรอย่างไร

(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร

(3) การประเมินความผูกพัน

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

วิธีการประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากร รวมทั้งความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร สำหรับแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร สถาบันใช้ตัวบ่งชี้อื่นๆ เช่น การคงอยู่ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัยและผลิตภาพของบุคลากรเพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

(4) การจัดการผลการดำเนินการ

สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากรได้อย่างไร

ระบบดังกล่าวได้พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทนการให้รางวัล การยกย่องชมเชย และสิ่งจูงใจแก่บุคลากรอย่างไร มีการดำเนินการในระบบดังกล่าวอย่างไร

ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรผลักดันให้เกิดเรื่องต่อไปนี้

- ๑ การกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควรเพื่อทำให้เกิดนวัตกรรม
- ๑ การมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ๑ การบรรลุแผนปฏิบัติการของสถาบัน

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันสนับสนุนความต้องการของสถาบันและการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำแต่ละคนอย่างไร

ระบบนี้ได้พิจารณาประเด็นต่างๆ เหล่านี้

๑ การให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

๑ สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการเปลี่ยนแปลงของสถาบันและ การสร้างนวัตกรรม

๑ สนับสนุนจริยธรรมและการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

๑ ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น

๑ ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ และ

๑ ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้นำความรู้และทักษะใหม่มาใช้ในการทำงาน

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สถาบันมีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในเรื่อง

๑ หาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการเรียนรู้กับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรและกับผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบันที่รายงานไว้ในหมวด 7

๑ ใช้ผลการศึกษาความสัมพันธ์ข้างต้นเพื่อชี้บ่งโอกาสสำหรับการปรับปรุงทั้งในเรื่องความผูกพันของบุคลากรและการให้การพัฒนาและการเรียนรู้แก่บุคลากร

(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากร สถาบันมีวิธีการเพื่อให้บรรลุการวางแผนการสืบทอดสำหรับตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำอย่างไร

หมายเหตุ

5.2 การเข้าใจคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น ซึ่งบุคลากรทุ่มเทเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและเพื่อความสำเร็จของสถาบันเป็นกุญแจสำคัญในการเข้าใจและสร้างความผูกพันของบุคลากร รายละเอียดของคุณลักษณะเหล่านี้ถูกอธิบายอยู่ในนิยามของผลการดำเนินการที่โดดเด่น (High Performance)

5.2ก(2) “องค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร” (ตามที่ระบุไว้ใน P1 ก (3)) หมายถึง แรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทั้งในด้านจิตใจและสติปัญญา เพื่อให้งานสำเร็จ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน

5.2ก(4) ระบบค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจนี้ รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งและการให้โบนัสที่อาจจะอิงกับผลงาน ทักษะที่เพิ่มขึ้น การปรับตัวกับระบบงานและวัฒนธรรมใหม่ และปัจจัยอื่นๆ ระบบการยกย่องชมเชยอาจใช้กลไกที่ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รายบุคคลและทีมงาน ในสถาบันการศึกษาบางแห่ง ระบบค่าตอบแทนอาจถูกกำหนดโดยกฎหมาย หรือข้อบังคับ ดังนั้นระบบการให้รางวัลและการยกย่องชมเชยจึงควรใช้ทางเลือกอื่น

5.2ข ในการอธิบายวิธีการที่สถาบันนำมาใช้ควรครอบคลุมถึงวิธีการที่เฉพาะในการพัฒนาการเรียนรู้และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรที่เกิดจากสถาบัน และควรครอบคลุมโอกาสในการพัฒนาบุคลากรที่สถาบันสามารถจัดให้ รวมถึงการศึกษา การฝึกอบรม การเป็นพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษา และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน

6. ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถ้ามหาวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในหลักสูตรและบริการ และกระบวนการต่าง ๆ และถ้ามหาวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรในการ

ปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง หลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุประบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการที่สำคัญของสถาบันมีข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้มีอะไรบ้าง

(2) แนวคิดการออกแบบ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตรบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ของสถาบัน ความเป็นเลิศ ด้านหลักสูตรและบริการ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมีมาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการเหล่านี้ได้อย่างไร

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

มีตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่สถาบันใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของหลักสูตรและบริการของสถาบันอย่างไร

(2) กระบวนการสนับสนุน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อสนับสนุนสถาบัน

(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน

ค. การจัดการนวัตกรรม

สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

สถาบันใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องที่เหมาะสมเสี่ยง (Intelligent Risks) อย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าว อย่างไรก็ตาม สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

หมายเหตุ

6.1 ผลลัพธ์ของการปรับปรุงผลการดำเนินการของหลักสูตร บริการ และกระบวนการของสถาบันควรรายงานไว้ในหัวข้อ 7.1

6.1ก(1) กระบวนการทำงานหลักของสถาบันคือกระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญที่สุดภายในองค์การ ซึ่งอาจหมายถึงกระบวนการออกแบบและจัดการศึกษาตามหลักสูตร การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายุติการอื่น และกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการทำงานหลักของสถาบันคือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ของสถาบัน และสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียน ลูกค้ายุติการอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงการคือกระบวนการทำงานเฉพาะที่มุ่งหวังให้เกิดผลลัพธ์อันใดอันหนึ่ง และเลิกไปเมื่อเสร็จสิ้น

6.1ก(2) ความจำเป็นที่อาจต้องมีความคล่องตัว อาจรวมการเปลี่ยนกระบวนการทำงานซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนระบบงานโดยรวม เช่น การสร้างกระบวนการห่วงโซ่อุปทานขึ้นภายในสถาบันเพื่อหลีกเลี่ยงการขาดช่วงของการส่งวัสดุเนื่องจากเหตุการณ์ภายนอกซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะภูมิอากาศหรือจากปัจจัยที่ไม่อาจทำนายได้

6.1ข(2) กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของสถาบันควรสนับสนุนกระบวนการสร้างคุณค่า อาจเป็นการสนับสนุนผู้นำและบุคลากรอื่น ๆ ในสถาบัน ซึ่งทำหน้าที่ออกแบบและดำเนินการตามหลักสูตรและบริการ ปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ายุติการอื่น บริหารด้านธุรกิจและบริหารองค์การ

6.1ข(3) สถาบันอาจใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินการของกระบวนการและลดความแปรปรวน เช่น ระบบ Lean, Six sigma, ระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO แนวทาง PDCA ศาสตร์การตัดสินใจ หรือเครื่องมือปรับปรุงกระบวนการอื่น ๆ แนวทางเหล่านี้ อาจเป็นส่วนหนึ่งของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการตามที่สถาบันระบุไว้ในโครงสร้างองค์การข้อ P2(ค)

6.1 ค กระบวนการจัดการนวัตกรรมควรใช้ประโยชน์จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้ใน 2.1ก(2)

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ : สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีประสิทธิผล และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สถาบันควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- ๑ พิจารณารอบเวลาการทำงาน การเพิ่มผลผลิตและปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมาใช้ในกระบวนการทำงานอย่างไร
- ๑ ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ
- ๑ ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (*)
- ๑ สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุน กับความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สถาบันมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

- ๑ การคัดเลือกผู้ส่งมอบ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนอง ต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ๑ วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- ๑ ให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง
- ๑ จัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

ระบบความปลอดภัยของสถาบันได้ครอบคลุมตั้งแต่การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ และการกู้คืน สู่สภาพเดิมอย่างไร ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินของสถาบัน ได้นำเอาเรื่องที่ต้องพึ่งพาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมาพิจารณาอย่างไร

หมายเหตุ

6.2ข การทำให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบจะสามารถตอบสนองความต้องการด้านปฏิบัติการและสนับสนุนผลการดำเนินงาน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น อาจเกี่ยวข้องกับการเป็นคู่ความร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

6.2ข รายงานป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบควรเป็นการสื่อสารสองทิศทาง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบได้สื่อถึงความต้องการที่อยากได้จากสถาบัน

6.2ค(2) ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินอาจเกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ สาธารณูปโภค ความปลอดภัย หรือภาวะฉุกเฉินทั้งในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศ ขอบข่ายของการเตรียมภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินขึ้นกับสภาพแวดล้อมของสถาบันและการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติการ ระดับการยอมรับความเสี่ยงแปรเปลี่ยนตามธรรมชาติของหลักสูตร บริการ ห่วงโซ่อุปทาน และความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศอาจรวมการหยุดชะงักของระบบปฏิบัติการที่เกิดขึ้น

7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

ในหมวดของผลลัพธ์นี้เป็นการอธิบายว่า สถาบันมีผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านอย่างไร เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด หมวดนี้ถ้ามถึง ระดับผลการดำเนินการที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งและสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรและบริการในลักษณะเดียวกัน

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน) [ผลลัพธ์]

เป็นการสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ให้รวมผลลัพธ์ของกระบวนการที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจหลักของสถาบัน และที่มีผลกระทบต่อระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และกระบวนการตอบสนองลูกค้ากลุ่มอื่น

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของกระบวนการต่างๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ดังกล่าวเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และสถาบันอื่นๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญคืออะไร ทั้งนี้ ให้รวมถึงผลลัพธ์ด้านผลผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่นๆ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ ผลลัพธ์ดังกล่าวเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และสถาบันอื่นๆ ที่มีกระบวนการคล้ายคลึงกัน ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างกระบวนการชนิดต่างๆ (*)

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ผลลัพธ์การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคืออะไร

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญด้านประสิทธิผลของการเตรียมพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามที่ตั้งหรือกระบวนการชนิดต่างๆ (*)

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานรวมทั้งผลลัพธ์ที่ช่วยส่งเสริมให้ผลการดำเนินการของสถาบันดีขึ้นคืออะไร

หมายเหตุ

7.1 ผลลัพธ์ควรให้สารสนเทศสำคัญเพื่อการวิเคราะห์และการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบัน (หัวข้อ 4.1) แสดงให้เห็นถึงการใช้ความรู้ของสถาบัน (หัวข้อ 4.2) และปูทางไปสู่ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน (หัวข้อ 7.2) และด้านงบประมาณด้านงบประมาณ การเงินและตลาด (หัวข้อ 7.5) ทั้งนี้ไม่มีการเกี่ยวเนื่องกันโดยตรง (หนึ่งต่อหนึ่ง) ระหว่างหัวข้อต่างๆ ของผลลัพธ์กับหมวด 1-6 ควรพิจารณาผลลัพธ์ อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ในแต่ละหัวข้อมักเป็นผลจากกระบวนการที่ดำเนินการในหมวดต่างๆ มากกว่าหนึ่งหมวด

7.1ก ผลลัพธ์ที่รายงานควรรวมตัววัดที่สำคัญ ที่บังคับใช้โดยผู้ให้ทุนและที่ต้องแจ้งต่อสาธารณะ และ/หรือ ถูกบังคับใช้โดยผู้ประเมินหรือหน่วยงานที่กำกับ เช่น สถาบันรับรองโดยวิชาชีพหรือหน่วยงาน ที่กำกับในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการบริการลูกค้า ควรเกี่ยวเนื่องกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่ระบุไว้ใน P.1ข(2) ซึ่งเป็นสารสนเทศ ที่ได้จากการรวบรวมผ่านกระบวนการใน หมวด 3 ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ต่างๆ ควรพิจารณา

ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ดังตัวอย่างที่ให้ไว้ในหมายเหตุข้อ P.1ข(2) และ 3.2ก

7.1ข ผลลัพธ์ควรพิจารณาข้อกำหนดหลักของการปฏิบัติการตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และในหมวด 6

7.1ข ตัววัดและตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมของประสิทธิผลกระบวนการอาจารย์เรื่องดังต่อไปนี้ ผลการตรวจติดตาม จำนวนและผลลัพธ์ของนวัตกรรมของหลักสูตร บริการ และการสร้างนวัตกรรมในระบบงาน ผลลัพธ์จากการปรับปรุงงานภายในให้ดีขึ้น และการจัดกลุ่มงานใหม่ การลดของเสีย การปรับเปลี่ยนสัดส่วนการบังคับบัญชา การรายงานปฏิบัติการของการบริหารความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ระยะเวลารวมผลในการซ่อมฉุกเฉินและผลลัพธ์ของการซ่อมย้ายที่ทำงานหรือซ่อมแผนฉุกเฉิน

7.1ค ข้อกำหนดนี้ไม่ได้ถามถึงระดับและแนวโน้ม ก็เพราะว่าผลลัพธ์ด้านห่วงโซ่อุปทาน บางด้านอาจเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ หรือไม่สามารถแสดงเป็นแนวโน้ม ตัวอย่างสำหรับผู้ส่งมอบ เช่น ชั่วโมงการอบรมในหลักสูตร บริการ หรือกระบวนการใหม่ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวนชั่วโมงในการตรวจสอบซึ่งแปรผันตามประสบการณ์ของผู้ส่งมอบหรือตามข้อกำหนดของการจัดซื้อจัดจ้าง หรือความร่วมมือในการพัฒนาหลักสูตรหรือกระบวนการ อย่างไรก็ตามสถาบันควรรายงานระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ที่เป็นตัวเลขและสามารถพัฒนาให้เกิดแนวโน้มได้ (*)

7.1ค ตัววัดและตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมของผลการดำเนินการของห่วงโซ่อุปทานอาจารย์รวมถึงการตรวจติดตามผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ การส่งมอบแบบทันเวลาพอดี และผลการยอมรับของหลักสูตร บริการและกระบวนการที่ดำเนินการโดยภายนอก ตัววัดและตัวบ่งชี้ที่ช่วยเสริมให้การดำเนินการของสถาบันดีขึ้น อาจารย์ถึงตัววัดด้านการปรับปรุงการบริการของผู้ส่งมอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]
ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน รวมทั้งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ของสถาบันกับระดับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นของคู่แข่งและสถาบันอื่นที่จัดหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่น ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่นเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาที่ผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน (*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่น และส่วนตลาด (*)

หมายเหตุ

7.2 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและการสร้างความสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่น ที่รายงานไว้ในหัวข้อนี้ควรสัมพันธ์กับกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การ [P 1ข(2)] และควรสัมพันธ์กับวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าและวิธีการประเมินที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อ 3.1

7.2ก(1) ตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรและบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่นที่มีต่อคู่แข่งและองค์การอื่นๆ ที่สามารถเทียบกันได้ อาจรวมถึงข้อมูลและสารสนเทศจากผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรมอื่น ลูกค้าของคู่แข่ง และองค์การอิสระอื่นๆ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) อัตราากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรคืออะไร

ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ รวมถึงจำนวนของบุคลากร และทักษะที่เหมาะสม

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งรวมถึงทักษะที่จำเป็น และจำนวนบุคลากรที่มีในแต่ละระดับ ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากร ตามกลุ่ม ประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

(2) บรรยากาศการทำงาน

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพของบุคลากร ความปลอดภัย ความมั่นคง รวมทั้งการให้บริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรเป็นอย่างไร (*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากร ตามกลุ่ม ประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

(3) ความผูกพันของบุคลากร**ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรคืออะไร**

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากร ตามกลุ่ม ประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

(4) การพัฒนาบุคลากร**ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำคืออะไร**

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากร ตามกลุ่ม ประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

หมายเหตุ

7.3 ผลลัพธ์ที่รายงานในหัวข้อนี้ ควรจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่รายงานไว้ในหมวด 5 และควรตอบสนองต่อข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญตามที่อธิบายไว้ในหมวด 6 และต่อแผนปฏิบัติการและแผนด้านทรัพยากรบุคคล ตามที่ตอบไว้ในหัวข้อ 2.2

7.3 สำหรับสถาบันที่ต้องใช้อาสาสมัคร ควรรายงานผลลัพธ์ของกลุ่มบุคลากรที่เป็นอาสาสมัครด้วย (*)

7.3ก(3) ในการตอบควรรวมถึงตัววัดและตัวบ่งชี้ตามที่ได้ระบุไว้ในหัวข้อ 5.2 ก.(3) ดูคำอธิบายเพิ่มเติมของหัวข้อนี้ได้ที่หน้า 133-134

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การของผู้บริหารระดับสูงและการกำกับดูแลมีอะไรบ้าง (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการนำองค์การที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแล รวมทั้งภาระรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบ ต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) การนำองค์การ

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มสำหรับตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงถึงการที่ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง และมุ่งเน้นการปฏิบัติ ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงาน กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

(2) การกำกับดูแล

ผลลัพธ์ด้านภาวะรับผิดชอบของการกำกับดูแลคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแล และภาวะรับผิดชอบ ด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก (*)

(3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐานคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการปฏิบัติตามและทำให้ดีกว่าระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐาน ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงานอย่างไร (*)

(4) จริยธรรม

ผลลัพธ์ด้านประพฤติกฎปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และต่อระบบการกำกับดูแลของสถาบัน ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงานอย่างไร (*)

(5) สังคม

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการบรรลุผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันและแผนปฏิบัติการคืออะไร

ผลลัพธ์ของความสำเร็จตามตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการ บรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันคืออะไร ผลลัพธ์ด้านการสร้างและเสริมสมรรถนะหลักของสถาบันให้มีความแข็งแกร่งขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยงที่นำลงทุน คืออะไร

หมายเหตุ

7.4 ข้อกำหนดส่วนใหญ่ของหัวข้อนี้ไม่ถามถึงระดับและแนวโน้ม ก็เพราะว่าผลลัพธ์ที่สำคัญบางตัว อาจเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ หรือไม่สามารถแสดงเป็นแนวโน้ม ตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ด้านความเสี่ยงที่นำลงทุน และภาวะรับผิดชอบด้านการกำกับดูแล สำหรับผลลัพธ์ดังกล่าว คำอธิบายเชิงคุณภาพอาจสื่อความหมายได้ดีกว่าการแสดงระดับและแนวโน้ม อย่างไรก็ตามสถาบันควรรายงานระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ที่เป็นตัวเลขและสามารถพัฒนาให้เกิดแนวโน้มได้ (*)

7.4ก(1) คำตอบควรสัมพันธ์กับกระบวนการสื่อสารที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.1

7.4ก(2) คำตอบอาจรวมถึงประเด็นต่างๆ ในรายงานทางการเงินและความเสี่ยง คำแนะนำ ที่สำคัญๆ ของผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก และการตอบสนองของผู้บริหารในเรื่องดังกล่าว

7.4ก(3) ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และการรับรองมาตรฐาน ควรสัมพันธ์กับกระบวนการและตัววัดที่ระบุไว้ในข้อ 1.2ข ผลลัพธ์ด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร (ตัวอย่างเช่น การรายงาน การเกิดอุบัติเหตุในงาน) ควรรายงานไว้ในข้อ 7.1ข(2) และ 7.3ก(2)

7.4ก(4) ตัวอย่างตัววัดของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ดูหมายเหตุสำหรับข้อ 1.2ข(2)

7.4ก(5) คำตอบควรสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคม ตามที่ระบุไว้ในข้อ 1.2ข(1) และ 1.2ค(1) รวมถึงการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อ 1.2ค(2) ตัววัดการสนับสนุนให้เกิดความผาสุกของสังคม อาจรวมถึงการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานหมุนเวียน การหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ใหม่ การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก (carbon footprint) การลดของเสียและนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์และทางเลือกอื่นสำหรับการอนุรักษ์ทรัพยากร (เช่น เพิ่มการประชุมทางไกลแบบภาพและเสียง)

7.4ข ตัววัดหรือตัวบ่งชี้แสดงถึงความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ควรมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่ระบุไว้ในข้อ 2.1ข(1) และตัววัดผลการดำเนินการและผลที่คาดการณ์ไว้ของแผนปฏิบัติการที่ระบุไว้ในข้อ 2.2ก(5) และ 2.2ข ตามลำดับ ดูคำอธิบายเพิ่มเติมของหัวข้อนี้ได้ที่หน้า 134

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดของสถาบันเป็นอย่างไร (90 คะแนน) [ผลลัพธ์]

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสถาบัน

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน รวมถึงตัววัดเชิงรวม (Aggregate measures) ของการควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงิน (Financial viability) หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ (Budgetary performance) (*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาดคืออะไร

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดรวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาดและการเจาะตลาดใหม่ (*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

หมายเหตุ

7.5ก(1) ตัววัดอาจรวมสภาพคล่องปริมาณเงินที่มีใช้ ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ กระแสเงินสด การจัดอันดับพันธบัตร ค่าใช้จ่ายของการเรียนการสอนและการบริหารทั่วไปต่อหัวผู้เรียนหรือเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายทั้งหมด เงินทุนสำรองและกองทุน ระดับค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมต่างๆ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยกิต จำนวนทุนการศึกษาต่อปี ต้นทุนการดำเนินการเมื่อเทียบกับงบประมาณ รายจ่ายต่อหลักสูตรคิดเป็นร้อยละของงบประมาณ งบประมาณที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในแต่ละปี ทรัพยากรเพื่อการศึกษาซึ่งผันมาจากด้านอื่นๆ จำนวนทุนการศึกษาที่เพิ่มขึ้น ตัววัดต้องเกี่ยวข้องกับตัววัดด้านการเงินที่สถาบันรายงานไว้ในข้อ 4.1ก(1) และแนวทางการบริหารการเงินตามที่ได้รายงานไว้ในหัวข้อ 2.2

ระบบการให้คะแนน (เพื่อการประเมินระดับพัฒนาการ)

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อ และการให้ข้อม ลป้อนกลับแก่สถาบัน จะขึ้นอยู่กับการประเมินใน 2 มิติ คือกระบวนการ (หมวด 1-6) และผลลัพธ์ (หมวด 7)

ในการประเมินระดับพัฒนาการตามแนวทางที่ตอบไว้ ให้พิจารณาถึงสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับข้อกำหนดของหัวข้อและแนวทางการให้คะแนน (หน้า 57-58) ดังนี้

- ๑ ปัจจัยหลักด้านธุรกิจซึ่งนำเสนอไว้ในโครงสร้างองค์การ
- ๑ ระดับพัฒนาการของแนวทางต่าง ๆ ความครอบคลุมของการไปสู่การปฏิบัติ ความเข้มแข็งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการปรับปรุง รวมทั้งของผลลัพธ์ที่นำเสนอ

มิติการให้คะแนน

กระบวนการ

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในหมวด 1-6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินกระบวนการได้แก่ A (Approach) – แนวทาง D (Deployment) – การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L (Learning) – การเรียนรู้ และ I (Integration) – การบูรณาการ การรายงาน ป้อนกลับตามแนวทาง EdPEx สะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ การให้คะแนนหัวข้อในหมวด 1-6 เป็นผลรวมซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม โดยคำนึงถึงปัจจัย ทั้ง 4 ด้านของกระบวนการ (ADLI)

A (Approach) – “แนวทาง” หมายถึง

- ๑ วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ๑ ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการของสถาบัน
- ๑ ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- ๑ การที่แนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำได้เพียงใด และการที่แนวทางนั้นอาศัยข้อมูลและสารสนเทศ ที่เชื่อถือได้เพียงใด (ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

D (Deployment) – “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- ๑ การใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญ ต่อสถาบัน
- ๑ การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา
- ๑ การใช้แนวทางในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

L (Learning) – “การเรียนรู้” หมายถึง

- ๑ การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบของการประเมินและการปรับปรุง
- ๑ การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางอย่างก้าวกระโดด ผ่านการสร้างนวัตกรรม
- ๑ การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน

I (Integration) – “การบูรณาการ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- ๑ แนวทางที่ใช้สอดคล้องกับความต้องการของสถาบันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในหมวด 1 ถึง หมวด 6
- ๑ การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน
- ๑ การที่แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการมีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับสถาบัน

ในการประเมินให้คะแนนหัวข้อหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) พึงระลึกไว้เสมอว่า แนวทางการนำไปสู่การปฏิบัติ การเรียนรู้ และบูรณาการ มีความเชื่อมโยงกัน การอธิบายเกี่ยวกับแนวทางต้องระบุ ถึงการนำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของหัวข้อและของสถาบัน เมื่อกระบวนการมีพัฒนาการมากขึ้น คำอธิบายควรครอบคลุมถึงวัฏจักรของการเรียนรู้ (ไปจนถึงการสร้างนวัตกรรม) ทั้งนี้ รวมถึงการบูรณาการกับกระบวนการ และหน่วยงานอื่นๆ

ผลลัพธ์

“ผลลัพธ์” หมายถึงผลผลิตและผลลัพธ์ของสถาบัน ในการบรรลุตามข้อกำหนดในหัวข้อ 7.1 ถึง 7.6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ L (Level) – ระดับ T (Trends) – แนวโน้ม C (Comparisons) – การเปรียบเทียบ และ I (Integration) – การบูรณาการ การให้คะแนนหัวข้อในหมวด 7 เป็นผลรวมซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม โดยคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้านของผลลัพธ์

L (Level) – “ระดับ” หมายถึง

๑ ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยใช้มาตรวัดที่นำมาใช้ประโยชน์ได้ (meaningful measurement scales)

T (Trends) – “แนวโน้ม” หมายถึง

- ๑ อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือผลการดำเนินการที่ต่อเนื่อง (เช่น ความลาดชันของจุดที่แสดงข้อมูลบนแกนของเวลา)
- ๑ ความครอบคลุมของผลการดำเนินการ (เช่น ความครอบคลุมของการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ)

C (Comparisons) – “การเปรียบเทียบ” หมายถึง

- ๑ ผลการดำเนินการของสถาบันโดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันที่คล้ายคลึงกัน
- ๑ ผลการดำเนินการของสถาบันเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง หรือกับองค์การชั้นนำ

I (Integration) – “การบูรณาการ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

๑ ตัววัดต่าง ๆ (จำแนกประเภท) ด้านลูกค้า หลักสูตรและบริการ ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ (ในหมวด 1 ถึงหมวด 6)

- ๑ ผลลัพธ์รวมถึงตัวชี้วัดที่เชื่อถือได้สำหรับผลการดำเนินการที่เชื่อถือได้
- ๑ ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับสถาบัน

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	<p>A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน</p> <p>D: ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย</p> <p>L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา</p> <p>I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ</p>
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<p>A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น</p> <p>L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นๆ</p> <p>I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา</p>
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<p>A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น</p> <p>L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ</p>
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<p>A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน</p> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และเกณฑ์หมวดอื่น ๆ</p>
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<p>A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ</p>

คะแนน	คำอธิบาย
	<p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์การ</p> <p>I : แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ</p>
90%, 95% หรือ 100%	<p>A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน</p> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์การผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์การในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน</p> <p>I : แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ</p>
0% หรือ5%	<p>Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้</p> <p>T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I : ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
10%,15%, 20% หรือ25%	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I : มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
30%, 35%, 40%หรือ 45%	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี</p> <p>C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของ</p>

คะแนน	คำอธิบาย
	สถาบัน
50%,55%, 60% หรือ 65%	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง</p> <p>I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ</p>
70%,75%, 80% หรือ 85%	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก</p> <p>I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>
90%, 95% หรือ 100%	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง</p> <p>I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>

แนวทางการใช้เกณฑ์ EdPEX

แนวทางต่อไปนี้จะช่วยให้สถาบัน สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดทั้ง 17 หัวข้อในเกณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ให้คิด ระบบการให้คะแนนรวมทั้งแนวทางการประเมิน (หน้า 57-58) ซึ่งอธิบายการตรวจประเมินผลการวิเคราะห์ตนเอง และการบรรลุผลการดำเนินการของสถาบัน

ขั้นตอนแรก

1. เรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์

ให้ทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ กับเนื้อหาในส่วนต่างๆ ซึ่งให้ภาพทั้งหมดเกี่ยวกับเกณฑ์นี้ ดังต่อไปนี้ :

- ๑ เนื้อหารายละเอียดของเกณฑ์ EdPEx ตั้งแต่หมวด 1-7 (ในหน้า 5-43)
- ๑ ระบบการให้คะแนน (ในหน้า 57-58)
- ๑ อภิธานศัพท์ (ในหน้า 80-101)
- ๑ คำอธิบายเพิ่มเติมรายหมวดและหัวข้อต่างๆ (ในภาคผนวก หน้า 102-134)

2. รู้วิธีอ่านเกณฑ์และวิธีการตอบสนองต่อข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ

ให้ทำความเข้าใจโครงสร้างของเกณฑ์ EdPEx (ดูรูปในหน้า 2) เนื้อหาเกณฑ์ในทุกหมวดแบ่งออกเป็นหัวข้อ (ได้แก่ 1.1, 1.2 ฯลฯ) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินการในแต่ละหมวด ภายใต้หัวข้อจะมีข้อกำหนดโดยรวมซึ่งเป็นข้อคำถามที่ขยายข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ในหัวข้อนั้น ๆ ในลำดับถัดไปจะเป็นข้อคำถามต่างๆ จัดเป็นหมวดหมู่ภายใต้ประเด็นเพื่อพิจารณา

ในการตอบสนองต่อข้อคำถาม ให้พิจารณาคำถามในข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirement) หากสถาบันยังค้นพบว่า มีข้อคำถามที่ยังไม่สามารถตอบได้ครบถ้วนในระดับนี้ ก็สามารถนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการ หากต้องการเข้าใจความหมายของเกณฑ์ลึกซึ้งยิ่งขึ้น อาจทำได้โดยอ่านคำถามย่อยๆ ที่อยู่ภายใต้ประเด็นเพื่อพิจารณาและหมายเหตุ

สถาบันควรเข้าใจว่าคำถามต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อช่วยให้สถาบันใช้สารสนเทศที่มีอยู่ดำเนินการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ และตอบสนองต่อความต้องการของเกณฑ์ได้

หากสถาบันมีระบบที่มีประสิทธิผลและสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมได้ ก็สามารถพยายามตอบสนองต่อคำถามของข้อกำหนดต่าง ๆ ต่อไป ซึ่งคำถามต่าง ๆ ช่วยชี้แนะให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ว่าต้องการสารสนเทศอะไรบ้าง **ทั้งนี้ไม่ควรตอบคำถามแต่ละข้อแยกจากกัน โดยไม่เห็นความเชื่อมโยงของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามในแต่ละข้อ**

3. อ่านแนวทางการประเมินให้เข้าใจ

ในการตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อต่างๆ สถาบันต้องพิจารณาทั้งข้อกำหนดของเกณฑ์และแนวทางการประเมินซึ่งอยู่ในรูปแบบของคะแนน ทั้งนี้เพราะแนวทางการประเมินนั้นนอกจากจะเสริมความเข้าใจในข้อกำหนดของหัวข้อกระบวนการ (หมวด 1-6) แล้ว ยังสะท้อนให้เห็นระดับพัฒนาการของแนวทาง ความครอบคลุมของการนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ ระดับของการเรียนรู้และการบูรณาการกับองค์ประกอบอื่นๆ ในระบบการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน

ในทำนองเดียวกันเพื่อเสริมข้อกำหนดในหัวข้อผลลัพธ์ (หมวด 7) แนวทางการประเมินผลลัพธ์ยังเน้นถึงระดับผลการดำเนินการในปัจจุบัน ความสำคัญของแนวโน้มของผลลัพธ์ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เกี่ยวข้อง การบูรณาการกับองค์ประกอบสำคัญในระบบการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน และความเข้มแข็งของการกระบวนการปรับปรุง

ในการประเมินตนเอง สถาบันควรอ่านคำอธิบายของการให้คะแนนในแต่ละระดับโดยองค์รวม และเลือกแถบคะแนน (Band) ที่เหมาะสมกับระดับพัฒนาการของสถาบันในหัวข้อนั้นโดยรวม โดยไม่ใช้ค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็น และไม่จำเป็นต้องตัดสินโดยใช้คะแนนเพียงค่าเดียว

4. ทำความเข้าใจกับความหมายของคำสำคัญๆ ที่ใช้ในเกณฑ์

คำศัพท์หลายคำที่ใช้ในเกณฑ์ อาจมีความหมายไม่ตรงกับความหมายที่ใช้อยู่ในสถาบันของท่าน คำศัพท์ดังกล่าวจะมีคำอธิบายขยายความไว้ใน “อภิธานศัพท์” ในหน้า 80-101 การทำความเข้าใจ กับคำสำคัญเหล่านี้จะช่วยให้สถาบันสามารถประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง และสื่อให้ผู้ประเมินเข้าใจกระบวนการและผลลัพธ์ของสถาบัน และเพื่อใช้ในการวางแผนการปรับปรุง

5. เริ่มต้นด้วยการจัดทำโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร (หน้า 5-9) เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุด โครงสร้างองค์กรจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้แก่ สถาบันที่ใช้เกณฑ์ในการตรวจประเมินตนเอง ผู้เตรียมรายงานเพื่อขอรับการประเมินหรือผู้ประเมินรายงานให้เข้าใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุดต่อการอยู่รอด พันธกิจ และผลการดำเนินงานของสถาบัน

แนวทางในการตอบคำถามในหัวข้อกระบวนการ

แม้ว่าเกณฑ์ EdPEx จะมุ่งเน้นในด้านผลการดำเนินการสำคัญๆ ของสถาบัน แต่ลำพังผลลัพธ์เพียงอย่างเดียวให้คุณค่าทางด้านการวินิจฉัยองค์การน้อยมาก ตัวอย่างเช่น หากสถาบันมีผลการดำเนินการบางเรื่องที่ไม่ดีหรือมีอัตราการปรับปรุงที่ต่ำกว่าของคู่แข่งหรือสถาบันอื่นที่เทียบกันได้ สถาบันต้องเข้าใจถึงสาเหตุว่าเพราะอะไร และควรดำเนินการอย่างไรเพื่อเร่งการปรับปรุงให้ดีขึ้น

คำตอบของหัวข้อกระบวนการ (หมวด 1-6) ช่วยให้สถาบันหรือผู้ประเมินรายงานของสถาบันสามารถวินิจฉัยกระบวนการที่มีความสำคัญที่สุดกับสถาบัน (ที่ส่งผลกระทบต่อปรับปรุงการดำเนินการมากที่สุด และมีผลต่อผลลัพธ์และการดำเนินการที่สำคัญ) เนื้อหาและความสมบูรณ์ของคำตอบในแต่ละหัวข้อ มีผลอย่างยิ่งต่อการวินิจฉัยและคุณภาพของข้อมูลป้อนกลับ ดังนั้น สถาบันจึงควรตอบหัวข้อต่างๆ โดยเน้นสารสนเทศของกระบวนการสำคัญเป็นหลัก ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. เข้าใจความหมายของคำว่า “อย่างไร”

หัวข้อกระบวนการประกอบด้วยคำถามที่ใช้คำว่า “อย่างไร” สถาบันควรตอบคำถามดังกล่าวด้วยการนำเสนอสารสนเทศของกระบวนการสำคัญที่แสดงถึงแนวทาง การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การเรียนรู้และการบูรณาการ (ดูระบบการประเมินในหน้า 51 ประกอบ) คำตอบที่ขาดสารสนเทศดังกล่าว หรือให้เพียงแค่ว่าตัวอย่างจะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม “สารสนเทศผิวเผิน” ดังระบุในแนวทางการประเมิน

- แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบ

แนวทางที่เป็นระบบจะสามารถนำไปทำซ้ำได้ และใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ หรืออีกนัยหนึ่งคือ แนวทางจะเป็นระบบได้ถ้าสามารถประเมิน ปรับปรุง มีนวัตกรรมและแบ่งปันความรู้ จนนำไปสู่การพัฒนาอย่างสมบูรณ์ขึ้น

- แสดงให้เห็นว่ามีถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

ในการตอบคำถาม ควรสรุปให้เห็นว่าได้มีการนำแนวทางไปใช้ในหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน

- แสดงหลักฐานให้เห็นว่ามีการเรียนรู้

แสดงหลักฐานว่ามีวงจรการประเมินผลและการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ รวมถึงศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่ามีการแบ่งปันการปรับปรุงกระบวนการกับหน่วยงานภายในอื่นๆ ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ระดับสถาบัน

- แสดงให้เห็นว่ามีการบูรณาการ

การบูรณาการเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องและความกลมกลืนของกระบวนการ แผน วัตถุประสงค์ กิจกรรม และผลลัพธ์ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน การแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องในหัวข้อกระบวนการ และตัววัดที่สัมพันธ์กันในหัวข้อผลลัพธ์ จะช่วยให้สถาบันมีผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ความสอดคล้องสามารถแสดงได้ 4 ด้าน ดังนี้

- ๑ โครงร่างองค์กรควรระบุเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบันไว้ให้ชัดเจน
- ๑ ในหมวดกลยุทธ์ (หมวด 2) ซึ่งรวมถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และสมรรถนะหลัก เน้นสิ่งที่สถาบันให้ความสำคัญที่สุด และอธิบายวิธีการที่นำแผน กลยุทธ์ไปปฏิบัติ
- ๑ ในการอธิบายการวิเคราะห์และทบทวนระดับสถาบัน (หัวข้อที่ 4.1) แสดงให้เห็นถึงวิธีที่สถาบันวิเคราะห์และทบทวนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการ เพื่อเป็นพื้นฐานในการจัดลำดับความสำคัญ
- ๑ ในหมวดกลยุทธ์ (หมวด 2) และการปฏิบัติการ (หมวด 6) เน้นระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญต่อผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

2. เข้าใจความหมายของคำว่า “อะไร”

คำถามที่ใช้คำว่า “อะไร” ในหัวข้อกระบวนการมีอยู่สองลักษณะ ลักษณะแรกเป็นการถามหาสารสนเทศพื้นฐานของกระบวนการหลักๆ และวิธีการดำเนินงาน แม้ว่าการระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนจะมีประโยชน์ แต่การขาดรายละเอียดว่ากระบวนการทำงานได้อย่างไรก็อาจไม่สามารถวินิจฉัยหรือให้ข้อมูลป้อนกลับได้

ลักษณะที่สองเป็นการถามหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผล แผน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัวชี้วัดที่สำคัญๆ ของสถาบัน คำถามในลักษณะนี้เป็นตัวกำหนดให้สถาบันแสดงความสอดคล้องและการบูรณาการของระบบการจัดการผลการดำเนินการของตนเองได้ ตัวอย่างเช่น เมื่อสถาบันระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้อย่างไร แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการรวมทั้งผลลัพธ์บางเรื่อง ที่นำเสนอไว้ในหมวด 7 ก็ต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้ด้วย

แนวทางในการตอบหัวข้อผลลัพธ์

1. ให้ความสำคัญผลการดำเนินการที่สำคัญที่สุดของสถาบัน

การรายงานผลลัพธ์ควรครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของสถาบันที่เน้นไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหมวดการนำองค์กร หมวดการวางแผนกลยุทธ์ หมวดการมุ่งเน้นลูกค้า หมวดการมุ่งเน้นบุคลากรและหมวดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

2. รายงานระดับ แนวโน้มและการเปรียบเทียบผลลัพธ์และแสดงให้เห็นว่ามีการบูรณาการ

- รายงานระดับของผลการดำเนินการ โดยใช้มาตรวัดที่นำมาใช้ประโยชน์ได้
- รายงานแนวโน้ม เพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์ อัตราการเปลี่ยนแปลง และขอบเขตของการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติโดยทั่วไปแล้วควรมีข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด เพื่อให้เห็นแนวโน้ม

ชัดเจน ทั้งนี้ควรแสดงผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงในอดีตและปัจจุบัน โดยไม่ใช่ผลการดำเนินการที่เป็นค่าคาดการณ์ในอนาคต

ไม่มีการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำสำหรับข้อมูลแนวโน้ม ช่วงเวลาที่ใช้ควรเหมาะสมกับตัววัด แต่ละตัวที่ได้รายงานไว้ สำหรับผลลัพธ์บางอย่าง แนวโน้มอาจจะนานถึง 5 ปีหรือกว่านั้นหรือต่ำกว่า 1 ปีก็ได้ ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ประโยชน์ สำหรับผลลัพธ์ที่มีความสำคัญรวมทั้งข้อมูลใหม่ด้วย แม้ว่า จะยังไม่สามารถแสดงแนวโน้มได้อย่างชัดเจน อธิบายแนวโน้มที่แสดงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งที่ดีและไม่ดี

-รายงานการเปรียบเทียบ เพื่อแสดงว่าผลลัพธ์ของสถาบันเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับผลลัพธ์ของสถาบันอื่นที่เหมาะสม

-รายงานการบูรณาการ โดยรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดพร้อมการจำแนกอย่างเหมาะสม(ตัวอย่างเช่น ตามกลุ่มของผู้เรียนหรือกลุ่มลูกค้าอื่นที่สำคัญ บุคลากร กระบวนการ และกลุ่มหลักสูตรและบริการ)

ตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ

1. อ้างอิงหัวข้ออื่นตามความเหมาะสม

คำตอบในแต่ละหัวข้อควรมีความสมบูรณ์ในตัวเองให้มากที่สุด และคำตอบต่างหัวข้อก็ควรสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วย ดังนั้นจึงเป็นการเหมาะสมที่จะอ้างอิงถึงคำตอบในหัวข้ออื่นแทนการกล่าวซ้ำ ในกรณีดังกล่าวสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการสำคัญ จึงควรระบุไว้กำกับหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรง ตัวอย่างเช่น ควรอธิบายรายละเอียดของระบบการพัฒนาบุคลากรและระบบการเรียนรู้ในหัวข้อ 5.2 เมื่อมีการกล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ในที่อื่นๆ อีกในรายงานก็ควรอ้างอิงว่าได้ อธิบายไว้แล้วในหัวข้อ 5.2 โดยไม่ต้องให้รายละเอียดซ้ำ

2. ใช้รูปแบบที่กระชับ

ควรเขียนรายงานโดยใช้ประโยชน์จากเนื้อที่บนกระดาษให้ได้มากที่สุด อาจใช้ แผนภูมิ ตาราง และสัญลักษณ์นำหัวข้อ เพื่อนำเสนอสารสนเทศได้อย่างกะทัดรัดการจำกัดจำนวนหน้าเป็นความตั้งใจที่จะบีบให้สถาบันพิจารณาว่าสิ่งใดที่สำคัญที่สุดในการบริหารสถาบันและในการรายงานผลลัพธ์

3. การใช้กราฟและตาราง

ควรใช้กราฟและตาราง เพื่อรายงานผลลัพธ์จำนวนมากอย่างกระชับการแสดงผลลัพธ์ในช่วงเวลาระยะยาว หรือเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ ควร “ปรับให้เป็นฐานเดียวกัน” (ได้แก่ การนำเสนอเมื่อมีปัจจัยด้านขนาดมาเกี่ยวข้อง เช่น การรายงานเป็นสัดส่วน) ตัวอย่างเช่น การรายงานแนวโน้มด้านความปลอดภัย ในแง่ของจำนวนวันทำงานที่สูญเสียไปเนื่องจากอุบัติเหตุต่อบุคลากร 100 คนอาจมีความหมาย ที่ดีกว่าการรายงานเป็นจำนวนวันทำงานที่สูญเสียไปทั้งหมด หากจำนวนบุคลากรมีการผันแปรในช่วงเวลานั้น หรือสถาบันมีการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับสถาบันอื่นที่มีจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

กราฟด้านล่างแสดงส่วนหนึ่งของการตอบสนองต่อเกณฑ์หมวด 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ สถาบันใช้อัตราการสอบผ่านการสอบครั้งแรกเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพ เป็นตัววัดความสำเร็จที่สำคัญ

กราฟแสดงให้เห็นถึงลักษณะหลายอย่างของการรายงานผลลัพธ์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิผลได้แก่

- ๑ การระบุความหมายของทั้งสองแกนและหน่วยวัดอย่างชัดเจน
- ๑ รายงานทั้งระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ของตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ เช่น อัตราการสอบผ่านในการสอบครั้งแรก เพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพ
- ๑ รายงานผลลัพธ์ในช่วงเวลาหลายปี
- ๑ ลูกศรชี้ขึ้นแสดงว่าแนวโน้มที่สูงขึ้น ดีสำหรับตัววัดนี้
- ๑ แสดงการเปรียบเทียบอย่างเหมาะสมและชัดเจน
- ๑ สถาบันการศึกษานี้ ใช้กราฟเพียงรูปเดียวเพื่อแสดงว่ามีการติดตามอัตราการสอบผ่าน ในการสอบครั้งแรก เพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพที่สูงขึ้นทั้งในระดับภาพรวมทั้งประเทศและเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

๑ สถาบันคาดการณ์อัตราการสอบผ่านฯ ที่สูงขึ้นในทุกสถาบัน ระหว่างปีการศึกษา 2555-2556 ถึง 2558-2559 ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงอย่างฉับพลันหรืออย่างก้าวกระโดดเมื่อเทียบกับผลการดำเนินการที่ผ่านมาของสถาบัน ในรายงานควรมีข้อความอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดดังกล่าวและอาจอ้างถึงการเรียนรู้ที่สำคัญจากสถาบัน ก. ที่ใช้เป็นฐานในการคาดการณ์

การวิเคราะห์กราฟโดยคำนึงถึงแนวทางการให้คะแนนทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผลการดำเนินการและระดับพัฒนาการขององค์การดังนี้

- ๑ ระดับโดยรวมในปัจจุบันของผลการดำเนินการของสถาบันดีเลิศ โดยดูจากการเปรียบเทียบกับ และค่าเทียบเคียงระดับชาติ
 - ๑ ผลโดยรวมของสถาบันมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
 - ๑ สถาบัน ก. เป็นสถาบันที่เป็นผู้นำในปัจจุบัน - แสดงผลการดำเนินการที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่ดี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 สถาบัน ข. มีการปรับปรุงอย่างรวดเร็ว ถึงแม้ระดับของผลการดำเนินการใกล้เคียงกับสถาบันอื่นที่เปรียบเทียบกับกันได้แต่ยังต่ำกว่าสถาบัน ก.
 - ๑ สถาบัน ค. ในรายงานระบุว่า เป็นสถาบันที่เพิ่งเกิดใหม่ - กำลังเริ่มมีปัญหาเพราะคะแนนไม่สูงขึ้นแต่คาดว่าจะดีขึ้นอย่างพลิกผัน (สถาบันควรอธิบายถึงปัญหาดังกล่าวอย่างสั้นๆ)
- สถาบันคาดการณ์ว่าทุกสถาบันจะมีอัตราการสอบผ่านฯ ที่สูงขึ้น สถาบัน ค. จะยังคงตามหลังสถาบันอื่นๆ และจะเริ่มเห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในปี 2556-2557

ค่านิยมหลักและแนวคิด

ค่านิยมหลักและแนวคิดนี้ เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกในองค์การที่มีผลการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ ค่านิยมหลักและแนวคิดจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการหลักของสถาบันและกระบวนการปฏิบัติงานในภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการปฏิบัติ การให้ข้อมูลป้อนกลับ และความสำเร็้อย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์ EdPEX จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ 11 ข้อ ดังต่อไปนี้

- ๑ มุมมองเชิงระบบ
- ๑ การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
- ๑ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน

- ๑ การให้ความสำคัญกับคน
- ๑ การเรียนรู้ระดับสถาบันและความคล่องตัว
- ๑ การมุ่งเน้นความสำเร็จ
- ๑ การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- ๑ การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- ๑ ความรับผิดชอบต่อสังคม
- ๑ จริยธรรมและความโปร่งใส
- ๑ การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

มุมมองเชิงระบบ

มุมมองเชิงระบบหมายถึง การบริหารจัดการทุกภาคส่วน (องค์ประกอบ) ของสถาบันให้เป็นแบบองค์รวม เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

การบริหารจัดการเพื่อผลการดำเนินการโดยรวมที่จะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมององค์การเป็นหนึ่งระบบที่มีการปฏิบัติภารกิจที่พึ่งพาอาศัยกัน ระบบจะประสบความสำเร็จต้องอาศัยการสังเคราะห์ การมุ่ง ไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการที่มีลักษณะเฉพาะตัวในแต่ละสถาบัน การสังเคราะห์ หมายถึง การมอง ภาพรวมของสถาบัน โดยใช้คุณลักษณะที่สำคัญ ของสถาบัน รวมถึงสมรรถนะหลัก วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และระบบงาน การมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน หมายถึง การอาศัยความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่าง ๆ ในสถาบัน เพื่อให้แผนงาน กระบวนการ ตัววัด ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน การบูรณาการ หมายถึง การที่องค์ประกอบทุกภาคส่วนในระบบการบริหารจัดการของสถาบันมีการเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ เป็นหนึ่งเดียว และเป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นการต่อยอดจากการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

แนวคิดดังกล่าวข้างต้นได้แสดงในหน้า 3 ของเกณฑ์ EdPEX เมื่อสถาบันมีมุมมองเชิงระบบ ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันจะให้ความสำคัญต่อทิศทางเชิงกลยุทธ์ ต่อผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ซึ่งหมายถึงว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องใช้ผลลัพธ์ในการติดตาม ทบทวน และบริหารจัดการผลการดำเนินงาน มุมมองเชิงระบบ คือ การใช้ตัววัดตัวบ่งชี้ สมรรถนะหลัก และความรู้ของสถาบันเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ และเชื่อมโยงกลยุทธ์เหล่านั้นกับระบบงาน กระบวนการหลัก และการจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้อง เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวมและการให้ความสำคัญกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ค่านิยมและแนวคิด เกณฑ์ทั้ง 7 ข้อ และแนวทางการให้คะแนน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบและเป็นกลไกที่ทำให้เกิดการบูรณาการ

การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์

ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดวิสัยทัศน์ มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นแสดงถึง ค่านิยมของสถาบันและแนวปฏิบัติที่มีจริยธรรมให้ประจักษ์ รวมทั้งกำหนดความคาดหวังที่สูงต่อบุคลากร การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและความคาดหวังของสถาบันควรพิจารณาความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผู้นำต้องกำกับให้มีการสร้างกลยุทธ์ ระบบและวิธีการต่างๆ เพื่อสร้างองค์

ความรู้ เพิ่มขีดความสามารถ กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบ และเกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน

ค่านิยมและกลยุทธ์ที่ผู้นำกำหนดขึ้น ควรช่วยชี้นำการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของสถาบัน ผู้นำระดับสูงของสถาบันควรสร้างแรงบันดาลใจ และส่งเสริมให้บุคลากรทั้งหมดมีส่วนร่วม มีการพัฒนา และเรียนรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน จะต้องเป็นผู้กำกับดูแลการกระทำและผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูง ท้ายที่สุดคณะกรรมการชุดนี้ต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในด้านจริยธรรม การปฏิบัติการและผลการดำเนินงานทั้งของสถาบัน และของผู้นำระดับสูง

ผู้นำระดับสูง ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และเข้าร่วมในการวางแผน การสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม สื่อสาร สอนงานและสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาผู้นำในอนาคต การทบทวนผลการดำเนินงานของสถาบัน และการยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงาน การเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้นำระดับสูงสามารถเสริมสร้างเรื่องจริยธรรม ค่านิยม และความคาดหวังไปพร้อมๆ กับการสร้างภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่น และความคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์การ

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน

ท้ายที่สุดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คือผู้ตัดสินใจในเรื่องผลการดำเนินงานและคุณภาพของหลักสูตรและบริการ ดังนั้น สถาบันจึงต้องพิจารณาสิ่งที่ส่งผลต่อคุณค่าในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ องค์ประกอบและคุณลักษณะของหลักสูตรและบริการ ช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นจะติดต่อเข้าถึง และสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ พฤติกรรมเหล่านี้จะช่วยนำไปสู่การได้ผู้เรียนและลูกค้าสร้างความพึงพอใจ ความชอบและความจงรักภักดี การกล่าวถึงในทางที่ดี และผลในท้ายที่สุด คือ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนมีทั้งองค์ประกอบที่เป็นปัจจุบันและอนาคต ความเข้าใจความปรารถนาของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบันและการคาดคะเนถึงความปรารถนาของผู้เรียนและตลาดในอนาคต

ตลอดช่วงเวลาที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีความเกี่ยวข้องกับสถาบัน มีหลายปัจจัยที่อาจส่งผล ต่อการรับรู้ถึงคุณค่าและความพึงพอใจ ซึ่งรวมถึงวิธีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และความจงรักภักดี

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน จึงมีความหมายมากกว่าเพียงการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการเรียน การผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ หรือลดความจำเป็นที่ต้องแก้ไขให้ถูกต้อง ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผล ต่อมุมมองที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีต่อสถาบัน ดังนั้นจึงเป็นส่วนที่สำคัญของความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน นอกจากนี้ความสำเร็จของสถาบันในการตอบสนองต่อผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้า ขอร้องเรียน หรือความผิดพลาดในขั้นตอนการบริการ จึงมีความสำคัญยิ่งต่อการรักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นไว้กับสถาบัน และสร้างความผูกพันในระยะยาว

สถาบันที่มุ่งเน้นผู้เรียน นอกจากจัดการหลักสูตรและการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้แล้ว ยังต้องให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบและคุณลักษณะที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง การสร้างความแตกต่างนี้ อาจเป็นการนำเสนอหลักสูตรและบริการทางการศึกษาใหม่ๆ การผสมผสานของหลักสูตรและบริการ หรือการจัดบริการที่ตอบสนองต่อ

ความต้องการเฉพาะราย กลไกที่หลากหลายในการเข้าถึงและการสื่อสารที่ไปถึงลูกค้า การตอบสนองที่ฉับไว หรือสัมพันธ์ภาพพิเศษเฉพาะกลุ่ม

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนจึงเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมุ่งไปสู่การรักษาและสร้างความจงรักภักดีของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การยอมรับและชื่อเสียงของสถาบัน การเติบโตและการขยายส่วนตลาด สถาบันต้องมีความไวต่อการตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงหรือเกิดใหม่ของผู้เรียน ลูกค้าอื่นและ ตลาด และต่อปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันของลูกค้า สถาบันต้องใส่ใจต่อเสียงของลูกค้า และคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของตลาด ดังนั้นความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนจึงต้องสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและความคล่องตัวของสถาบัน

การให้ความสำคัญกับคน

ความสำเร็จของสถาบันขึ้นกับบุคลากรที่มีความผูกพันซึ่งได้รับประโยชน์จากการทำงานที่มีความหมาย เห็นทิศทางของสถาบันอย่างชัดเจน โอกาสในการเรียนรู้และความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงาน บุคลากรจะมีความผูกพันได้ต้องมีบรรยากาศการทำงานที่มีความปลอดภัย มีความไว้วางใจ และการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ สถาบันที่ประสบความสำเร็จต้องสามารถใช้ประโยชน์จากภูมิหลังที่หลากหลายของบุคลากรและคู่ความร่วมมือ รวมทั้งความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจสถาบันที่ประสบความสำเร็จเหล่านี้ให้ความสำคัญกับคนทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถาบัน ซึ่งรวมถึงผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ชุมชน และกลุ่มบุคคลอื่นซึ่งได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของสถาบัน

การให้ความสำคัญต่อคนในสถาบัน หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความผูกพัน การพัฒนาและความผาสุกของบุคลากร สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยการออกแบบกระบวนการให้มีความยืดหยุ่นเพื่อให้เหมาะสมกับสถานที่ทางานและความการใช้ชีวิตครอบครัวที่แตกต่างกัน ความท้าทายหลักในการให้ความสำคัญกับบุคลากรรวมถึง (1) การแสดงความมุ่งมั่นของผู้นำที่จะทำให้บุคลากรประสบความสำเร็จ (2) การสร้างระบบการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลที่นอกเหนือไปจากระบบการให้ผลตอบแทนตามปกติ (3) จัดให้มีการพัฒนาและความก้าวหน้าภายในสถาบัน (4) การแบ่งปันความรู้ของสถาบัน เพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตลอดจนช่วยให้สถาบันบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น (5) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้สามารถตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีการวิเคราะห์ผลได้ผลเสียของความเสี่ยงในการตัดสินใจนั้น เพื่อให้เกิดนวัตกรรม (6) การพัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการของตนทั้งในระดับบุคลากรและระดับองค์กร (7) การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนบุคลากรที่หลากหลาย

ความสำเร็จของบุคลากรซึ่งรวมถึงทั้งของผู้นำด้วย ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะเรียนรู้ การเรียนรู้นี้รวมถึงการเตรียมคนเพื่อสมรรถนะหลักของสถาบันในอนาคต การฝึกงานในหน้าที่เป็นการฝึกให้คนเรียนรู้ ข้ามสายงานและทำให้เชื่อมโยงการฝึกอบรมเข้ากับด้านอัตรากำลังและความจำเป็นเร่งด่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ในสถาบันที่ต้องพึ่งพาอาสาสมัคร การเรียนรู้ของอาสาสมัครเหล่านี้ก็มีความสำคัญ ที่ควรนำมาพิจารณา

สถาบันต้องสร้างคู่ความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกกับบุคคลและองค์กรอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์โดยรวมได้ดีขึ้น คู่ความร่วมมือภายในสถาบันอาจหมายถึง ความร่วมมือระหว่างฝ่ายปฏิบัติงานกับฝ่ายบริหาร การเป็นคู่ความร่วมมือกับบุคลากรอาจครอบคลุม โอกาสที่จะพัฒนา การ

ฝึกอบรมคร่อมสายงาน หรือการปรับโครงสร้างการทำงานใหม่ เช่น การสร้างทีมงานที่มีสมรรถนะสูง นอกจากนี้การตั้งกลุ่มความร่วมมือภายในสถาบันยังอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างคณาจารย์ บุคลากรและอาสาสมัคร เพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่น การตอบสนองและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คู่ความร่วมมือภายนอกอาจหมายถึงลูกค้า ผู้ส่งมอบ สถาบันการศึกษาอื่น หรือชุมชน บุคคล เหล่านี้อาจมีบทบาทต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน

การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว

เพื่อให้ประสบความสำเร็จในโลกปัจจุบันซึ่งมีสภาพแวดล้อมในการแข่งขันสูง และเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สถาบันจำเป็นต้องมีความคล่องตัวและมีการเรียนรู้ระดับองค์กรอย่างต่อเนื่อง ความคล่องตัวคือความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ สถาบันกำลังเผชิญกับระยะเวลาในการนำเสนอ/ปรับปรุงหลักสูตรและบริการใหม่ๆ ที่สั้นลงเรื่อยๆ มีการเรียกร้องให้หน่วยงานของรัฐบาลและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ตาเนินการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อประเด็นใหม่ๆ ที่อยู่ในความสนใจของสังคม เนื่องจากในปัจจุบันเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะชะงักงันบ่อยขึ้นมาก ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้อาจถูกกระตุ้นด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การนำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ ความวุ่นวายหรือ ความตึงเครียดทางเศรษฐกิจ เหตุการณ์สำคัญทางสภาพภูมิอากาศ ข้อบังคับด้านก ระเบียบ หรือข้อเรียกร้องจากสังคมและชุมชน ดังนั้นสถาบันจึงต้องมีความสามารถที่จะปรับเปลี่ยนตนเองได้ โดยใช้ระยะเวลาที่สั้นลง การปรับปรุงระยะเวลาในการตอบสนอง มักต้องเปลี่ยนระบบงานใหม่ ปรับกระบวนการทำงานให้ง่ายขึ้น หรือสร้างความสามารถในการปรับเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่งอย่างรวดเร็ว บุคลากรที่ได้รับอบรมคร่อมสายงาน และที่ได้รับการมอบอำนาจในการตัดสินใจ และการจัดการของความรู้ของสถาบันที่ทันเหตุการณ์ จึงมีค่าอย่างยิ่งต่อสถาบันในสภาพแวดล้อมดังกล่าว

การเรียนรู้ระดับองค์กร ประกอบด้วยการปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือการสร้างนวัตกรรมที่นำไปสู่เป้าประสงค์และแนวทาง หลักสูตร บริการ และตลาดใหม่

การเรียนรู้ต้องฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน นั่นคือ การเรียนรู้ควรเป็น (1) ส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำที่ทางจนเป็นกิจวัตร (2) สิ่งที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง (3) การเน้นการสร้างองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งสถาบัน (4) ขับเคลื่อนโดยโอกาสในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และมีความหมาย รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

แหล่งเรียนรู้ต่างๆ หมายรวมถึงแนวความคิดจากอาจารย์และบุคลากร อาสาสมัคร ผลการวิจัยและพัฒนา ข้อมูลจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผลการดำเนินการของคู่แข่งและการเทียบเคียง

การเรียนรู้ขององค์กรส่งผล ดังนี้ (1) เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นด้วยหลักสูตรและบริการทางการศึกษาใหม่ๆ หรือที่ได้รับการปรับปรุง (2) สร้างโอกาสใหม่ทางการศึกษา (3) พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ หรือรูปแบบธุรกิจใหม่ (4) ลดความผิดพลาด ความคลาดเคลื่อน ความสูญเปล่า และต้นทุนที่เกี่ยวข้อง (5) ปรับปรุงผลการตอบสนองและลดรอบเวลาการดำเนินการ (6) เพิ่มผลิตภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายของสถาบัน (7) ส่งเสริมผลการดำเนินการของสถาบัน

ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการให้บริการต่อชุมชน และ (8) เพิ่มความคล่องตัวในการจัดการ การเปลี่ยนแปลงและการหยุดชะงัก ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่ตอบสนองต่อความท้าทายในด้านเวลาที่ ใช้ตั้งแต่การออกแบบจนถึงการนำไปปฏิบัติ (เวลาที่ใช้ตั้งแต่การริเริ่มหลักสูตรหรือบริการ) หรือรอบ เวลาในการสร้างนวัตกรรม สถาบันจำเป็นต้องบูรณาการในกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการวิจัย หรือ ริเริ่มแนวคิด ไปจนถึงการนำไปใช้จริง เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงเร็วของตลาด

ทุกมิติของการดำเนินการที่วัดด้วยเวลาที่มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน และรอบเวลาคือ ตัว วัดหลักของกระบวนการ การให้ความสำคัญเรื่องเวลายังก่อให้เกิดประโยชน์สำคัญอื่นๆ การปรับปรุง เวลาที่ใช้ในการดำเนินการจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงไปพร้อมๆกันในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ระบบงาน โครงสร้างสถาบัน คุณภาพ ต้นทุน การบูรณาการห่วงโซ่อุปทาน ผลผลิตภาพและความสำเร็จ อย่างต่อเนื่อง ในภาวะตลาดที่ท้าทาย

การเรียนรู้ของสถาบันและความคล่องตัว อาจได้จากพันธมิตรหรือคู่ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ ซึ่งอาจช่วยเสริมสมรรถนะหลักของสถาบัน เพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่ หรือเป็นฐานสำหรับสร้างหลักสูตรและ หรือบริการใหม่ คู่ความร่วมมืออาจช่วยแก้ประเด็นที่เป็นปัญหาร่วมกันโดยการผสมผสานและเสริมความ แข็งแกร่งและสมรรถนะหลักขององค์กร หรือความสามารถในการเป็นผู้นำของสถาบันเข้ากับจุดแข็ง และศักยภาพของคู่ความร่วมมือ ความร่วมมือเช่นนี้อาจสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ของ สถาบันอีกด้วย

การมุ่งเน้นความสำเร็จ

การสร้างความสำเร็จของของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคต ต้องอาศัยความเข้าใจในปัจจัย ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อสถาบันและตลาดทั้งระยะสั้นและระยะยาว การจะทำให้มั่นใจได้ว่าจะมี ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการจัดการความไม่แน่นอนในสภาพแวดล้อม และการสร้างความสมดุล ระหว่างความต้องการระยะสั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับความจำเป็นในการลงทุนเพื่อความสำเร็จระยะ ยาวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและของสถาบัน ความเติบโตอย่างยั่งยืนและการเป็นผู้นำด้านผลการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องต้องมีทิศทางอนาคตที่ชัดเจน ทั้งยังต้องมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธมิตรระยะยาว กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ชุมชน และสังคม สถาบันยังต้องมีความคล่องตัวที่จะปรับแผนในกรณีสถานการณ์บังคับ

การวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรของสถาบันควรต้องคำนึงล่วงหน้าถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ความคาดหวังทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โอกาสทางการศึกษาและการสร้าง คู่ความร่วมมือใหม่ๆ วิฤตการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสถานะทางเศรษฐกิจ ความต้องการด้านสมรรถนะและอัตรากำลังของบุคลากร การแข่งขันในตลาดโลก การพัฒนาเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด รูปแบบใหม่ในการทำธุรกิจ การเปลี่ยนแปลง ของก ระเบียบข้อบังคับ ความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงของสังคมและชุมชน และการ ปรับกลยุทธ์ของคู่แข่ง การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรของสถาบันต้อง พิจารณาถึงอิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้ การมุ่งเน้นอนาคตหมายถึง การพัฒนาผู้นำ บุคลากรและผู้ส่งมอบ การวางแผนการสืบทอดที่มีประสิทธิผล การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดความกล้าเสี่ยงอย่าง คุ่มค่าและสนับสนุนนวัตกรรม รวมถึงคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การจัดการเพื่อนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญเพื่อปรับปรุงหลักสูตรและบริการ กระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบทางธุรกิจ (*) เพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมควรนำสถาบันสู่มิติใหม่ของผลดำเนินการ นวัตกรรมจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน กระบวนการที่จะค้นหาโอกาสทางกลยุทธ์ และการติดตามการลงทุนที่มีความเสี่ยง นวัตกรรมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นแนวคิดที่แตกต่างแต่เสริมซึ่งกันและกัน สถาบันที่ประสบความสำเร็จใช้ทั้งสองแนวทางเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

นวัตกรรมไม่จำกัดอยู่เพียงในหน่วยงานด้านวิจัยและพัฒนาเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการ ระบบและกระบวนการทั้งหมดในทุกๆ ด้าน การบริหารและการจัดการสถาบันจึงต้องสร้างบรรยากาศ เพื่อค้นหาโอกาสทางกลยุทธ์และลงทุนในความเสี่ยงที่น่าลงทุน เพื่อให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรมควรบูรณาการเข้าไว้ในการทำงานประจำวัน โดยมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการช่วยเกื้อหนุน นอกจากนี้ยังต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหาโอกาสทางกลยุทธ์ ในทุกส่วนของสถาบัน

นวัตกรรมอาจได้มาจากการดัดแปลงนวัตกรรมจากอุตสาหกรรมอื่น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแบบก้าวกระโดดในวงการศึกษานวัตกรรมเกิดจากการสั่งสมความรู้ของสถาบันและบุคลากรและจากนวัตกรรมของคู่แข่ง อาจเกี่ยวข้องกับความร่วมมือของบุคลากรซึ่งปกติไม่ได้ทำงานด้วยกันหรือมาจากต่างหน่วยงานภายในสถาบัน ดังนั้น ความสามารถในการเผยแพร่และใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านี้อย่างรวดเร็วจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมของสถาบัน

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง หมายถึง การที่สถาบันวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินการของสถาบัน ทั้งจากมุมมองภายในและจากสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขัน การวัดผลควรพัฒนาจากความต้องการและกลยุทธ์ของสถาบัน และควรสื่อถึงข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับกระบวนการหลัก ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์ และจากผลการดำเนินการของคู่แข่ง และในวงการศึกษานวัตกรรมจัดการผลการดำเนินการที่มีประสิทธิผลของสถาบันต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่หลากหลาย ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้อาจอยู่ในหลากหลายรูปแบบ เช่น ตัวเลข กราฟ ข้อมูลเชิงพรรณนา และมาจากหลากหลายแหล่ง ทั้งกระบวนการภายใน การสำรวจ ฐานข้อมูล และสื่อสังคม ตัววัดผลการดำเนินการเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น หลักสูตร บริการ และกระบวนการ การเปรียบเทียบวิธีการปฏิบัติ ตลาด และผลการดำเนินการของคู่แข่ง ผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบบุคลากร คู่ความร่วมมือ ต้นทุน งบประมาณ และผลลัพธ์ด้านการเงิน ด้านการกำกับดูแล การปฏิบัติตามกฎหมาย และการบรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์

สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการบริหารความเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเลือกและใช้ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการ ทั้งนี้ ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่เลือกมาต้องเป็นตัวที่ดีที่สุด ที่สะท้อนถึงปัจจัยที่นำไปสู่การปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และการพัฒนาผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น การปฏิบัติการ การเงิน งบประมาณ และผลการดำเนินการด้านสังคม กลุ่มตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น และผลการดำเนินการ

ของสถาบันจะช่วยทำให้กระบวนการทั้งหมดสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ของสถาบัน ตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านี้อาจจำเป็นในการสนับสนุนการตัดสินใจในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการติดตามผลจะช่วยให้สถาบันสามารถประเมินและปรับเปลี่ยนตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านั้น เพื่อให้สนับสนุนเป้าประสงค์ของสถาบันได้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ หมายถึง การกลั่นกรองใจความสำคัญจากข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุน การวัดผล การตัดสินใจ การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรม การวิเคราะห์รวมถึงการใช้ข้อมูลเพื่อดูแนวโน้ม การคาดการณ์ ตลอดจนการหาความสัมพันธ์ของเหตุและผลซึ่งโดยปกติแล้วอาจไม่เห็นเด่นชัด การวิเคราะห์อาจใช้สนับสนุนจุดมุ่งหมายต่างๆ เช่น การวางแผน การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการบรรลุเป้าหมายของการบริหารความเปลี่ยนแปลง และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง หรือเทียบเคียงกับสถาบันที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ข้อมูลอาจจำเป็นต้องรวบรวมจากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ ข้อมูลอาจจำแนกได้ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ตลาด หลักสูตร บริการ และกลุ่มบุคลากร เพื่อให้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากขึ้น

ความรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้นำของสถาบันควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะ รวมทั้งต้องคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม ผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสถาบันและบุคลากรในการให้ความสำคัญในการปกป้องสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม การปกป้องดังกล่าวควรครอบคลุมถึงปฏิบัติการของสถาบันที่อาจส่งผลกระทบต่อทุกด้าน นอกจากนี้สถาบันควรเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรและการลดของเสียที่แหล่งเกิด การวางแผนควรคำนึงถึงผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารทางกายภาพ การปฏิบัติงานภายในห้องทดลองและการขนส่ง การวางแผนที่มีประสิทธิผลควรป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่างๆ มีการเตรียมการเพื่อตอบสนองอย่างถูกต้องตรงประเด็นในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และจัดให้มีสารสนเทศ และการสนับสนุนที่จำเป็นให้พร้อม เพื่อสร้างความตื่นตัว ความปลอดภัย และความเชื่อมั่นของสังคม

สถาบันไม่เพียงต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของท้องถิ่น จังหวัด หรือประเทศเท่านั้น แต่ควรถือเอาข้อบังคับเหล่านี้เป็นโอกาสเพื่อการปรับปรุง “ให้ดีกว่าสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ” สถาบันควรตอกย้ำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในการดำเนินการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกรณี สภามหาวิทยาลัย/สภาสถาบันควรกำหนด ข้อปฏิบัติด้านจริยธรรมในมาตรฐานระดับสูงและต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ

การคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม หมายถึง การเป็นผู้นำและการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมภายในขอบเขตที่สถาบันครอบคลุมถึงและภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรของสถาบัน การสนับสนุนและการเป็นผู้นำดังกล่าว อาจรวมถึงการพัฒนาการศึกษา สุขภาวะและบริการอื่นๆ ในชุมชน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีเลิศ การเป็นต้นแบบในประเด็นที่มีความสำคัญต่อสังคม การอนุรักษ์ทรัพยากร การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (carbon footprint) การบริการชุมชนและงานการกุศล การปรับปรุงหลักปฏิบัติในวงการศึกษาและของสถาบัน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่ไม่เป็นความลับทางการแข่งขัน

สถาบันที่เป็นต้นแบบ ภาวะผู้นำครอบคลุมการมีบทบาทในการโน้มน้าวสถาบันอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ จากสถาบันอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วย

การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมจำเป็นต้องอาศัยตัววัดที่เหมาะสม และผู้นำสถาบันต้องรับผิดชอบต่อตัววัดดังกล่าวด้วย

จริยธรรมและความโปร่งใส

สถาบันต้องเน้นย้ำถึงพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในทุกปฏิสัมพันธ์และการติดต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม องค์การกำกับดูแลของสถาบัน ควรกำหนดมาตรฐานจริยธรรมให้สูงและติดตามการปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น ผู้นำระดับสูงของสถาบันควรเป็นต้นแบบของพฤติกรรมที่มีจริยธรรมและสื่อสารความคาดหวังไปยังบุคลากรให้ชัดเจน

หลักการด้านจริยธรรมเป็นพื้นฐานของวัฒนธรรมและค่านิยมของสถาบัน ซึ่งช่วยแยกแยะถูกผิด ให้ชัดเจน การระบุหลักการด้านจริยธรรมให้ชัดเจนร่วมกับค่านิยมของสถาบัน จะช่วยให้บุคลากรตัดสินใจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจเป็นการกำหนดกรอบที่เป็นบรรทัดฐานและข้อห้ามที่ใช้ในสถาบัน

คุณลักษณะของความโปร่งใส หมายถึง การสื่อสารที่เปิดเผยและตรงไปตรงมาของผู้นำและการบริหารจัดการ และการแบ่งปันสารสนเทศที่ชัดเจนและแม่นยำ

ประโยชน์ของความโปร่งใสมีหลายด้าน ได้แก่ การสร้างความผูกพันของบุคลากร ช่วยให้บุคลากรรู้ที่มาที่ไปของสิ่งที่กำลังดำเนินการ และเห็นบทบาทของตนเองที่จะส่งผลในการดำเนินการดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความมีส่วนร่วม ความผูกพันและความเชื่อมั่นในสถาบัน

พฤติกรรมที่มีจริยธรรมและความโปร่งใสสร้างความไว้วางใจต่อสถาบันและความเชื่อมั่นในความยุติธรรมและความตรงไปตรงมาซึ่งมีคุณค่าในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

การส่งมอบคุณค่า แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เท่ากับได้สร้างความจงรักภักดีต่อสถาบัน มีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจเติบโต และส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างสมดุล ทางคุณค่าที่อาจเปลี่ยนแปลงและอาจขัดแย้งกันในบางครั้ง กลยุทธ์ของสถาบันจึงควรพิจารณาถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญไว้ให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้มั่นใจได้ว่า แผนและการปฏิบัติต่างๆ สนองความต้องการของทุกฝ่าย และเพื่อเลี่ยงการเกิดผลกระทบด้านลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การผสมผสานตัววัดผลการดำเนินการทั้งแบบนาและแบบตามอย่างสมดุล เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งในการสื่อสารถึงลำดับความสำคัญของเรื่องต่างๆ ในระยะสั้นและระยะยาว ติดตามผลการดำเนินการจริงและเป็นพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงผลลัพธ์

การวัดผลการดำเนินการของสถาบัน ควรมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ ซึ่งนำไปใช้สร้างคุณค่าและรักษาสมดุลของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง ลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ สังคมและชุมชน

ดังนั้น ผลลัพธ์จึงต้องใช้ตัววัดที่ประกอบขึ้นจากหลายด้าน ซึ่งไม่เพียงแต่ดูผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลด้านงบประมาณเท่านั้น แต่ยังคงผลลัพธ์ของกระบวนการ ความพึงพอใจของผู้เรียน ลูกค่างroup อื่น และบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการนำองค์การ กลยุทธ์ และด้านสังคม

แผนภาพโดยรวม

ได้มีการออกแบบแผนภาพใหม่เพื่อย้ำถึงความสำคัญของความเป็นระบบของเกณฑ์นี้ โครงสร้าง ที่เชื่อมต่อกันสะท้อนให้เห็นถึงธรรมชาติของการเกี่ยวเนื่องกันของระบบทั้งหมด โครงร่างองค์กรได้ถูกเปลี่ยนเป็นฉากหลังเพื่อแสดงให้เห็นว่าเกี่ยวข้องกับทุกๆ ส่วนของระบบการดำเนินการทั้งหมด "การบูรณาการ" ถูกเน้นให้มีความสำคัญเพื่อแสดงให้เห็นว่า ไม่มีส่วนใดของระบบปฏิบัติการที่อยู่โดยอิสระ แผนภาพโดยรวม ได้เอาความสำคัญของค่านิยมและแนวคิดหลักโดยใช้เป็นฐานของระบบการนำและการจัดการผลการดำเนินการขององค์การ

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

มีการทบทวนค่านิยมและสลับลำดับใหม่เพื่อสะท้อนถึงความสัมพันธ์กับแนวทางการปฏิบัติในการนำองค์การและผลการดำเนินการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สิ่งที่สำคัญอันดับแรกคือ เกณฑ์ EdPEX นี้ช่วยให้เกิดมุมมองเชิงระบบที่จำเป็นจะต้องมีการนำอย่างมีวิสัยทัศน์และนี่คือค่านิยมหลัก 2 ข้อแรก ค่านิยมหลักอีก 7 ข้อที่ตามมาเป็นแนวทางของระบบที่มีประสิทธิผล ค่านิยมหลัก 2 ข้อสุดท้ายคือ จริยธรรมและความโปร่งใส และการส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ เป็นผลจากการดำเนินการภายใต้เกณฑ์นี้

คำอธิบายศัพท์

ประโยคที่พิมพ์เป็นตัวหนาตามหลังคำศัพท์แต่ละคำจะเป็นคำนิยามสั้นๆ ของคำนั้น มีการปรับเนื้อหาของคำนิยามหลายคำและได้ถอดคำว่า "ความยั่งยืน" ออกจากเนื้อหาของเกณฑ์ทั้งหมด ทั้งนี้เพราะคำดังกล่าวได้สร้างปัญหากับการตีความอย่างมาก จึงได้เลือกใช้ คำว่า "ความสำเร็จ ในปัจจุบันและอนาคต" แทน

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

หัวข้อส่วนใหญ่ถูกทอนเหลือเพียงคำเดียวเพื่อแสดงถึงหัวข้อเรื่อง (ตัวอย่างเช่น หมวด 2 กลยุทธ์) เนื้อหาบางส่วนในหัวข้อได้แสดงในรูปแบบของรายการเพื่อให้อ่านเข้าใจง่าย จึงอาจดูเหมือนมีเนื้อหามากกว่าเดิม

ข้อกำหนดโดยรวมในแต่ละหัวข้อได้แสดงไว้ใน 2 ระดับด้วยกัน คือ ระดับที่ 1 เป็นเนื้อหา คำถามส่วนที่อยู่ถัดจากหัวข้อเรื่องโดยตรงและ ระดับที่ 2 ส่วนที่แสดงเป็นตัวหนาในประโยคแรกในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งผู้อ่านสามารถเลือกใช้เป็นจุดตั้งต้นสำหรับการประเมินตนเองได้ทั้ง 2 ระดับ

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการแข่งขันและผลกระทบเชิงกลยุทธ์ขององค์การ สำคัญ 3 เรื่องที่เกิดขึ้นใหม่ในเกณฑ์ฉบับปี 2558 นี้ ได้แก่

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลง
2. ข้อมูลขนาดใหญ่

3. การเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ

การบริหารการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงขององค์กรเป็นเรื่องยากและมักมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรและบุคคลากร ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและการอุทิศ เหน็ดฉบับก่อนๆ ได้เน้นความสำคัญของการตัดสินใจเกี่ยวกับ การเปลี่ยนแปลงและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ข้อจำกัดที่เผชิญหน้าองค์กรก็คือ การออกแบบการเปลี่ยนแปลงมักง่ายกว่าความมุ่งมั่นและความอุทิศในการดำเนินการถ่ายถอดและสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง เหน็ดฉบับนี้ นี้จึงให้ความสำคัญกับความสามารถขององค์กรในการบรรลุวิถีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

สำหรับองค์กรโดยทั่วไป การแปลข้อมูลให้เป็นความรู้และแปลความรู้ให้เป็นความเข้าใจเชิงกลยุทธ์ นับเป็นความท้าทายอย่างแท้จริงของการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ แม้ว่าขนาดของข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กรและการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจนั้นอาจมีความแตกต่างกันอย่างมาก แต่ทุกองค์กรต่างกำลังเผชิญกับข้อมูลที่มาจากหลากหลายแหล่งและยังมีคุณภาพที่แตกต่างกัน เรื่องเหล่านี้จึงสร้างความท้าทายในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งบ่อยครั้ง การตรวจสอบทำได้ยากขึ้นเมื่อข้อมูลประกอบไปด้วยตัวเลข, ข้อความ, วิดีทัศน์, หรือในรูปแบบอื่น

การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนและการบูรณาการของข้อมูล (Data Integrity) นับวันจะเป็นปัญหาที่ทุกสถาบันต้องเผชิญ ความท้าทายทางด้าน Cybersecurity ยิ่งเพิ่มแรงกดดันและความจำเป็น ที่องค์กรจะต้องมีความเชี่ยวชาญยิ่งขึ้น เสี่ยงเรียกร้องจากผู้ใช้งานเพิ่มความต้องการด้านความเร็วและความพร้อมใช้ของข้อมูล เหน็ดฉบับ นี้ ได้ครอบคลุมถึงการให้ความสำคัญด้านการวิเคราะห์ข้อมูล, บูรณาการของข้อมูล, และ Cybersecurity

การเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ

ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศบางองค์กรอาจมีโอกาสมากกว่าในการช่วยลดแหล่งกำเนิด ที่กระทบโดยตรง แต่ไม่มีองค์กรไหนเลยที่จะปลอดจากผลกระทบดังกล่าว แม้แต่สถาบันการศึกษาไม่ว่าจะประเภทใดหรือขนาดใด การเกิดพายุรุนแรง ลูกเห็บตกอย่างหนัก มหาอุทกภัย แผ่นดินไหว ภาวะขาดแคลนไฟฟ้าในวงกว้าง เรื่องเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน ความสามารถในการทำงาน ผลผลิตภาพ และการเดินทาง เหตุการณ์เหล่านี้ เพิ่มความจำเป็นในการจัดให้มีความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการและองค์กร ที่ให้บริการแก่สาธารณะ สำหรับองค์กรต่างๆ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศเป็นเรื่องของการจัดการความเสี่ยง การตัดสินใจเลือก และการสร้างการยอมรับในความซับซ้อนหรือมีทางเลือกสำรอง ในระบบการบริหารจัดการ โดยไม่เพิ่มภาระในระบบที่สูญเสียเปล่าหรือเกินกว่าความสามารถที่องค์กรจะรับได้ การจัดการเหตุการณ์เหล่านี้ ได้ถูกระบุในเกณฑ์ฉบับปี 2558 นี้

โครงสร้างองค์กร

หัวข้อ P1 ลักษณะสำคัญขององค์กร ได้รวมคำถามเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการหรือองค์ประกอบของบุคลากรที่เกิดขึ้น (เนื้อหาในหมวด 5 เดิม) คำถามนี้กำหนดบริบทสำหรับกลยุทธ์และเรื่องอื่นๆของเกณฑ์ ในหมายเหตุได้รวมเอาผู้เรียน ลูกค่างroupอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการและความคาดหวังของระบบปฏิบัติการที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสถานะภูมิอากาศหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้

หัวข้อ P2 สถานะการขององค์กร มีการเพิ่มประโยคที่เกี่ยวกับการยอมรับ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ไว้ในหมายเหตุ

หมวด 1 การนำองค์กร

หัวข้อ 1.1 ผู้นำระดับสูง มีการถามเจาะจงถึงการกระทำของผู้นำระดับสูงในการสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต เนื้อหาในข้อกำหนดและในหมายเหตุได้อ้างอิงถึงบทบาทของผู้นำในการสื่อสารและสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กร

หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม ถามถึงวิธีการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ขององค์กรของกรรมการสภามหาวิทยาลัย

หมวด 2 กลยุทธ์

ใน หัวข้อ 2.1 การพัฒนากลยุทธ์ ในขั้นตอนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ถามถึง วิธีการที่สถาบันใช้พิจารณาความจำเป็นที่อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างพลิกผัน และการจัดลำดับความสำคัญของโครงการริเริ่มด้านการเปลี่ยนแปลง (change initiatives) นอกจากนี้เกณฑ์ในหมวดนี้ได้ถามถึงวิธีการที่สถาบันเตรียมพร้อมเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ในหมายเหตุได้แนะนำให้พิจารณาประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ของข้อมูลและสารสนเทศขนาดใหญ่หรือที่มีความซับซ้อนในการวางแผนกลยุทธ์

หมวด 3 ลูกค้ำ

หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้ำ ได้รวมเอาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นไว้ในข้อความเดียวกัน ทั้งนี้เพราะกระบวนการในการรวบรวมสารสนเทศทั้งสองเรื่องมักคล้ายๆกัน

หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ ถามถึงการจัดการและเสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ถ้ามถึงการใช้อยู่ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลของลูกค้าในการปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการที่สถาบันใช้ในการประเมินความจำเป็นที่อาจเกิด ในการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันในโครงสร้างและระบบงานของตน

หัวข้อ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวข้อนี้ได้เพิ่มความสำคัญ ในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ และ Cybersecurity ของระบบสารสนเทศ รวมทั้งการพิจารณาความท้าทายของการผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของชุดข้อมูลขนาดใหญ่กับข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลายเพื่อสร้างความรู้

หมวด 5 บุคลากร

หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร ได้เพิ่มเรื่องวิธีการเตรียมบุคลากรเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์กรและระบบงาน

หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร ได้มีการสร้างความเชื่อมโยงใหม่และลดประเด็นพิจารณา ลงเหลือเพียงสองหัวข้อ เพื่อให้เข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคลากร กับ การจัดการผลการดำเนินการ และเพื่อให้สถาบันสามารถประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน ได้รวมการจัดการนวัตกรรมเป็นหัวข้อหนึ่งในกระบวนการทำงาน (ย้ายจากเดิมในหัวข้อ 6.2)

หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพและการปฏิบัติการ ได้เปลี่ยนชื่อหัวข้อในประเด็นเพื่อพิจารณาข้อแรก เป็น “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ” เพื่อให้สื่อถึงการมุ่งเน้นของคำถาม

หมวด 7 ผลลัพธ์

ได้มีการเพิ่มการจำแนกกลุ่มไว้ในทุกหัวข้อในหมวดนี้ โดยการจำแนกผลลัพธ์ตามกลุ่มหลักของตลาด หลักสูตร หรือคุณลักษณะของบริการเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดต่างๆ แทนที่จะเป็นข้อกำหนดโดยรวม เพื่อสะท้อนถึงระดับพัฒนาการของสถาบัน การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบก็ได้ถูกย้ายไปเป็นข้อกำหนดต่างๆ ด้วยเช่นกัน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการให้คะแนนและระดับพัฒนาการของสถาบัน

ได้มีการปรับลดคะแนนในหัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า และ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ให้เหลือ 80 คะแนน และปรับเพิ่มคะแนนในหัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน และตลาด เป็น 90 คะแนน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของผลลัพธ์ในหัวข้อนี้ต่อการบรรลุความสำเร็จของสถาบัน

สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

1. การมีส่วนร่วม บุคลากรทุกคนควรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในตั้งแต่กระบวนการจัดทำแผน การดำเนินงาน การกำกับติดตาม การประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ บุคลากรในองค์กรควรได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถนำความรู้ที่ได้มาบูรณาการกับงานประจำได้เป็นอย่างดี

3. การติดต่อ สื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน

4. การทำงานเป็นทีม เป็นความร่วมมือ ร่วมใจ ของบุคคล เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การทำงานแบบกลุ่ม (Work Groups) คือ การรวมกลุ่มที่มีกิจกรรมร่วม เพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน และช่วยในการตัดสินใจให้แก่สมาชิก ในกลุ่มที่จะทำงานภายในขอบข่ายที่รับผิดชอบของแต่ละคนนั้น ไม่จำเป็นที่เกี่ยวข้อส่งเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงไม่มีการเชื่อมโยงทรัพยากรและใช้ร่วมกันอย่าง มีประสิทธิผลในทางบวก

5. การประสานความร่วมมือ หมายถึง มีความเต็มใจของแต่ละคนในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกัน หรือร่วมกันคนอื่น เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรกำหนด

โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะดำเนินการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน เพื่อให้เป็นไปตามข้อ 36 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่ มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไก ในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษา ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้น

สังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า สมศ. ตามพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่ง ต้องได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก อย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้ง สุกสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา. 2557)

2) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดแนว ทิศทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ ไร้ทิศทาง ข้ำซ้อน ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้ กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการ สร้างกลไก การประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบัน ในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่ บริการและเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาต่างกัน นำไปสู่การ เปลี่ยนแปลง และส่งผลกระทบต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ เช่น สามารถสร้างความ เป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น

3) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแล สถาบันอุดมศึกษาได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้ สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนว ปฏิบัติ สำคัญ ของ ประกาศฉบับนี้ ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัย สนับสนุน และส่งเสริม สถาบันอุดมศึกษา จัดทาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามภารกิจหลักของ สถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่ กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึง สนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือ สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไก และประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือ สถาบันอุดมศึกษาหลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวง ฉบับนี้ ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน โดยมีการปรับให้คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพการติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผล ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2557)

3. ประกาศ

1) ประกาศคณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2561

2) นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3) ประกาศคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561

เพื่อให้การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพเป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ฝ่ายประกันคุณภาพ จึงได้ขออนุมัติประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวน 12 ข้อ ดังนี้

1) คณะสาธารณสุขศาสตร์ จะดำเนินการให้เป็นไปตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 39/2559 เรื่อง การจัดระเบียบและแก้ไขปัญหาธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา

2) คณะสาธารณสุขศาสตร์ จะส่งเสริมและพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือและกลไกพื้นฐานในการพัฒนาและบริหารคณะอย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ยั่งยืนและรองรับการถูกประเมินจากสถาบันและองค์กรภายนอก เพื่อแสดงให้เห็นศักยภาพของการพัฒนาสถาบันสู่สากล

3) หลักสูตรที่จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งทุกแห่ง ต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

4) หลักสูตรวิชาชีพต้องได้รับการรับรองคุณภาพการจัดการศึกษาจากสภาวิชาชีพ

5) คณะสาธารณสุขศาสตร์ จะส่งเสริมและสนับสนุนให้หลักสูตรที่มี มคอ.1 และหลักสูตรที่มีผลการประเมินตั้งแต่ระดับดีขึ้นไป (คะแนนตั้งแต่ 3.01) สองปีต่อเนื่อง ได้รับการประเมิน

เพื่อเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualifications Register : TQR)

6) คณะสาธารณสุขศาสตร์ จะส่งเสริมและสนับสนุนให้หลักสูตรดำเนินการเพื่อผ่านการประเมินองค์ประกอบการกำกับมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา เช่น เร่งรัดดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลา การปรับปรุง ทบทวน การขอเปิดหลักสูตรและแผนการรับนิสิต ดำเนินการเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อ ขออนโยบายและมาตรการ ในการปรับปรุงหลักสูตรเปิดหลักสูตร และการรับนิสิต

7) คณะสาธารณสุขศาสตร์ จะส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพหลักสูตร คณะและสถาบัน ให้มีศักยภาพและความพร้อมสำหรับการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาทุกระบบที่เป็นที่ยอมรับใน ระดับสากล ที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะและสถาบัน เช่น AUN QA, EdPEX, CUPT QA เป็นต้น

8) คณะสาธารณสุขศาสตร์จะวางระบบและกลไกการควบคุม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะและสถาบัน เพื่อให้เป็นไป ตามเกณฑ์มาตรฐาน

9) ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ และปฏิบัติงานครบ วงจรคุณภาพ โดยกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้ทุกหน่วยงานในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ใช้กระบวนการประกันคุณภาพเป็นวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการเชื่อมโยงผลการประเมิน ประกันคุณภาพกับผลประเมิน การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

10) ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือแนว ปฏิบัติที่ดีหรือมีผล การดำเนินงานด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพของมหาวิทยาลัย รวมทั้ง มีการเผยแพร่ข้อมูล อันเป็นผลจากการดำเนินการประกันคุณภาพแก่สาธารณะเพื่อแสดงความ รับผิดชอบของคณะต่อสังคม

11) ส่งเสริมและสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสู่บุคลากรและนิสิตของคณะ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจมีทักษะและมีส่วนร่วมการ ประกันคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน อื่นๆ ในการจัดกิจกรรมโครงการด้านการประกันคุณภาพ

12) สนับสนุนการนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ในการประกันคุณภาพให้ ครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ และสามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับหลักสูตร คณะและสถาบัน รวมทั้ง สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เช่น สกอ. และ ก.พ.ร. เป็น ต้น

4. คำสั่ง

1) คำสั่งมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ 3553/2561 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561

2) คำสั่งคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ 178/2561 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ ประจำปี

การศึกษา 2561 ซึ่งคณะกรรมการประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

2.1 คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มีหน้าที่

1) กำหนดนโยบาย แผนงาน กรอบและแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

2) วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน ให้เป็นไปตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน

3) ให้การส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ

4) กำกับ ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ

5) รายงานข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อที่ประชุมกรรมการประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์

6) ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

7) ดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากผลประเมินประกันคุณภาพ และข้อเสนอแนะของที่ประชุมอนุกรรมการบริหารและดำเนินงานคณะสาธารณสุขศาสตร์

2.2 คณะกรรมการดำเนินงานประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มีหน้าที่ ดังนี้

1) วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ให้เป็นไป ตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพสอดคล้องตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2) ควบคุมกำกับติดตามและตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3) รับผิดชอบจัดทำข้อมูลตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ที่หน่วยงานรับผิดชอบ

4) ประสานงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับศูนย์พัฒนาและ ประกันคุณภาพการศึกษา

5) เข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือ ลงมติ หรือรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์และระดับสถาบัน

6) ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

7) นำผลจากการประชุมไปรายงานต่อผู้บริหาร และเผยแพร่ให้กับบุคลากรในคณะสาธารณสุขศาสตร์เพื่อทราบและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

8) นำนโยบาย แนวทาง มาตรการ ผลประเมินและข้อเสนอแนะของมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัยไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

9) อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. หนังสือแจ้งเวียน

1) แจ้งกรอบการประกันคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2560 ระดับคณะ และระดับหลักสูตร และการดาวน์โหลดคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 เลขหนังสือ ที่ ศธ 0530.18/132 ว72 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2559

2) ขอความอนุเคราะห์รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพหลักสูตรจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2559 เพื่อการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2560 รอบ 6 เดือน (ที่ ศธ 0530.18/ว1263) ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2559 ส่วนราชการ ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3) แนวทางการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินปีการศึกษา 2557 คณะ/หน่วยงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4) แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิชา /หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนที่เทียบเท่าคณะวิชา และสถาบัน ปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5) แจ้งการเปิดให้รายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2561 หน่วยงานวิจัยและหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ในระบบ e-QA (ที่ ศธ 0530.18/ว 1266) ส่วนราชการ ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

6) หนังสือเวียน แจ้งแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิชา/หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนที่เทียบเท่าคณะวิชา และสถาบัน ปีการศึกษา 2561

บทที่ 4

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลของการดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้คณะเกิดคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้คณะสาธารณสุขศาสตร์ประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้เขียนเห็นว่าเทคนิคที่สำคัญต่อการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิธีการวางแผน (ปฏิทิน) การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีในแต่ละปี การจัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจกระบวนการทั้งหมดและเป็นผู้จัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยในการจัดทำแผนดำเนินงาน จะนำผลการประเมินจากปีที่ผ่านมาประกอบการพิจารณาวางแผนของปีปัจจุบัน และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อพิจารณาแผนการดำเนินงาน เมื่อได้รับการเห็นชอบก็จะนำเสนอแจ้งคณะอนุกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการแผนต่อไป โดยมีหัวข้อสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 4.1 กิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน
- 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4.4 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

4.1 กิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องอาศัยการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกันในทุกระดับทั้งระดับหลักสูตร และระดับคณะ ในหัวข้อนี้ผู้เขียนขอกล่าวถึงกิจกรรม/แผนปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจหน้าที่สนับสนุนที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

1. กิจกรรมและแผนการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์

EdPEx

ตามที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นั้น เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้ปฏิบัติงานจึงได้ออกแบบกิจกรรมและแผนการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษามีรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 การออกแบบกิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน

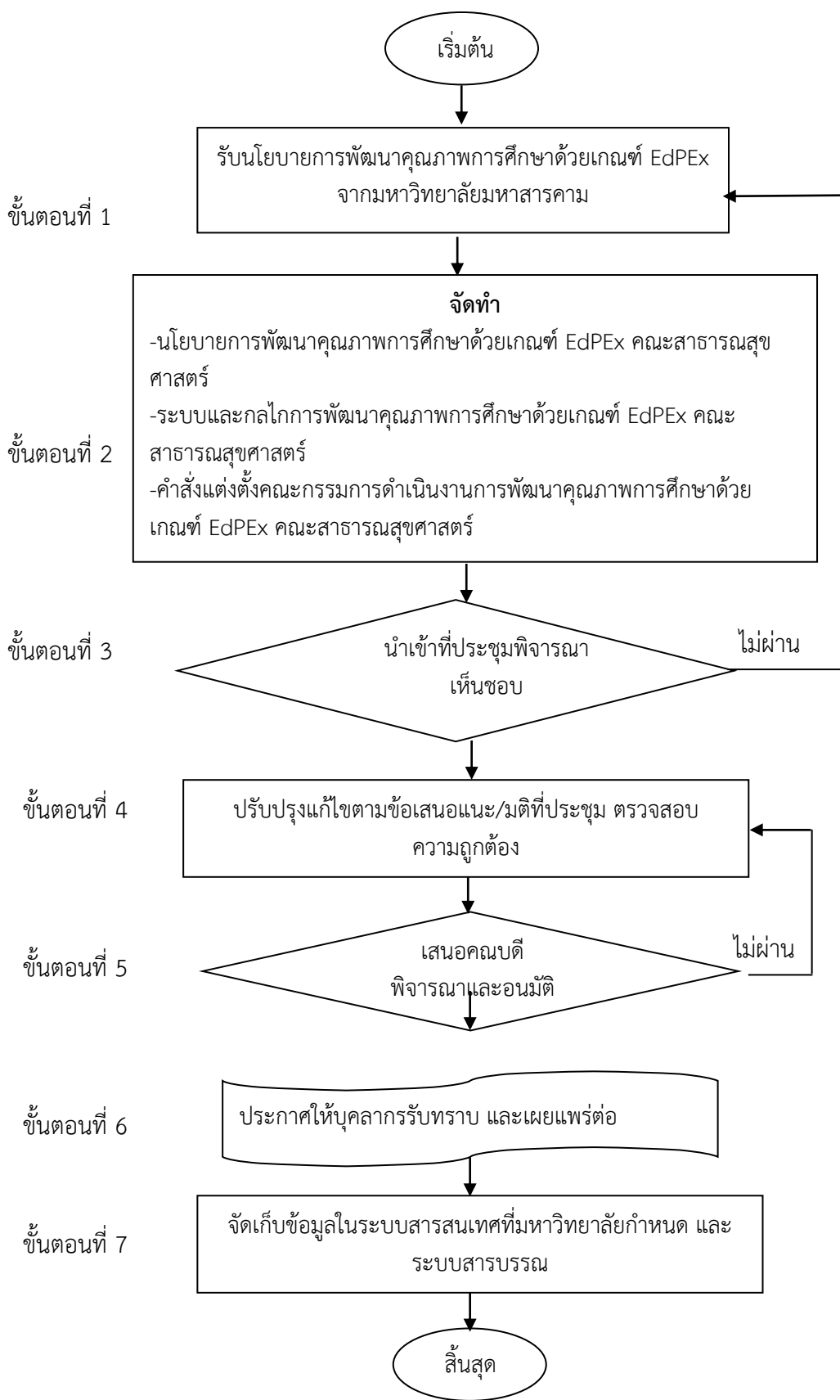
ระบบ	กลไก
<p>1. การพัฒนาคุณภาพระบบที่สำคัญ คือ มาตรฐานการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX ซึ่งประกอบด้วยชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ 7 หมวด ประกอบด้วยหัวข้อและประเด็นที่ควรพิจารณาต่างๆ ได้แก่ หัวข้อทั้งหมด มี 17 หัวข้อ (รวมอีก 2 หัวข้อในโครงสร้างองค์กร) ซึ่งแต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งเน้นที่เฉพาะเจาะจงหัวข้อเหล่านี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มตามประเภทของข้อมูลที่ต้องการต้องอธิบาย</p> <ul style="list-style-type: none"> • บทนำ (โครงสร้างองค์กร) กำหนดให้อธิบายสภาพแวดล้อมขององค์กร • หัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ (หมวด 1-6) กำหนดให้อธิบายกระบวนการขององค์กร • หัวข้อที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ (หมวด 7) กำหนดให้รายงานผลลัพธ์ของกระบวนการขององค์กร 	<p>1. กระบวนการพัฒนาคุณภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 มีนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX 1.2 มีแผนงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX 1.3 มีคู่มือตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX และคู่มืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 1.4 มีคณะกรรมการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX และคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพ 1.5 ตัวชี้วัดร่วมของมหาวิทยาลัยและตัวชี้วัดสำคัญและตัวชี้วัดที่เป็นอัตลักษณ์ของคณะ 1.6 การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพภายในและเครือข่ายการประกันคุณภาพภายนอก 1.7 มีผู้บริหารทุกระดับรับผิดชอบกำกับดูแลตัวชี้วัดและจัดเก็บข้อมูล <p>2. กระบวนการประกันคุณภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อทบทวน ปรับปรุงหรือเทียบเคียงภายในองค์กรและภายนอกองค์กร 2.2 จัดการอบรมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและเชิญที่ปรึกษาจากภายนอก
<p>2. การติดตามคุณภาพ มีระบบที่สำคัญ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ 7 หมวด • บทนำ (โครงสร้างองค์กร) กำหนดให้อธิบายสภาพแวดล้อมขององค์กร • หัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ (หมวด 1-6) กำหนดให้อธิบายกระบวนการขององค์กร • หัวข้อที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ (หมวด 7) กำหนดให้รายงานผลลัพธ์ของกระบวนการขององค์กร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำรายงานการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX 2. มีคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก / สถาบัน โปรแกรมวิชา 3. การตรวจติดตามและประเมินภายนอกจากต้นสังกัด และศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม
<p>3. การประเมินคุณภาพ มีระบบที่สำคัญ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรายงานประเมินตนเองระดับคณะ - การประเมินจากจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ตามโครงการนำเกณฑ์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการพัฒนาผู้ประเมินภายในตามหลักสูตรของสกอ. โดยการจัดอบรมตามที่สกอ. จัด 2. มีผู้บริหารรับผิดชอบการรายงานประเมินตนเองตามชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ 7 หมวด

ระบบ	กลไก
คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (EdPEX 200)	3. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และเตรียมความพร้อมรับการประเมินจากภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพ

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียระบบและกลไกดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด ดังนั้น เพื่อให้ได้ระบบและกลไกที่ความเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงได้นำเอาเทคนิคการมีส่วนร่วมของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1) **การพัฒนาคุณภาพ** มีระบบที่สำคัญคือ มาตรฐานการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX ซึ่งประกอบด้วยชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ 7 ด้าน ในการบริหารและดำเนินงานของคณะ ในการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียกระบวนการพัฒนาคุณภาพ และกระบวนการประกันคุณภาพ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด ดังนั้น เพื่อให้ได้ระบบและกลไกที่ความเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงได้นำเอาเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 แสดงขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพ

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะสาธารณสุขศาสตร์ เพื่อเชื่อมโยงไปสู่การวิเคราะห์ระบบ และกลไก การดำเนินงานวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพที่ มหาวิทยาลัยกำหนดให้หน่วยงานต้องรับการประเมิน เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงของข้อมูลในแต่ละระบบ สอดคล้องตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำ (ร่าง) ผู้รับผิดชอบงานการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx จัดทำ (ร่าง) นโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx คณะสาธารณสุขศาสตร์ (ร่าง) ระบบและกลไกการดำเนินงานตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx คณะสาธารณสุขศาสตร์ (ร่าง) คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงานการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx คณะสาธารณสุขศาสตร์ (ร่าง) แผนปฏิบัติการ (Action Plan) การดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนา คุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx ให้สอดคล้องตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ สอดคล้องตามพันธกิจของคณะสาธารณสุขศาสตร์

ขั้นตอนที่ 3 นำเข้าที่ประชุมพิจารณาเห็นชอบ

จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุมนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการ ดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx/คณะอนุกรรมการบริหารและ ดำเนินงานคณะสาธารณสุขศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และบุคลากรคณะ สาธารณสุขศาสตร์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และให้ข้อเสนอเพื่อแก้ไขปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ/มติที่ประชุม ตรวจสอบความถูกต้อง

หลังจากนำเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณาเห็นชอบแล้ว ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการตรวจสอบ ความถูกต้อง และดำเนินการดังนี้

- 4.1 จัดทำนโยบายการประกันคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์
- 4.2 จัดทำระบบ และกลไก การประกันคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์
- 4.3 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ

การศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx คณะสาธารณสุขศาสตร์

4.4 จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การดำเนินงานการดำเนินงานตามเกณฑ์การ พัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx โดยมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้สอดคล้องตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามและสอดคล้องตามพันธกิจของคณะสาธารณสุขศาสตร์ และตรวจสอบความ ถูกต้องเชื่อมโยงของข้อมูลก่อนนำเสนอคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ลงนามต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 เสนอคณบดีพิจารณาเห็นชอบ เป็นการจัดทำบันทึกข้อความเสนอคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ เพื่อพิจารณาลงนามเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ 6 ประกาศให้บุคลากรรับทราบ และเผยแพร่ต่อสาธารณชน โดยวิธีการจัดทำ หนังสือเวียน หรือประกาศ หรือแนวปฏิบัติ และแจ้งเวียนให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน และเผยแพร่ ต่อสาธารณชน

ขั้นตอนที่ 7 จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยกำหนด และระบบสารบรรณ

ตัวอย่างการกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน มีดังนี้

1.1) ตัวอย่างการจัดทำประกาศคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามมติที่ประชุม



ประกาศคณะสาธารณสุขศาสตร์

เรื่อง นโยบายการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX ปีการศึกษา ๒๕...

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ประกอบพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน อันแสดงถึงปณิธานและความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ ในการดำเนินการกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX เป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งคณะ จึงได้กำหนดนโยบายตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ดังนี้

- ๑)
- ๒)
- ๓)
- ๔)

ประกาศ ณ วันที่ เดือน พ.ศ.

(.....)

คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.2) ตัวอย่างการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ
ด้วยเกณฑ์ EdPEX คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



คำสั่งคณะกรรมการสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ / ๒๕.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีการศึกษา ๒๕..... คณะสาธารณสุขศาสตร์

ตามที่มีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้เข้าร่วมโครงการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ปีการศึกษา ๒๕..... เพื่อให้การดำเนินการโครงการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มี
ประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

อาศัยอำนาจตามข้อ ๑๐ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหารคณะ
สาธารณสุขศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ประจำปีการศึกษา ๒๕..... ดังนี้

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองคณบดีฝ่ายบริหารและนวัตกรรม | กรรมการ |
| ๓. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีการเรียนรู้ | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา | กรรมการ |
| ๕. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิตและวิเทศสัมพันธ์ | กรรมการ |
| ๖. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสาธารณสุขปทัศและกิจการพิเศษ | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

บทบาทหน้าที่

๑. กำหนดนโยบาย แผน กรอบในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

๒. อำนวยการ ควบคุม ดูแลการดำเนินงาน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำและให้การ
สนับสนุนในการนำเกณฑ์ (EdPEX) มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะสาธารณสุข
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

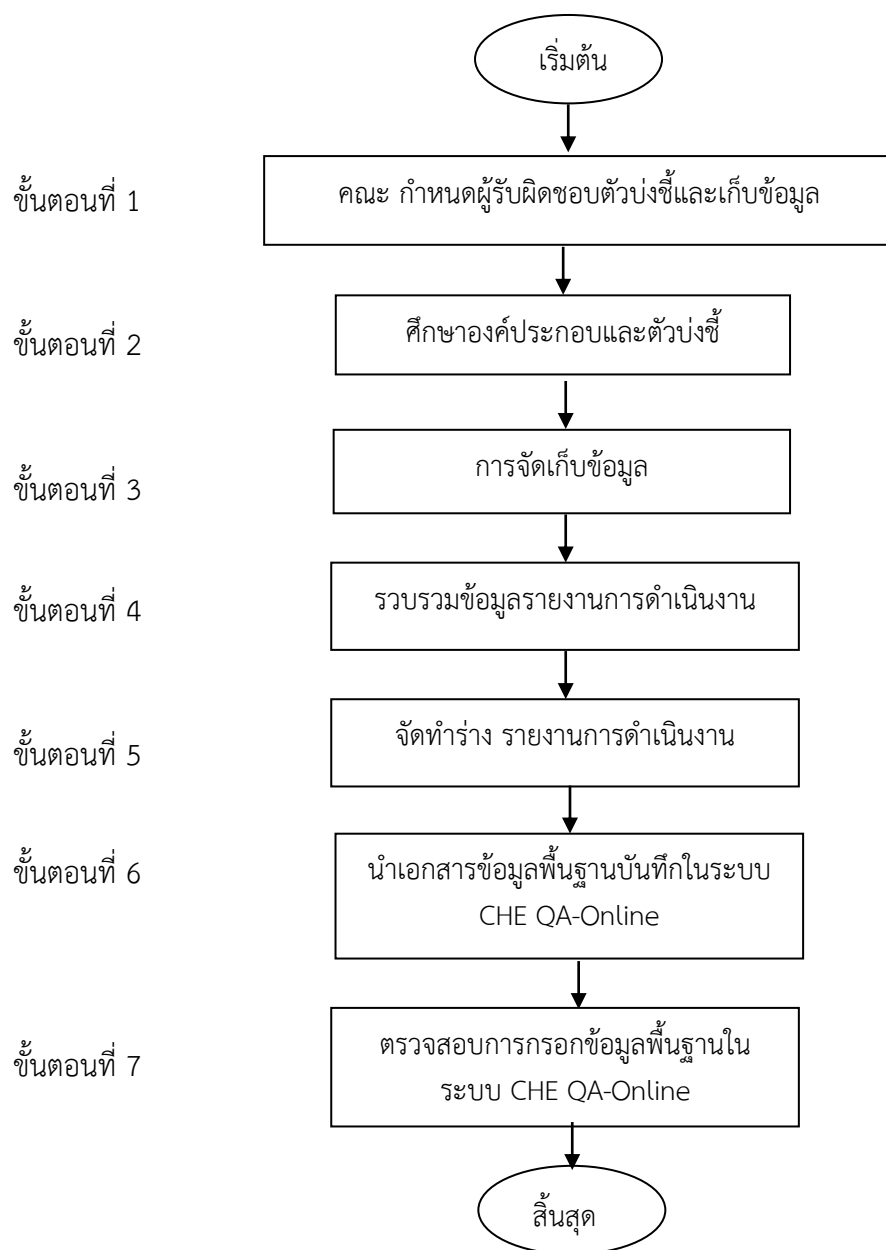
สั่ง ณ วันที่

เดือน พ.ศ.

ประกาศ ณ วันที่ เดือน พ.ศ.
(.....)

คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2) การติดตามคุณภาพ เป็นการติดตามคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งสถาบันจากตัววัดที่ได้มาจากกระบวนการและกลยุทธ์ของสถาบันที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้ผูกโยงโดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้ จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่องโดยลดความจำเป็นที่จะกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด ลดการรวมศูนย์ตัดสินใจ หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ดังนั้น ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นวิธีการถ่ายทอดผลการดำเนินการที่สถาบันต้องการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ ทำให้มั่นใจว่าสถาบันมีความมุ่งหมาย ที่แน่ชัดและเป็นที่รับรู้ทั่วทั้งองค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัว การสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ประกอบไปด้วย 7 หมวด นำโดย บทนำ (โครงสร้างองค์กร) การกำหนดให้อธิบายสภาพแวดล้อมขององค์กร และตามด้วยหัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ (หมวด 1-6) กำหนดให้อธิบายกระบวนการขององค์กร และหัวข้อที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ (หมวด 7) กำหนดให้รายงานผลลัพธ์ของกระบวนการขององค์กร โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 แสดงขั้นตอนการติดตามคุณภาพ

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดตามคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 1 คณะกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้และเก็บข้อมูล จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง ผู้รับผิดชอบ ผลักดันตัวบ่งชี้ จัดเก็บข้อมูล ทั้ง 7 หมวด

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ โดยศึกษารายละเอียด องค์ประกอบตัวบ่งชี้ที่ รับผิดชอบ/ จัดเก็บข้อมูล รวมทั้งรูปแบบการ นำเสนอในรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วย เกณฑ์ EdPEX

ขั้นตอนที่ 3 การจัดเก็บข้อมูล โดยแบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานคณบดี ระบุการจัดเก็บเอกสารตามตัวบ่งชี้ในระบบ E-document งานบริหารธุรการ ส่งเอกสารที่ระบุตัวบ่งชี้ ให้สำนักวิชาการศึกษา /เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพฯ จัดเก็บ และผู้รับผิดชอบข้อมูลดำเนินงาน/จัดเก็บ ข้อมูลตัวบ่งชี้

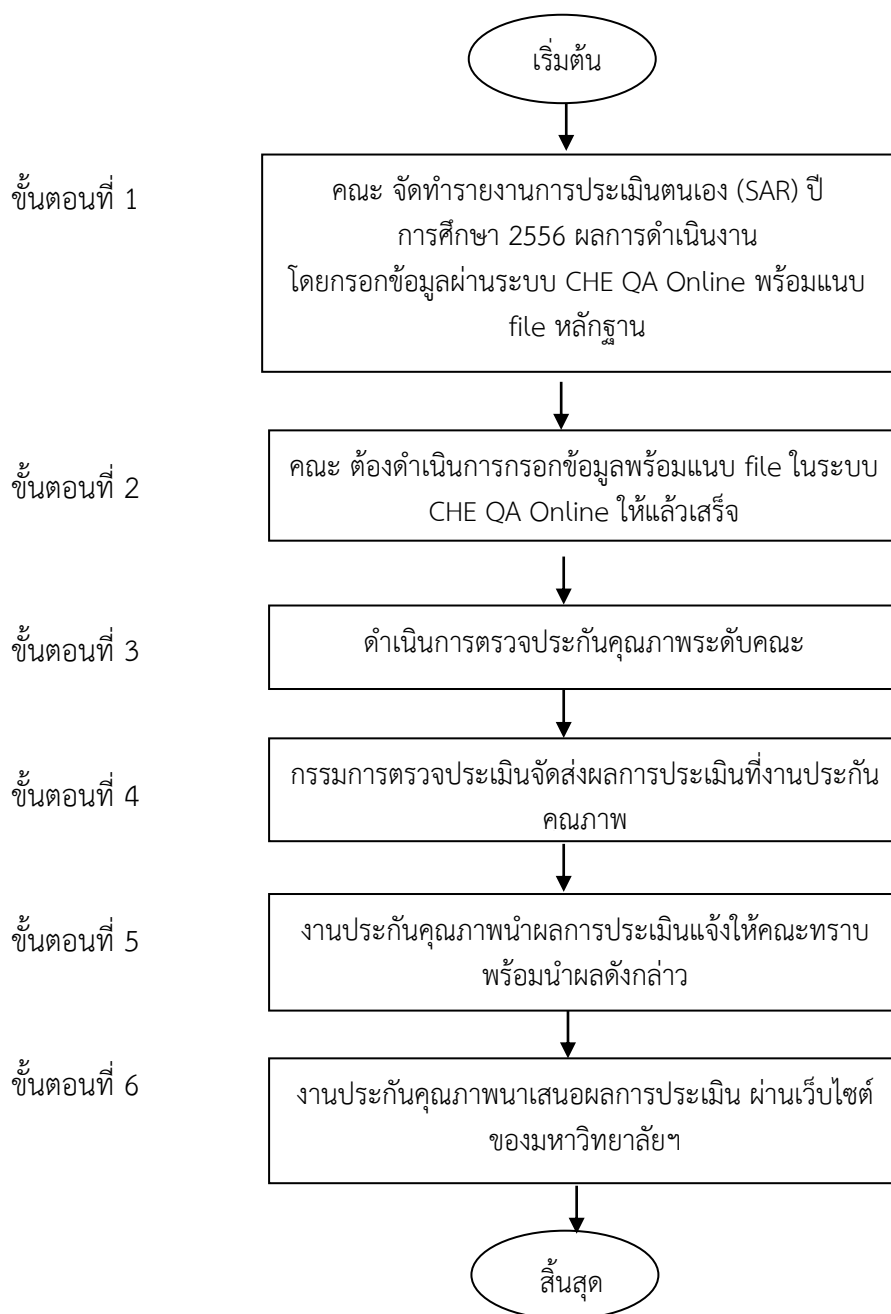
ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมข้อมูลรายงานการดำเนินงาน โดยวิธีให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้จัดทำร่าง SAR พร้อมเอกสารอ้างอิง ตัวอย่างเช่น สำนักวิชาการศึกษา /เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา รวบรวม ข้อมูล เอกสารอ้างอิง ไฟล์เอกสาร จากผู้รับผิดชอบข้อมูล นำมาจัดทำร่าง SAR ตามรูปแบบที่ มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำร่างรายงานการดำเนินงาน SAR เป็นการรวบรวมข้อมูล เอกสารอ้างอิง ไฟล์เอกสาร จากผู้รับผิดชอบข้อมูล นำมาจัดทำร่าง SAR ตามรูปแบบที่ มหาวิทยาลัยกำหนด ประกอบด้วย ร่างรายงานการดำเนินงาน และเอกสารอ้างอิงประกอบรายงานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 6 นำเอกสารข้อมูลพื้นฐานบันทึกในระบบ CHE QA-Online เป็นขั้นการจัดเตรียม เอกสารอ้างอิงเข้า สู่ระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย ทางเว็บไซต์ <http://www.cheqa.mua.go.th/> เชื่อมโยงรายงานการดำเนินงาน SAR กับเอกสารอ้างอิง ที่เก็บไว้ในฐานข้อมูล เพื่อรับการตรวจประเมิน Pre – Audit

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบการกรอกข้อมูลพื้นฐานในระบบ CHE QA-Online เป็นขั้นการ ดำเนินงานโดยคณะกรรมการ Pre - Audit ตรวจประเมินรายงาน ร่าง SAR (คณะกรรมการผู้ประเมินคือ คณาจารย์คณะฯ ที่ผ่านการฝึกอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน)

3) การประเมินคุณภาพ



ภาพประกอบ 10 แสดงขั้นตอนการประเมินคุณภาพ

4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. กำกับติดตามผ่านเวทีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ หรือการประชุมประจำเดือนคณะสาธารณสุขศาสตร์ หรือการประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง
2. การประเมินผลการเรียนรู้ระดับองค์กร ใช้การตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการประเมิน และการสะท้อนผลหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review)
3. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ใช้การปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้หลักการวงจรคุณภาพ PDCA การประเมินความเสี่ยง และการจัดการความรู้ (KM)
4. กระบวนการสร้างนวัตกรรม การจัดการความรู้ และการสร้างชุมชนนักปฏิบัติเพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน กระบวนการตั้งคำถาม กระบวนการ Benchmark และเทียบเคียงกับองค์กรทั้งในและภายนอก โดยใช้กระบวนการวิจัยกระบวนการระดมความคิด
5. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในบัณฑิตวิทยาลัย

4.4 จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

ผู้เขียนได้นำจรรยาบรรณข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2554 ได้ให้กล่าวเกี่ยวกับจรรยาบรรณ มาใช้เป็นแม่แบบในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

จรรยาบรรณ หมายความว่า ประมวลความประพฤติที่พึงปฏิบัติ เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียง ฐานะของบุคลากร ที่มหาวิทยาลัยมหาสารคามกำหนดขึ้น และให้หมายความรวมถึงจรรยาบรรณวิชาชีพที่องค์กรวิชาชีพนั้น ๆ กำหนดด้วย

หมวด 2 จรรยาบรรณ

ข้อ 7 บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณตามลักษณะงาน ลักษณะวิชาชีพ และลักษณะวิชาการตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้โดยเคร่งครัด

ข้อ 8 บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ดังนี้

1. พึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ
 2. พึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นด้วย
 3. พึงมีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- ข้อ 9 บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน ดังนี้
1. พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เสมอภาค และปราศจากอคติ
 2. พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ

3. พึ่งประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาราชการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่ที่พึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการและมหาวิทยาลัยอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตน

ข้อ 10 บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาพึงดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ด้านขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักธรรมาภิบาล

2. ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ด้วยความสุภาพ มีน้ำใจไมตรี เอื้ออาทร และมนุษยสัมพันธ์อันดี

3. ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ด้วยความสุภาพ มีน้ำใจไมตรี เอื้ออาทร และมนุษยสัมพันธ์อันดี

4. พึ่งมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงาน ของตนและส่วนร่วม ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงานและแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย

5. พึ่งช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม พึงละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

ข้อ 11 บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ ดังนี้

1. พึ่งใช้ภาษา ถ้อยคำ สำนวนที่ชัดเจน สุภาพ เหมาะสม และเข้าใจง่ายในการสื่อความหมายต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ ที่มาติดต่อราชการ

2. พึงละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ

3. พึ่งให้ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และรวดเร็วทันเวลา

4. พึ่งให้บริการต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ ด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีความเสมอภาค รวดเร็ว ประหยัด ถูกต้อง และปราศจากอคติ

5. พึงละเว้นการแนะนำนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการให้ดำเนินการใด ๆ อันเป็นการหลีกเลี่ยงต่อกฎหมายและระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 12 บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม ดังนี้

1. พึ่งให้บริการผู้มาติดต่องานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

2. พึ่งปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน และปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

3. พึงละเว้นการรับทรัพย์สินในมูลค่าเกินปกติวิสัย และการแสวงหาประโยชน์ ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในกรณีที่ทรัพย์สิน มีมูลค่าเกินปกติวิสัยให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

ข้อ 13 บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ดังนี้

1. ฟังปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรวิชาชีพที่ตนเป็นสมาชิกหรือสังกัดอยู่
2. ฟังปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาอื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข และพัฒนางาน

จากการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มาอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้อจำกัดที่เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งพบประเด็นปัญหา หรือข้อค้นพบที่เกิดจากบุคลากร โดยได้จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะฯ และกำหนดแนวทางพัฒนาร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ถือเป็นคณะที่ได้ดำเนินการเกณฑ์การประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ แต่ในการปฏิบัติงานอาจจะมีความปัญหาและอุปสรรคในทางปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานในบางประเด็น ในการนี้จึงขอเสนอประเด็นปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีหัวข้อสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข และพัฒนางาน ดังนี้

1. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
2. แนวทางแก้ไขและพัฒนา
3. ข้อเสนอแนะ

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1. ปัญหาเชิงระบบ

1.1 การประเมินคุณภาพการศึกษา มีเกณฑ์การประเมินหลายระบบ ซึ่งได้แก่ เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน (IQA) และ การปฏิบัติงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx เป็นการประเมินตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถ่ายทอดให้คณะสาธารณสุขศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) การประเมินตามเกณฑ์การประเมินสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน (สมศ.) ซึ่งในเกณฑ์การประเมินของแต่ละองค์กรมีระยะเวลาในรอบการประเมินที่แตกต่างกัน

1.2 การถ่ายทอดตัวชี้วัดตามเกณฑ์การประเมินตามข้อ 1.1 มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดที่กระชั้นชิดกับรอบระยะเวลาการประเมิน ทำให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดของคณะฯ ไม่ได้นำตัวชี้วัดมาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนางานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด

1.3 คณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน บางหลักสูตร ไม่มีความรู้ในบริบทของหลักสูตร อาจจะทำให้ผลการตรวจประเมินคลาดเคลื่อน

1.4 การประกันคุณภาพการศึกษา ยังไม่มีระบบที่เอื้อให้เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยและระดับคณะ/ หน่วยงาน ซึ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คือระบบที่จะสร้างบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

2. ปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน

2.1 บุคลากรภายในคณะ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษาตามเกณฑ์ที่คณะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ

2.2 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา จะขึ้นอยู่กับบุคคลที่ทำหน้าที่เป็น คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงานที่แต่งตั้ง บุคลากรในระดับหัวหน้างาน/หน่วยงาน และ ประธานหลักสูตรที่รับทราบกระบวนการทำงานและผลการดำเนินงานเท่านั้น ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึง บุคลากรอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินงาน

2.3 บุคลากรบางส่วนยังขาดความรับผิดชอบ ในการรายงานผลการดำเนินงานให้ตรงตาม ปฏิทินที่กำหนด

2.4 การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าบางส่วนขาดการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้เสียเวลาใน การจัดทำ รวบรวม วิเคราะห์ และประเมินผล ซึ่งการปฏิบัติงานหลายอย่างได้ดำเนินการประจำอยู่ แล้วแต่ขาดการรวบรวมจัดเก็บข้อมูล

2.5 มหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและเกณฑ์ การจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ หรือเอกสารที่ใช้ อ้างอิง ทำให้เกิดความสับสนในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ไขและพัฒนา

จากการพบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา ขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ควรคำนึงถึงแนวทางปฏิบัติ ต่างๆ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาว่ามหาวิทยาลัยจะใช้เกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์การประเมิน ของหน่วยงานใดเป็นมาตรฐานและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2. คณะผู้บริหารของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรสร้างแรงจูงใจ รางวัลให้กับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายของคณะ

3. บุคลากรทุกคนต้องตระหนัก ให้ความสำคัญและสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพิ่มมากขึ้น

4. ควรจัดกิจกรรมในโครงการหลายๆ รูปแบบ เพื่อส่งเสริมการสร้างความรู้ ความเข้าใจใน กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นอย่างต่อเนื่อง โดยวิธีการ เชิญวิทยากรมา ให้ การอบรมหรือจัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาดูงานแก่บุคลากรของคณะสาธารณสุข ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นเฉพาะกลุ่มๆ เพื่อเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานตามแนว ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดเรื่องงานที่เกี่ยวข้องไว้ใน TOR ของบุคลากรในการมีส่วนร่วม พัฒนาคุณภาพของตนเองซึ่งจะส่งผลไปยังภาพรวมของคณะ

5. ควรกำหนดให้ทุกโครงการ/ กิจกรรมของคณะต้องปฏิบัติงานให้ครบตามขั้นตอน PDCA เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมด โดยวิธีการให้มีการติดตาม ตรวจสอบ

ทุกไตรมาส หากพบข้อบกพร่องของโครงการ/ กิจกรรม ที่มีการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ให้ทำการแก้ไข ปรับปรุงให้ครบถ้วนตามขั้นตอนกระบวนการ เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินการที่ดี

6. บุคลากรทุกภาคส่วนของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมุ่งเน้น การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้ทุกคนมีส่วนร่วมโดยผู้บริหาร บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

7. ต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (MIS) ที่มีคุณภาพและสามารถนำมา ใช้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลให้มากยิ่งขึ้น

1. ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ หรือมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานโดยใช้ กลไกการบริหารผลการปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องมือให้เกิดผลสำเร็จ ได้แก่ การรายงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากร สามารถประเมินตนเองได้ และผู้บริหารได้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนที่จะใช้เป็นโอกาสในการพัฒนา บุคลากรแต่ละคน โดยการเปรียบเทียบตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เป็นเป้าหมายกับผลงานที่ปฏิบัติได้จริง ซึ่งจะ ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ของบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้นและ สนับสนุนวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลดีต่อองค์กรซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินงานที่มีคุณภาพ มากขึ้น

2. ต้องสร้างกลไกให้บุคลากรทุกภาคส่วนภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม นิสิตและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะ มีส่วนร่วมโดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษาของคณะผ่านช่องทางหลายๆ รูปแบบและให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มากขึ้น

3. ส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพโดย วิธีการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก เพื่อเปรียบเทียบผล การดำเนินงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงทั้งของหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เกิดเครือข่ายความร่วมมือร่วมกัน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการประกัน คุณภาพการศึกษาและการดำเนินการขององค์กรต่อไป

4. สร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถบ่งบอกและสะท้อนให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรค ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนางานได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ควรหาวิธีการให้ ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น และดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ บุคลากรทุกระดับให้ความตระหนัก เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน เป็น ที่ยอมรับและมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น


บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- สายฝน ทัพขวา. (2560). คู่มือปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายใน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. จังหวัดมหาสารคาม.
- สมสมัย บุญทศ. (2561). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). **คู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2563. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566. สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร.
- อนันท์ ดอเลาะ. **คู่มือการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร**. คณะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. จังหวัดยะลา, 2559.

ภาคผนวก

(ตัวอย่างแสดงเอกสารการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ)



คำสั่งคณะกรรมการสุชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ที่ ๑๗ / ๒๕๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ คณะสาธารณสุขศาสตร์

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบนโยบายการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อาศัยอำนาจตามข้อ ๑๐ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหารคณะสาธารณสุขศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ คณะสาธารณสุขศาสตร์ โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

คณะกรรมการจัดทำโครงสร้างองค์กร (Organization Profile)	
๑. รศ.ดร.สุภัทษา กลางคาร	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ดร.สุณีรัตน์ ยั่งยืน	กรรมการ
๓. นางธัญญธร พัวพิทยากร	กรรมการและเลขานุการ
คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมวด ๑ การนำองค์การ และ หมวด ๔ การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
๑. ผศ.ดร.ประชุมพร เล่าห์ประเสริฐ	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ดร.จตุพร เหลืองอุบล	กรรมการ
๓. รศ.ดร.วรพจน์ พรหมเลิศพรต	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.จาวรรณ วีโรจน์	กรรมการ
๕. นางสาวนิรมล จันทร์ศรี	กรรมการและเลขานุการ
๖. นายจิรฤทธิ์ สุดสิงห์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมวด ๒ กลยุทธ์ และ หมวด ๕ บุคลากร	
๑. อ.ดร.วิญญาพิชญ์ ตุงโคกกรวด	ประธานกรรมการ
๒. รศ.ดร.จินดาวัลย์ วิบูลย์อุทัย	กรรมการ
๓. อ.ดร.พัชรา วีริญวัฒน์กุล	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชัยวุฒิ ปวีณีย์	กรรมการ
๕. ผศ.ดร.ณัชชิตา ยุคะดัง	กรรมการ
๖. นางกมลพร จันทร์สินบง	กรรมการและเลขานุการ
คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมวดที่ ๓ ลูกค้ำ และหมวดที่ ๖ ระบบปฏิบัติการ	
๑. อ.ดร.เทอดศักดิ์ พรหมอารักษ์	ประธานกรรมการ
๒. อ.ดร.สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์	กรรมการ

๓. รศ.ดร.นิรุวรรณ เทิร์นโบล์	กรรมการ
๔. รศ.ดร.ธิดารัตน์ สมดี	กรรมการ
๕. นายชำนาญ มีนิยม	กรรมการ
๖. นายอนันต์ แหงจันทร์	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมวดที่ ๗ คสอ.อว

๑. รศ.ดร.สุมิทนา กลางคาร	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ดร.ประจักษ์พร เล่าห์ประเสริฐ	กรรมการ
๓. อ.ดร.วิญญาพัชญ์ คูงโคกกรวด	กรรมการ
๔. อ.ดร.เทอดศักดิ์ พรหมอารักษ์	กรรมการ
๕. ผศ.ดร.สุณิรัตน์ ชัยอิน	กรรมการ
๖. ผศ.ดร.จตุพร เหลืองอุบล	กรรมการ
๗. อ.ดร.พิศษา ธีวัญวัฒนกุล	กรรมการ
๘. ผศ.ดร.ชัยวุฒิ บัวเนี่ยว	กรรมการ
๙. รศ.ดร.จินตาวลัย วิบูลย์อุทัย	กรรมการ
๑๐. รศ.ดร.นิรุวรรณ เทิร์นโบล์	กรรมการ
๑๑. รศ.ดร.วราภรณ์ พรหมเสด็จพรต	กรรมการ
๑๒. ผศ.ดร.จารุวรรณ วิโรจน์	กรรมการ
๑๓. ผศ.ดร.ณัชชิตา บุคระรัง	กรรมการ
๑๔. รศ.ดร.ธิดารัตน์ สมดี	กรรมการ
๑๕. อ.ดร.สุรศักดิ์ เทียบอุทัย	กรรมการ
๑๖. นายชำนาญ มีนิยม	กรรมการ
๑๗. นางกมลพร จันทร์สิงห์	กรรมการ
๑๘. นางสาวนิรมล จันทร์ศรี	กรรมการ
๑๙. นายอนันต์ แหงจันทร์	กรรมการ
๒๐. นางอัญญาอร พัวพิทยาร	กรรมการและเลขานุการ
๒๑. นายวิรุฬห์ สุกสิทธิ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเองรายหมวดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ให้แล้วเสร็จตามรอบระยะเวลาการตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะ
๒. นำเสนอผลการวิเคราะห์ สรุปประเด็นการวิเคราะห์และการประเมินตนเองตามหมวดต่าง ๆ ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมิทนา กลางคาร)
คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการประชุม กลุ่มงานบริหาร คณะสาธารณสุขศาสตร์ ภายใน 4070

ที่ อว 0605.18(1.1)/ ๒ 1๑๒ วันที่ 10 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอแจ้งมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

เรียน ผู้บริหาร คณะสาธารณสุขศาสตร์

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะสาธารณสุขศาสตร์ ครั้งที่ 6/2565 เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2565 ได้มีการมอบหมายอาจารย์ผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2564 ทั้งหมด 7 หมวด ดังนี้

หมวด	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	รศ.ดร.สุมีพนา กลางสาร	1.1
	นายชำนาญ ณีนิยม	1.2
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	อ.ดร.เทอดศักดิ์ พรหมอารักษ์	2.1
		2.2
หมวดที่ 3 ลูกค้า	อ.ดร.สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์	3.1
	อ.ดร.ภิญญาพัชญ์ ตูรกิจกรวด	3.2
หมวดที่ 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	ผศ.ดร.สุนิรัตน์ ยั่งยืน	4.1
	อ.ดร.พัชรา ทวีญวัฒน์กุล	4.2
หมวดที่ 5 บุคลากร	ผศ.ดร.ประชุมพร เล่าประเสริฐ	5.1
	ผศ.ดร.ณัชชัชชา ยุคะสิง	5.2
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ	ผศ.ดร.ชัยวุฒิ บัวเนี้ยว	6.1
	ผศ.ดร.จตุพร เหลืองอุบล	6.2
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	อ.ดร.ภิญญาพัชญ์ ตูรกิจกรวด	7.1 ด้านการเรียนรู้อของผู้เรียน
	อ.ดร.สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์	7.2 ด้านลูกค้า
	ผศ.ดร.ประชุมพร เล่าประเสริฐ	7.3 ด้านบุคลากร
	นายชำนาญ ณีนิยม	7.4 ด้านการนำองค์กร
	อ.ดร.เทอดศักดิ์ พรหมอารักษ์	7.5 ด้านงบประมาณการเงิน

ทั้งนี้ ให้แต่ละหมวดจัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอ ในการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะสาธารณสุขศาสตร์ ครั้งที่ 7/2565 วันพุธที่ 6 กรกฎาคม 2565 เวลา 13.30 น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมีพนา กลางสาร)

คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์

(ตัวอย่างแผนพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ปีการศึกษา 2565)

1. การจัดลำดับแผนพัฒนาที่สำคัญ

เป้าหมายระดับคะแนนที่ต้องการในภาพรวมของคณะ ในปีการศึกษา 2565 = 120 คะแนน

ระดับพัฒนาการในปัจจุบัน = 112 คะแนน

1. โปรดจัดลำดับความสำคัญของแผนพัฒนาที่ต้องการปรับปรุงในปีการศึกษา 2565 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระดับคะแนนที่ต้องการในภาพรวมที่กำหนดไว้

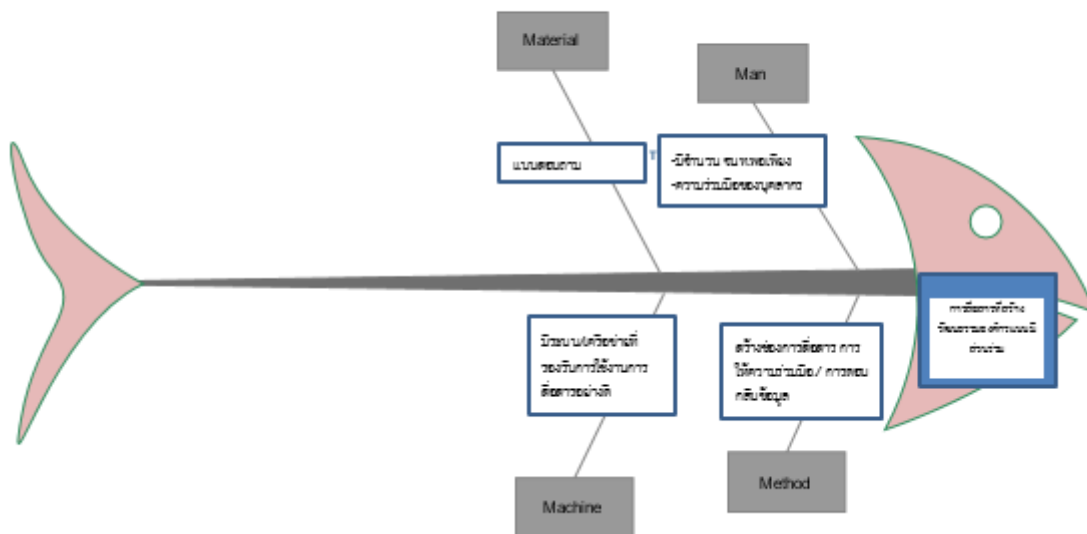
Priority	ชื่อแผน	ปัญหา/ความสำคัญ/	สอดคล้องกับเกณฑ์หัวข้อ (Item)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ระยะเวลาที่ใช้
1	การพัฒนาระบบสื่อสารและการสร้างความผูกพันในองค์กร/ลูกค้าที่สำคัญ	การสื่อสารจากผู้นำที่ระยะสั้น สร้างความเชื่อมั่น และสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ยังไม่เป็นระบบ	1.1 ข.	1.สร้างความเป็นระบบ และเป็นจุดตั้งต้นของกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง 2.ความผูกพันของคณในองค์กร	6 เดือน
2	การจัดการระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ	การจัดเก็บระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของคณะยังเป็นระบบ ขาดผู้ดูแลอย่างต่อเนื่อง	4.2	1. มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลที่เป็นระบบ 2. สามารถเรียกดูข้อมูลได้ทุกเมื่อ	6 เดือน
3	กระบวนการจัดการด้านการวิจัย	คณะไม่มีผลงานการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ปรากฏในฐานข้อมูล SCOPUS Q1 หรือ ISI Q1	6.1	1. ได้ผลงานตีพิมพ์ในวารสารที่ปรากฏในฐานข้อมูล SCOPUS Q1 หรือ ISI Q1 2. ผลงานวิจัยที่นำไปยื่นขอจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร	12 เดือน
4	การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	เพื่อจัดการข้อร้องเรียนให้ลดลงหรือหมดไปได้	3.2	สามารถจัดการข้อร้องเรียนให้ลดลงหรือหมดไปได้	6 เดือน

2. Storyboard Format

หัวข้อ (Topic): การพัฒนาระบบสื่อสารและการสร้างความผูกพันในองค์กร/ลูกค้าที่สำคัญ		ผลการประเมิน Rating	
ผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้บริหาร/งานบุคลากร		ปี.....1.....(ครั้งที่แล้ว)	<input type="text" value="1"/>
		ปี.....2.....(ปัจจุบัน)	<input type="text" value="2"/>
		ปี.....3.....(ครั้งถัดไป)	<input type="text" value="3"/>
เป้าหมาย (Goal)เพื่อการพัฒนาผลลัพธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น			
ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)			
1.แบบสอบถามความผูกพัน 2.แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ			
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการ (Contributing Factors) : ให้จัดทำในฟอร์มหังก้างปลา (Fishbone diagram)			
จุดแข็ง (STRENGTHS)		เรื่องที่ต้องปรับปรุง (Area For Improvement)	
1.มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง 2.มีวัฒนธรรมในองค์กรแบบครอบครัว		1.สื่อ 2.บุคลากร 3.บรรยากาศการทำงาน	
กระบวนการในการปิด Gap (Gap Closure Action Plan)			
What	Who	When	status
1.เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่เร็วขึ้น และสะดวก 2.พัฒนาระบบสื่อสารแบบมีเอกลักษณ์	1.ผู้บริหาร / หน.กลุ่มงาน 2.งานแผน 3.งานวิชาการ	1.ตามปฏิทินแผนการดำเนินงาน 2.การประชุมประจำเดือน	กำลังดำเนินการ
กระบวนการติดตามประเมินผล (Follow up Process)			
- การพัฒนาระบบสื่อสาร และการตอบกลับข้อมูลต่อบุคลากรและลูกค้าที่สำคัญอย่างรวดเร็ว			

3. ผังทำปลา (Fishbone diagram)

Contributing Factors



(ตัวอย่างแสดงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2564 คณะสาธารณสุขศาสตร์)



คำสั่งมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ ๑๓๗๓ /2565

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2564
คณะสาธารณสุขศาสตร์

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 วันที่ 19 ธันวาคม 2545 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 วันที่ 22 กรกฎาคม 2553 และ (ฉบับที่ 4) วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 วันที่ 26 เมษายน 2562 และประกาศคณะกรรมการมาตรฐาน เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา วันที่ 19 กรกฎาคม 2564 และมติสภามหาวิทยาลัย มหาสารคาม ครั้งที่ 8/2562 วันที่ 23 สิงหาคม 2562 นั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานตามระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้

จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2564 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ระหว่างวันที่ 19-20 กันยายน 2565 ณ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงสุทินดา ชูณมี
(คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น) | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ พงศกร พรรณรัตนศิลป์
(คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น) | กรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์วรพล เองวานิช
(คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม) | กรรมการ |
| 4. รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงศิริมาถ์ ดงศิริ
(คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม) | กรรมการ |

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEx ตามคู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2565

สั่ง ณ วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2565

(รองศาสตราจารย์ อรุณวิชญ์ กุมพล)

รองอธิการบดีฝ่ายแผนงานและพัฒนาองค์กรดิจิทัล
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประวัติย่อผู้เขียน

ประวัติย่อผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางธัญญธร พัวพิทยาธร
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม ระดับปริญญาโท จากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ
สถานที่ติดต่อ	คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150 เบอร์โทรศัพท์ (043) 754-353