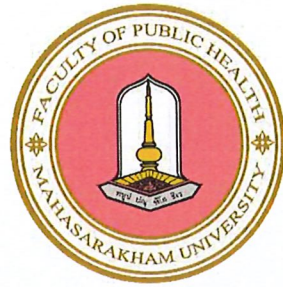




MAHASARAKHAM
UNIVERSITY



คู่มือการปฏิบัติงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จัดทำโดย

นางธัญญธร พัวพิทยาร
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx คณะ
สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของการ
ดำเนินงานที่สถาบันการศึกษาจะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่องในทุกปีการศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนา
คุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเป็นเอกสารเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพภายในและการ
ประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น คู่มือปฏิบัติงานการฉบับนี้จึงมีความสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทราบ
ถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ
ระเบียบ หลักเกณฑ์เทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน และเงื่อนไข/ข้อพึงระวังในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหา
อุปสรรค แนวทางในการแก้ไข การพัฒนางาน และข้อเสนอแนะ ตลอดจนวิธีปฏิบัติ และขั้นตอนการ
ดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx ของคณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้และความ
เข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน การเตรียมรายงานประเมินตนเองเพื่อการประกัน
คุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEx รวมถึงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะ
เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของส่วนกลุ่มงานนโยบายและแผนแล้ว ยัง
สามารถเป็นประโยชน์ให้หน่วยงานอื่นนำไปประยุกต์ใช้ได้ต่อไป และหากมีข้อผิดพลาดประการใด
ผู้จัดทำขอน้อมรับความผิดพลาดดังกล่าวไว้เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

นางธัญญธร พัวพิทยธร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ
สิงหาคม 2567

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
	ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ	3
	ประโยชน์ที่ได้รับ	3
	นิยามศัพท์/คำจำกัดความ	3
2	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง.....	6
	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	9
	โครงสร้างการบริหารจัดการ	13
3	หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	18
	หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	18
	วิธีการปฏิบัติงาน	20
	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	24
	แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
4	เทคนิคในการปฏิบัติงาน	32
	กิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน	32
	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	35
	วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	50
	จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	52
5	ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข และพัฒนางาน	55
	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	55
	แนวทางแก้ไขและพัฒนา	55
	ข้อเสนอแนะ	59

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	64
ประวัติย่อของผู้เขียน	206

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart).....	13
2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)	15
3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)	17
4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การวางระบบ กลไก การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	36
5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	40
6 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ	45

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	กิจกรรม/แผนปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	33
2	สัญลักษณ์ ชื่อเรียก และความหมายของ Flowchart	35
3	รายละเอียดของการปฏิบัติงานแสดงการทำการวางระบบ กลไก การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	37
4	รายละเอียดของการปฏิบัติงานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานการ ประเมินตนเอง (SAR)	41
5	รายละเอียดของการปฏิบัติงาน แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การรับการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ	46
6	ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข	55

สารบัญภาคผนวก

ภาคผนวก	หน้า
1 กฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561	66
2 แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระดับคณะ ระดับหน่วยงานเทียบเท่าคณะ	70
3 ตัวอย่างแสดงเอกสารการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ	77
4 ตัวอย่างแผนพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	81
5 ตัวอย่างแสดงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEX	86
6 ตัวอย่าง แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง SAR	88
7 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX	133

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษาทุกระดับจะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542) โดยมีสาระสำคัญดังปรากฏในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับการศึกษา ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก และมาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 (2562) มาตรา 62 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยเลือกเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ซึ่งเป็นไปตามหลักการและแนวคิดที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องข้างต้น เกณฑ์ EdPEX เป็นการเสริมพลังให้สถาบันบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน องค์กรจำนวนมากทั่วโลกใช้ Baldrige Excellence Framework (เกณฑ์บัลดริจ) เพื่อปรับปรุงและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน องค์กรที่ได้รับรางวัลบัลดริจคือองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นต้นแบบระดับประเทศ และจากการที่องค์กรเหล่านี้ ได้แบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้องค์กรจำนวนมากสามารถนำไปพัฒนาทั้งแนวทางการดำเนินการและผลลัพธ์ ส่งผลดีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศและโลก ในประเทศไทยได้เริ่มปรับใช้เกณฑ์บัลดริจ มาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) และกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation: HA) สำหรับเกณฑ์ EdPEX นั้น เป็นการนำเกณฑ์บัลดริจด้านการศึกษามาปรับใช้ให้เหมาะกับบริบทของการอุดมศึกษาไทย เพื่อให้สถาบันใช้พัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษาสำนักงาน

ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2563) ระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้พัฒนาระบบคุณภาพจากการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มาใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) มาใช้กับหน่วยงาน/คณะที่อยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 เป็นต้นไป ภายใต้กรอบแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ฉบับปรับปรุงกันยายน 2563 และแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2565-2569) ที่ได้นำแนวทางการพัฒนาโดยยึดนโยบายชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม การพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานของ สป.อว. และการพัฒนาคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานสากล โดยกำหนดให้แต่ละระดับมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report, SAR) เพื่อเป็นเอกสารที่ใช้ประกอบการประเมิน ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่องในทุกปีการศึกษา (แผนปฏิบัติการราชการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2564)

การดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ตามเกณฑ์ EdPEX ที่ผ่านมาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า การจัดทำ SAR มีผู้ปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินการได้เฉพาะบุคคลเนื่องจากมีลักษณะงานที่ต้องอาศัยทักษะการเขียนรายงานอย่างเป็นระบบ และความเข้าใจที่ถูกต้องในหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา จึงยังไม่สามารถหมุนเวียนให้บุคลากรในงานประกันคุณภาพการศึกษาสามารถทำงานทดแทนกันได้ อีกทั้งการจัดทำ SAR จำเป็นต้องรายงานข้อมูลที่ครอบคลุมภารกิจหลายด้าน ทั้งในด้านการจัดการศึกษา ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการ ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการต่าง ๆ ทำให้มีบุคลากรจากหลายฝ่ายเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลหรือเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา และจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจที่ถูกต้องในการเขียนรายงานผลการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของเกณฑ์ ซึ่งจากการดำเนินงานผู้วิจัยได้พบว่า หากคณะมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลหรือเขียนรายงานผลการดำเนินงาน อาจทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้องครบถ้วน และไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นคู่มือในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่หรือผู้ปฏิบัติงานทดแทน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานบนฐานความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องภายใต้กระบวนการขั้นตอน กฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีแนวทางการดำเนินงานและมาตรฐานเดียวกันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการ แนวทางในการจัดทำรายงานประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX ได้ถูกต้องเป็นแนวทางเดียวกัน
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการจัดทำรายงานประเมินตนเองเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ตามเกณฑ์ EdPEX

ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ผู้เขียนได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

- 1) การวางระบบ กลไก การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
- 3) การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานประเมินตนเองเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ตามเกณฑ์ EdPEX คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีรูปแบบและแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และพร้อมรองรับเมื่อมีการหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานทดแทนในอนาคต
- 2) ทำให้การจัดทำรายงานประเมินตนเองเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEX คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ กระบวนการขั้นตอน และเสร็จตามแผนงานที่กำหนด
- 3) สนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์/คำจำกัดความ

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติภารกิจหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม เนื่องจากพ่อแม่ มีสิทธิ์เรียกร้องให้สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษา จัดการศึกษาให้แก่ลูกอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ลูกมีความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะต่าง ๆ ได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล ตอบสนองต่อความต้องการ ความสนใจ และความถนัดที่แตกต่างกัน

และที่สำคัญคือ ทุกคนมีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมต้องการ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อไปไม่ว่าพ่อแม่ ผู้ปกครองจะส่งลูกเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาใดจะมีความมั่นใจได้ว่าสถาบันการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาสูงเท่าเทียมกัน ไม่จำเป็นต้องวิ่งเต้นหรือฝากลูกเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบที่พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาให้ทัดเทียมกัน ดังนั้น พ่อแม่ ผู้ปกครองจึงยอมไม่ได้ ถ้าลูกเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งใดแห่งหนึ่งแล้วไม่มีคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ในระดับต่าง ๆ ดังนั้น ผู้ที่รับประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง คือ ผู้บริหารสถาบันการศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับอำเภอ จังหวัด เขตพื้นที่ การศึกษา กรมเจ้าสังกัด และกระทรวง ต้องมีการรับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งได้ ดังนี้

1) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้น ๆ

2) การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและเป็นการพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษานั้น ๆ

เกณฑ์ EdPEx หมายถึง ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) ที่จัดทำและพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพตามเกณฑ์/มาตรฐานตามที่กำหนด

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะ หมายถึง คณะสาธารณสุขศาสตร์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

อาจารย์ประจำหลักสูตร หมายถึง อาจารย์ประจำเต็มเวลาที่มีภาระหน้าที่ในการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน โดยวางแผน ติดตาม ทบทวนการดำเนินงานหลักสูตรและปฏิบัติงานประจำหลักสูตรนั้นตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรนั้น มีคุณวุฒิตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 5 คน และทุกคนเป็นอาจารย์ประจำเกินกว่า 1 หลักสูตร ในเวลาเดียวกันไม่ได้ หรือเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรในหลักสูตรพหุวิทยาการได้อีก 1 หลักสูตร โดยต้องเป็นหลักสูตรที่ตรงหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่ได้ประจำอยู่แล้ว

รายงานการประเมินตนเอง (SAR) หมายถึง การเขียนรายงานการประเมินตนเองเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEx ซึ่งเป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report, SAR) ที่รายงานผลการดำเนินงานและให้คะแนนการประเมินตนเองตามรอบปี

การศึกษาในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด ตามและจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเอกสารรับการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละปีการศึกษาและการประเมินคุณภาพภายนอกตามกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของคณะในแต่ละปีการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล และหาแนวทางการพัฒนาคณะ อย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามคุณสมบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อทำหน้าที่ในการเข้าตรวจเยี่ยมและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงาน

คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง บุคลากรที่คณะฯ แต่งตั้งขึ้นประกอบด้วย ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ให้มีหน้าที่กำกับ ติดตาม และเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX

ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งบ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่สามารถ วัดและสังเกตได้ เพื่อบอกสภาพทั้งทางเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในประเด็นที่ต้องการ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ใช้ในคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ คือ ตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2566

ระบบ CHEQA ONLINE คือ ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบ CHE QA ONLINE เป็นระบบที่ใช้ในการจัดทำ “รายงานการประเมินตนเอง(SAR)” ในระดับสถาบันคณะและหน่วยงาน โดยสถาบันและทุกหน่วยงานจะต้องบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในระบบฐานข้อมูล CHE QA ONLINE ที่ สกอ. ได้กำหนดไว้ และผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจะตรวจ ประเมินฯ โดยใช้สิทธิ์ Assessor ของระบบ CHE QA ONLINE ซึ่งภายหลังจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประธานผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน จะเป็นผู้ออนไลน์ส่งข้อมูล “รายงานการประเมินตนเอง” และ “ผลการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน” เฉพาะระดับสถาบันและคณะไปยังฐานข้อมูลกลางของ อว.

แผนปฏิบัติการ หมายถึง แผนจำเพาะที่สถาบันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนถึงทรัพยากรที่ต้องใช้ และกำหนดเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ การจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน หลังจากที่กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์อย่างชัดเจนแล้ว เพื่อให้คนทั่วทั้งสถาบันมีความเข้าใจและนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ในเกณฑ์นี้ การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติครอบคลุมถึงการสร้างตัววัดให้สอดคล้องกันระหว่างภาควิชาและหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบทั้งหมด ในการนำแผนไปปฏิบัตินั้น อาจต้องให้การฝึกอบรมเฉพาะทางแก่บุคลากรบางกลุ่ม หรืออาจต้องมีการสรรหาบุคลากรใหม่ด้วย

ข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) หมายถึง ชุดข้อมูลที่ถูกเผยแพร่โดยสถาบันการศึกษาเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไปและผู้สนใจในการเข้าศึกษาที่สถาบันนั้น ๆ ข้อมูลพื้นฐานมักประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา เช่น จำนวนนิสิต จำนวนอาจารย์ ข้อมูลทางวิชาการ และผลงานตีพิมพ์ เป็นต้น

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

การนำเสนอเนื้อหาในบทที่ 2 ประกอบด้วย 2 หัวข้อหลัก คือ (1) หน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง และลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ (2) โครงสร้างการบริหารจัดการ ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหาร และโครงสร้างการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

1.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ผู้เขียนคู่มือ การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เรื่อง การจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และจัดตำแหน่งข้าราชการ พลเรือนสามัญของทุกส่วนราชการเข้าประเภทตำแหน่ง สายงาน และระดับตำแหน่ง ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 1 ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

ชื่อตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ 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 งานบริหารแผนปฏิบัติราชการ 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 ตลอดจนผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

(3) ผลิตคู่มือ แนวทางการอบรม เอกสารทางวิชาการ รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษาและชุมชน ประชาชนทั่วไปเพื่อให้บริการความรู้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและสะดวก

(4) ดำเนินการจัดการประชุมสัมมนาวิชาการนานาชาติ จัดประชุมอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษาและวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและให้แนวทางการศึกษาและแนวทางการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคคลทั่วไป

(5) เผยแพร่การศึกษา เช่น จัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ เขียนบทความจัดทำวารสารสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารต่าง ๆ หรือสื่อการศึกษารูปแบบอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมให้ความรู้ทางการศึกษา การแนะแนวการศึกษาและวิชาชีพอย่างทั่วถึงและทันสมัยอยู่เสมอ

(6) จัดทำข้อมูลสารสนเทศและเสนอแนะการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักการระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและวิชาชีพแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานมีข้อมูลและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ประกอบการตัดสินใจ

1.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบตามคำสั่งมอบหมาย

ตามคำสั่งคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม (คำสั่งที่ 293/2564) เรื่อง มอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบในกลุ่มงานให้บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานเลขานุการ คณะสาธารณสุขศาสตร์ ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2564 โดยได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ/ระดับหลักสูตร งานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และจัดทำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ ดังนี้

1) งานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ-หลักสูตร

(1) ควบคุม วิเคราะห์ กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหลักสูตรและระดับคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(2) ขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ

(3) สนับสนุน ส่งเสริม ติดตาม และประสานการดำเนินงานประกันคุณภาพของหลักสูตรและระดับคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(4) รวบรวมข้อมูลและจัดเก็บหลักฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR)

(5) วิเคราะห์ กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) รายงานในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

(6) วิเคราะห์กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมข้อมูล สรุปข้อมูล เสนอผลการประเมินเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานข้อมูลตามตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (IQA) รายงานทุกปีการศึกษา

(7) สรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร-คณะ เสนอ คณบดีและมหาวิทยาลัยต่อไป

(8) บันทึกและรายงานข้อมูลตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดในระบบ CHE QA Online

(9) บันทึกและรายงานข้อมูลตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดในระบบ E-QA

(10) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนการจัดเก็บและติดตามข้อมูลให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน ตลอดจนการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามตัวองค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

(11) กำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จรายตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน

(12) รายงานผลการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก

(13) จัดทำ ปรับปรุง และพัฒนาแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

(14) จัดทำ ปรับปรุง และพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีการดำเนินงานด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษา

(15) จัดทำแผนงาน / โครงการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

(16) งานเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน

(17) งานวิจัยสถาบันด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

- (18) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 2) งานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- (1) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
 - (2) งานเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
 - (3) งานจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง
 - (4) งานจัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน
 - (5) ปรับปรุงคู่มือการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของคณะสาธารณสุขศาสตร์ให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - (6) งานระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง ประเมินผลและวิเคราะห์ความเสี่ยง
 - (7) งานประเมินผลความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง
 - (8) งานติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายใน
 - (9) รายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในผ่านระบบสารสนเทศ
 - (10) บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง และเอกสารหลักฐานอ้างอิง ในระบบ ERM การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
 - (11) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 3) งานคำรับรองการปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.)
- (1) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและรายงานผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (ก.พ.ร.)
 - (2) จัดทำบันทึกติดตามผลประเมินตนเอง รอบ 5 – 12 เดือน
 - (3) สรุปรายงานการประเมินตนเองเสนอผู้บริหารและที่ประชุมประจำคณะ
 - (4) ประสานงานและติดตามการดำเนินงานกับกองแผนงานของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
 - (5) ตรวจสอบเอกสารความถูกต้องของข้อมูลก่อนการรายงานผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
 - (6) จัดทำรายงานสรุปผลประเมินตนเอง รอบ 12 เดือน เสนอมหาวิทยาลัย
 - (7) จัดทำโครงการเพื่อรองรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
 - (8) บันทึกข้อมูลการดำเนินงานและเอกสารหลักฐานอ้างอิง ในระบบ KPI บริหารยุทธศาสตร์ ให้ทันตามปฏิทินของมหาวิทยาลัย
 - (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีลักษณะต้องศึกษาวิเคราะห์ วางแผน กำกับติดตาม ให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจสอบผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาตามมาตรฐานกำหนด ดังนี้

2.1 กำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

1) ด้านการปฏิบัติการ :

ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ในการศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระบบและกลไก การประกันคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ตามวงรอบ และ (ยกเว้น) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตามวงรอบปีการศึกษาที่รับการประเมิน ให้สอดคล้องตามนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายในของคณะ นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพิจารณาร่วมกัน

2) ด้านการวางแผน :

ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวนและกำหนดวิธีการกำหนดระบบ และกลไกการประกันคุณภาพภายในบัณฑิตวิทยาลัย และจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และวางแผนปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

3) ด้านการประสานงาน :

ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ประสานงาน ชี้แจง และให้รายละเอียดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเอกสารการกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ตามแนวทางของคณะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมให้เป็นไปตามแผน

4) ด้านการบริการ :

ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่บริการให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของคณะ และจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน แก่ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องที่สนใจ ตามแนวทางของมหาวิทยาลัย

2.2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

1) ด้านการปฏิบัติ

งานด้านการจัดทำ SAR มีขอบเขตเนื้อหาของงานที่หลากหลาย ดังนี้

1.1) วางแผนการจัดทำ SAR ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

1.2) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3) จัดทำและพัฒนาแบบฟอร์มสำหรับการรายงานผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์และตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตาม Improvement Plan จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของรอบปีที่ผ่านมา และแบบฟอร์มการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา

1.4) ติดตามและรวบรวมข้อมูลการเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1.5) ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนของการเขียนรายงานผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของเกณฑ์และตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1.6) จัดทำบันทึกข้อความภายในเพื่อเชิญคณะกรรมการประชุมพร้อมแนบเอกสารแบบฟอร์ม คำสั่ง และเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการประชุมเพื่อการจัดทำ SAR

1.7) จัดประชุมคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และตัวชี้วัด และพิจารณาข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการจัดทำ SAR

1.8) จัดทำ SAR (ฉบับร่าง) ตามรูปแบบที่กำหนด

1.9) จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ SAR

2) ด้านการวางแผน

ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการวิเคราะห์ นำเสนอเพื่อกำหนดนโยบายและร่วมวางแผนในการจัดทำ SAR กับผู้บริหารที่กำกับดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย รวมถึงการวางแผนดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำ SAR ให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนดังนี้

2.1) วางแผนการจัดทำ SAR ในกระบวนการต่าง ๆ ของแต่ละปีการศึกษาให้เป็นไปตามกรอบเวลาการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมกำหนด

2.2) พิจารณากำหนดหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อมอบหมายความรับผิดชอบและดำเนินการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3) จัดทำแผนการประชุมคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

2.4) วางกลยุทธ์ในการวางแผน ติดตาม และรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลาสำหรับใช้ประกอบการจัดทำ SAR

3) ด้านการประสานงาน

ผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทในการติดต่อประสานงาน และเจรจาโน้มน้าว เพื่อให้คณาจารย์และบุคลากรเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำแก่อาจารย์และบุคลากรของคณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ ดังนี้

3.1) ติดต่อและประสานงานกับบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อประสานงานการประชุม รวมถึงกำกับติดตาม เกรจาโน้มน้าวบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่จัดทำข้อมูลเพื่อการจัดทำ SAR ให้จัดส่งข้อมูลตามกรอบเวลาที่กำหนดตามแผน

3.2) ประสานงานการประชุมผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DOMS) ในการเวียนแจ้งเอกสาร แบบฟอร์ม คำสั่ง และเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการรายงานผลการประกัน

4) ด้านบริการ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำ SAR มีบทบาทในการให้บริการแก่คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ดังนี้

4.1) สนับสนุนข้อมูลและแบบฟอร์มเพื่อใช้สำหรับการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

4.2) ตอบคำถาม ให้คำปรึกษา และคำแนะนำต่าง ๆ แก่คณาจารย์และบุคลากรที่รับผิดชอบกำกับเกณฑ์และตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และตัวชี้วัดในส่วนที่เกี่ยวข้อง

2.3 การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ

1) ด้านการปฏิบัติการ :

ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ศึกษาแนวทางการประเมิน จัดเตรียมเอกสารประกอบการประเมินเสนอรายชื่อผู้ประเมินเสนอต่อมหาวิทยาลัย เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพภายใน จัดทำโครงการ ประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ วงรอบการประเมินปีการศึกษา และประเมินตามวันเวลาที่กำหนดรวมทั้งสรุปผลการประเมินตามที่คณะกรรมการมีมติร่วมกัน

2) ด้านการวางแผน :

จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) การประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ วงรอบการประเมินปีการศึกษา และจัดทำโครงการประเมินคุณภาพภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอก วงรอบการประเมินปีการศึกษา เพื่อขออนุมัติโครงการและงบประมาณ และดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้

3) ด้านการประสานงาน :

3.1) ประสานงาน กับคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยคัดเลือกคณะกรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และโทรศัพท์ติดต่อประสานงานเป็น การเบื้องต้น

3.2) ประสานงานไปยังศูนย์มหาวิทยาลัย โดยจัดทำหนังสือส่งรายชื่อคณะกรรมการประเมินไปยังศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น และเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

3.3) ทำหนังสือเชิญเป็นกรรมการประเมิน พร้อมส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน รวมทั้งเอกสารประกอบการประเมิน ให้กับคณะกรรมการก่อนวันประเมิน 14 วัน

3.4) ประสานงานเรื่องการเบิกจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการประเมิน

3.5) ประสานงานเรื่องที่พัก รถ รับส่งผู้ประเมิน วันเวลา และสถานที่

3.6) ประสานงาน กับนิสิต อาจารย์ ผู้รับบริการ และผู้ประสานงานระหว่าง คณะ เพื่อให้สัมภาษณ์ในวันประเมินตามที่คณะกรรมการประเมินร้องขอ

3.7) ประสานงานกับผู้บริหารและบุคลากร และจัดประชุม เพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมิน

3.8 ประสานงานกับคณะกรรมการประเมิน เพื่อจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

3.9 ประสานงานไปยังศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ เพื่อส่งรายงานผลการตรวจประเมิน โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

4) ด้านการบริการ :

บริการให้ข้อมูลทั้งจัดทำแฟ้มเอกสารประกอบการประเมิน และการจัดทำเตรียมข้อมูล รวมทั้งจัดทำคู่มือสำหรับผู้ประเมินและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประเมินในทุก ๆ ด้านตามที่คณะกรรมการประเมินร้องขอเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามแผนที่กำหนด

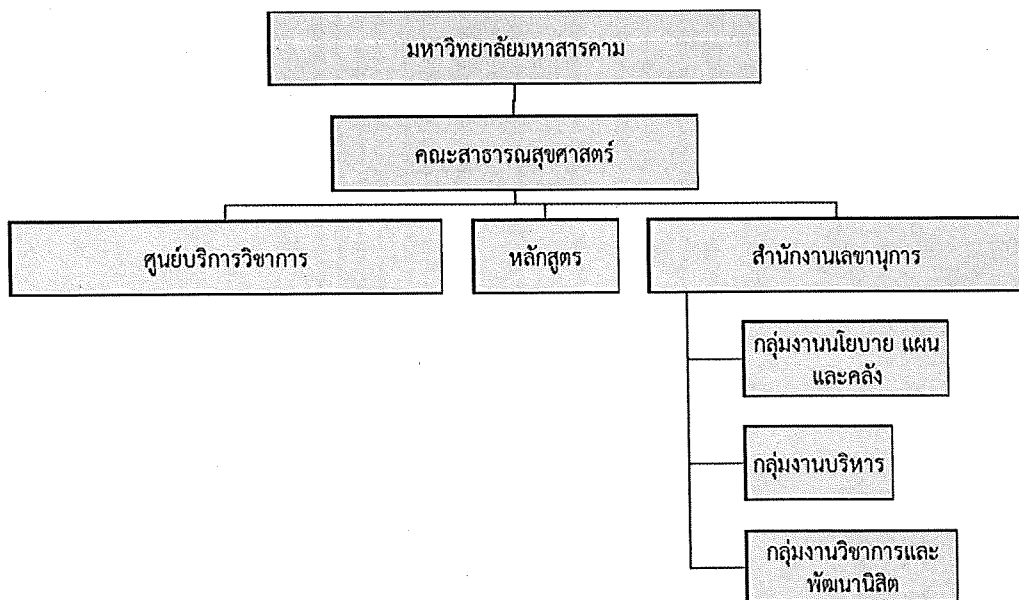
3. โครงสร้างการบริหารจัดการ

โครงสร้างการบริหารจัดการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นำเสนอใน 3 ระดับ คือ (1) โครงสร้างองค์กร (2) โครงสร้างการบริหาร และ (3) โครงสร้างการปฏิบัติงาน

1. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดตั้งเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2546 ได้ดำเนินการกิจต่าง ๆ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยในทุก ๆ มีภารกิจหลักด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และพัฒนาระบบบริหารจัดการ และมีบุคลากรสายสนับสนุนที่ให้การช่วยเหลือด้านการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการอื่น ๆ ของคณะ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต กลุ่มงานบริหาร และกลุ่มงานนโยบาย แผน และคลัง ดังภาพประกอบที่ 1

1. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



ภาพประกอบที่ 1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

คณะฯ กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ และค่านิยมของหน่วยงาน ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION) :

“เป็นสถาบันการศึกษาด้านสาธารณสุขศาสตร์ชั้นนำในระดับอาเซียน”

ตัวชี้วัด : คณะสาธารณสุขศาสตร์ได้รับการจัดอันดับในระดับอาเซียน

คำอธิบาย : คณะสาธารณสุขศาสตร์ เป็นสถาบันการศึกษาด้านวิชาชีพสาธารณสุขศาสตร์

ที่รอบรู้ด้านสุขภาพชุมชนในระดับอาเซียน”

พันธกิจ (MISSION) :

- 1) ผลิตและพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพด้านสาธารณสุข
- 2) วิจัยและนวัตกรรมด้านสุขภาพที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ
- 3) บริการวิชาการด้านสุขภาพสู่สังคมและชุมชนให้เกิดความยั่งยืน
- 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ
- 5) พัฒนาระบบการบริหารจัดการของคณะเพื่อความเป็นเลิศ

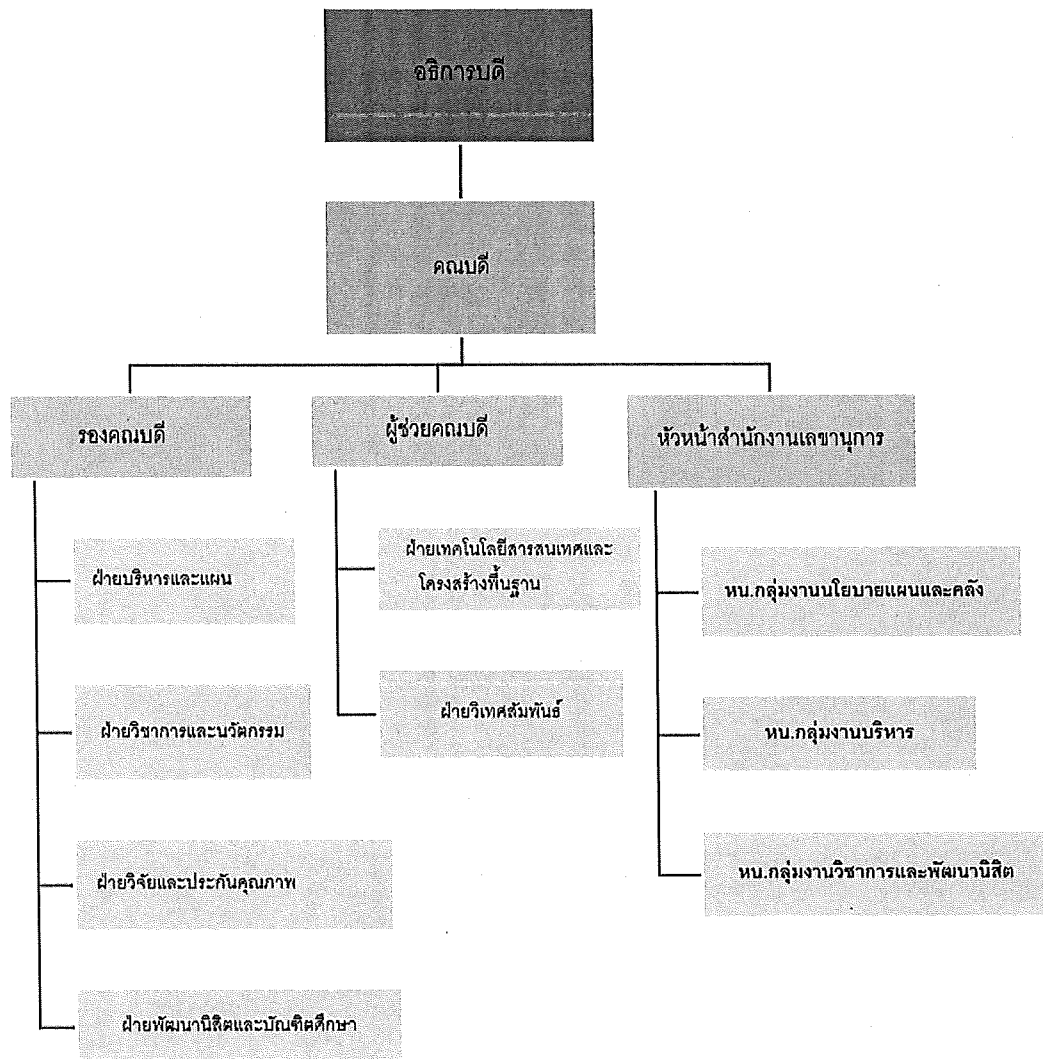
ค่านิยม : PHMSU

P = Public Mind	➡	จิตสาธารณะ
H = Health and Pappiness	➡	สุขภาพดีและมีความสุข
M = Multidisciplinary	➡	ความหลากหลายสาขาวิชาชีพ
S = Social Responsibility	➡	มีความรับผิดชอบต่อสังคม
U = Unity & Unique	➡	มีความเป็นเอกภาพและเอกลักษณ์

สมรรถนะหลัก (CORE COMPETENCIES) : เป็นผู้นำด้านการบูรณาการความรู้ด้านวิชาชีพสาธารณสุขศาสตร์

2. โครงสร้างการบริหารจัดการ (Administration Chart)

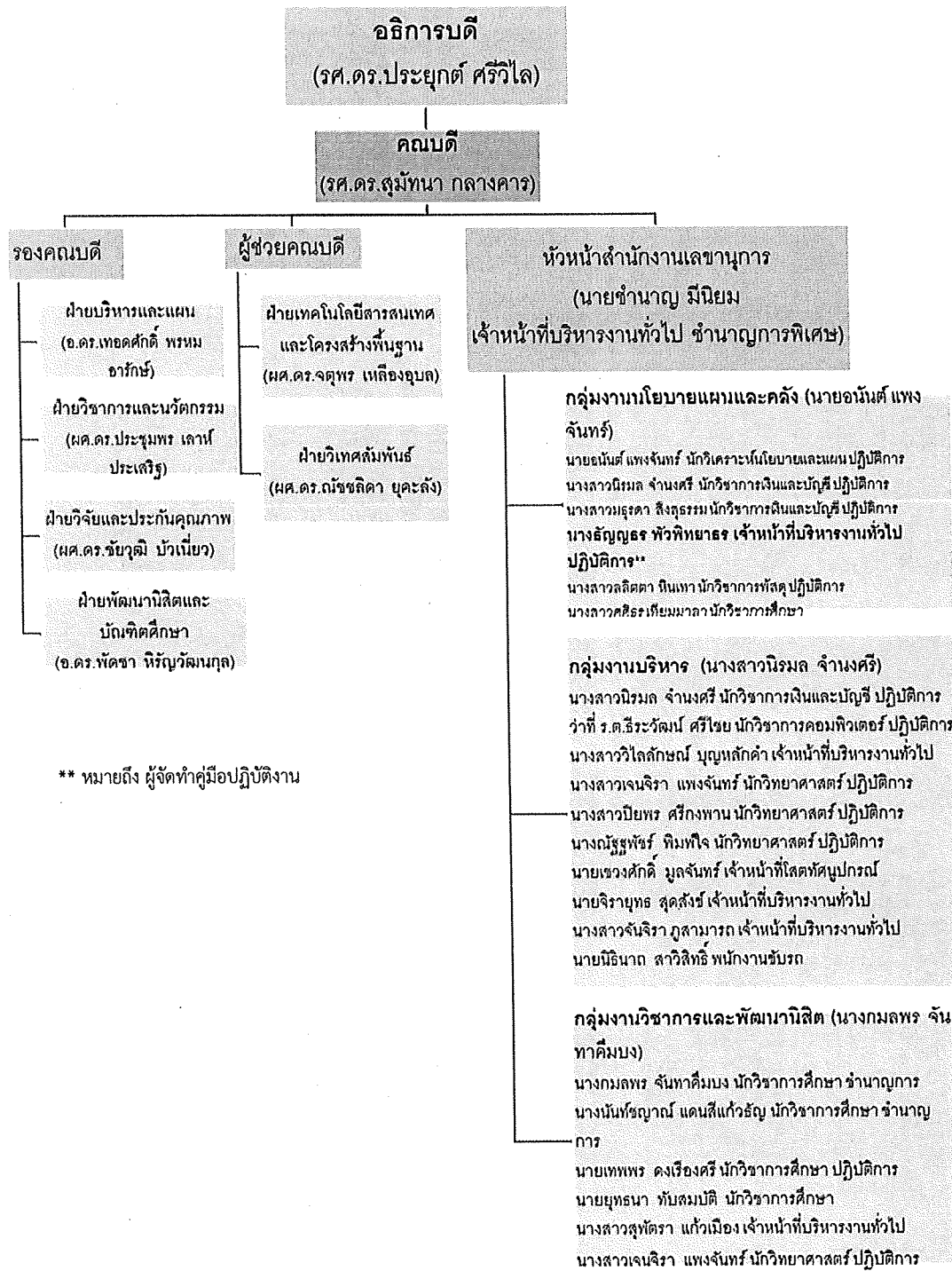
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการบริหารงานโดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลองค์กรภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคณบดีเป็นผู้นำสูงสุด มีหน้าที่ติดตาม กำกับการดำเนินงานของรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าสำนักงาน นอกจากนี้ยังมีบุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่ให้การช่วยเหลือด้านการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการอื่น ๆ ของคณะ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต กลุ่มงานบริหาร และกลุ่มงานนโยบาย แผน และคลัง ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

3. โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

งานประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ภายใต้กลุ่มงานนโยบาย แผน และคลัง สำนักงานเลขาธิการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานนโยบายแผนและงบประมาณ งานบัญชี งานการเงิน งานพัสดุ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน งานคำรับรองการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มงานบริหาร ที่ประกอบไปด้วยงานดังนี้ 1) งานส่งเสริมและพัฒนางานองค์กร 2) งานบุคคล 3) งานธุรการและงานสารบรรณ 4) งานการประชุม 5) งานอาคารสถานที่ 6) งานยานยนต์ 7) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมพิเศษ 8) งานห้องปฏิบัติการ 9) งานคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ 10) งานประชาสัมพันธ์ 11) งานเลขานุการ และสุดท้ายคือ กลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต ประกอบไปด้วยงานดังนี้ 1) งานวิชาการระดับปริญญาตรี 2) งานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา 3) งานพัฒนานิสิตและศิษย์เก่า 4) งานวิเทศสัมพันธ์และแนะแนวการศึกษา 5) งานวิจัยและนวัตกรรม 6) งานบริการวิชาการและวิชาชีพ ภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

การนำเสนอเนื้อหาในบทที่ 3 ประกอบด้วย 4 หัวข้อหลัก คือ (1) หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน (2) วิธีการปฏิบัติงาน (3) เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน และ (4) แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เป็นการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่หรือผู้ปฏิบัติงานทดแทน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานบนฐานความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องมีการปฏิบัติภายใต้กฎหมาย ยุทธศาสตร์/นโยบาย คำสั่ง และคู่มือ/หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542) หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

1.2 พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 (2562) หมวด 7 การควบคุมและกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา มาตรา 62 ให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษาประกาศกำหนด

1.3 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ตามประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (2565) ข้อ 2 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการดังนี้ (1) จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามบริบทของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของสภาสถาบันอุดมศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าสถาบันอุดมศึกษาได้จัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างน้อยเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และตามพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของสถาบันที่สอดคล้องกับการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา และ (2) กำกับดูแลให้มีการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในต่อสถาบันอุดมศึกษาพร้อม

แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว การจัดทำ SAR จึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ต้องดำเนินการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในทุกปีก่อนจะนำไปสู่การประเมินคุณภาพภายใน

1.4 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในแผนขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งที่ 3/2560 เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2560 โดยกำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์กรและบริหารทุนมนุษย์ มุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง เป้าประสงค์ที่ 1 มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง และกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนากลไกการส่งเสริมและกำกับระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพตามมาตรฐานสากล (คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560)

1.5 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ ฉบับปรับปรุง ปีการศึกษา 2565

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ เป็นการปฏิบัติงานการจัดทำ SAR ตามเกณฑ์และตัวชี้วัดตามที่กำหนดในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในฉบับปรับปรุง ปีการศึกษา 2565 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ซึ่งเป็นแนวทางที่สามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะสู่ความเป็นเลิศ

1.6 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นคณะกรรมการในระดับคณะ มีคณบดีเป็นประธาน และมีรองคณบดีที่กำกับดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีบทบาทหน้าที่กำหนดแนวทาง วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) รวมถึงพิจารณาตรวจสอบและให้ความเห็นชอบรายงานการประเมินตนเองเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ซึ่งในการปฏิบัติงานการจัดทำ SAR ตามระบบ EdPEX ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดำเนินการตามนโยบายและแนวทางที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามกำหนด

1.7 คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นคณะกรรมการที่คณะแต่งตั้งขึ้น โดยมีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีทำหน้าที่กำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดตามภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง และตัวชี้วัดการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ

การศึกษาภายใน ทำหน้าที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด ควบคุม/ตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพในตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง สรุปรวบรวมข้อมูลและเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทาง EdPEX พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาต่อคณบดีและรองคณบดีที่กำกับ ตามกรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. วิธีการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การประกันคุณภาพการภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์เกิดประโยชน์ จึงนำแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check / Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน โดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม ตามการศึกษาตามอาเซียน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนที่ 1 – เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนสิงหาคม – กรกฎาคม ปีถัดไป)

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน ของปีการศึกษาถัดไป

A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน

วิธีปฏิบัติงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

เริ่มตั้งแต่การทบทวนแต่งตั้งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ ดำเนินการประชุมหารือตามวาระเร่งด่วน หรือจัดประชุมประกันคุณภาพ หรือจัดทำเอกสารประกอบการประชุมบรรจุเข้าในวาระเพื่อพิจารณา ในการประชุมภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ทุกเดือน หรืออย่างน้อยปีละ 6 ครั้ง เมื่อที่ประชุมมีมติพิจารณาให้ความเห็นชอบ ในประเด็นต่าง ๆ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ จะดำเนินการตามมติที่ประชุม พร้อมสรุปรายงานการประชุม และบรรจุเข้าในวาระรับรองรายงานการประชุมในการประชุมคราวต่อไป และกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ เช่น การจัดประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากวงรอบการประเมินปีการศึกษาที่ผ่านมา จัดประชุมกำหนดตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน และเป้าหมายการดำเนินงานประกันคุณภาพตามวงรอบการประเมินปีการศึกษา จัดประชุมเพื่อกำกับติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนาร่วมกัน เป็นต้น

กำหนดกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2565 กรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จะกำหนดตามบริบท ตามพันธกิจประเภทของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ถูกกำหนดให้อยู่ในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งหน่วยงานสนับสนุนการ

เรียนการสอนสามารถกำหนดเป็นองค์ประกอบด้านภารกิจหลัก มีตัวบ่งชี้ของการดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน และจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภาพตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้

คณะสาธารณสุขศาสตร์ ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานตามกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย และมีการรายงานผ่านระบบกากับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (e-QA) รอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน เสนอรายงานต่อ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ในขณะเดียวกัน นำเครื่องมือการจัดการความรู้มาช่วยขับเคลื่อน ทั้งด้านการจัดทำแผนปฏิบัติงาน การดำเนินงานการกำกับติดตาม และประเมินผล โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนช่วยเพื่อน และนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

แผนการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละปีการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ช่วงเดือนสิงหาคม ถึงกรกฎาคม โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพจำนวน และคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ของ สกอ. และประเมินคุณภาพภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ช่วงเดือนกรกฎาคม เพื่อการติดตามการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

หลังจากที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มีกลไกการยกย่องและสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรที่ดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดแต่ละวงรอบปีการศึกษา และทบทวนปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ของการดำเนินงานของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยการมีส่วนร่วม รวมถึงนำผลการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิมาประกอบการทบทวน

คณะสาธารณสุขศาสตร์นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะกรรมการประเมินเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน/คณะกรรมการบริหารคณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะกรรมการประจำคณะ และนำเสนอมหาวิทยาลัยมหาสารคามเพื่อนำเข้าที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยตามลำดับ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) ในการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานตามแนวทางวงจรคุณภาพ PDCA

นอกจากนี้ ขั้นตอนที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ SAR EdPEX ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มีขั้นตอนทั้งหมด 10 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) รับนโยบายการจัดทำ SAR (2) วางแผนการจัดทำ SAR (3) มอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด (4) ติดตามและรวบรวมข้อมูล (5) พิจารณาข้อมูล (6) จัดทำ (ร่าง) SAR (7) พิจารณา (ร่าง) SAR (8) จัดทำ SAR ฉบับสมบูรณ์ (9) พิจารณา SAR ฉบับสมบูรณ์ และ (10) จัดส่ง SAR ให้คณะกรรมการประเมินฯ โดยในแต่ละขั้นตอนดังกล่าวมีวิธีการปฏิบัติงานโดยสังเขปดังนี้

2.1 รับนโยบายการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ SAR EdPEX ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องในทุกปีการศึกษาตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 และต้องสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงเกณฑ์และตัวชี้วัดตามที่ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องพิจารณาว่าในแต่ละปีการศึกษาคณะมีการกำหนดหรือเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบใด ทั้งนี้ สามารถพิจารณาได้จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประกาศในรอบปีการศึกษานั้น ๆ หรือสามารถตรวจสอบจากมติการประชุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

(1) คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ (2) สภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 วางแผนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

ตามประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560) ได้กำหนดแผนการจัดทำ SAR โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดภายใน 120 วันนับจากสิ้นปีการศึกษา ซึ่งหากสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ยึดปฏิทินการศึกษาตามกลุ่มประเทศอาเซียน กำหนดเริ่มต้นตั้งแต่เดือนสิงหาคมจนถึงสิ้นปีการศึกษาในเดือนกรกฎาคมของปีถัดไป และจะต้องจัดส่งรายงานประจำปีไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็นกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ซึ่งเมื่อพิจารณาปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น ในการวางแผนจัดทำ SAR ผู้ปฏิบัติงานต้องวางแผนให้ครอบคลุมกระบวนการ/ขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด มีการมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด มีแผนการติดตามและรวบรวมข้อมูลมีการจัดทำ (ร่าง) SAR และนำเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อประชุมพิจารณาข้อมูล และ SAR ซึ่งกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ดังกล่าว ต้องให้แล้วเสร็จอย่างช้าภายในต้นเดือนสิงหาคมของแต่ละปี เพื่อให้มีเวลาสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และนำผลการประเมินเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นชอบภายในเดือนกันยายนของทุกปี

2.3 มอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด

การมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมจัดทำเอกสารแนบท้ายเพื่อแสดงให้เห็นในรายละเอียดว่าในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัดตามเกณฑ์ดำเนินงาน EdPEX มีหน่วยงานใดหรือบุคคลใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบในการควบคุมคุณภาพ และขับเคลื่อนเกณฑ์/ตัวชี้วัด เพื่อนำไปสู่การประชุมชี้แจง มอบหมายความรับผิดชอบ และทำหน้าที่เขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และตัวชี้วัดตามที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งนำเสนอผลการดำเนินงานตามกรอบเวลาที่กำหนด

2.4 ติดตามและรวบรวมข้อมูล

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มีกรอบเวลาของรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคมของปีปัจจุบันจนถึงวันที่ 30 มิถุนายนของปีถัดไป ซึ่งในการติดตามและรวบรวมข้อมูล กำหนดให้มีการติดตามและรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัด การประกันคุณภาพการศึกษา ปีละ 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 เป็นการติดตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในรอบครึ่งปีการศึกษา (6 เดือน) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องติดตามและรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม ส่วนครั้งที่ 2 เป็นการติดตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในรอบครบปีการศึกษา (12 เดือน) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องติดตามและรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน

2.5 พิจารณาข้อมูล

การพิจารณาตรวจสอบข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ โดย “คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา” ที่คณะแต่งตั้งขึ้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องประสานงานคณะกรรมการเพื่อนัดประชุม จัดทำเตรียมวาระพร้อมด้วยเอกสารประกอบวาระ และดำเนินการจัดประชุมเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล และความสอดคล้องกับข้อกำหนดของเกณฑ์ตามผลการดำเนินงาน ซึ่งการประชุมพิจารณาข้อมูลกำหนดแผนการประชุม จำนวน 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 เป็นการพิจารณาข้อมูลรอบครึ่งปีการศึกษา (6 เดือน) มีกำหนดประชุมในเดือนกุมภาพันธ์ ส่วนครั้งที่ 2 เป็นการพิจารณาข้อมูลรอบครบปีการศึกษา (12 เดือน) มีกำหนดประชุมในเดือนกรกฎาคม ซึ่งภายหลังจากการประชุมในแต่ละครั้ง ผู้ปฏิบัติงานต้องสรุปบันทึกรายงานการประชุม เြียนแจ้งให้คณะกรรมการทราบและนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งติดตามและรวบรวมรายงานผลการดำเนินงานหลังจากที่ได้มีการแก้ไขแล้วเพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำ (ร่าง) SAR

2.6 จัดทำ (ร่าง) รายงานการประเมินตนเอง SAR

ผู้ปฏิบัติงานต้องนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขและการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว มาจัดทำ (ร่าง) SAR ตามแบบฟอร์มที่กำหนด โดยมีเนื้อหาต่าง ๆ ดังนี้ (1) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (2) ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน (3) ข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัย (4) ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน จากรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา (5) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX พร้อมด้วยคะแนนการประเมินตนเองของรอบปีปัจจุบัน (6) สรุปผลการประเมินตนเอง จุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนา และ (7) ภาคผนวก (รายละเอียดแบบฟอร์ม SAR ดังแสดงในภาคผนวกที่ 4) นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดเตรียมไฟล์ Power Point ที่มีการสรุปเนื้อหาจาก SAR เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาในการประชุมพิจารณา (ร่าง) SAR ด้วย

2.7 พิจารณา (ร่าง) รายงานการประเมินตนเอง SAR

ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกำหนดวันประชุมคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ ประสานงานคณะกรรมการเพื่อนัดประชุมพิจารณาตรวจสอบ SAR ฉบับร่าง ครั้งที่ 1 โดยผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำเตรียมวาระพร้อมด้วยเอกสารประกอบวาระ ดำเนินการจัดประชุม สรุปบันทึกรายงานการประชุม และแจ้งมติการประชุมให้คณะกรรมการแต่ละชุดนำไปปรับปรุงแก้ไขรายงานผลการดำเนินงานในเกณฑ์/ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ (ถ้ามี)

2.8 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ฉบับสมบูรณ์

ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการติดตามรวบรวมข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเกณฑ์ และตัวชี้วัดหลังจากที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขตามมติและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาในข้อ 2.7 แล้ว มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข SAR ตามที่ได้มีการจัดทำฉบับร่างไว้แล้วในข้อ 2.6 เพื่อให้เนื้อหารายงานมีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดเตรียม Power Point สรุปเนื้อหาจาก SAR เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในขั้นตอนถัดไป

2.9 พิจารณา SAR ฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนนี้เป็นกรนำเสนอ SAR ฉบับสมบูรณ์เพื่อให้คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา คณะพิจารณาตรวจสอบ SAR และให้ความเห็นชอบต่อคะแนนผลการประเมินตนเองตามที่ ปรากฏใน SAR ก่อนที่จะจัดส่ง SAR ให้กับคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อลงพื้นที่ตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ดังนั้น การปฏิบัติงานในขั้นตอนนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง กำหนดวันประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะ ประสานงานคณะกรรมการเพื่อนัด ประชุม ดำเนินการจัดประชุม สรุปบันทึกรายงานการประชุม และส่งรายงานการประชุมเพื่อให้ คณะกรรมการพิจารณารับรอง ทั้งนี้ หากที่ประชุมมีมติให้ข้อเสนอแนะให้มีการปรับแก้ในประเด็นใด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องแจ้งมติการประชุมให้คณะกรรมการที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์/ ตัวชี้วัดนั้น ๆ นำไปปรับปรุงแก้ไขการรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งติดตามรวบรวมเพิ่มเติม ภายหลังที่ได้มีการแก้ไขแล้ว เพื่อนำมาปรับปรุงเนื้อหาใน SAR ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.10 จัดส่ง SAR ให้คณะกรรมการประเมินฯ

ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการจัดส่งเอกสารรูปเล่ม SAR ฉบับสมบูรณ์ พร้อมด้วยไฟล์เอกสารใน รูปแบบ pdf ให้กับคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในแต่ละท่านล่วงหน้าก่อนการลงพื้นที่ประเมิน อย่างน้อย 15 วัน

3. เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

งานประกันคุณภาพ เป็นงานที่ต้องดำเนินการร่วมกันทั้งองค์กร ต้องได้รับความร่วมมือ จากบุคลากรในองค์กร ทุกคนจึงจะสามารถทำงานให้สำเร็จได้อย่างมีคุณภาพ ที่สำคัญของงานประกัน คุณภาพคือ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ EdPEX ในแต่ ละชั้นตอนมีเงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง และสิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงานซึ่งผู้เขียนได้รวบรวม จากประสบการณ์การปฏิบัติงาน รวมถึงประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงระหว่างการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับนโยบายการจัดทำ SAR

การจัดทำ SAR ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของเกณฑ์ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยกำหนดในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย และอนุมัติโดยสภามหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้อง ตรวจสอบให้ชัดเจนว่าในแต่ละปีการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคามมีนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาตามระบบใด

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนการจัดทำ SAR

1) การจัดทำ SAR ต้องวางแผนการดำเนินงานในกิจกรรม/ขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจน จบกระบวนการให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กำหนด คือ ภายในเดือนกรกฎาคมของแต่ละปี ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงต้องวางแผนตั้งแต่ต้นปีการศึกษา ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่การจัดทำหรือปรับปรุงแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อประกอบการจัดทำ SAR การแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ การศึกษาและมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด การติดตามและรวบรวมข้อมูล การ

พิจารณาข้อมูล การจัดทำ SAR การประชุมเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ SAR และการจัดส่ง SAR ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในเพื่อใช้เป็นเอกสารสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

2) การจัดทำ SAR ให้ยึดตามปีปฏิทินการศึกษาซึ่งเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำหนด โดยมีระยะเวลาของการรายงานข้อมูลใน SAR ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคมของรอบปีปัจจุบัน ถึงวันที่ 30 มิถุนายนของปีถัดไป ซึ่งเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560) ทั้งนี้ ยกเว้นตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้รายงานตามปีงบประมาณ หรือระหว่างวันที่ 1 ตุลาคมของปีปัจจุบัน จนถึง 31 กันยายนของปีถัดไป

3) ผู้ปฏิบัติงานต้องวางแผนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมถึงแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ใช้ประกอบการจัดทำ SAR ให้ครบถ้วน ได้แก่ แบบฟอร์ม รายงานการประเมินด้วยเกณฑ์ EdPEX แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตาม Improvement Plan และ แบบฟอร์มข้อมูลเบื้องต้น Common Data Set

4) แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตาม Improvement Plan จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของรอบปีที่ผ่านมา ผู้ปฏิบัติงานต้องนำ Improvement Plan มาวิเคราะห์ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดเพื่อที่จะได้มอบหมายความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 3 มอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด

1) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัด ผ่านกลไกการแต่งตั้ง “คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา” ซึ่งจะต้องกำหนดให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนครบถ้วนในทุกเกณฑ์/ตัวชี้วัดตามเกณฑ์ EdPEX พร้อมทั้งจัดทำเป็นคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา และมีเอกสารแนบท้ายคำสั่งเพื่อแสดงให้เห็นว่าในแต่ละเกณฑ์/ตัวชี้วัดตามเกณฑ์ EdPEX มีบุคคลที่รับผิดชอบครบถ้วน เพื่อนำไปสู่การประชุมพิจารณามอบหมายต่อไป

2) ก่อนการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดฯ ผู้ปฏิบัติงานควรมีการประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ (ร่าง) รายชื่อคณะกรรมการที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ว่ามีความถูกต้องและครบถ้วนตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดหรือไม่ และหลังจากที่ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งแล้ว หากพบว่ามี การปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือรายชื่อกรรมการที่รับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งเพิ่มเติมเพื่อให้มีความถูกต้องและทันสมัย

3) ในการประชุมคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการประชุมเพื่อชี้แจงและมอบหมายความรับผิดชอบในการจัดทำข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดตามเกณฑ์ EdPEX ให้ครบถ้วน ชัดเจน โดยประกอบด้วยเอกสารดังนี้ (1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับตัวชี้วัด พร้อมเอกสารแนบท้ายคำสั่ง (2) แผนการดำเนินงาน การกำกับติดตามข้อมูล ข้อมูลที่ต้องนำมารายงาน และการรายงานผล (3) แบบฟอร์มการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน พร้อมด้วยแบบฟอร์มการให้คะแนนประเมินตนเองตามเกณฑ์และตัวชี้วัดตามเกณฑ์ EdPEX ในส่วนที่ได้รับมอบหมายรับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และ (4) แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตาม Improvement Plan จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของรอบปีที่ผ่านมา

4) ผู้ปฏิบัติงานควรแนบคู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564) พร้อมด้วยตัวอย่างข้อมูลผลการดำเนินงานในเกณฑ์/ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องจาก SAR ของรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อให้คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาใช้เป็นแนวทางประกอบการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามและรวบรวมข้อมูล

1) ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำบันทึกข้อความถึงคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพฯ เพื่อแจ้งแผนการจัดส่งข้อมูล รวมถึงแผนการประชุมเพื่อพิจารณาข้อมูลให้คณะกรรมการทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน

2) ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นว่าการเขียนรายงานผลการดำเนินงานมีความถูกต้อง ครบคลุม และสอดคล้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ (Requirements) ของเกณฑ์และตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX ได้ครบถ้วน ทั้งนี้หากพบว่าไม่ถูกต้องหรือครบถ้วนให้ผู้ปฏิบัติงานประสานไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขรายงานผลการดำเนินงาน

3) ข้อมูลผลการดำเนินงานที่รายงานตามเกณฑ์และตัวชี้วัดต่าง ๆ ต้องเป็นผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นตามวงรอบปีการศึกษานั้น หรือระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคมของปีปัจจุบัน จนถึง 30 มิถุนายนของปีถัดไป ทั้งนี้ยกเว้นข้อมูลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ให้รายงานผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นตามวงรอบปีงบประมาณนั้น หรือระหว่างวันที่ 1 ตุลาคมของปีปัจจุบัน จนถึง 30 กันยายนของปีถัดไป

4) เอกสาร/หลักฐานอ้างอิงที่ใช้ประกอบการรายงานในเกณฑ์และตัวชี้วัดต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าสามารถเรียกดูข้อมูลหรือเข้าถึงได้

ขั้นตอนที่ 5 พิจารณาข้อมูล

1) การประชุมพิจารณาข้อมูลในแต่ละครั้ง ผู้ปฏิบัติงานต้องประสานงานให้มีประธานและเลขานุการของคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละชุดเข้าร่วมประชุม เพื่อทำหน้าที่รายงานและนำเสนอข้อมูล ผลการดำเนินงาน และการให้คะแนนการประเมินตนเองตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งอาจให้มีหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูลหรือชี้แจงในรายละเอียดเพิ่มเติมหากที่ประชุมมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินเกณฑ์และตัวชี้วัดตามเกณฑ์ EdPEX

2) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องบันทึกเสียงการประชุม สรุบบันทึกรายงานการประชุม และแจ้งมติหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล/รายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการทราบภายใน 7 วันหลังการประชุม

ขั้นตอนที่ 6 จัดทำ (ร่าง) SAR

1) ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำ SAR ตามหัวข้อและรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2) ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจทานความถูกต้องของ SAR ในส่วนต่าง ๆ เช่น ความถูกต้องของการพิมพ์ สารบัญเลขหน้ากับเนื้อหาในเล่มต้องถูกต้องตรงกัน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 7 พิจารณา (ร่าง) SAR

1) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสรุปเนื้อหาจาก (ร่าง) SAR และจัดทำเป็น Power Point พร้อมทั้งทำหน้าที่รายงานหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา

2) ผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนดวันประชุม โดยเลือกช่วงเวลาที่ประธานคณะกรรมการ ไม่ติดภารกิจ และการเชิญคณะกรรมการเข้าร่วมประชุมต้องดำเนินการก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน

3) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องบันทึกเสียงการประชุม สรุบบันทึกรายงานการประชุม และส่งให้คณะกรรมการพิจารณารับรองรายงานการประชุมภายใน 7 วันหลังการประชุม ทั้งนี้ หากที่ประชุม มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล/รายงานผลการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องแจ้งให้คณะกรรมการแต่ละชุดที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ 8 จัดทำ SAR ฉบับสมบูรณ์

ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำผลการดำเนินงานภายหลังจากที่คณะกรรมการแต่ละชุดได้มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการในขั้นตอนที่ 7 (ถ้ามี) มาปรับปรุงเนื้อหาใน (ร่าง) SAR และจัดทำเป็น SAR ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการดำเนินงานพร้อมด้วยคะแนนการประเมินตนเอง ตามที่ได้ระบุไว้ใน SAR เป็นขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 9 พิจารณา SAR ฉบับสมบูรณ์

1) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสรุปเนื้อหาจาก SAR และจัดทำเป็น Power Point พร้อมทั้งทำหน้าที่รายงานหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ

2) ผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนดวันประชุม โดยเลือกช่วงเวลาที่ประธานคณะกรรมการไม่ติดภารกิจ และการเชิญคณะกรรมการเข้าร่วมประชุมต้องดำเนินการก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน

3) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องบันทึกเสียงการประชุม สรุบบันทึกรายงานการประชุม และส่งให้คณะกรรมการพิจารณารับรองรายงานการประชุมภายใน 7 วันหลังการประชุม ทั้งนี้ หากที่ประชุมมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล/รายงานผลการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องแจ้งให้คณะกรรมการแต่ละชุดที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ 10 จัดส่ง SAR ให้คณะกรรมการประเมินฯ

1) ผู้ปฏิบัติงานต้องวางแผนการจัดทำเอกสารรูปเล่ม SAR ให้แล้วเสร็จก่อนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และส่ง SAR ให้คณะกรรมการประเมินแต่ละท่านทางไปรษณีย์ล่วงหน้าก่อนการลงพื้นที่ประเมินอย่างน้อย 15 วัน นอกจากนี้ ควรมีการจัดส่งไฟล์เอกสาร SAR ในรูปแบบไฟล์ pdf ให้คณะกรรมการประเมินแต่ละท่านเพิ่มเติมทางอีเมลด้วย

2) การส่ง SAR ให้คณะกรรมการประเมินที่มาจากภายนอกมหาวิทยาลัย ควรส่งเอกสารให้คณะกรรมการโดยใช้ที่อยู่ที่บ้าน เนื่องจากการจัดส่งที่ทำงานบางครั้งอาจมีความล่าช้าในขั้นตอนการรับ-ส่งเอกสารภายใน

3) ผู้ปฏิบัติงานควรมีการติดตามหลังการจัดส่ง โดยติดต่อประสานงานไปยังคณะกรรมการประเมินแต่ละท่านเพื่อตรวจสอบและยืนยันการได้รับเอกสาร SAR ก่อนลงพื้นที่ประเมิน

4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEX ได้มีการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย (1) แนวทางการพัฒนาการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) (2) การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตามวงจร PDCA (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (4) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา และ (5) ทิศทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

เกษม ทิพย์ธาราจันทร์ และฐิติพร เลิศรัตน์เดชากุล (2558) ได้มีการพัฒนาระบบรายงานการประเมินตนเองอิเล็กทรอนิกส์ (E-SAR) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาแบบการจดทะเบียนเอกสารและการนำไปใช้งานที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบด้วย Taxonomy และการออกแบบ Taxonomy Terms ตามโครงสร้างข้อมูลเชิงลำดับขั้นที่สอดคล้องกับโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้เป็นเจ้าของเอกสารสามารถจดทะเบียนเอกสารอย่างเป็นหมวดหมู่ได้ด้วยตนเอง โดยการใช้ Multiple Tags และผู้ที่ต้องการใช้เอกสารในการอ้างอิง สามารถค้นหาด้วยวิธี Tag Filtering เพื่อกรองเอกสารที่ต้องการและนำไปได้โดยไม่ต้องสำเนาเพิ่ม สร้างความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาและเชื่อมโยงเอกสารอ้างอิงเพื่อเป็นหลักฐานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ระบบรายงานการประเมินตนเองด้วยรูปแบบการจดทะเบียนเอกสารที่พัฒนานี้ ถูกใช้เป็นระบบ Intranet ของคณะ หลักสูตร และคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการนำเสนอผลการดำเนินงานต่าง ๆ ตลอดปีการศึกษา และการส่งเอกสารรายงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.3-6) โดยใช้ Timestamp ของระบบเป็นหลักฐานเพื่อตรวจสอบวันที่ส่งเอกสารไปให้ตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ ซึ่งผลการดำเนินงานและเอกสาร มคอ. เหล่านี้ถือเป็นข้อมูลอ้างอิงที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะ/หลักสูตร โดยผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาและผู้ทำงานด้านประกันคุณภาพพบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ “สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานของตนเองได้” รองลงมาคือ “ในการทำ E-SAR สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเอกสารอ้างอิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ ฤดี แสงเดือนฉาย (2564) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) โดยนำกระบวนการและเทคนิคการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่ใช้แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) ให้บุคลากรจัดทำรายงานการประเมินตนเองในการบริหารเวลาและใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานไปใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2) การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจร PDCA

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องดำเนินการตามวงจร PDCA (Plan - Do - Check - Act) โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการวางแผน ดำเนินงาน ติดตามประเมินผล และนำผลไปปรับปรุง/พัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ งามพิศ อ้อยแดง (2560) พบว่า การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ (1) ด้านการวางแผน คือ หน่วยงานมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินอย่างชัดเจน (2) ด้านการดำเนินงาน คือ หน่วยงานมีการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (3) ด้านการตรวจสอบประเมินผล คือ หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพ และ (4) ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง คือ ได้นำรายงานการประเมินตนเองมาปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งนอกจากการดำเนินการตามวงจร

PDCA ชำรงต้นแล้ว ในการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการกำหนดระบบและกลไกต่าง ๆ เช่น แผนการดำเนินงานมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน สร้างกลไกการมีส่วนร่วม เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ ประสิทธิ์ สุทธิประสิทธิ์ (2545) กลไกที่สำคัญในการดำเนินการประกันคุณภาพประกอบด้วย (1) การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา (2) การจัดตั้งหน่วยงานรองรับด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (3) กำหนดให้มีคู่มือการประกันคุณภาพ (4) การรายงานผลการดำเนินการที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา และ (5) การมีระบบการประกันคุณภาพภายในและภายนอก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชมพู สอนสา และคณะ (2565) พบว่า แนวทางการเสริมกระบวนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ คือ การจัดให้มีปฏิทินกิจกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างรูปแบบการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน และการสร้างระบบ Cross Check จากผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงงานวิจัยของสุพัตรา แสงสว่าง และเอมอร รุ่งวรวิทย์ (2564) ได้เสนอแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ (1) กำหนดแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ (2) กำหนดภาระงานสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (3) กำหนดรูปแบบวิธีการตรวจประเมินคุณภาพ และ (4) กำหนดขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพ และงานวิจัยของ ธาณี กิตติกาญจน์โสภณ และคณะ (2560) ที่พบว่า ประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนหนึ่งต้องมีกระบวนการติดตามกำกับดูแล (Monitor) ส่งเสริมการมีส่วนร่วม (Promoted Participation) พัฒนาบุคลากร (Development) และภาวะผู้นำ (Leadership) หรือ 2PMDL System

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของการจัดทำ SAR จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในด้านระบบและกลไกสนับสนุน การบริหารโดยผู้บริหาร คณะกรรมการ/คณะทำงาน และการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ ธิญญธร พัวพิทยธร (2564) ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะไม่ว่าจะเป็นด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของคณะ คือ การกำหนดเนื้อหาครอบคลุมสาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสภาพของผู้เรียนคณะ ชุมชน ท้องถิ่น ด้านจัดทำแผนพัฒนาการคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ต้องมีความทันสมัยและปรับปรุงให้ครอบคลุมตามเนื้อหาอธิบายเกณฑ์ของ สกอ. และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานประจำได้ และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรในทุกๆระดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภินันต์ อันทวีสิน และคณะ (2561) ที่เห็นว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารในภาพของแต่ละสถาบัน รวมถึงงานวิจัยของ จุฑารัตน์ วุฒิ (2562) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน นอกจากนี้ ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากบุคลากรภายในองค์กรในการขับเคลื่อนคุณภาพและจัดทำข้อมูลผลการดำเนินงาน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ วิษณุ โขโต และสุภาภรณ์ บุญเจริญ (2565) พบว่า กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในด้านการวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check/Study) และ

การเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชมพู สอนสา และคณะ (2565) ที่ได้เสนอแนวทางในการเสริมสร้างการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ที่มีประสิทธิภาพ คือ การจัดให้มีปฏิทินกิจกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างรูปแบบการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน และการสร้างระบบ Cross Check จากผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ในบทบาทของผู้ปฏิบัติงานในการจัดทำ SAR จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา หลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดต่าง ๆ ตามระบบประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และต้องมีทักษะความสามารถในด้านการบริหารจัดการข้อมูล และสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) นั้น จารุวรรณ สอนงญาติ และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ผู้บริหาร เป็นปัจจัยหนึ่งแห่งความสำเร็จที่สำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบัน/คณะ/สาขา ในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ หากผู้บริหารเปิดใจยอมรับ ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมากและพัฒนาให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพจนฝังรากลึกกลงในหน่วยงาน ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ยอมรับความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเช่นเดียวกันและมีการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในหน่วยงาน ผู้บริหารต้องผลักดันให้เกิดการร่วมมือของทุกคนในองค์กรและในทุกระดับ หากองค์กรใดผู้บริหารไม่ยอมรับหรือให้ความสำคัญไม่มากพอจะส่งผลให้บุคลากรไม่กล้าทำหน้าที่อย่างเต็มที่หรือมีส่วนร่วมน้อย ทำให้งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ประสบความสำเร็จ

4) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งงานวิจัยของ นวรัตน์ เงามสนาม และอรกัญญา เบ้าจรรยา (2560) พบว่าประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ที่สำคัญที่สุด 5 อันดับแรกคือ (1) ไม่สามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR (2) ความเหมาะสมของการปรับ/การเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้ (3) บุคลากรสนับสนุนการจัดทำ SAR มีไม่เพียงพอ (4) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดทำ SAR และ (5) การได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่วนงานวิจัยของ มลิวัลย์ มิ่งมี (2563) พบว่า ปัญหาเกิดจากผู้ให้ข้อมูลหลักขาดความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไขของมาตรฐานการประกันคุณภาพ ขาดทักษะการเขียนรายงาน การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบและการทำงานประกันเป็นภาระเฉพาะผู้รับผิดชอบบางท่าน ไม่นับเป็นภาระงาน ทำให้ขาดขวัญกำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพันธ์ แก้วกันทะ (2563) ที่พบว่า ปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่สำคัญที่สุดประกอบด้วย 3 ด้านหลัก คือ (1) ด้านนโยบาย ควรมีการกำหนดนโยบายและแผนงานของคณะให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย (2) ด้านกลยุทธ์ ควรมีการวาง กลยุทธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา (3) ด้านปฏิบัติงาน ขาดการทบทวนบทเรียนในอดีต ควรมีการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อผิดพลาดแบบเดิมเกิดขึ้นน้อยที่สุด ขาดการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเพื่อให้ได้ข้อมูลมาซึ่งการเขียนรายงานการประเมินตนเอง โดยผู้บริหารเป็นกำลังสำคัญ และมีบทบาทที่สำคัญในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรมีวิธีการสร้างความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และส่งเสริมให้บุคลากรในคณะเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาและมุ่งสู่เป้าหมายการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

5) ทิศทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยในอนาคต

ตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2562) ได้มีการกำหนดเป้าหมายสำคัญของมาตรฐานการศึกษาของชาติในรูปของผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของการศึกษา คือ การให้อิสระสถานศึกษาในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาและตามความถนัดของผู้เรียน ที่สอดคล้องกับกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ซึ่งกำหนดว่า สถานศึกษาเป็นผู้จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา (การประเมินตนเอง) โดยการจัดการศึกษาของชาติจะต้องทำให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริญา รักษาทรัพย์ และนิษฐวดี จิโรจน์ภิญโญ (2563) พบว่า คุณลักษณะการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ภายใต้กรอบการประกันคุณภาพการศึกษาแนวใหม่ มี 5 องค์ประกอบ คือ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และจะต้องพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยเน้นผลลัพธ์ผู้เรียนมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการศึกษาวิจัยเรื่องอนาคตภาพของรูปแบบการประเมินและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกในระดับอุดมศึกษาในทศวรรษหน้าของ ทนง ทองภูเบศร์ และคณะ (2564) พบว่า กระบวนทัศน์ของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการเปลี่ยนจากฐานทฤษฎีสู่ฐานปฏิบัติ ในส่วนมิติเกณฑ์ มีการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่ม มีการกำหนดเกณฑ์กลางที่วัดทั้งประสิทธิภาพและสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษา และมีนวัตกรรมวิธีการที่มุ่งประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกที่ผลลัพธ์ โดยให้อิสระกับกระบวนการผลิตของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิมิณี จุฬางกูร และคณะ (2565) ซึ่งพบว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของไทยอาเซียนและระบบการรับรองคุณวุฒิและระบบการรับรองวิทยฐานะของสถาบันอุดมศึกษาไทยและสหรัฐอเมริกาทั้งระดับหลักสูตรและระดับสถาบัน ได้ข้อเสนอแนะที่สามารถนำเข้าสู่การพิจารณาเพื่อพัฒนาระบบการกำกับคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทย พ.ศ. 2573 เช่นเดียวกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรก็พบว่ามีการมุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ที่จะเกิดกับผู้เรียน ดังงานวิจัยของ ปาริชาติ บัวเจริญ และประภัสสร สมสถาน (2565) พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ซึ่งหลักสูตรเป็นแก่นสำคัญเพื่อวางแผนแนวทางการจัดการศึกษา กำหนดทิศทางของการศึกษาที่จะให้ความรู้ การเสริมสร้างเจตคติ ตลอดทั้งการฝึกฝนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาผลลัพธ์การเรียนรู้

จากแนวคิดและงานวิจัยข้างต้น ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ต้องมีความรู้ความเข้าใจที่สำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ EdPEX จำเป็นต้องศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) รวมถึงระบบและกลไกในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตามหลักการ PDCA เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผน ดำเนินงาน ประเมินผล และปรับปรุง/พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ต้องเรียนรู้ถึงวิธีการหรือปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ พร้อม ๆ กับการเรียนรู้และเข้าใจปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับมือกับปัญหาและหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการระบบงานและการดำเนินงานการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินคุณภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 4

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

การนำเสนอเนื้อหาในบทที่ 4 ประกอบด้วย 4 หัวข้อหลัก คือ (1) กิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน (2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3) วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (4) เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องพึงพอใจ (5) จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมและแผนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานการจัดทำ SAR ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการวางแผนเชิงรุกเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยมีเทคนิคและกลยุทธ์ดังนี้

1) การเตรียมความพร้อมผู้ปฏิบัติงาน : ผู้ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องของหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านกระบวนการศึกษาและเรียนรู้จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 การประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ การฝึกอบรม หรือการทำความเข้าใจจากศึกษาวิดีโอการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยได้มีการจัดในคณะต่าง ๆ ขณะเดียวกันต้องมีการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2) การวางแผนเรื่องเวลา : ผู้ปฏิบัติงานต้องวางแผนการปฏิบัติงานการจัดทำปฏิทิน คำสั่ง และ SAR ในแต่ละปีการศึกษา โดยมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ในรูปแบบของ “ปฏิทินการจัดทำ SAR” ซึ่งประกอบด้วย แผนงาน/กิจกรรม ระยะเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อควบคุมให้การทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาและเป็นไปตามที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมได้กำหนด

3) การวางแผนการทำงาน : ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยสามารถประยุกต์ใช้หลักการ PDCA (Plan – Do – Check – Act) มาใช้ในการปฏิบัติงาน SAR โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนงาน การดำเนินการตามแผน การประเมินและทบทวน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานในครั้งถัดไป

4) การสร้างระบบและกลไกการมีส่วนร่วม: เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษามีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากผู้บริหารและบุคลากรต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกลไกกำกับติดตามและขับเคลื่อนคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องวางแผนการทำงานให้ผู้บริหารและบุคลากรจากหน่วยงานได้เข้ามามี ส่วนร่วมในรูปแบบของการแต่งตั้งคณะกรรมการ การมอบหมายความรับผิดชอบ การประชุม และการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น

ซึ่งจากกิจกรรมการวางแผนการปฏิบัติงานข้างต้น สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานใน
ขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินงานการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็น
เลิศ (EdPEX) โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กิจกรรม/แผนปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน


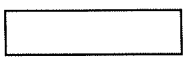
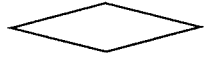
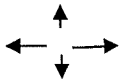

กิจกรรม/แผน	กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
1. การวางระบบ กลไก การ ดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา	<p>1) ศึกษาวิเคราะห์นโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะ เพื่อเชื่อมโยงไปสู่การวิเคราะห์ระบบ และกลไก การดำเนินงานวิเคราะห์แนวทางการ ดำเนินงานและเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงได้นำเอาเทคนิคการมีส่วนร่วมของ บุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการจัดการความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>2) จัดทำ (ร่าง) นโยบายการประกันคุณภาพภายในคณะ สาธารณสุขศาสตร์ (ร่าง) ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ (ร่าง) คำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน คณะ (ร่าง) แผนปฏิบัติการ (Action Plan) แผนพัฒนา คุณภาพ (Improvement Plan)</p> <p>3) นำเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ</p> <p>4) เสนอคณะบดีเพื่อพิจารณาลงนามให้ความเห็นชอบ</p>	ต.ค.-ก.พ.
2. การจัดทำรายงานการ ประเมินตนเอง (SAR)	<p>1) วางแผนการจัดทำ SAR โดยยึดกระบวนการ ดำเนินการอย่างเป็นระบบตามวงจรของ Deming Cycle หรือวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย (1) Plan: การ วางแผนในการดำเนินการ (2) Do: การลงมือทำตาม แผนที่วางไว้ (3) Check: การตรวจสอบผลการ ดำเนินการกับแผน และ (4) Action: การยึดถือปฏิบัติ หากพบว่า การดำเนินการบรรลุตามแผน และหากการ ดำเนินการยังไม่บรรลุตามแผนให้หาสาเหตุและวางแผน แก้ไขใหม่</p> <p>2) การวางแผนจัดเตรียมแบบฟอร์มการรายงานข้อมูล ต่าง ๆ หลักเกณฑ์/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในเกณฑ์/ ตัวชี้วัด รวมถึงข้อมูลผลการดำเนินงานของรอบปีที่ผ่าน มา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานหรือผู้ที่ รับผิดชอบในการรายงานข้อมูลตามเกณฑ์/ตัวชี้วัด</p>	ก.พ.-ก.ค.

กิจกรรม/แผน	กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
	<p>3) สร้างทีมงานและกลไกการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในการขับเคลื่อนคุณภาพตามเกณฑ์/ตัวชี้วัด โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับตัวชี้วัดที่มาจากหน่วยงานหรือบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนช่วยขับเคลื่อนหรือพัฒนาคุณภาพในเกณฑ์/ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4) พิจารณา/กลั่นกรอง/ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้นโดยผู้ปฏิบัติงาน ใช้กลไกการประชุมพิจารณาผลการดำเนินงานตามเกณฑ์/ตัวชี้วัด โดยมีรองคณบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประธานและมีกรรมการร่วมพิจารณา ความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา/ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาต่าง ๆ ในเอกสาร SAR</p>	
<p>3. การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ</p>	<p>1) ศึกษาแนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในแต่ละวงรอบปี การศึกษาตาม และจัดทำแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนทราบ</p> <p>2) ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประเมินตามแนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พร้อมเสนอชื่อและวันเวลาที่จะใช้ประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะ</p> <p>3) จัดส่ง SAR ฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการลงนามโดยอธิการบดีแล้วให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในเพื่อใช้เป็นเอกสารสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน พร้อมกำกับติดตามหลังการจัดส่ง SAR โดยโทรศัพท์ติดต่อสอบถามไปยังคณะกรรมการประเมินแต่ละท่าน</p>	<p>ส.ค.-ก.ย.</p>

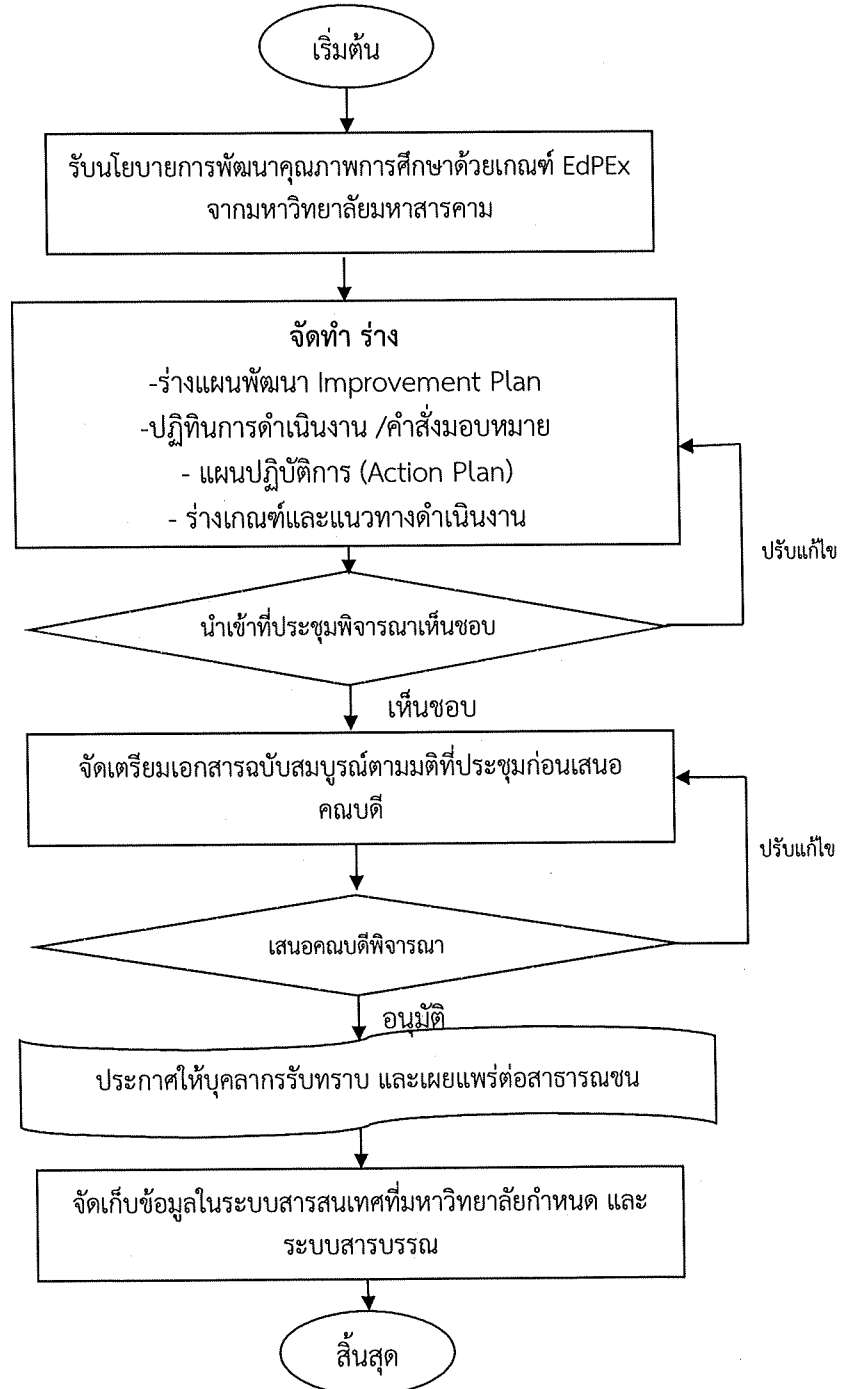
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียระบบและกลไกดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด ดังนั้น เพื่อให้ได้ระบบและกลไกที่เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงได้นำเอาเทคนิคการมีส่วนร่วมของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยในแต่ละขั้นตอนมีสัญลักษณ์ ชื่อเรียก และความหมายของ Flowchart ดังตารางที่ 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 4 - 6

ตารางที่ 2 สัญลักษณ์ ชื่อเรียก และความหมายของ Flowchart

สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมาย
	เริ่มต้น/สิ้นสุด	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของผังงาน
	การปฏิบัติงาน	จุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง
	การตัดสินใจ	จุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง	ทิศทางของขั้นตอนการดำเนินงาน
	จุดเชื่อมต่อหน้ากระดาษ	จุดเชื่อมต่อของผังงานที่อยู่คนละหน้ากระดาษ

1) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การวางระบบ กลไก การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์และกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตาม ระบบที่กำหนด ดังนั้น เพื่อให้ได้ระบบและกลไกที่เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงได้นำเอาเทคนิคการมีส่วนร่วมของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการจัดการความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การวางระบบ กลไก การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 3 รายละเอียดของกรปฏิบัติการปฏิบัติงานแสดงการจัดทำกรวางระบบ กลไก การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
1		1. ศึกษาวิเคราะห์นโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัย 2. วิเคราะห์วิธีทัศน์ พันธกิจของคณะ สถานะอุตสาหกรรม เพื่อเชื่อมโยงไปสู่การวิเคราะห์ระบบ และกลไก	คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักงาน งานประกันคุณภาพ	1.รายงานการ ประชุม 2.แผนปฏิบัติ ราชการคณะ	1-2 สัปดาห์
2		1. ร่าง ผู้รับผิดชอบ 2. ร่างเกณฑ์การดำเนินงาน 3. แผน/ปฏิทินการดำเนินงาน	งานประกันคุณภาพ	1.คำสั่งแต่งตั้ง 2.กรอบการ ดำเนินงาน 3.แผน/ปฏิทิน	1 สัปดาห์
3		เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ พิจารณาให้ความเห็นชอบ	งานประกันคุณภาพ		1 สัปดาห์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
4		ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ และ Improvement Plan ให้สอดคล้องตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา	งานประกันคุณภาพ	แผนปฏิบัติการ ราชการ มหาวิทยาลัย	1 วัน
5		เสนอคณะบดีพิจารณาเห็นชอบ	งานประกันคุณภาพ		1 วัน
6		ประชุมชี้แจงเกณฑ์ และแนวทางวิจัยที่ค้น	คณบดี	ประกาศวิธีสอนที่ค้น ของคณะ	1 วัน
7		จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศ	งานประกันคุณภาพ	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)	2 วัน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน การวางระบบ กลไก การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

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) และแผนพัฒนาคุณภาพ Improvement Plan การดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX ให้สอดคล้องตาม นโยบายของมหาวิทยาลัยมหาสารคามและสอดคล้องตามพันธกิจของคณะ

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

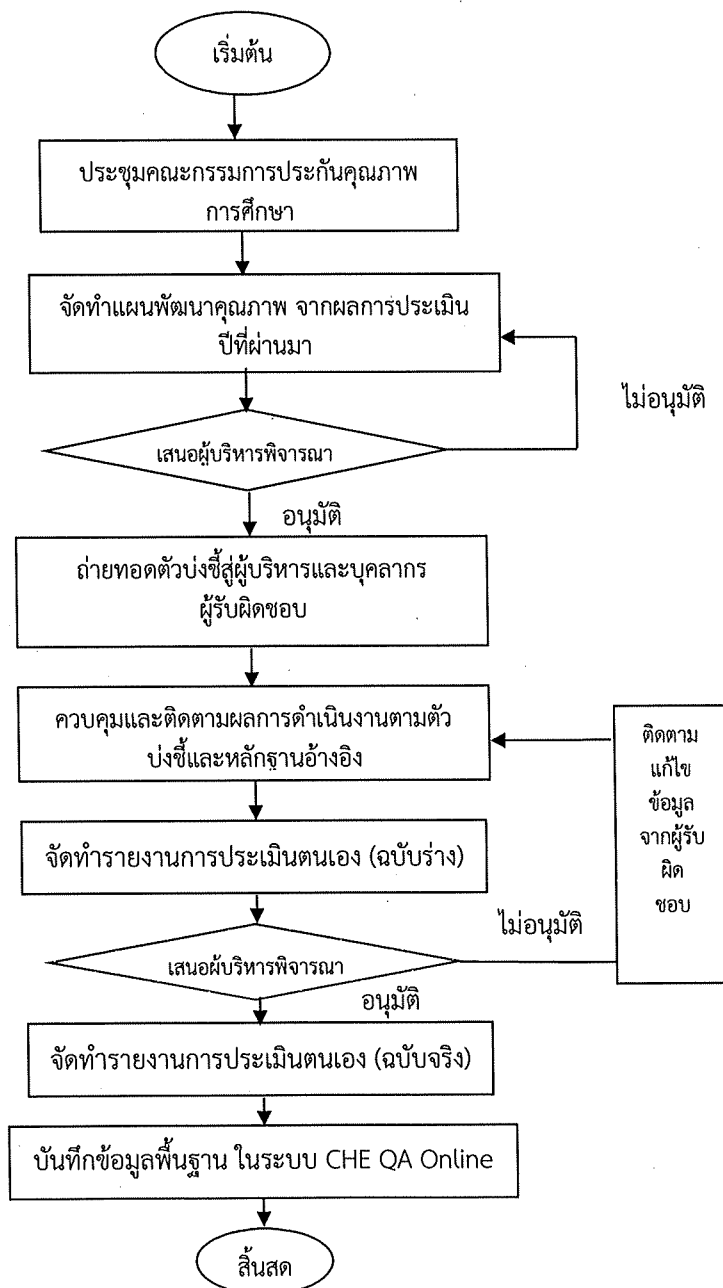
ขั้นตอนที่ 5 เสนอคณบดีพิจารณาเห็นชอบ เป็นการจัดทำบันทึกข้อความเสนอคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ เพื่อพิจารณาลงนามเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ 6 ประกาศให้บุคลากรรับทราบ และเผยแพร่ต่อสาธารณชน โดยวิธีการจัดทำ หนังสือเวียน หรือประกาศ หรือแนวปฏิบัติ และแจ้งเวียนให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน และเผยแพร่ ต่อสาธารณชน

ขั้นตอนที่ 7 จัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยกำหนด และระบบสารบรรณ

2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ในขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และการรายงานข้อมูลพื้นฐานในระบบ CHE QA Online เพื่อเตรียมรับการประกันคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้ปฏิบัติงานใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การประชุมปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร ใช้การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิพากษ์ SAR ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ตามขั้นตอนดังแผนภาพประกอบที่ 5



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ตาราง 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
1		1. จัดการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพ 2. กำหนดการจัดทำรายงาน การประเมินตนเอง และแบ่ง ผู้รับผิดชอบ	คณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษา	1. รายงานการประชุม	1 วัน
2		ร่างแผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษาเพื่อการ ดำเนินงานที่เป็นเลิศ	งานประกันคุณภาพ	แผน Improvement Plan	1 สัปดาห์
3		แผน Improvement Plan ฉบับสมบูรณ์	งานประกันคุณภาพ	แผน Improvement Plan	1 วัน
4		ประชุมชี้แจงแผนพัฒนา คณะ และชี้แจงตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศต่อบุคลากรทุกคน	คณบดี	แผน Improvement Plan	1 วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
5		ประชุมกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ผลลัพธ์ของคณะ	คณบดี	รายงานการประชุม	รอบ 6 9 และ 12 เดือน
6		ผู้รับผิดชอบส่งผลการเขียนรายงานการประเมินตนเอง 2.รวบรวม ตรวจสอบความเรียบร้อยของเล่มรายงาน	- ผู้รับผิดชอบเกณฑ์การดำเนินงาน - งานประกันคุณภาพ	คู่มือการดำเนินงาน EdPEX	3-4 สัปดาห์
7		เสนอคณะกรรมการพิจารณา ทบทวนแก้ไข แจ้งผู้รับผิดชอบแต่ละเกณฑ์ ดำเนินการ	งานประกันคุณภาพ	คู่มือการดำเนินงาน EdPEX	1 วัน
8		นำไปจัดทำเล่มสมบูรณ์ รอรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการต่อไป	งานประกันคุณภาพ	คู่มือการดำเนินงาน EdPEX	1 สัปดาห์
9		ทำการบันทึก Common Data Set ให้ครบทุกตัวในระบบ CHE QA Online	งานประกันคุณภาพ	ข้อมูลพื้นฐานจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	1 สัปดาห์

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานจัดการประชุมคณะอนุกรรมการบริหารและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ หัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อประชุมและวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ และมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักในการเขียนรายงานการประเมินตนเองเพื่อรอรับการประเมินเมื่อสิ้นปีการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานจัดทำ (ร่าง) แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยจะต้องบรรจุโครงการ เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ และระยะเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจนตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานเสนอวาระเข้าที่ประชุมคณะอนุกรรมการบริหารและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะ พิจารณาเห็นชอบ หากมีข้อเสนอให้ปรับปรุง/แก้ไข ให้นำกลับมาดำเนินการก่อนนำมาเสนออีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ปฏิบัติงานศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ โดยศึกษารายละเอียด องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ/ จัดเก็บข้อมูล รวมทั้งรูปแบบการ นำเสนอในรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้วยเกณฑ์ EdPEX และจัดเตรียมข้อมูล เอกสารสำหรับคณบดีเพื่อการนำเสนอถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัด และแผนพัฒนาคณะต่อบุคลากร โดยจัดเป็นการประชุม และนำข้อมูลเผยแพร่ที่หน้าเว็บไซต์ของคณะต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ปฏิบัติงานจัดเตรียมข้อมูล เอกสารสำหรับการติดตาม ควบคุมผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และตรวจสอบเอกสารอ้างอิงที่จะต้องนำมาประกอบการประเมิน และการจัดเก็บข้อมูล โดยแบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานคณบดี ระบุการจัดเก็บเอกสารตามตัวบ่งชี้ในระบบ E-document งานบริหารธุรการ ส่งเอกสารที่ระบุตัวบ่งชี้ให้นักวิชาการศึกษา /เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพฯ จัดเก็บ และผู้รับผิดชอบข้อมูลดำเนินงาน/จัดเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 6 จัดทำร่างรายงานการดำเนินงานการประเมินตนเอง SAR เป็นการรวบรวมข้อมูล เอกสารอ้างอิง ไฟล์เอกสาร จากผู้รับผิดชอบข้อมูลและการสอบถามจากผู้รับผิดชอบ นำมาจัดทำร่าง SAR ตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด ประกอบด้วยร่างรายงานการดำเนินงาน ตั้งแต่โครงสร้างองค์กร การดำเนินงานตามเกณฑ์หมวด 1 การนำองค์การ หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ อย่างละเอียด

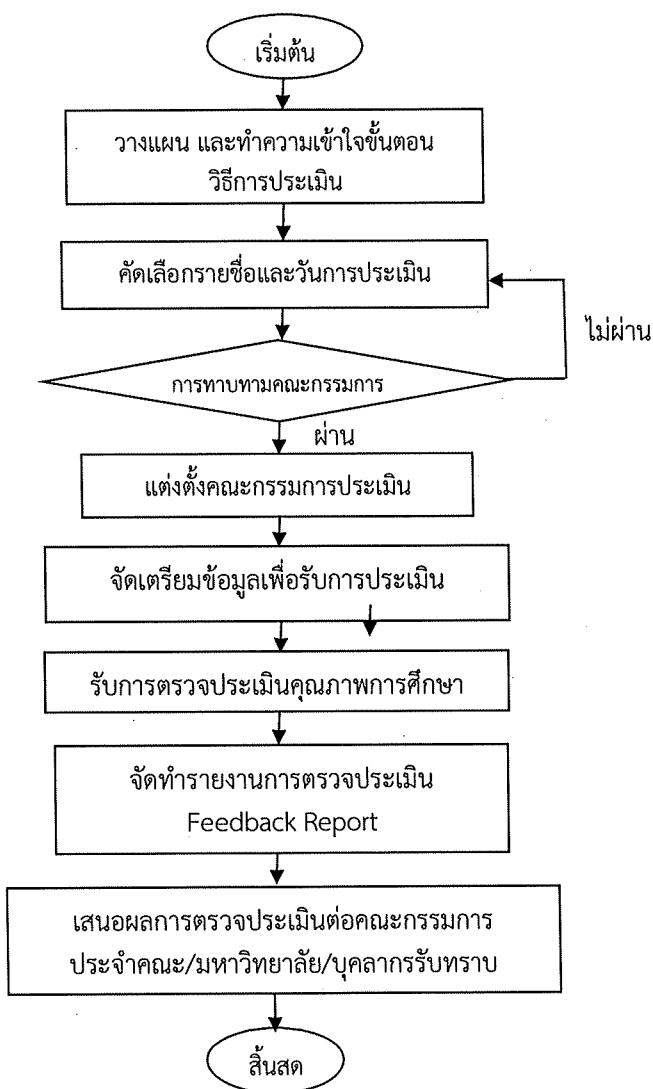
ขั้นตอนที่ 7 ผู้ปฏิบัติงานเสนอวาระเข้าที่ประชุมคณะอนุกรรมการบริหารและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะ พิจารณาให้ความเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะ หากร่างรายงานการประเมินตนเอง มีแก้ไข หรือปรับปรุงให้แจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อเร่งดำเนินการแก้ไขแล้วนำกลับมาเสนอต่อที่ประชุมเพื่ออนุมัติเล่มรายงานการประเมินตนเองใหม่อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 8 เมื่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการบริหารและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะพิจารณาให้ความเห็นชอบอนุมัติเล่มรายงานการประเมินตนเองเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพดำเนินการถ่ายเอกสารและเข้าเล่มสมบูรณ์เพื่อแจกให้คณะอนุกรรมการ

และคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และส่งเล่มให้คณะกรรมการประเมินเพื่ออ่านผลการประเมินตนเองของคณะก่อนวันที่จะรับการประเมินต่อไป

ขั้นตอนที่ 9 ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการติดต่อประสานงานเพื่อขอข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set สำหรับการรายงานในระบบ CHE QA Online ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ งานบุคคล งานวิชาการ งานพัฒนานิสิต และงานวิจัย ซึ่งเป็นการยืนยันข้อมูลของคณะในตอนสิ้นปีการศึกษาให้สอดคล้องกับรายงานการประเมินตนเองของคณะ และเพื่อมหาวิทยาลัยจะได้นำข้อมูลพื้นฐานนี้ ไปดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

3) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ
 ขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก เป็นขั้นตอนสำคัญที่หน่วยงาน
 ต้องจัดเตรียมข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละรอบปีการศึกษา เพื่อขอรับการตรวจประเมินผลการ
 ดำเนินงานตามแนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเสนอ
 แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจประเมิน โดยมีขั้นตอนดังแผนภาพประกอบ 4.3



ภาพที่ 6 การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ

ตาราง 5 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
1	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[วางแผน และทำความเข้าใจขั้นตอนวิธีการประเมิน] </pre>	ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อวางแผน และทำความเข้าใจขั้นตอน วิธีการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	บันทึกรายงานการประชุม	1 วัน
2	<pre> graph TD A[คัดเลือกรายชื่อ กก. ตรวจประเมินฯ และวันการประเมิน] --> B{การทบทวนคณะกรรมการ} </pre>	คณะกรรมการฯ เสนอชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ประเมินฯ โดยเสนอจากรายชื่อที่ผ่านคุณสมบัติตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยที่กำหนด	คณะกรรมการประเมินฯ ประกันคุณภาพฯ	ทะเบียนรายชื่อผู้มีจาก สป.อว.	2-3 วัน
3	<pre> graph TD A{การทบทวนคณะกรรมการ} -- ผ่าน --> B[แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน] </pre>	ติดต่อทบทวนคณะกรรมการประเมินตามรายชื่อที่คณะกรรมการประกันคุณภาพเสนอ ซึ่งมีรายชื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินของ สป.อว. ตามวัน เวลาที่กำหนด	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ภายใน 1 สัปดาห์
4	<pre> graph TD A[แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน] --> B((A)) </pre>	1. เสนอรายชื่อตามแบบฟอร์มเพื่อจัดทำคำสั่ง 2. คณะจัดส่งหนังสือเชิญ/หนังสือขออนุญาตจากต้นสังกัดคณะกรรมการประเมินฯ 3. คณะส่งคำสั่งแต่งตั้ง กก.ก.ประเมินฯ และกำหนดการให้คณะกรรมการตรวจประเมิน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา	ภายใน 1 สัปดาห์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
5	<pre> graph TD A((A)) --> B[จัดเตรียมข้อมูลเพื่อรับการประเมิน] </pre>	จัดส่งรูปเล่มรายงานการประเมินตนเองทางไปรษณีย์ และทางอีเมล	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1.รายงานการประเมินตนเอง	1-2 สัปดาห์
6	<pre> graph TD B[รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน] --> C[] </pre>	การจัดเตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินทั้งห้องประชุม เอกสารเบิก-จ่าย และใบเสนอข้อ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1. เอกสารการเบิก-จ่าย 2. นำเสนอรายงานการประเมินตนเอง 3ป้ายชื่อ	2 วัน
7	<pre> graph TD C[จัดทำรายงานการตรวจประเมิน Feedback Report] --> D[] </pre>	ดำเนินการภายใน 7 วันหลังการรับการตรวจประเมิน	คณะกรรมการประเมินฯ	แบบรายงานการตรวจประเมิน Feedback Report	1 สัปดาห์
8	<pre> graph TD D[เสนอผลการตรวจประเมินต่อคณะกรรมการประจำคณะ/มหาวิทยาลัย/บุคลากรรับทราบ] --> E((สิ้นสุด)) </pre>	จัดส่งผลการประเมิน และข้อเสนอแนะไปยังคณะกรรมการประจำคณะ มหาวิทยาลัยและบุคลากรรับทราบ	1.คณะกรรมการประเมินฯ 2.เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1.รายงาน SAR 2. Feedback Report	1 สัปดาห์

คำอธิบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ

ขั้นตอนที่ 1 วางแผน และทำความเข้าใจขั้นตอนวิธีการประเมิน

ผู้ปฏิบัติงานศึกษาแนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อวางแผนการจัดโครงการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ และจัดทำแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์

ขั้นตอนที่ 2 คัดเลือกรายชื่อและวันการประเมิน

ผู้ปฏิบัติงานและคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพคัดเลือกรายชื่อและตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประเมินตามแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยผู้ประเมินต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 ให้มีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนอย่างน้อย 4 คน

2.2 ประธานกรรมการ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัย โดยประธานกรรมการต้องเป็นผู้ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินคุณภาพเป็น TQA Assessor และมีประสบการณ์ในการตรวจประเมิน

2.3 กรรมการจากภายนอกมหาวิทยาลัย 1 คน ต้องเป็นผู้ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินคุณภาพเป็น TQA Assessor

2.4 กรรมการจากภายใน จำนวน 2 คน ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนที่ 3 การทบทวนคณะกรรมการ

ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการทบทวนคณะกรรมการที่ขึ้นทะเบียนจาก สป.อว. ที่วางตรงกันกับวันที่คณะเลือกวันประเมินไว้แล้ว

ขั้นตอนที่ 4 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน

การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานเทียบเท่าคณะ พิจารณาคัดเลือกและประสานงานกับคณะกรรมการประเมิน ตามจำนวนและคุณสมบัติ พร้อมแจ้งรายชื่อและกำหนดวันประเมินไปยังศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระยะเวลา ที่กำหนด หรือก่อนกำหนดวันประเมินไม่น้อยกว่า 20 วัน ตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ทั้งนี้ เพื่อศูนย์ฯจะได้ตรวจสอบคุณสมบัติอีกครั้ง ก่อนเสนออธิการบดีหรือ ผู้มีอำนาจลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน จากนั้นศูนย์ฯจะจัดส่งคำสั่งคณะกรรมการประเมิน ฉบับจริงกลับไปยังหน่วยงาน ภายใน 7 วันหลังได้รับข้อมูลจากหน่วยงาน เพื่อคณะและหน่วยงานเทียบเท่าคณะดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อรับการประเมิน

หน่วยงานต้องจัดเตรียมข้อมูลเพื่อรับการประเมิน ประกอบด้วย

1. คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ที่เป็นเลิศ
2. รายงานการประเมินตนเอง (SAR)
3. คู่มือสำหรับคณะกรรมการประเมิน
4. รายงานผ่านระบบ CHE QA Online
5. จัดส่งเล่มรายงานการประเมินตนเอง SAR ล่วงหน้าก่อนวันประเมิน 2 สัปดาห์
6. สรุปผลการดำเนินงานประกันคุณภาพนำเสนอคณะกรรมการประเมิน

7. ประสานงานกับอาจารย์ นิสิต และผู้ใช้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ เพื่อให้ สัมภาษณ์ในวันประเมิน

ขั้นตอนที่ 6 รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ตรวจประเมินคุณภาพภายใน ตามวันเวลาที่กำหนด และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1 จัดเตรียมเอกสารการเบิกจ่ายค่าตอบแทนสำหรับคณะกรรมการประเมิน

2 ประสานงานเรื่องการเดินทางของคณะกรรมการประเมิน พร้อมจัดเตรียมรถ รับ-ส่ง ตามแต่คณะกรรมการประเมินจะเห็นสมควร

3 ประสานงานในการให้ข้อมูลให้ครบถ้วนตามที่คณะกรรมการประเมินร้องขอ ซึ่ง กระบวนการตรวจประเมินจะประกอบด้วย

- Independent Review คือกระบวนการศึกษาข้อมูล พิจารณา และบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการตรวจประเมินคณะของกรรมการตรวจประเมินแต่ละคนโดยเอกเทศ

- Consensus Review คือกระบวนการประชุมคณะกรรมการตรวจประเมินเพื่อหาข้อสรุปในจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) โอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for improvement) คะแนนของคณะในแต่ละหมวดที่เห็นพ้องต้องกัน

- Site Visit Review คือกระบวนการตรวจเยี่ยมคณะเพื่อรวบรวมหลักฐาน สัมภาษณ์ ยืนยันผลการปฏิบัติงานตามรายงานการตรวจประเมินตนเองและผลการดำเนินงานของคณะ

ขั้นตอนที่ 7 จัดทำรายงานการตรวจประเมิน Feedback Report

ภายหลังการตรวจประเมินคณะกรรมการประเมินจะส่งรายงานผลประเมิน Feedback Report ที่มีรายละเอียดการตรวจประเมินคุณภาพที่มีหลายส่วน อาทิเช่น บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme) รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกหมวดและหัวข้อ ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band) และปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors) ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถช่วยเหลือคณะกรรมการในการพิมพ์ข้อมูลตามหัวข้อ หรือตามที่คณะกรรมการได้มอบหมายให้ช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ 8 เสนอผลการตรวจประเมินต่อคณะกรรมการประจำคณะ/มหาวิทยาลัย/บุคลากร รับทราบ

ภายหลังการตรวจประเมินคณะกรรมการประเมินส่งรายงานผลประเมินให้กับคณะ/หน่วยงานภายใน 7 วัน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ภายใน 3 วันทำการ จัดส่งไปยังคณะกรรมการการประเมินเพื่อพิจารณาคำขออีกครั้ง หลังจากคณะกรรมการการประเมินได้ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ทั้งนี้ หากมีข้อแก้ไขเพิ่มเติม จะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินและเสนอผู้บริหารคณะพิจารณา ดังนี้

- คณะกรรมการตรวจประเมินจัดส่งรายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) ให้แก่ คณะ ภายใน 15 วันนับหลังจากกระบวนการการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review)

- คณะจัดส่งรายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) และรายงานการประเมินตนเองไปยังงานพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในรูปแบบไฟล์ข้อมูล

- คณะบันทึกข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) พร้อมทั้งแนบไฟล์รายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) และรายงานการประเมินตนเอง ในระบบ CHE QA Online ภายในวันที่ 7 ตุลาคม 2566

ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องเสนอผลการตรวจประเมินต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ และเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ผลการประเมินผ่านทางเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์ และประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

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 โดยการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์

4. เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องพึงพอใจ

การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์การดำเนินงานที่เป็นเลิศ เพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา มีผู้รับบริการประกอบด้วย (1) คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งทำหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ รองคณบดี ผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้ากลุ่มงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และ (2) คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งเป็นคณะบุคคลที่มีหน้าที่ในการตรวจอ่าน SAR เพื่อนำไปใช้เป็นเอกสารประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนั้นในการจัดทำ SAR ผู้ปฏิบัติงานต้องมีเทคนิคในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ดังนี้

1) ให้ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความถูกต้อง โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบที่มหาวิทยาลัยเลือกใช้ และสามารถระบุแหล่งที่มาของหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ เพื่อใช้ประกอบการอ้างอิงแก่ผู้ที่มาใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ สอนงญาติ และคณะ (2562) พบว่า การจะนำเกณฑ์ AUN-QA ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรได้นั้น ต้องเริ่มจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และงานวิจัยของ ชมพู สอนสา และคณะ (2565) พบว่า ในบทบาทของผู้ปฏิบัติงานในการจัดทำ SAR จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา หลักเกณฑ์

หรือข้อกำหนดตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดต่าง ๆ ตามระบบประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และต้องมีทักษะความสามารถในด้านการบริหารจัดการข้อมูล

2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และให้บริการ/ปฏิบัติงานด้วยอารมณ์ที่มั่นคง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำหน้าที่ประสานติดตามข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ขณะเดียวกันก็ต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาให้กับผู้บริหารหรือบุคลากรแก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อหรือโทรศัพท์มาสอบถามด้วย

3) ให้บริการหรือปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการจัดทำ SAR เป็นงานที่ต้องดำเนินการให้เสร็จตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ดังนั้นในการให้บริการหรือปฏิบัติงานต้องรีบดำเนินการในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการให้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด

4) ใช้ระบบเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ หรือมีช่องทางที่หลากหลายเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว เช่น การประชุมผ่าน Zoom การแชร์หรือส่งข้อมูลผ่าน Google Drive การสร้างช่องทางติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น Line หรือ Facebook เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุตรา สุนทรส (2557) ที่ได้มีการนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมีความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานด้านประกันคุณภาพได้สะดวกในทุกที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และสามารถตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงข้อมูลและประมวลผลได้ทันที ซึ่งเป็นการลดความยุ่งยาก ซับซ้อน นอกจากนี้ สุระสิทธิ์ ทรงม้า และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและผู้ให้บริการ อีกทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถช่วยแก้ไขปัญหาคความซ้ำซ้อนของเอกสาร ลดการซ้ำรูด สูญหาย รวมทั้งยังสามารถค้นหาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ได้ดี

5) สร้างกระบวนการมีส่วนร่วม โดยให้ถือว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและมีส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมให้การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จ ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างงานวิจัยของ วิชญ์ โชโต และสุภาภรณ์ บุญเจริญ (2565) พบว่า กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงงานวิจัยของสุรเชษฐ์ บุญรักษ์ และคณะ (2561) ที่ได้เสนอกิจกรรมการจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ได้แก่ การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพแบบบูรณาการ การส่งเสริมให้บุคลากรจัดการความรู้เกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวหนุน และการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยใช้การจัดการความรู้

6) แสวงหาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำ SAR เช่น มีกระบวนการทำงานโดยยึดหลัก PDCA ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรินทร์ ลินราช (2565) ได้เสนอกระบวนการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาโดยยึดหลักปฏิบัติงานตามกระบวนการ PDCA โดยใช้ UDN Model ดำเนินงานใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การนำองค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ (2) การวางแผน จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี

จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา (3) การดำเนินงานแผน แต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สร้างคู่มือประกอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงาน ประชุมชี้แจงให้กับบุคลากร ในโรงเรียน จัดทำข้อมูลพื้นฐานและสารสนเทศของโรงเรียน (4) การติดตามและประเมินผล ผู้บริหาร และหัวหน้างาน นิเทศ กำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน และ (5) ประเมินผลตามมาตรฐาน พัฒนา และปรับปรุงโดยตรวจสอบทบทวนสรุปผลคุณภาพการศึกษา และเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์กร สุวรรณเจริญ และคณะ (2561) ได้เสนอแนวปฏิบัติ ที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คือ (1) การดำเนินงานตามวงจร PDCA (2) การ ทบทวนกระบวนการ จากผลการประเมินของคณะกรรมการและการดำเนินงานเพื่อจัดทำแผนพัฒนา คุณภาพและสรุป ติดตาม ประเมินผลเป็นระยะ (3) การบูรณาการงานประกันคุณภาพการศึกษากับงาน บริหารหลักสูตรหรืองานประจำ และ (4) การจัดการความรู้เรื่องการพัฒนาระบบและกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

7) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการในแต่ละปีการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ รวมถึงกระบวนการ/ขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดทำ SAR พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลการประเมิน ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการ ปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานในปีต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการจัดทำ SAR ให้ประสบความสำเร็จได้นั้นผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีเทคนิคในการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในฐานะผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ ถูกต้องในเรื่องหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา มี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ให้บริการและปฏิบัติงานด้วยอารมณ์ที่มั่นคง สามารถเป็นที่ปรึกษาหรือให้คำแนะนำ เกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาให้กับผู้บริหารหรือบุคลากรแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ รวมถึง ให้บริการหรือปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้การจัดทำ SAR เสร็จตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ รู้จัก นำระบบเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว และ รู้จักแสวงหาแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ต้องมีกระบวนการประเมิน ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาผลมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานในปีต่อไป

5. จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

ตามที่มหาวิทยาลัยได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคามว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2554 ลงวันที่ 12 พฤษภาคม 2554 ให้บุคลากรสาย สนับสนุนทุกคนยึดถือแนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน ดังนั้นผู้เขียนจึงได้ยึดถือแนว ปฏิบัติตามข้อบังคับดังกล่าวในหมวด 2 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554)

ข้อ 1 บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีจรรยาบรรณตามลักษณะงาน ลักษณะวิชาชีพ และ ลักษณะวิชาการ

ข้อ 2 บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีจรรยาบรรณต่อตนเอง โดยให้มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

2.1 พึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

2.2 พึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์

โดยมิชอบ ในกรณีที่ว่าวิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชานั้นด้วย

2.3 พึงมีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ข้อ 3 มีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน ดังนี้

3.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เสมอภาค และปราศจากอคติ

3.2 ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ

3.3 ประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาราชการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่

3.4 ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการและมหาวิทยาลัยอย่างประหยัด คำนึงค่าโดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

ข้อ 4 มีจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

4.1 ผู้บังคับบัญชาพึงดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักธรรมาภิบาล

4.2 ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจไมตรี เอื้ออาทร และมนุษยสัมพันธ์อันดี

4.3 ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจไมตรี เอื้ออาทร และมนุษยสัมพันธ์อันดี

4.4 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตนและส่วนรวมทั้งในด้านการให้ความคิดเห็นการทำงาน และแก้ปัญหาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย

4.5 ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ข้อ 5 มีจรรยาบรรณต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ

5.1 ใช้ภาษา ถ้อยคำ สำนวนที่ชัดเจน สุภาพ เหมาะสม และเข้าใจง่ายในการสื่อความหมายต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการ

5.2 พึงละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ

5.3 ให้ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และรวดเร็วทันเวลา

5.4 ให้บริการต่อนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการ ด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีความเสมอภาค รวดเร็ว ประหยัด และปราศจากอคติ

5.5 พึงละเว้นการแนะนำนักเรียน นิสิต และผู้รับบริการให้ดำเนินการใด ๆ อันเป็นการหลีกเลี่ยงต่อกฎหมายและระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 6 มีจรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม ดังนี้

- 6.1 ให้บริการผู้มาติดต่องานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม
- 6.2 ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ใช้กริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยนและปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขเพื่อพัฒนางาน

บทนี้เป็นกรกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นจากการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ และผู้เขียนได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงงานที่รวบรวมจากประสบการณ์การปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงปัญหา ข้อพึงระวังต่าง ๆ ตลอดจนแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งเนื้อหาในบทนี้แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้ (1) ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน และ (2) ข้อเสนอแนะ โดยในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังนี้ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ประเด็นปัญหา	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนางาน
1.ด้านความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์การประกันคุณภาพ	<p>1.1 ผู้ที่มีหน้าที่รายงานและให้ข้อมูลในการเขียนรายงานระดับคณะยังขาดความรู้ความเข้าใจ ในการดำเนินงานตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ</p> <p>1.2 ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดบางส่วนยังขาดความตรงเวลา ขาดความเอาใจใส่ในการรายงานผลการดำเนินงานให้ตรงตามปฏิทินที่กำหนด ทำให้ ไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดได้</p> <p>1.3 ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดมีงานประจำเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้การรายงานข้อมูลล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไม่และส่งผลต่อทัศนคติด้านลบบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่า “การประกันคุณภาพ” เป็นการเพิ่มภาระงาน</p>	<p>1.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม สัมมนาด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</p> <p>1.2 ศึกษาดูงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การด้านการประกันคุณภาพภายนอกสถาบัน</p> <p>1.3 พัฒนาค้นคว้าไปกับการพัฒนาระบบ เช่น พัฒนาระบบกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโดยมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรตามวงจร PDCA</p>
2. ด้าน การปฏิบัติงานและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน	2.1 การทำงานไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนและทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในของคณะสาธารณสุขศาสตร์	2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานเป็นทีมและให้มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

ประเด็นปัญหา	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนางาน
ตามเกณฑ์	<p>2.2 ขาดระบบและกลไก การดำเนินงาน และไม่มีแผนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน</p> <p>2.3 ผู้รับผิดชอบไม่มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร</p> <p>2.4 การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบ ไม่สะดวกต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งทุกงานมีการดำเนินงานแต่ขาดเอกสารอ้างอิง</p> <p>2.5 การปรับเปลี่ยนภาระงานตามโครงสร้าง และมีการเปลี่ยนแปลง ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ขาดการต่อเนื่อง การดำเนินงานเชิงระบบและขาดความเข้าใจในการดำเนินงาน ส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด</p> <p>2.6 การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ส่งผลกระทบต่อนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน ส่งผลให้การดำเนินงานบางกิจกรรมไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน</p> <p>2.7 บุคลากรขาดทักษะ ความรู้ และ ความเชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์ และ เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ตนเองได้รับมอบหมาย เช่น การเขียนโครง การ กำหนดเป้าหมายของโครงการฯ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการฯ ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง จะเห็นได้จาก บุคลากรบางส่วนไม่สามารถบอกได้ว่าเป้าหมายของโครงการคืออะไร จึงไม่ได้ประเมิน</p>	<p>อย่างเป็นรูปธรรม และให้ถือว่าทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในผลลัพธ์ที่อาจจะเกิดไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ</p> <p>2.2 พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร</p> <p>2.3 ส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ และทักษะด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และกระตุ้นให้นำระบบคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดย</p> <p>2.3.1 ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม/หรือจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p> <p>2.3.2 จัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA โดยเริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการจัดทำแผน โดยร่วมกันกำหนดแผนงานการดำเนินงานประกันคุณภาพที่ชัดเจนมากขึ้น การดำเนินงาน และขับเคลื่อนกิจกรรมร่วมกันอย่างเป็นระบบโดยการมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ร่วมกันการกำกับติดตาม และ ประเมินผล รวมทั้งพัฒนาคุณภาพร่วมกันอย่างต่อเนื่องทุกปี</p> <p>2.3.3 จัดประชุมสัมมนาและศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพ</p> <p>2.3.4 สร้างความเข้าใจและปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่องานด้านการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน</p> <p>2.3.5 มีการสร้างขวัญและกำลังใจ</p>

ประเด็นปัญหา	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนางาน
	<p>ความสำเร็จของโครงการฯ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.8 บางงานขาดระบบและกลไกการดำเนินงานที่ชัดเจนส่งผลให้การดำเนินงานยังไม่เป็นระบบ</p>	<p>บุคลากร ให้เกิดความรักในหน้าที่และหน่วยงาน</p> <p>2.4. เสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน ให้มีความรักสามัคคี มีความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน และกระตุ้นให้บุคลากรได้นำระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา (PDCA) เข้าสู่ระบบการทำงานประจำอย่างจริงจัง โดยการพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของงานประจำและงานเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้ในการบริหารจัดการภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2.5 กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน กำหนดเป้าหมาย และ ทิศทางการพัฒนาคุณภาพภายใน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เชื่อมโยงผลการประเมินประกันคุณภาพสู่การประเมินบุคลากร</p> <p>2.6 เพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อสอดคล้องกับภาระงาน</p>
<p>3. ด้านงบประมาณ</p>	<p>3.1 ขาดงบประมาณสนับสนุนการจัดอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพ</p> <p>3.2 งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการด้านการการจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>3.3 ขาดงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการร่วมกันระหว่างคณะ/หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด</p> <p>3.4 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ในการจัดกิจกรรม/โครงการ</p>	<p>3.1 ผู้รับผิดชอบควรเสนอแผนการใช้งบประมาณล่วงหน้าให้ครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด</p> <p>3.2 หน่วยงานมีการจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดภายใต้บริบทและทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัด</p> <p>3.3 ควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการจัดอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานด้าน การประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน</p> <p>3.4 เพิ่มงบประมาณสนับสนุนการจัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ</p>

ประเด็นปัญหา	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนางาน
	ที่สนองตอบ ตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดของคณะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
4. ด้านระบบสารสนเทศ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ร่วมกัน ระหว่างคณะ/หน่วยงาน/อาจารย์/นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ยังไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควรซึ่งต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย เครื่องถ่ายเอกสารเครื่องปริ้น และ Server เป็นต้น	4.1 หน่วยงานใช้ระบบกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ (e-QA) ร่วมกันกับมหาวิทยาลัย และหาวิธีการที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้ 4.2 จัดหาคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องปริ้นให้เพียงพอต่อการใช้งาน และ Server ของคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือมีพื้นที่จัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

ดังนั้น การดำเนินการและพัฒนาต่อไปควรทำเป็นกระบวนการต่อเนื่องและมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษาและการปฏิบัติงานเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนขึ้นต่อไป และการพัฒนาระบบและบุคลากรต้องเป็นกระบวนการที่มีการดำเนินการต่อเนื่องและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและท้าทายในสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างเหมาะสมค่ะ หวังว่าแนวทางเหล่านี้จะเป็นประโยชน์และช่วยให้การพัฒนางานของคุณเป็นไปอย่างเต็มศักยภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ปฏิบัติงานขอเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานความเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการการดำเนินงาน การเตรียมรายงานประเมินตนเองเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1) สนับสนุนหรือส่งเสริมให้คณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงบุคลากรจากหน่วยงานที่มีส่วนขับเคลื่อนคุณภาพของเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาได้มีโอกาสเข้าอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวี คุนาลัย (2555) ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะว่าในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการพัฒนาความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง

2) บูรณาการเกณฑ์/ตัวชี้วัด ให้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และให้ถือเป็นกลไกปกติที่หน่วยงานต้องดำเนินการหรือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในทุกปี การศึกษาอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ทั้งการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

3) มีนโยบายในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการจัดทำรายงานประจำปีเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ที่มีความถูกต้องครบถ้วน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุระสิทธิ์ ทรงม้า และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถช่วยแก้ไขปัญหาค่าความซ้ำซ้อนของเอกสาร ลดการซ้ำชุด สูญหาย รวมทั้งยังสามารถค้นหาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ได้ดี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

1) ศึกษาและทำความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมถึงหาโอกาสหรือเวทีเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX ทั้งที่จัดโดยมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอกในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การประชุม อบรม หรือสัมมนา เป็นต้น

2) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลมีความเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น รวมถึงมีระบบหรือช่องทางในการรายงานข้อมูลหรือผลการดำเนินงานตามเกณฑ์/ตัวชี้วัดประกันคุณภาพการศึกษาที่อำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าไปกรอกข้อมูลหรือเขียนรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น และสามารถพัฒนาต่อยอดให้เป็นฐานข้อมูลกลางสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

3) รวบรวมประเด็นปัญหาและอุปสรรค รวมถึงความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการศึกษาของรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนการทำงาน ปรับปรุงระบบ/ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงเอกสารหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้บริการเมื่อสิ้นสุดกระบวนการจัดทำ SAR ในแต่ละปีการศึกษา หรืออาจใช้การพูดคุยหรือระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษากับหัวหน้าส่วนและรองคณบดีที่กำกับดูแล หรือผ่านการประชุมคณะกรรมการกำกับเกณฑ์/ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อรับฟังปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงาน ในรอบปีการศึกษาถัดไป เป็นต้น

4) ศึกษาและรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) หรือแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และนำเสนอต่อหัวหน้าส่วนหรือรองคณบดีที่กำกับดูแล เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกศรินทร์ ลินราช. (2565). กระบวนการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา : โรงเรียนอุตรดิตถ์ดรุณี. วารสารมหาจุฬานาครธรรม์, 9(9), 73-90.
- เกษม ทิพย์ธาราจันทร์ และฐิติพร เลิศรัตน์เดชากุล. (2558). ระบบรายงานการประเมินตนเองแบบ Taxonomy เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษา. วารสารสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น : บริหารธุรกิจและภาษา, 3(2), 43-48.
- งามพิศ อ้อยแดง. (2560). การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์, 12(24), 48-56.
- จากรุวรรณ สอนงญาติ, กัญญาดา อนุวงศ์, สุทัศน์ เหมทานนท์ และ พรฤดี นิธิรัตน์. (2562). การใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) ระดับหลักสูตรใน วิทยาลัยพยาบาล. วารสารสุขภาพและการศึกษาพยาบาล, 25(2), 247-260.
- จุฑารัตน์ วุฒิ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย]. ThaiLis. <https://shorturl.at/ehmv0>
- เฉลิมพันธ์ แก้วกันทะ. (2563). ปัญหาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. วารสารวิชาการ ปชมท., 9(3), 170-177.
- ชมพู่ สอนสา, รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และ ชัชวาลย์ มากสิน. (2565). แนวทางในการเสริมสร้างการทำงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 7(1), 147-156.
- ทง ทงภูเบศร์, ประกอบ คุณารักษ์, วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์, กิจพิณัฐ อุสาโห และ สุคนธ์ทิพย์ ทินาภรณ์. (2564). อนาคตภาพของรูปแบบการประเมินและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ระดับอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ., 14(2), 161-177.
- ธารินี กิตติกาญจน์โสภณ, วีระ วงศ์สรรค์ และ เพ็ชรรัตน์ ฮีมีนกุล. (2560). การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลในสถาบันศึกษาเอกชน. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(1), 55-65.
- ธัญญธร พัวพิทยาธร. (2564). ปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 12(2) : 153-165.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2554. จรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2554. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2563. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566. สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552. ความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะ ที่ จำเป็นสำหรับตำแหน่ง. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2557. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร.
- นวิรัตน์ เงามสนาม และ อรกัญญา เบ้าจรรยา. (2560). การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหลักสูตร ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 40(4), 37-46.
- ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา. (14 พฤศจิกายน 2565). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 139 ตอนพิเศษ 268 ง. หน้า 64-66.
- ประสิทธิ์ สุทธิประสิทธิ์. (2545). กระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, 15(3), 108-117.
- ปาริชาติ บัวเจริญ และ ประภัสสร สมสถาน. (2565). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร. วารสารปัญญา, 29(3), 141-155.
- ปาริญา รักษาทรัพย์ และ นิษฐ์วดี จิโรจน์ภิญโญ. (2563). การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ภายใต้กรอบการประกันคุณภาพการศึกษาแนวใหม่. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร., 8(1), 308-319.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (19 สิงหาคม 2542). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 74 ก. หน้า 1-23.
- พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562. (1 พฤษภาคม 2562). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 136 ตอนที่ 57 ก. หน้า 54-78.
- มลิวลีย์ มั่งมี. (2563). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 8(2), 209-216.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. <https://plan.msu.ac.th/thai2018/?p=5568>
- ฤดี แสงเดือนฉาย. (2564). แนวทางการพัฒนางานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น. Journal of Buddhist Education and Research, 7(2), 193-202.
- วิษณุ โชโต และ สุภาภรณ์ บุญเจริญ. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 33(1), 146-162.
- วุฒินุณี จุฬางกูร, พันธุ์ศักดิ์ พลสารมัย และ ดำรงค์ ทวีแสงสกุลไทย. (2565). แนวคิดการพัฒนา ระบบการกำกับคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทย พ.ศ. 2573. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 109-118.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 (พิมพ์ครั้งที่ 3). ภาพพิมพ์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561. บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- สุพิตรา แสงสว่าง และ เอมอร รุ่งวรวิฒิ. (2564). แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของงานประกันคุณภาพการศึกษา. กองบริหารงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรเชษฐ์ บุญรักษ์, สุนีย์ เงินยวง, เกียรติสุดา ศรีสุข และ ฤตินันท์ สมุทรทัย. (2561). การพัฒนา กลยุทธ์การจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ.
- สุรวี คุนาลัย. (2555). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุระสิทธิ์ ทรงม้า, คัชชญาส์ ดวงจันทร์, ณรงค์ฤทธิ์ ภิรมย์นง และ ทินกร ชุมภักทรกุล. (2561). การออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 11(1), 175-183.
- อนุตรา สุนทรส. (2557). การศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 9(1), 90-107.
- อภินันต์ อันทวิสิน, เสาวนีย์ กานต์เดชารักษ์ และ สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2561). โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศกับประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน, 24(1), 55-70.
- อำนาจ เรืองศรี. (2566). คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำรายงานประจำปีเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามระบบ WUQA-U มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. ส่วนแผนงานและยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. 204 หน้า.

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1
กฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561



กฎกระทรวง
การประกันคุณภาพการศึกษา
พ.ศ. ๒๕๖๓

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ มาตรา ๔๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๒ ในกฎกระทรวงนี้

“การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ข้อ ๓ ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและ ประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเอง ให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี

หน้า ๔

เล่ม ๐๐๓๕ ตอนที่ ๓๑ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามวาระหนึ่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้นำหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาขึ้นหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และ แนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๔ เมื่อได้รับรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามข้อ ๓ แล้ว ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงานดังกล่าวพร้อมกับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบซึ่งรวบรวมได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาแห่งนั้นให้แก่สำนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการประเมิน คุณภาพภายนอก

ให้สำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ สถานศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินและการติดตามตรวจสอบดังกล่าว พร้อมข้อเสนอแนะ ให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ๆ เพื่อให้ สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

ในการดำเนินการตามวรรคสอง สำนักงานอาจจัดให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจาก สำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาได้

ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นติดตามผลการดำเนินการ ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตามวรรคสอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ข้อ ๕ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาอันเกี่ยวกับ การปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ธีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

หน้า ๕

เล่ม ๐๐๓๕ ตอนที่ ๓๐๓ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

หมายเหตุ - เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่แนวทางในการดำเนินการตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่สอดคล้องกับหลักการประกันคุณภาพการศึกษาที่แท้จริง จึงส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกไม่สัมพันธ์กัน เกิดความซ้ำซ้อนและคลาดเคลื่อนจากการปฏิบัติ ทำให้ไม่สะท้อนความเป็นจริงและเป็นการสร้างภาระแก่สถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่กำกับดูแล และหน่วยงานภายนอกเกินความจำเป็น สมควรปรับปรุงระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มีผลจากการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินการตามมาตรฐานการศึกษาของแต่ละระดับ และเกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

ภาคผนวก 2

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564
ระดับคณะ ระดับหน่วยงานเทียบเท่าคณะ.



ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
เรื่อง แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ
ปีการศึกษา ๒๕๖๔

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณภาพและมาตรฐานสอดคล้องโรทิศทางเดียวกัน เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ และมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย มหาสารคาม ครั้งที่ ๘/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๒ จึงสมควรกำหนดแนวทางในการตรวจประเมิน คุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมติของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการประชุมครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงได้กำหนดแนวการปฏิบัติ ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง แนวทางการตรวจประเมิน คุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ ปีการศึกษา ๒๕๖๔ "

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้สำหรับการตรวจประเมินคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

ข้อ ๓ การตรวจประเมินคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ การศึกษา ๒๕๖๔ ให้เป็นไปตาม ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

"มหาวิทยาลัย" หมายความว่า มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

"อธิการบดี" หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

"คณะ" หมายความว่า คณะ หรือวิทยาลัย หรือสถาบัน ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่เป็นส่วนงานภายในที่สถานมหาวิทยาลัยมีมติให้จัดตั้งขึ้น

"คณบดี" หมายความว่า คณบดี และให้หมายความรวมถึงผู้ช่วยคณบดี

"คณะกรรมการประจำคณะ" หมายความว่า คณะกรรมการตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. ๒๕๓๗ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่ปฏิบัติหน้าที่ เปรียบกับคณะกรรมการประจำคณะ

"คณะกรรมการตรวจประเมิน" หมายความว่า คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ ซึ่งแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย

"ส.บ.ยว." หมายความว่า สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

"รายงานการตรวจประเมินตนเอง" หมายความว่า รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานตาม เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

"ปีการศึกษา ๒๕๖๔" หมายความว่า ช่วงเวลาระหว่างเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

"เกณฑ์ EdPEX" หมายความว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖

"เกณฑ์ EdPEX" หมายความว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖

ข้อ ๕ องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการตรวจประเมิน มีดังนี้

(๑) องค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจประเมิน

(๑.๑) ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน จำนวน ๑ คน

(๑.๒) กรรมการตรวจประเมิน จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ คน

(๒) คุณสมบัติของคณะกรรมการตรวจประเมิน

(๒.๑) ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน

- เป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย และ

- เป็น TQA Assessor หรือ EdPEX Assessor หรือ คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับ

คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สป.อว. และมีประสบการณ์ในการตรวจประเมิน

(๒.๑๑) กรรมการตรวจประเมิน

- เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหรือภายในมหาวิทยาลัย โดยถ้าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

มหาวิทยาลัยต้องไม่สังกัดคณะที่รับการตรวจประเมิน และ

- เป็น TQA Assessor หรือ EdPEX Assessor หรือ คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับ

คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สป.อว. หรือเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินของมหาวิทยาลัย

หรือที่จัดขึ้นโดยสถาบันอื่นๆ

ข้อ ๖ ระยะเวลาการตรวจประเมินและช่วงเวลาการตรวจประเมิน มีดังนี้

(๑) ระยะเวลาการตรวจประเมินไม่น้อยกว่า ๒ วัน

(๒) ระยะเวลาการตรวจประเมินในระหว่างเดือน สิงหาคม - กันยายน ๒๕๖๕

ข้อ ๗ ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน มีดังนี้

(๑) คณะพิจารณาคัดเลือกคณะกรรมการตรวจประเมินตามคุณสมบัติที่กำหนดในข้อ ๕ (๒) และ ภายตามคณะกรรมการตรวจประเมิน

(๒) คณะส่งรายชื่อคณะกรรมการตรวจประเมินหรือกำหนดวันประเมิน ไปยังงานพัฒนาองค์กร สู่ความเป็นเลิศ กองแผนงาน ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

(๓) งานพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กองแผนงาน ตรวจสอบคุณสมบัติคณะกรรมการตรวจประเมิน และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน และส่งคำสั่งให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินกลับไป ยังคณะ ภายใน ๗ วันทำการ

(๔) คณะจัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ไปยังคณะกรรมการตรวจประเมิน

ข้อ ๘ กระบวนการตรวจประเมิน ประกอบด้วย

(๑) Independent Review คือกระบวนการศึกษาข้อมูล พิจารณา และบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินคณะของกรรมการตรวจประเมินแต่ละคนโดยแยกเทศ

(๒) Consensus Review คือกระบวนการประชุมคณะกรรมการตรวจประเมินเพื่อหาข้อสรุปในจุดเด่น หรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) โอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for improvement) คณะนของคณะ ในแต่ละหมวดที่เห็นพ้องต้องกัน

(๓) Site Visit Review คือกระบวนการตรวจเยี่ยมคณะเพื่อรวบรวมหลักฐาน สัมภาษณ์ยืนยันผลการปฏิบัติงานตามรายงานการตรวจประเมินตนเองและผลการดำเนินงานของคณะ

ทั้งนี้ สำหรับกระบวนการ Consensus Review และ Site Visit Review คณะสามารถพิจารณา ร่วมกับคณะกรรมการตรวจประเมิน เพื่อกำหนดรูปแบบการตรวจประเมินเป็นแบบออนไลน์ ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ ๙ การดำเนินการตรวจประเมิน มีดังนี้

(๑) การเตรียมการก่อนตรวจประเมินคณะ

(๑.๑) คณะจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา ๒๕๖๔ ฉบับสมบูรณ์

(๑.๒) คณะมอบหมายผู้ประสานงานการตรวจประเมินของคณะ ประสานงานกับคณะกรรมการตรวจประเมินเพื่อเตรียมการตรวจประเมินในประเด็นต่างๆ เช่น

- รายละเอียดของกำหนดการตรวจประเมิน/กระบวนการตรวจประเมิน
- รูปแบบการตรวจประเมิน
- การกำหนดวันและช่องทางจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง เอกสารและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวข้อง

- การเดินทางของคณะกรรมการตรวจประเมิน
- อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมิน

(๑.๓) คณะจัดเตรียมสถานที่ บุคลากรและเอกสารประกอบการตรวจประเมิน

(๒) การดำเนินการระหว่างตรวจประเมินคณะ

คณะมอบหมายผู้ประสานงานการตรวจประเมินของคณะ เพื่อประสานงานกับคณะกรรมการตรวจประเมิน ในประเด็นต่างๆ เช่น

- การประชุมของคณะกรรมการตรวจประเมินก่อนเปิดการตรวจประเมิน
- คณะจัดบุคลากรเข้าให้การต้อนรับตามที่คณะกรรมการตรวจประเมินร้องขอ
- การประชุมของคณะกรรมการตรวจประเมินหลังการตรวจประเมิน
- การจัดทำรายงานผลตรวจประเมินด้วยวาจา (Exit Report)

(๓) การดำเนินการหลังตรวจประเมินคณะ

(๓.๑) คณะกรรมการตรวจประเมินจัดส่งรายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) ให้แก่คณะ ภายใน ๓๕ วันนับหลังจากกระบวนการการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review)

(๓.๒) คณะจัดส่งรายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) และรายงานการประเมินตนเองไปยังงานพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กองแผนงาน ในรูปแบบไฟล์ข้อมูล ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

(๓.๓) คณะบันทึกข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) พร้อมทั้งแนบไฟล์รายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) และรายงานการประเมินตนเอง ในระบบ CHE OA Online ภายในวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

ข้อ ๑๐ การเบิกจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการตรวจประเมิน ตามระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยหลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนโดยให้เงินรายได้ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

- ประธานกรรมการตรวจประเมิน เบิกจ่ายค่าตอบแทน ๔,๐๐๐ บาท/ครั้ง
- กรรมการตรวจประเมิน (ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก) เบิกจ่ายค่าตอบแทน ๓,๐๐๐ บาท/คน/ครั้ง
- กรรมการตรวจประเมิน (ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน) เบิกจ่ายค่าตอบแทน ๓,๕๐๐ บาท/คน/ครั้ง

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่มีปัญหาในการตีความ หรือการดำเนินการใดที่มีได้ระบุไว้ในประกาศนี้ ให้เสนอ อธิการบดีวินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(รองศาสตราจารย์ประยุทธ์ ศรีโต)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



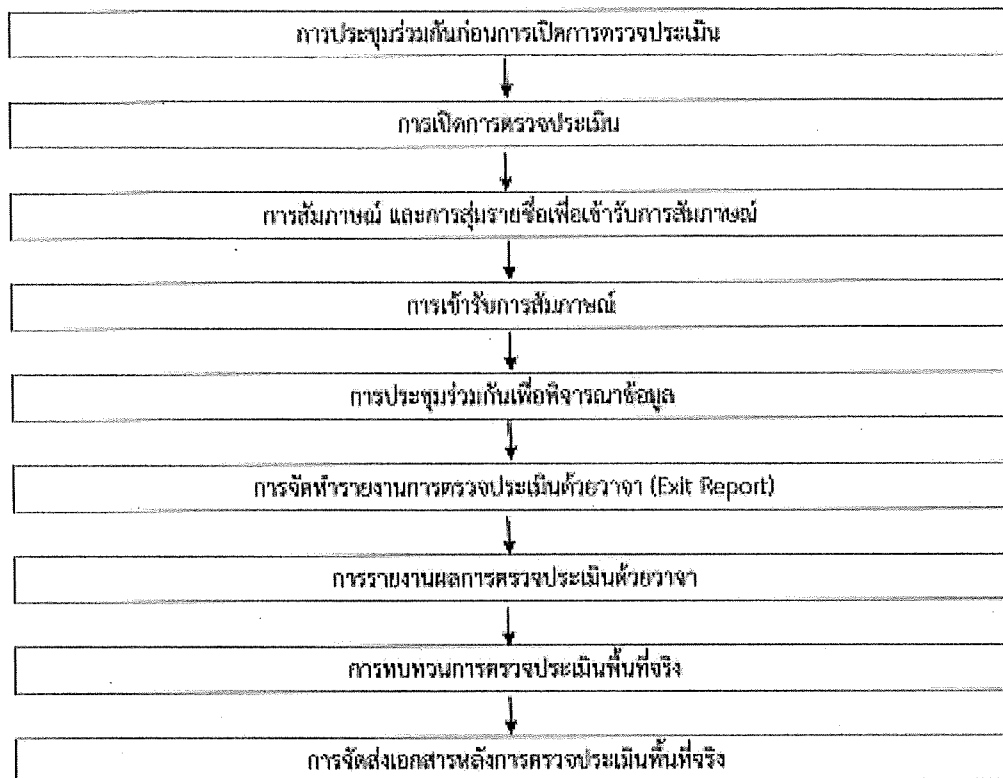
ปฏิทินการดำเนินงานตามประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
เรื่อง แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

ที่	กิจกรรม	กำหนดเวลา
๑	คณะเสนอรายชื่อคณะกรรมการตรวจประเมินพร้อมกำหนดวันประเมินไปยังงานพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กองแผนงาน	ภายใน วันที่ ๓๐ มี.ย. ๖๕
๒	งานพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กองแผนงาน ตรวจสอบคุณสมบัติคณะกรรมการตรวจประเมิน และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน และส่งคำสั่งให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินกลับไปยังคณะ	ภายใน ๗ วันทำการ ตามลำดับ ที่คณะส่ง
๓	คณะจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ปีการศึกษา ๒๕๖๔ ฉบับสมบูรณ์	ระหว่าง มี.ย. - ก.ค. ๖๕
๔	คณะประสานงานกับคณะกรรมการตรวจประเมินเกี่ยวกับกำหนดวันและช่องทางการจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง เอกสารและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง	ควรส่งก่อนวันประเมินอย่าง น้อย ๓๕ วัน
๕	คณะรับการประเมินตามวันที่กำหนด (มีกำหนดการประเมินไม่บ่อยกว่า ๒ วัน)	ระหว่าง ส.ค. - ก.ย. ๖๕
๖	คณะกรรมการตรวจประเมินจัดส่งจัดส่งรายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) ให้แก่คณะ	ภายใน ๗ วันทำการ หลังการประเมินเสร็จสิ้น
๗	คณะจัดส่งรายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) และรายงานการประเมินตนเอง ไปยังงานพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ กองแผนงาน ในรูปแบบไฟล์ข้อมูล	ภายใน วันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๕
๘	คณะบันทึกข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) พร้อมทั้งแนบไฟล์รายงานผลตรวจประเมิน (Feedback Report) และรายงานการประเมินตนเอง ในระบบ CHE QA Online	ภายใน วันที่ ๗ ต.ค. ๖๕

หมายเหตุ : ๑. กำหนดการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

๒. คณะสามารถพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการตรวจประเมิน เพื่อกำหนดรูปแบบการตรวจประเมินเป็นแบบออนไลน์ ได้ตามความเหมาะสม

ลำดับขั้นตอนการตรวจประเมินพื้นที่จริง
ของคณะกรรมการตรวจประเมิน



(ตัวอย่าง)

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX ระดับคณะ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

DAY ๑	DAY ๒
<p>๘.๐๐-๙.๐๐ น.</p> <ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการประเมินสรุปข้อมูลจากการอ่านรายงานการประเมินตนเอง และกำหนดประเด็นคำถาม (ประธานจะมอบหมายจากคณะกรรมการให้ทำหน้าที่วงหน้า และนำสรุปตอบเข้าถ้อยแถลงประเมิน) <p>๙.๐๐-๑๐.๓๐ น.</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารกล่าวต้อนรับคณะกรรมการ คณะกรรมการแนะนำวัตถุประสงค์การตรวจประเมินและแนะนำคณะกรรมการ ผู้บริหารหรือตัวแทนนำเสนอผลการดำเนินงานของคณะในภาพรวม ไม่เกิน ๓๐ นาที (จุดเด่น ความภาคภูมิใจ ข้ออุปสรรค การประเมินด้วยเกณฑ์ EdPEX แบบย่อ) คณะกรรมการสอบถามข้อมูลผู้บริหารในภาพรวม ใช้เวลาไม่เกิน ๑๕ นาที (เป็นคำถามภาพรวมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ การสื่อสารเกณฑ์ การสร้างความเข้าใจ ความมุ่งมั่น การปรับปรุงการดำเนินงาน เป็นหลัก) 	<p>๙.๐๐-๑๒.๐๐ น.</p> <ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการจัดทำ รวบรวมเอกสารตรวจประเมินรายบุคคล (๑ ชั่วโมง) ผู้ตรวจประเมินนำเสนอผลการตรวจประเมินรายบุคคล (๒ ชั่วโมง) คณะกรรมการร่วมกับวิเคราะห์ผลการตรวจประเมินในภาพรวม (๑ ชั่วโมง) สรุปผลการตรวจประเมินรายหน่วยงานและกรังให้คะแนน จัดทำ PPT นำเสนอผลการตรวจประเมิน (หรือการนำเสนอด้วยวิธีการอื่นๆ)
<p>๑๐.๓๐-๑๒.๐๐ น. แยกทีมภายใน</p> <p>กลุ่มที่ ๑ ผู้บริหาร</p> <p>กลุ่มที่ ๒ บุคลากร</p> <p>กลุ่มที่ ๓ ตัวแทนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>(อาจจะไม่ขึ้นภายในก็ได้ขึ้นอยู่กับบริบทของคณะและการพิจารณาของประธานคณะกรรมการ ส่วนมากจะไม่ค่อยถาม จะเน้นกลุ่มที่ ๑-๒)</p>	
พักกลางวัน	พักกลางวัน
๑๓.๐๐-๑๕.๓๐ น.	๑๓.๐๐-๑๕.๓๐ น.
คณะกรรมการนำสิ่งที่สังเกตพบเห็นที่ต่างๆตามที่คณะระบุไว้ในรายงาน และคณะกรรมการตั้งคำถามเชื่อมโยงกับสภาพจริงหรือค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (เช่น การจัดการเรียนการสอน ระบบปฏิบัติการ ห้องปฏิบัติการวิจัย ศูนย์วิจัย เป็นต้น)	จัดทำรายงานผลการตรวจประเมิน (ต่อ) และจัดทำ PPT นำเสนอผลการตรวจประเมิน (หรือการนำเสนอด้วยวิธีการอื่นๆ)
๑๕.๓๐-๑๖.๓๐	๑๕.๓๐-๑๖.๐๐
คณะกรรมการสรุปผลการประเมินและการเปิดเผยผลทางที่เพื่อศึกษาจุดเด่น จุดปรับปรุง และแนวปฏิบัติที่ดี	นำเสนอผลการตรวจประเมินด้วยวาจา ถามตอบ และเปลี่ยนเสียงผู้

ภาคผนวก 3

ตัวอย่างแสดงเอกสารการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ



คำสั่งคณะกรรมการสูงสุดศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ ๒๓๗ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ คณะสาธารณสุขศาสตร์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบนโยบายการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อาศัยอำนาจตามข้อ ๑๑ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหารคณะสาธารณสุขศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ คณะสาธารณสุขศาสตร์ โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

คณะกรรมการจัดทำโครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

๓. รศ.ดร.สุวิทนา กลางคาร	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ดร.สุเมธีร์ คุ้มยืน	กรรมการ
๓. นางอัญญาอร พัวพิทยาธร	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมวด ๓ การนำองค์การ และ หมวด ๔ การวิสัยทัศน์ การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

๑. ผศ.ดร.ประจุมพร เกลาห์ประเสริฐ	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ดร.จตุพร เหลืองขุนทด	กรรมการ
๓. รศ.ดร.รชพงษ์ พรหมสิทธิ์พรต	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.จารุวรรณ วิโรจน์	กรรมการ
๕. นางสวาทนิรมล จำนงศรี	กรรมการและเลขานุการ
๖. นายจิรฤกษ์ สุตสังข์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมวด ๖ กลยุทธ์ และ หมวด ๕ บุคลากร

๑. อ.ดร.วิญญาพัชญ์ คุ้มโคกกรวด	ประธานกรรมการ
๒. รศ.ดร.จินดาวัลย์ วิบูลย์อุทัย	กรรมการ
๓. อ.ดร.พัชรา นิธิอุทัยนกุล	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชัยวุฒิ นันะเนี้ยว	กรรมการ
๕. ผศ.ดร.เนัชชลิศา ยุทธสัง	กรรมการ
๖. นางกมลพร จันทาศิมบง	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมวดที่ ๓ ถูกห้า และหมวดที่ ๖ ระบบปฏิบัติการ

๑. อ.ดร.เทอดศักดิ์ พรหมอรัญช์	ประธานกรรมการ
๒. อ.ดร.สุรศักดิ์ เจริญฤทธิ์	กรรมการ

- ๓. รศ.ดร.ปิรุวรรณ เจริญใบสี กรรมการ
- ๔. รศ.ดร.ธิดารัตน์ ลมสี กรรมการ
- ๕. นายชำนาญ มินิยม กรรมการ
- ๖. นายอนันต์ แห่งจันทร์ กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หมวดที่ ๘ ผลลัพธ์

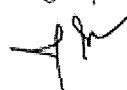
- ๑. รศ.ดร.สุมีทนา กลางคาร ประธานกรรมการ
- ๒. ผศ.ดร.ประจวบพร เล่าที่ประเสริฐ กรรมการ
- ๓. อ.ดร.วิญญาพิชญ์ ตูงโคกกรวด กรรมการ
- ๔. อ.ดร.เทอดศักดิ์ พรหมอารักษ์ กรรมการ
- ๕. ผศ.ดร.สุเมธีรัตน์ ยั่งยืน กรรมการ
- ๖. ผศ.ดร.จตุพร เทหียงอุบล กรรมการ
- ๗. อ.ดร.กัทธนา ทัญญูวัฒนกุล กรรมการ
- ๘. ผศ.ดร.ชัยวุฒิ ปวีณียง กรรมการ
- ๙. รศ.ดร.จินตาวลัย วิบูลย์จุฬัย กรรมการ
- ๑๐. รศ.ดร.ปิรุวรรณ เจริญใบสี กรรมการ
- ๑๑. รศ.ดร.วราภรณ์ พรหมเสด็จศรีตรศ การานสาร
- ๑๒. ผศ.ดร.จารุวรรณ วิโรจน์ กรรมการ
- ๑๓. ผศ.ดร.ณัชชสิศา บุคละสัง กรรมการ
- ๑๔. รศ.ดร.ธิดารัตน์ ลมสี กรรมการ
- ๑๕. อ.ดร.สุรศักดิ์ เจริญสุทธิ กรรมการ
- ๑๖. นายชำนาญ มินิยม กรรมการ
- ๑๗. นางกมลพร จันทร์คัมภัง กรรมการ
- ๑๘. นางสาวปริมล จันทศรี กรรมการ
- ๑๙. นายอนันต์ แห่งจันทร์ กรรมการ
- ๒๐. นางธิษฏ์อุษา พิทักษ์ยาธร กรรมการและเลขานุการ
- ๒๑. นายวิฑูรย์ อุกสิงห์ กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

- ๑. ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเองรายหมวดตามเกณฑ์คุณภพการศึกษาก่อนเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ให้แล้วเสร็จตามรอบระยะเวลาการตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะ
- ๒. นำเสนอผลการวิเคราะห์ สรุปประเด็นการวิเคราะห์และผลการประเมินตนเองตามหมวดต่าง ๆ ของคณะที่คุณภาพ การศึกษาก่อนเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)
- ๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมีทนา กลางคาร)
คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการประชุม กลุ่มงานบริหาร คณะสาธารณสุขศาสตร์ ภายใน 4070

ที่ อว 0605.18(1.1)ว 2192 วันที่ 10 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอยื่นมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EFPEX)

เรียน ผู้บริหาร คณะสาธารณสุขศาสตร์

ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคณะสาธารณสุขศาสตร์ ครั้งที่ 6/2565 เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2565 ได้มีการมอบหมายอาจารย์ผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EFPEX) ประจำปีการศึกษา 2564 ทั้งหมด 7 หมวด ดังนี้

หมวด	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	รศ.ดร.สุภัทษา กลางสาร	1.1
	นายชำนาญ มิณียอม	1.2
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	อ.ดร.เทอดศักดิ์ พรหมอาทิตย์	2.1
		2.2
หมวดที่ 3 ลูกค้า	อ.ดร.สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์	3.1
	อ.ดร.ภิญญาทิพย์ ตูรกิจกรวด	3.2
หมวดที่ 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	ผศ.ดร.สุนิรัตน์ อังเงิน	4.1
	อ.ดร.พัชรา พิริญวัฒน์กุล	4.2
หมวดที่ 5 บุคลากร	ผศ.ดร.ประจุมพร เลาห์ประเสริฐ	5.1
	ผศ.ดร.ณัชชิตา กุศลสิริ	5.2
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ	ผศ.ดร.ปิยวุฒิ ธีรเปี่ยม	6.1
	ผศ.ดร.จตุพร เหลืองอุปถ	6.2
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	อ.ดร.ภิญญาทิพย์ ตูรกิจกรวด	7.1 ด้านการเจริญรุ่งเรืองผู้เรียน
	อ.ดร.สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์	7.2 ด้านลูกค้า
	ผศ.ดร.ประจุมพร เลาห์ประเสริฐ	7.3 ด้านบุคลากร
	นายชำนาญ มิณียอม	7.4 ด้านการนำองค์กร
	อ.ดร.เทอดศักดิ์ พรหมอาทิตย์	7.5 ด้านงบประมาณการเงิน

ทั้งนี้ ให้แต่ละหมวดจัดทำเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอ ในการประชุมคณะกรรมการบริหาร คณะสาธารณสุขศาสตร์ ครั้งที่ 7/2565 วันพุธที่ 6 กรกฎาคม 2565 เวลา 13.30 น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภัทษา กลางสาร)

คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์

ภาคผนวก 4
ตัวอย่างแผนพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ปีการศึกษา 2565

1. การจัดลำดับแผนพัฒนาที่สำคัญ

เป้าหมายระดับคะแนนที่ต้องการในภาพรวมของคณะ ในปีการศึกษา 2565 = 120 คะแนน

ระดับพัฒนาการในปัจจุบัน = 112 คะแนน

1. โปรดจัดลำดับความสำคัญของแผนพัฒนาที่ต้องการปรับปรุงในปีการศึกษา 2565 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระดับคะแนนที่ถือการในภาพรวมที่กำหนดไว้

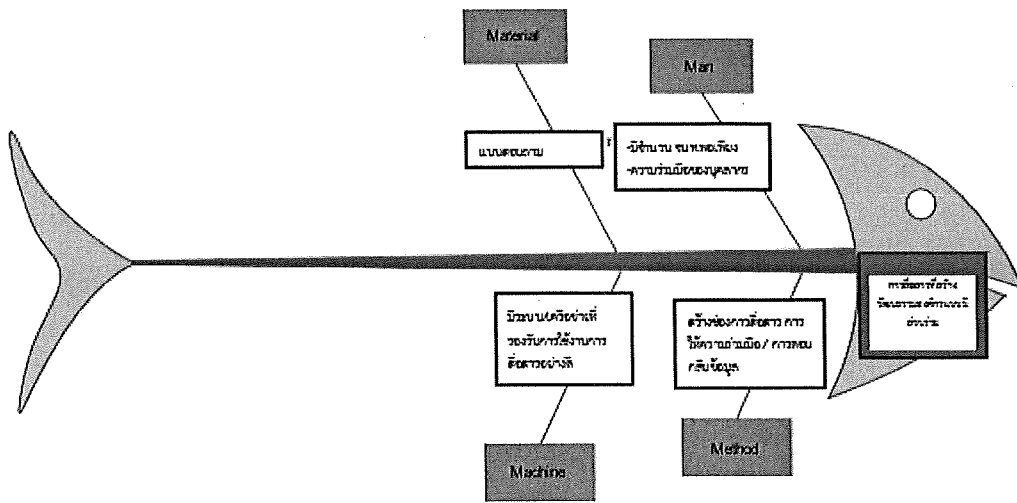
Priority	ชื่อแผน	ปัญหา/ความสำคัญ/	สอดคล้องกับเกณฑ์ หัวข้อ (Item)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ระยะเวลา ที่ใช้
1	การพัฒนาเว็บไซต์และการ สร้างความรู้ในองค์กร/ลูกค้าที่ สำคัญ	การสื่อสารจากผู้นำที่ตระหนักรู้ สร้างความเชื่อมั่น และ สร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ยังไม่ เป็นระบบ	1.1 ข.	1.สร้างความเป็นระบบ และเป็นจุดเริ่มต้นของ กระบวนการเรียนรู้ ที่เกี่ยวข้อง 2.ความผูกพันของคนในองค์กร	6 เดือน
2	การจัดการระบบสารสนเทศอย่างมี ประสิทธิภาพ	การจัดการระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานของคณะยังไม่เป็นระบบ จากผู้ดูแลอย่าง ต่อเนื่อง	4.2	1. มีระบบการเชื่อมกับฐานข้อมูลที่เป็นระบบ 2. สามารถเรียกดูข้อมูลได้ทุกเมื่อ	6 เดือน
3	กระบวนการจัดการด้านการวิจัย	คณะไม่มีผลงานการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ปรากฏ ในฐานข้อมูล SCOPUS Q1 หรือ ISI Q1	6.1	1. ได้ผลงานตีพิมพ์ในวารสารที่ปรากฏใน ฐานข้อมูล SCOPUS Q1 หรือ ISI Q1 2. ผลงานวิจัยที่นำไปยื่นขอจดสิทธิบัตร/อนุ สิทธิบัตร	12 เดือน
4	การจัดการข้อมูลเรียนอย่างมี ประสิทธิภาพ	เพื่อจัดการข้อมูลเรียนให้คล่องหรือหมดไปได้	3.2	สามารถจัดการข้อมูลเรียนให้คล่องหรือหมด ไปได้	6 เดือน

2. Storyboard Format

หัวข้อ (Topic): การพัฒนาระบบสื่อสารและการ สร้างความผูกพันในองค์กร/ลูกค้าที่สำคัญ		ผลการประเมิน Rating	
ผู้รับผิดชอบ (Owner) <i>ผู้บริหาร/วงนุชภาวกร</i>		ปี.....1.....(ครั้งที่แล้ว)	<input type="text" value="1"/>
		ปี.....2.....(ปัจจุบัน)	<input type="text" value="2"/>
		ปี.....3.....(ครั้งที่ต่อไป)	<input type="text" value="3"/>
		เป้าหมาย (Goal)เพื่อการพัฒนาผลลัพธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	
ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)			
1.แบบสอบถามความผูกพัน 2.แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ			
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการ (Contributing Factors) : ให้จัดทำในฟอร์มห้ก้างปลา (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.เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่เร็ว ขึ้น และสะดวก	1.ผู้บริหาร / หนกคุ่มงาน 2.งานแผน	1.ตามปฏิทินแผนการดำเนินงาน 2.การประชุมประจำเดือน	กำลังดำเนินการ
2.พัฒนาระบบสื่อสารแบบมี ตัวชี้วัด	3.งานวิชาการ		
กระบวนการติดตามประเมินผล (Follow up Process)			
- การพัฒนาระบบการสื่อสาร และการตอบกลับข้อมูลต่อบุคลากรและลูกค้าที่สำคัญอย่างรวดเร็ว			

3. ผังค้นหาปลา (Fishbone diagram)

Contributing Factors



ภาคผนวก 5

ตัวอย่างแสดงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEX
ปีการศึกษา 2565 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



คำสั่งมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ 1870 /2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEX ปีการศึกษา 2565
คณะสาธารณสุขศาสตร์

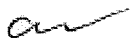
ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 วันที่ 19 ธันวาคม 2545 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 วันที่ 22 กรกฎาคม 2553 และ (ฉบับที่ 4) วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 วันที่ 26 เมษายน 2562 และประกาศคณะกรรมการมาตรฐานเรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา วันที่ 19 กรกฎาคม 2564 และมติสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งที่ 8/2562 วันที่ 23 สิงหาคม 2562 นั้น

จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEX ปีการศึกษา 2565 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ระหว่างวันที่ 13-14 กันยายน 2566 ณ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงสุหิสา คุณมี
(คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น) | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ พงศกร ทวรรณวิถังศิลป์
(คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น) | กรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์วรพล เองวานิช
(คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม) | กรรมการ |
| 4. รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงหิรินาถ ดงสีรี
(คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม) | กรรมการ |

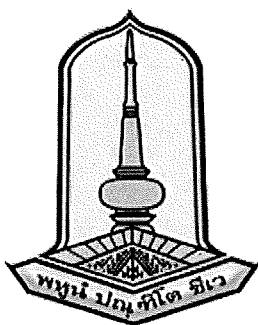
ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการแต่งตั้งดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายในด้วยเกณฑ์ EdPEX ตามคู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2565

สั่ง ณ วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2566


(รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ กุศล)
รองอธิการบดีฝ่ายแผนงานและพัฒนางานองค์กรดิจิทัล
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ภาคผนวก 6
ตัวอย่าง แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง SAR

ภาคผนวก 6



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ปีการศึกษา 2564

คณะ.....

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำคณะ
ครราวประชุมครั้งที่.../2565 วันที่

****หมายเหตุ :** สามารถปรับแบบฟอร์มได้ตามความเหมาะสม เช่น อาจจะตัดหัวข้อหรือข้อความออกโดย
เหลือไว้เฉพาะเลขลำดับหัวข้อ เพื่อเป็นการเพิ่มพื้นที่ในการเขียนรายงาน เป็นต้น

คำนำ

.....

.....

.....

.....

.....

โครงสร้างองค์กรและการแบ่งส่วนงาน (ถ้าต้องการระบุ)

ตัวอย่าง (ถ้ามี)

สารบัญ

เนื้อหา		หน้า
คำนำ		
โครงสร้างองค์กรและการแบ่งส่วนงาน (ถ้ามี)		
คำอธิบายศัพท์หรือตัวย่อ (ถ้ามี)		
สารบัญ		
สารบัญรูป/สารบัญตาราง (ถ้ามี)		
บทนำ: โครงร่างองค์กร		
	ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร	
	ส่วนที่ 2 สถานการณ์ของสถาบัน	
หมวด 1 การนำองค์กร		
	1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	
	1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	
หมวด 2 กลยุทธ์		
	2.1 การจัดทำกลยุทธ์	
	2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	
หมวด 3 ลูกค้า		
	3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	
	3.2 ความผูกพันของลูกค้า	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		
	4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	
	4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	
หมวด 5 บุคลากร		
	5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	
	5.2 ความผูกพันของบุคลากร	
หมวด 6 การปฏิบัติการ		
	6.1 กระบวนการทำงาน	
	6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	
หมวด 7 ผลลัพธ์		
	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	
	7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	
	7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	
	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	
	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก สรุปผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ปีการศึกษา 2564	

บทนำ : โครงร่างองค์กร

P. 1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description): คุณลักษณะที่สำคัญของคณะคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment)

(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (EDUCATIONAL PROGRAM AND SERVICE and Service Offerings)

.....

.....

.....

.....

.....

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and Culture)

.....

.....

.....

.....

.....

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

.....

.....

.....

.....

(4) สินทรัพย์ (Assets)

.....

.....

.....

.....

.....

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

.....

.....

.....

.....

.....

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

.....

.....

.....

.....

.....

(3) ผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)

.....

.....

.....

.....

.....

P.2 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation) : สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของคณะ คืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

.....

.....

.....

.....
.....

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

.....
.....
.....
.....

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

.....
.....
.....
.....

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)

.....
.....
.....
.....

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำคณะอย่างไร (70 คะแนน)

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของคณะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งคณะ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน (MISSION and Organizational PERFORMANCE)

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร ในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้คณะประสบความสำเร็จ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้นำระดับสูง ดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions): คณะดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

คณะทำให้นั้นใจอย่างไรว่า มีการกำกับดูแลองค์กร ด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุมและรอบด้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

คณะประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)

คณะดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชน ที่มีต่อหลักสูตรการศึกษา บริการฯ และการปฏิบัติกรอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของคณะเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

.....

.....

.....

.....

.....

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

คณะคำนึงถึงเรื่องความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

คณะดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญของคณะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development): คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) นวัตกรรม (INNOVATION)

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของคณะได้กระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของคณะ และกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

.....

.....

.....

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของคณะมีอะไรบ้าง

.....

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVE Considerations)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะสามารถสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลายและที่มีโอกาสจะแข่งขันกันเองได้อย่างไร

.....

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : คณะนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวขึ้นของคณะมีอะไรบ้าง

.....

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

คุณจะทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวขึ้นมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขึ้นของคณะมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

คณะรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations): คณะมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดหลักสูตรและบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (40 คะแนน)

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

(1) ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การจัดการศึกษา และบริการ (Program and Service Offerings)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา และบริการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ความสัมพันธ์ของลูกค้า (Customer Engagement): คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน (45 คะแนน)

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากคณะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

.....

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด

.....

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถาบัน (45 คะแนน)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

คณะมีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน (Organizational PERFORMANCE) และการดำเนินการโดยรวมของคณะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

คณะมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอย่างไร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลจริง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

คณะมั่นใจอย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของคณะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกคณะที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด และให้ข้อมูลที่ทันเวลา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

คณะมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของคณะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)

คณะคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)

คณะใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ นำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management): คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของคณะ (45 คะแนน)

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในคณะมีคุณภาพ

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ความพร้อมใช้งาน (Availability)

คุณะทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลสารสนเทศของคุณะมีความพร้อมใช้

.....

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

คุณะมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ของคุณะ

.....

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

คุณะมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในคุณะ

.....

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)

คุณะใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติของคุณะ

.....

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment): คณะมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านชิตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่คณะจำเป็นต้องมี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)

คณะมีวิธีการอย่างไร ในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

คณะดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานี่ทำงานมีส่ขภาวะ ความมั่นคง และความ
สะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)

คณะสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement): คณะมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความ
ผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น (45 คะแนน)**

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

คณะประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน PERFORMANCE Development)

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของคณะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS)

คุณจะมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร

.....

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

คุณจะมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคตของคุณ

.....

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes): คณะมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริหาร และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และกระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)

คณะมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

กระบวนการทำงานที่สำคัญของคณะมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

คณะมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

คณะมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

คณะมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)

คณะมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และผลการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของคณะและลดความแปรปรวนของกระบวนการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

คณะมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

ขณะมีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ(Operational Effectiveness): ขณะทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

ขณะมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

ขณะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันบนโลกไซเบอร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

ขณะดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

คณะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

.....

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

****สามารถศึกษาแนวทางการตอบหัวข้อผลลัพธ์ ได้จาก คู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 หน้า 92-95**

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results): ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

.....

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

.....

.....

.....

.....

.....

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results) : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของคณะมีอะไรบ้าง (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE - Focused RESULTS)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

ผลลัพธ์ด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results):
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม
(Leadership, GOVERNANCE, and Societal Contribution RESULTS)

(1) การนำองค์กร (Leadership)

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็น
ทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

(4) จริยธรรม (Ethics)

ผลลัพธ์ด้านการประพฤติกปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

(5) สังคม (Society)

ผลลัพธ์ด้านความเหมาะสมของสังคมและสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านความมั่นคงทางการเงิน และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร (90 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน Budgetary and Financial PERFORMANCE)

ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านการเงินคืออะไร

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด

.....

.....

.....

.....

.....

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ก

สรุปผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ปีการศึกษา 2564

คณะ

คะแนนการประเมินตนเอง

หมวด/หัวข้อ		Band	% score
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างเป็นระบบในเรื่องต่อไปนี้ (70 คะแนน)			
1	การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมและนำไปสู่การปฏิบัติ		
2	การปฏิบัติตนของผู้นำที่สะท้อนความมุ่งมั่นในการสร้างสภาพแวดล้อมและพฤติกรรมที่ทำตามกฎหมายและมีจริยธรรม		
3	สื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ทั้งทั้งองค์กร ตลอดจนพันธมิตร และลูกค้าที่สำคัญ		
4	สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต		
5	ดำเนินการอย่างจริงจังเพื่อให้องค์กรบรรลุพันธกิจ		
รวม 1.1			
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการช่วยเหลือสังคม: การดำเนินการขององค์กรในการกำกับดูแลองค์กร และทำให้บรรลุผลด้านการช่วยเหลือสังคม (50 คะแนน)			
6	ระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพในเรื่องสำคัญ ๆ		
7	การประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูง และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร		
8	การติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ผลผลิต การบริการและการปฏิบัติภารกิจขององค์กร และคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อสาธารณะ		
9	การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม		
10	การคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมในการวางแผนกลยุทธ์และในระบบการปฏิบัติการประจำวัน		
11	การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญโดยผู้นำระดับสูงและบุคลากรร่วมมือกัน		
รวม 1.2			
รวมหมวด 1			
2.1 การจัดทำกลยุทธ์: การวิเคราะห์และได้มาของกลยุทธ์ขององค์กร (45 คะแนน)			
1	กระบวนการการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่เป็นระบบครอบคลุมขั้นตอนที่สำคัญ และกรอบเวลาทั้งระยะสั้น และระยะยาว		
2	การจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรกระตุ้นและพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม		
3	การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนความเสี่ยงที่สำคัญ และพัฒนาเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์		
4	การพิจารณาถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยนระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร		
5	เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่สำคัญ รวมทั้งตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น		
6	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร สามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสม ระหว่างความต้องการที่หลากหลายและการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร		
รวม 2.1			

หมวด/หัวข้อ		Band	% score
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ: องค์กรมีกระบวนการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติจนเกิดผล (40 คะแนน)			
7	การจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร		
8	การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ		
9	การพิจารณาจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงินและด้านอื่นๆ เพื่อพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ		
10	การพิจารณาและจัดทำแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว		
11	ระบุตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ		
12	มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรตามตัววัดหรือตัวชี้วัดที่ระบุไว้		
13	กระบวนการในการประเมินและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการ และนำแผนใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว		
		รวม 2.2	
		รวมหมวด 2	
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า: วิธีการที่องค์กรใช้ในการในการรับฟังและได้มาของข้อมูลลูกค้า และการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (40 คะแนน)			
1	ข้อมูลและวิธีการต่าง ๆ ในการรับฟัง จากการปฏิสัมพันธ์ และการสังเกตลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้		
2	วิธีการในการรับฟังลูกค้าในอดีต ลูกค้าของคู่แข่ง และลูกค้าในอนาคต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้		
3	การกำหนดกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดที่องค์กรจะให้ความสำคัญ		
4	การกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและตลาด		
		รวม 3.1	
3.2 ความผูกพันของลูกค้า: องค์กรมีวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (45 คะแนน)			
5	การเสริมสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสิทธิผล		
6	กลไกสนับสนุนลูกค้ารวมถึงกลไกการสื่อสารที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงและสามารถทำธุรกรรมกับองค์กร		
7	การจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล		
8	การดูแลให้ลูกค้า กลุ่มลูกค้า และตลาดต่างๆ ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมตลอดกระบวนการในการมาใช้บริการ		
9	การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า		
10	การได้มาของสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น หรือของคู่แข่ง		
11	การใช้ประโยชน์จากเสียงของลูกค้าและข้อมูลการตลาดอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้น และเพื่อช่วยตัดสินใจการปฏิบัติการ		

หมวด/หัวข้อ		Band	% score
รวม 3.2			
รวมหมวด 3			
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร: องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรให้ดีขึ้น ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างความสามารถในการแข่งขัน (45 คะแนน)			
1	การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		
2	การเลือกข้อมูล และสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง		
3	ระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กร สามารถให้ข้อมูลได้ทันเวลาและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด		
4	ทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร (จากการใช้ตัววัดที่สำคัญขององค์กร รวมถึงข้อมูลเปรียบเทียบเพื่อประเมินผลสำเร็จขององค์กร)		
5	องค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ และข้อมูลเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตขององค์กร		
6	องค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และในการสร้างนวัตกรรม		
รวม 4.1			
4.2 การจัดการสารสนเทศ และความรู้: องค์กรมีวิธีการในการจัดการสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรเพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร (45 คะแนน)			
7	การสร้างเชื่อมั่นและทวนสอบ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีคุณภาพ		
8	จัดการให้ข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันกาลสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือรวมทั้งลูกค้า		
9	กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรนำไปสู่การรวบรวม ถ่ายทอด สร้างและจัดการความรู้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ		
10	การค้นหาวិธีปฏิบัติที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายในองค์กร และจากภายนอกเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปใช้ในส่วนอื่น ๆ ขององค์กร		
11	การใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร		
รวม 4.2			
รวมหมวด 4			
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)			
1	การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งระยะสั้นและระยะยาว		
2) กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง และรับเข้า เพื่อให้ได้บุคลากรใหม่ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร		
3	การเตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง และระบบงานเมื่อจำเป็น		
4	วิธีการในการบริหารจัดการการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล		

หมวด/หัวข้อ		Band	% score
	สำเร็จและพัฒนาดีขึ้น		
5	การจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (ด้านสุขภาพ สวัสดิภาพ และการเข้าถึงการทำงานของบุคลากร)		
6	การสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายเหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย		
	รวม 5.1		
5.2 ความผูกพันของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อการดำรงอยู่ และมีผลการดำเนินการที่ดี (45 คะแนน)			
7	การค้นหา/กำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร		
8	วิธีการและตัววัดทั้งที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร		
9	การเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดผลงานที่ดี		
10	ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี		
11	การเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและตอบสนองความต้องการขององค์กร		
12	การประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา สะท้อนความผูกพันและผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สำคัญ		
13	การจัดการเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพของบุคลากรและของผู้นำในอนาคตขององค์กร		
	รวม 5.2		
	รวมหมวด 5		
6.1 กระบวนการทำงาน: องค์กรมีวิธีการในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลผลิตและกระบวนการทำงานที่สำคัญในทุกพันธกิจ (45 คะแนน)			
1	การค้นหาข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและกระบวนการทำงานในแต่ละพันธกิจ		
2	ระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร		
3	การออกแบบผลผลิตและกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ		
4	การติดตาม ควบคุม กระบวนการทำงานตามข้อกำหนดที่ระบุไว้		
5	กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการทำงานและการบรรลุพันธกิจ		
6	การปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุน เพื่อปรับปรุงผลผลิตและผลการดำเนินการ		
7	การจัดการเครือข่ายอุปทานที่ตอบสนองความจำเป็นด้านการปฏิบัติการ และช่วยยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร		
8	กระบวนการจัดการนวัตกรรมที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์		
	รวม 6.1		
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ: องค์กรมีการบริหารจัดการการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)			
9	การจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการ		
10	การดูแลด้านความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนไซเบอร์ของข้อมูลและระบบสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวหรือมีความสำคัญ รวมถึงสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร		
11	การจัดการด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่บุคลากรและบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ทำงาน		

หมวด/หัวข้อ		Band	% score
12	ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและการหยุดชะงักของการปฏิบัติการ ที่ต้องคำนึงถึงการคาดการณ์ การเตรียมพร้อม และการกู้คืนสู่สภาพเดิม		
	รวม 6.2		
	รวมหมวด 6		
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการ: ผลการดำเนินการด้านผลผลิตและประสิทธิผลของกระบวนการตามพันธกิจหลัก (120 คะแนน)			
	ก. ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า		
1	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านผลผลิตและบริการที่มีความสำคัญจำแนกตามพันธกิจหลัก และตอบสนองโดยตรงต่อกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด		
	ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน		
2	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่อการดำเนินการพันธกิจหลัก		
3	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กรในเรื่องระบบความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน		
	ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน		
4	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทานที่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร		
	รวม 7.1		
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (จำแนกตามผลผลิต กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด) (80 คะแนน)			
1	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า		
2	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสร้างความผูกพันและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า		
	รวม 7.2		
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (80 คะแนน)			
1	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร		
2	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ สวัสดิภาพ การเข้าถึงสถานที่ทำงาน การบริการ และสิทธิประโยชน์		
3	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากรและการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร		
4	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร		
	รวม 7.3		
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (80 คะแนน)			
1	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้นำระดับสูงในเรื่องการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร พันธมิตร และลูกค้า เพื่อดำเนินการวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ		
2	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบด้านการเงินจากผลการตรวจสอบภายในและภายนอก		
3	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง		
4	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มี		

หมวด/หัวข้อ		Band	% score
	ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร		
5	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านคุณภาพการต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ		
	รวม 7.4		
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน การตลาด และด้านกลยุทธ์: ผลการดำเนินการด้านการเงินและด้านการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (90 คะแนน)			
1	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงิน (อาจรวมถึงตัววัดด้านอัตราผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน หรือผลการดำเนินงานงบประมาณ)		
2	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาด (รวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางตลาดและการเจาะตลาดใหม่)		
3	ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร		
	รวม 7.5		
	รวมหมวด 7		

การประเมินตนเอง

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้ดี	กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในแต่ละหมวด
หมวด 1 การนำองค์กร	
หมวด 2 กลยุทธ์	
หมวด 3 ลูกค้า	
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
หมวด 5 บุคลากร	

กระบวนการที่ดำเนินการเป็นระบบ/ที่ทำได้ดี	กระบวนการที่ต้องการปรับปรุง/ปัญหาในแต่ละหมวด
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	
หมวด 7 ผลลัพธ์	

ภาคผนวก 7
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX

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 กลุ่มตามประเภทของข้อมูลที่ต้องการต้องอธิบาย

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

หมายเหตุ

หมายเหตุมีจุดประสงค์เพื่อ (1) อธิบายคำศัพท์ และข้อกำหนดที่สำคัญให้ชัดเจน (2) ให้คำแนะนำและตัวอย่างในการตอบ 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

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ความสำคัญของการเริ่มต้นด้วยโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง และการเขียนรายงาน เพื่อรับการตรวจประเมินจากภายนอก 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 (ดูคำอธิบายหน้าถัดไป)

ความสำคัญ เจริญเปรียบเทียบกับของแต่ละหลักสูตร และบริการต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร สถาบันใช้วิธีการอย่างไร ในการจัดหลักสูตร และบริการ

(2) วิสัยทัศน์ และพันธกิจจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของสถาบันที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักของสถาบันคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของสถาบัน

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลากรหรือความต้องการบุคลากรหรือไม่

- ๑ สถาบันแบ่งบุคลากรหรือคณาจารย์/พนักงานเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง
- ๑ ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของคณาจารย์/พนักงานในแต่ละกลุ่มแต่ละประเภท มีอะไรบ้าง
- ๑ มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ บุคลากรและภาระงานในสถาบันมีความหลากหลายอย่างไร กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ที่ตรงกับสถาบันคืออะไร 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 ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบัน มีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อหลักสูตรและบริการ การบริการสนับสนุนต่อผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และการปฏิบัติการ ความต้องการและความคาดหวังของ ส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่างๆ เหล่านี้ มีบทบาทอย่างไรต่อ

๑ ระบบงาน โดยเฉพาะการสร้างหลักสูตรและการดำเนินการของหลักสูตรและบริการ และการบริการสนับสนุนต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

๑ การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน

สถาบันมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ กลุ่มต่างๆ เหล่านี้ มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของสถาบันอย่างไรสถาบัน มีข้อกำหนด ที่สำคัญสำหรับห่วงโซ่อุปทานอะไรบ้าง

หมายเหตุ

P การตอบคำถามในโครงร่างองค์การมีความสำคัญมาก ข้อมูลเหล่านี้กำหนดบริบทที่ช่วยให้เข้าใจสถาบันและการปฏิบัติการของสถาบัน ในการตอบทุกคำถามของสถาบันตามเกณฑ์ EdPEX ควรให้สัมพันธ์กับบริบทของสถาบันตามที่ได้อธิบายไว้ในโครงร่างองค์การ ซึ่งจะทำให้สถาบันตอบสนองต่อคำถามอื่นๆทั้งหมดตามลักษณะที่โดดเด่นเฉพาะของสถาบัน

P.1ก(1) “หลักสูตร และบริการ” หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันนำเข้าสู่ตลาดเพื่อดึงให้ผู้เรียนเข้ามาเรียนรู้ 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) สถาบันที่อาศัยอาสาสมัครในการดำเนินงานของสถาบันบรรลุผล ควรรวมอาสาสมัครเหล่านี้ เข้าเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรของสถาบันด้วย

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

P.1ข(2) ลูกค้า รวมถึง ผู้ใช้ หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้หลักสูตร และบริการ ซึ่งเป็นผู้ใช้ โดยตรง (ผู้เรียนและอาจารย์ผู้ปกครอง) รวมถึงกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำหลักสูตรและบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

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

P.1ข(2) ความต้องการของกลุ่มผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และส่วนตลาดของสถาบัน อาจรวมถึง เรื่องที่พึง/การอำนวยความสะดวกที่จัดให้เฉพาะกลุ่ม หลักสูตรที่ออกแบบเฉพาะให้เหมาะสมกับความต้องการ ความปลอดภัย ระบบรักษาความปลอดภัย ขนาดชั้นเรียนที่เล็กลง การบริการด้วยภาษาที่หลากหลาย ข้อกำหนดสำหรับปริญญาที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้เรียน หลักสูตรเสริมพิเศษสำหรับผู้เรียน ที่กลับมาเรียนภายหลังการลาออกกลางคัน การลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารจัดการ การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์และการศึกษาทางไกล ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการให้บริการชุมชน

P.1ข(2) และ P.1ข(3) ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการปฏิบัติงาน จะช่วยผลักดันสถาบันให้มีความไวต่อการรับรู้ประเด็น ความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะชะงักงันของหลักสูตร บริการ กระบวนการสนับสนุนและห่วงโซ่อุปทาน จากสาเหตุต่างๆ ที่รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่นๆ

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

P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร: สภาวะการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันเป็นอย่างไร

ให้อธิบายสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สถาบันอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของสถาบัน เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันในภาคการศึกษา หรือตลาดการศึกษาสถาบันมีจำนวนและประเภทของคู่แข่งเป็นอย่างไร

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อสถานการณ์แข่งขันของสถาบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญที่จะสามารถหาได้จากภายในชุมชนวิชาการมีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญที่มีอยู่จากภายนอกชุมชนวิชาการมีอะไรบ้าง มีข้อจำกัดอะไรบ้างในการรวบรวมและใช้ข้อมูลต่างๆเหล่านี้ (ถ้ามี)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากรมีอะไรบ้าง

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญระดับสถาบัน

หมายเหตุ

P.2(ก) สถาบันการศึกษามักจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันที่สูง นอกเหนือจากการแข่งขันโดยตรงเพื่อให้ได้ผู้เรียน สถาบันเหล่านี้มักจะต้องแข่งขันเพื่อให้เกิดความมั่นคงด้านการเงิน การได้มา ซึ่งอาสาสมัครและบุคลากร การแข่งขันนี้อาจเป็นภายในกลุ่มสถาบันการศึกษาด้วยกัน เช่น เพื่อให้ได้รับเงินงบประมาณสนับสนุน หรือโอกาสที่จะให้บริการเสริมด้านอื่นๆ ในกรณีสถาบันการศึกษาภาครัฐ อาจเป็นการแข่งขันกับองค์การภาครัฐ หรือหน่วยงานอื่นๆ เช่น การแข่งขันภายใต้งบประมาณที่จำกัด

P.2(ข) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ อาจสัมพันธ์กับเทคโนโลยี หลักสูตรและบริการ การเงิน การปฏิบัติงานของสถาบัน โครงสร้างและวัฒนธรรมของสถาบัน ชีตความสามารถขององค์การแม่ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และตลาดของสถาบัน ภาคส่วนต่างๆ ในแวดวงการศึกษ ภาพลักษณ์

หรือการรับรู้ของสังคมต่อสถาบัน ชื่อเสียง โลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศห่วงโซ่คุณค่า (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 นี้ อาจรวมถึงการใช้วงจรการปรับปรุงตามวิธีของ 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. การนำองค์การ (120 คะแนน)

หมวดการนำองค์การนี้ ถ้ามุ่งถึงการปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูงด้วยตนเอง ในการขึ้นและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน การกำกับดูแลของสถาบัน และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมาย และจริยธรรม รวมทั้งวิธีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารระดับสูง : ผู้บริหารระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายถึงวิธีการที่ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการขึ้นและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน วิธีการที่ผู้บริหารระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น มีความผูกพันกับสถาบัน เพื่อสร้างนวัตกรรมและทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ำที่สำคัญกลุ่มอื่น

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าวโดยผ่านระบบการนำองค์การไปสู่บุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมดังกล่าวของสถาบันอย่างไร

(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้อง หมายและมีจริยธรรม

พฤติกรรมของผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้อง หมายและมีจริยธรรมอย่างไร

รวมทั้งมีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่ทำให้ต้องถือปฏิบัติอย่างไร

(3) การสร้างสถาบันให้ประสบความสำเร็จ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อทำให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑ สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ มีผลลัพธ์ที่โดดเด่นเหนือสถาบันอื่น รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ในระดับสถาบันและทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ด้วย

๑ สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นได้รับประสบการณ์ที่ต่ออย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้ลูกค้ำมีความผูกพันกับสถาบัน

๑ สร้างสภาพแวดล้อมในการสร้างนวัตกรรมและการกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควรทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และมีความคล่องตัว

๑ มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

(1) การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรที่จะสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน ผู้เรียนและลูกค้ำหลักกลุ่มอื่น

ผู้นำระดับสูงดำเนินการโดย

๑ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ

๑ สื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญ และความจำเป็นที่สถาบันต้องมีการเปลี่ยนแปลง

๑ ส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้นโดยมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยมีบทบาทโดยตรงเพื่อจูงใจบุคลากร รวมทั้งมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย

(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มุ่งเน้นการปฏิบัติทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงทำอย่างไร

- ๑ เพื่อให้มุ่งเน้นการปฏิบัติซึ่งทำให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ เกิดนวัตกรรม และการกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควร และบรรลุนิเวศน์
- ๑ กำหนดเรื่องที่เป็นต้องทำ
- ๑ ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการของสถาบัน ผู้นำระดับสูงนำเรื่องการสร้าง คุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณา

หมายเหตุ

1.1 ควรมีการรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของสถาบันในหัวข้อ 7.1-7.5 ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการนำและระบบการนำองค์กร ควรนำเสนอไว้ในหัวข้อ 7.4

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

1.1ก(3) สถาบันที่มีความยั่งยืน หมายถึง สถาบันที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ในปัจจุบัน ด้วยความคล่องตัว และมีการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่ช่วยให้สถาบันพร้อมรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และตลาดในอนาคต การจะบรรลุความสำเร็จในอนาคตอาจต้องมีการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรทั้งโครงสร้างและวัฒนธรรม โดยต้องมีการพิจารณาถึงปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ปัจจัยภายในสถาบันที่มีผลต่อความยั่งยืน รวมถึงขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร ความพร้อมของทรัพยากร เทคโนโลยี องค์ความรู้ สมรรถนะหลัก ระบบงาน อุปกรณ์และอาคารสถานที่ ความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต อาจได้รับผลกระทบจากเปลี่ยนแปลงของตลาด และความชอบของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมด้านกฎหมายและกฎระเบียบ ในบริบทของความยั่งยืน แนวคิดเรื่องนวัตกรรม และการกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควรซึ่งครอบคลุมถึงนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมภายในสถาบัน จะช่วยให้สถาบันประสบความสำเร็จในอนาคต นอกจากนี้สถาบันประสบความสำเร็จ จะต้องมีความพร้อมที่ปลอดภัยและมีการรักษาความปลอดภัยสำหรับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก รวมทั้งต้องสามารถประเมินและจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

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

1.1ข(1) สำหรับสถาบันที่จำเป็นต้องใช้อาสาสมัครมาช่วยทำงานนั้น ควรจะกล่าวถึงวิธีการที่สถาบันใช้ในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรที่เป็นอาสาสมัครเหล่านั้นด้วย

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

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแลและทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายถึงแนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลและแนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การ อธิบายวิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม สนองต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ก. การกำกับดูแลขององค์การ

(1) การกำกับดูแล

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่า 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 (*) และใช้ผลการประเมินนี้ไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลของผู้นำแต่ละคนของคณะกรรมการฯ และระบบการนำองค์การอย่างไร (*)

ข. พฤติกรรมที่ถูกกฎหมาย และมีจริยธรรม

(1) การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

สถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการตลอดจนการปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร

๑ ในกรณีที่มีหลักสูตรและบริการ และการปฏิบัติการของสถาบัน มีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม

๑ สถาบันได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อหลักสูตรและบริการตลอดจนการปฏิบัติการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร

๑ สถาบันมีการดำเนินการเชิงรุก ในประเด็นข้อกังวลและผลกระทบดังกล่าวอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล (*)

สถาบันมีกระบวนการอะไรที่ต้องปฏิบัติตามและทำให้ดีกว่าระเบียบ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐานตัววัดและเป้าประสงค์ของกระบวนการดังกล่าวคืออะไร (*) สถาบันมีกระบวนการตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรบ้าง ในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ หลักสูตรและบริการ และการปฏิบัติการของสถาบัน

(3) พฤติกรรมที่มีจริยธรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

สถาบันใช้กระบวนการหลักและตัววัดหรือตัวบ่งชี้หลักอะไร ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลและตลอดทั่วทั้งสถาบัน รวมทั้งใน

การปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแล และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจรรยาบรรณ

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

(1) ความผาสุกของสังคม

สถาบันคำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ และ การปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร

สถาบันมีส่วนช่วยให้ระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมีสถานะที่ดีได้อย่างไร

(2) การสนับสนุนชุมชน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง

ชุมชนใดคือชุมชนที่สำคัญของสถาบันและสถาบันมีวิธีการกำหนดชุมชนดังกล่าวอย่างไร และกำหนดเรื่องที่สถาบันจะเข้าไปมีส่วนร่วม รวมถึงเรื่องที่สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์การผู้นำระดับสูง 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 ให้ดูที่ 4.1 ข

1.2ก(1) เพื่อความโปร่งใสของการกำกับดูแล ต้องมีกระบวนการควบคุมภายในของกระบวนการต่างๆ ในการกำกับดูแลด้วย

1.2ก(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำอาจใช้การประเมินโดยผู้ร่วมงาน การประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างเป็นทางการการประเมินโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาจากภายนอก รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับและผลสำรวจทั้งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการที่ได้จากบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

1.2ข(2) ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของการประพฤติปฏิบัติที่มีจริยธรรมอาจใช้กรณีที่ทำผิด/ละเมิด จริยธรรม กรณีที่ขัดต่อกฎระเบียบ และการจัดการต่อกรณีเหล่านั้น ผลการสำรวจการรับรู้ของบุคลากร เรื่องจริยธรรมของสถาบัน การใช้สายด่วนจริยธรรม ผลลัพธ์ด้านการทบทวนและตรวจสอบด้าน จริยธรรม ตัววัดและตัวบ่งชี้อื่นๆ อาจรวมถึงความถูกต้องแม่นยำในการทดสอบ ความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากร การตั้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และในสัตว์ทดลอง ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ด้านพฤติกรรมที่มีจริยธรรม รวมถึงหลักฐานที่แสดงว่ามีนโยบาย การฝึกอบรมบุคลากรและการติดตามเพื่อดูแลด้าน

๑ ผลประโยชน์ทับซ้อน การใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องเหมาะสม การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน 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 : องค์กรจัดทำกลยุทธ์อย่างไร (45 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างรายได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้

ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ ให้สรุประบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และ เป้าประสงค์ 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 เพื่อสนับสนุนให้บรรลូវัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร สถาบันตัดสินใจอย่างไรว่ากระบวนการสำคัญใดจะให้ผู้ส่งมอบจากภายนอกและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการดำเนินการ การตัดสินใจดังกล่าวคำนึงถึงสมรรถนะหลักของสถาบันและของผู้ที่จะมาเป็นผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการของสถาบันอย่างไร สถาบันกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคตอย่างไร

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และตารางเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์

เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญใดที่สถาบันได้วางแผนไว้ (หากมี) ในด้านหลักสูตรและบริการ ลูกค้าและตลาด ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และการปฏิบัติการของสถาบัน

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลายในสถาบันซึ่งอาจแย้งซึ่งทรัพยากรกันเองได้อย่างไร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันสามารถ

๑) ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร

๑) สร้างสมดุลเรื่องกรอบระยะเวลาทั้งสั้นและยาวอย่างไร

๑) พิจารณาและสร้างสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมดอย่างไร

หมายเหตุ

2.1 หัวข้อนี้เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์โดยรวมของสถาบันซึ่งอาจจะรวมถึงการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร บริการ รวมทั้งกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและกับลูกค้ากลุ่มอื่น องค์กรที่ดี สถาบันควรอธิบายถึงกลยุทธ์การออกแบบหลักสูตรและบริการ รวมทั้งกลยุทธ์การสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในหัวข้อ 3.2 และ 6.1 ตามแต่จะเหมาะสม

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

2.1 คำว่า "กลยุทธ์" ควรตีความให้กว้างกลยุทธ์อาจได้จากหรือนำไปสู่สิ่งต่อไปนี้ เช่น การเพิ่มหรือยกเลิกหลักสูตรและบริการ บริการที่จัดขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มผู้เรียนใหม่ กลุ่มที่เปลี่ยนไปหรือกลุ่มพิเศษ การพัฒนัทรัพยากร การปรับปรุงวิธีการสอน การใช้เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงวิธีการทดสอบหรือการนามาตรฐานใหม่มาใช้ การสร้างความแตกต่างให้กับภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงของสถาบัน สร้างสมรรถนะหลักใหม่ของสถาบัน ความท้าทายเชิงภูมิศาสตร์ เงินอุดหนุนและเงินบริจาค งานวิจัยที่เน้นความสำคัญ การมีคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและพันธมิตรใหม่ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งคณาจารย์ บุคลากร และอาสาสมัคร กลยุทธ์อาจมุ่งไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่มีต้นทุนต่ำหรือเป็นนวัตกรรมด้านการตลาด และอาจหมายถึงการมุ่งตอบสนองความต้องการของชุมชนหรือสาธารณะ

2.1ก(2) โอกาสเชิงกลยุทธ์เกิดจากการคิดนอกกรอบ การระดมสมอง การใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากโอกาสที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด กระบวนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม การคาดการณ์อย่างฉีกแนวไปจากสภาพปัจจุบัน และแนวทางอื่นๆที่ใช้ในการจินตนาการอนาคตที่แตกต่างออกไป บรรยากาศที่เปิดให้คิดอย่างเสรี โดยปราศจากการขัง จะช่วยทำให้เกิดความคิดใหม่ๆที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์ การจะเลือกใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ได้นั้น ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง การเงินและอื่นๆ เพื่อตัดสินใจเลือกเสี่ยงในเรื่องที่สมควร (intelligent risk)

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

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

2.1ก(3) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสถาบันควรคำนึงถึงความสามารถในการระดมทรัพยากร และความรู้ที่จำเป็นเพื่อนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ รวมถึงความสามารถของสถาบันที่จะนำแผนสารองมา

ใช้ ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องเปลี่ยนแปลงและต้องนำแผนใหม่หรือที่ปรับเปลี่ยนไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

2.1ก(4) การตัดสินใจเรื่องระบบงานเป็นเรื่องเชิงกลยุทธ์ การตัดสินใจในเรื่องนี้รวมถึงการปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาและการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของสถาบันและการลดความเสี่ยง การตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานจะส่งผลต่อการออกแบบและโครงสร้างของสถาบัน ขนาดที่ตั้ง ความสามารถในการทำกำไร และความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน ตัวอย่างเช่น สถาบันอาจกำหนดระบบงานอย่างง่ายที่สุดเป็น 3 ด้าน คือ 1) ระบบการให้บริการด้านการเรียนการสอน 2) ระบบการสร้างความรู้ผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ 3) ระบบสนับสนุนการส่งมอบหลักสูตรและบริการ และสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อาจรวมถึงการตอบสนองที่รวดเร็ว การจัดหลักสูตรและบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้เรียนเฉพาะราย/กลุ่ม การสร้างคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ชีตความสามารถและอัตราค่าจ้าง การร่วมทุนเฉพาะด้าน นวัตกรรมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือสร้างการเปลี่ยนแปลงในตลาด การได้รับการรับรองในระบบคุณภาพหรือระบบสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO การดำเนินการที่แสดงถึงภาวะผู้นำหรือความรับผิดชอบต่อสังคม การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ 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 ได้อย่างไรว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีคามยั่งยืน

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ มีพร้อมใช้ในการ สนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและยังบรรลุภาวะผูกพันในปัจจุบัน

สถาบันหาอย่างไรในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ สถาบันจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าฐานะการเงินยังมั่นคง

(4) แผนด้านบุคลากร

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีอะไรบ้าง

แผนดังกล่าวได้เน้นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลง ที่อาจเกิดขึ้นต่อความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรและอัตราค่าจ้างอย่างไร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ มีอะไรบ้าง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการ และเสริมสร้างให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั้งสถาบัน

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ตามที่ระบุไว้ในข้อ 2.2ก(5) ตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันคืออะไร

ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของสถาบันเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับค่าคาดการณ์ของคู่แข่ง หรือสถาบันที่เปรียบเทียบกันได้หรือระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (*) สถาบันดำเนินการอย่างไรหากมีความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการ เมื่อเปรียบเทียบกับของคู่แข่งหรือขององค์กรที่เทียบเคียงกันได้

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำและนำแผนที่เปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

หมายเหตุ

2.2 การพัฒนาของสถาบัน และการจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการนำไปสู่การปฏิบัติที่มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับหัวข้ออื่นๆ ในเกณฑ์ ตัวอย่างการเชื่อมโยงที่สำคัญมีดังนี้

- ๑ หัวข้อ 1.1 วิธีการที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการกำหนดและสื่อสารทิศทางของสถาบัน
- ๑ หมวด 3 วิธีการรวบรวมความรู้เกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและตลาด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ
- ๑ หมวด 4 วิธีการวัด และวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนความต้องการด้านสารสนเทศที่สำคัญสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์เป็นพื้นฐานที่มีประสิทธิผลในการวัดผล การดำเนินการและใช้ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- ๑ หมวด 5 วิธีการที่สถาบันใช้เพื่อให้บรรลุความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากร และอัตราค่าจ้าง วิธีการค้นหาความต้องการและออกแบบระบบการเรียนรู้ และการพัฒนาบุคลากร และเพื่อการปรับเปลี่ยนด้านบุคลากรซึ่งเป็นผลจากแผนปฏิบัติการ
- ๑ หมวด 6 วิธีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานซึ่งเป็นผลมาจากแผนปฏิบัติการ
- ๑ หัวข้อ 7.1 การบรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบัน

2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปถ่ายทอดและปฏิบัติ อาจจำเป็นต้องปรับโครงสร้างและรูปแบบ การปฏิบัติการขององค์การ ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการมาจากผลในระยะสั้นที่ชัดเจน และการลงมือปฏิบัติในระยะเวลา

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

2.2ข ความคล่องตัวของสถาบันต้องอาศัยความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนทั้งภายในและภายนอก

3. ลูกค้ำ (85 คะแนน)

ในหมวดของลูกค้ำนี้ถ้ามองถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้ำสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

3.1 เสียงของลูกค้า : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (40 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้

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

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่นำไปใช้ได้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร บริการ การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการให้บริการ (*)

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่นและส่วนตลาด (*) การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างไรเพื่อตอบสนองให้เกินความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและเพื่อรักษาความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าวในระยะยาว

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น โดย

-เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่ง

-เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียง ในวงการการศึกษา

หมายเหตุ

3.1 คำว่า “เสียงของลูกค้ำ” หมายถึง กระบวนการที่สถาบันใช้รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น กระบวนการเหล่านี้ควรจะเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนา (ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจน ไม่ได้ระบุและที่คาดหมายไว้) ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยมีเป้าหมายคือ ความผูกพันของลูกค้ำ การรับฟัง “เสียงของลูกค้ำ” อาจรวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่างๆ ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ข้อคิดเห็นจากบล็อกและข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ข้อมูลด้านการตลาด และข้อมูลจากการร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการศึกษา และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นกับสถาบัน

3.1ก(1) สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บ (Web-based technologies) เป็นช่องทางที่นิยมใช้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีต่อทุกๆ เรื่องที่สถาบันเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย การใช้สื่อสังคมออนไลน์อาจรวมถึงการติดตามข้อคิดเห็นต่าง ๆ บนสื่อฯของสถาบัน และสื่ออื่นๆ ที่เป็นอิสระ เช่น วิกี เวทีแลกเปลี่ยนออนไลน์ และบล็อกอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ของสถาบัน

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

3.1ข สถาบันอาจเลือกใช้รูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้ ในการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

- ๑ การสำรวจ
- ๑ ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ๑ อัตราการลาออกกลางคันและการขาดเรียน

- ๑ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้เรียน
- ๑ ข้อร้องเรียน
- ๑ อัตราการขอใบรับรองเพื่อไปศึกษายังสถาบันอื่นของผู้เรียน

สถาบันอาจรวบรวมสารสนเทศเหล่านี้ผ่านเว็บ การติดต่อโดยตรง หรือโดยกลุ่มบุคคลที่สาม หรือทางไปรษณีย์ การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นควรพิจารณามากกว่าเพียงแค่เป็นการดูค่าความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อย การประเมินความไม่พึงพอใจควรแยกต่างหากเพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่มาของความไม่พึงพอใจและให้สามารถทำการแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

3.1ข(2) การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในเชิงเปรียบเทียบอาจได้จากการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง กับสถาบันอื่นๆ ที่มีหลักสูตรหรือบริการที่คล้ายคลึงกัน แต่ไม่ได้อยู่ในตลาดเดียวกัน หรือข้อมูลจากวงการการศึกษา (education industry) หรือองค์กรอื่นๆ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบดังกล่าวอาจรวมสารสนเทศของสาเหตุว่าทำไมผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นจึงเลือกไปเรียนที่สถาบันคู่แข่ง

3.2 ความผูกพันของลูกค้า: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างสัมพันธ์ (45 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายวิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า อธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

(1) หลักสูตรและบริการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ สถาบันทำอย่างไรในการ

๑ ค้นหาความต้องการและข้อกำหนดด้านหลักสูตร และบริการจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและ ตลาดอย่างไร

๑ กำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้ดีกว่า ความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กร)

๑ กำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ และเจาะ ตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน (*)

(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศ และขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน

สถาบันสนับสนุนให้กลุ่มเหล่านี้มาใช้บริการอย่างไร สถาบันมีการสนับสนุนที่สำคัญแก่ผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมทั้งกลไกหลักในการสื่อสารอะไรบ้าง วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำ และส่วนตลาด สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ๑ กำหนดความต้องการหลักในการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- ๑ ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติ

(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 วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นกลับคืนมาอย่างไร รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตอย่างไร

หมายเหตุ

3.2 “ความผูกพันของลูกค้า” หมายถึง การลงทุนและศรัทธาที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีต่อสถาบัน หลักสูตรและบริการ ความผูกพันอาจแสดงออกในรูปแบบของการคงอยู่ ความจงรักภักดีต่อสถาบัน และต่อชื่อเสียงของสถาบัน ความตั้งใจในการพากเพียรศึกษา และมาใช้บริการของสถาบัน รวมถึงความเต็มใจที่จะอุทิศตนสนับสนุนและแนะนำหลักสูตรและบริการของสถาบันให้กับผู้อื่น

3.2ก “หลักสูตรและบริการ” คือกิจกรรมต่างๆที่สถาบันนำเสนอเพื่อตั้งให้ผู้เรียนเข้ามาเรียนรู้หรือเพื่อศึกษา หรือมีส่วนในการค้นคว้าวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และวิชาการ ในการกำหนดหลักสูตรและบริการนั้น สถาบันควรพิจารณาคุณลักษณะสำคัญทั้งหมดและผลที่ได้จากหลักสูตรและบริการในแต่ละช่วงที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอยู่กับสถาบัน ควรใส่ใจต่อองค์ประกอบที่มีผลต่อความชอบและความภักดีของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น องค์ประกอบที่ทำให้หลักสูตรและบริการของสถาบันแตกต่างจากคู่แข่งหรือสถาบันอื่นๆอย่างชัดเจน องค์ประกอบดังกล่าวอาจรวมถึง จุดเน้นของหลักสูตร การจัดทำงานให้ผู้เรียนหลังจากที่สำเร็จตามเป้าหมายของการศึกษาหรือวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม 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 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอาจจะรวมถึงการพัฒนาความเป็นคู่ความร่วมมือหรือการเป็นพันธมิตรกัน

3.2ข(1) การจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียงโดยทั่วไปเกี่ยวกับการตลาดเพื่อปรับปรุงการรับรู้คุณภาพของหลักสูตรและบริการหรือชื่อเสียง การจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ประสบความสำเร็จจะสร้างความจงรักภักดีและสัมพันธ์เชิงบวกจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และช่วยปกป้องภาพลักษณ์ชื่อเสียง และทรัพย์สินทางปัญญา

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

หมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้นี้ ถ้ามองว่าสถาบันเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ได้อย่างไร มีการเรียนรู้และบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร หมวดนี้ยังถ้ามองว่าสถาบันได้นำผลการทบทวนดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

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

ให้อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบันรวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไร จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

๑ เลือก รวบรวม ปรับให้มีความสอดคล้อง และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

๑ ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ สถาบันมีตัววัดผล การดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงินและงบประมาณที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว สถาบันมีการติดตามตัววัดเหล่านี้บ่อยเพียงใด

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างไรมีประสิทธิภาพอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการใช้เสียงของลูกค้า และข้อมูล และสารสนเทศ ด้านตลาดอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

๑ เลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด (รวมถึงข้อมูลสรุปจากข้อร้องเรียน) เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มากขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ

๑ ใช้ประโยชน์จากข้อมูล และสารสนเทศที่รวบรวมจากสื่อสังคมออนไลน์ (*)

(4) ความคล่องตัวของการวัด

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสถาบันสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน สถาบันใช้ประโยชน์จากตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ค่าเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าในการทบทวน อย่างไรก็ตามสถาบันใช้วิธีวิเคราะห์อะไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนเหล่านี้ และเพื่อให้มั่นใจว่าการสรุปผลนั้นใช้ได้ สถาบันและผู้นำระดับสูงของสถาบันใช้การทบทวนเหล่านี้อย่างไรเพื่อ

๑ ประเมินความสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการ

๑ ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงความต้องการของสถาบันและความท้าทาย ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ รวมทั้งความจำเป็นใดที่ต้องการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมของโครงสร้างสถาบันและระบบงาน

คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบัน ทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการอย่างไร (*)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาว่าหน่วยงานใดหรือกระบวนการใดมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์การ (*)

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต

สถาบันคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

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

(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (หัวข้อ 4.1ข)

ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่สำคัญและโอกาสสร้างนวัตกรรมดังกล่าวไปสู่

๑ คณาจารย์ บุคลากรกลุ่มและฝ่ายงานอื่นๆ ทั่วทั้งสถาบัน

๑ สถาบันอื่นที่ส่งผู้เรียนเข้ามาศึกษาหรือรับผู้เรียนของสถาบันเข้าศึกษาต่อผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่สนับสนุนไปในแนวทางเดียวกันกับสถาบัน (*)

หมายเหตุ

4.1 ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการระดับองค์การ 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 ข้อมูลของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น งบประมาณ การเงินและตลาด การปฏิบัติงาน และข้อมูลเชิงแข่งขัน/เปรียบเทียบ การวิเคราะห์ควรพิจารณาถึงตัววัดที่บังคับให้ต้องเผยแพร่ต่อสาธารณะ

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

อธิบายวิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ก. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- ๑ รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- ๑ ผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่
- ๑ ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ

คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๑ รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ใน การสร้างนวัตกรรมและในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

(2) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ (privilege)

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรักษาความลับและการเข้าถึงที่เหมาะสม สถาบันดูแลการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศทางด้านไซเบอร์ (cybersecurity) อย่างไร

(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่ายและทันการสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (*)

(4) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย

(5) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

ในภาวะฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นรวมทั้งต่อความต้องการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ

4.2ก(1) การผสมผสานและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อาจเกี่ยวกับข้อมูลขนาดใหญ่ และสารสนเทศที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง เช่น ตารางข้อมูล วิดีทัศน์ และข้อความ นอกจากนี้ความรู้ของสถาบันที่สร้างจากข้อมูลเหล่านี้ อาจเป็นเพียงข้อคิดเห็นและอาจเปิดเผยสารสนเทศที่อ่อนไหวเกี่ยวกับสถาบัน หรือรายบุคคล ที่จำเป็นต้องได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

4.2ข(2) การจัดการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล) รวมถึงการป้องกันการสูญหายของสารสนเทศที่อ่อนไหว เกี่ยวกับคณาจารย์ พนักงาน ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น

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) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่สนับสนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ อธิบายว่าสถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถของบุคลากร และอัตรากำลัง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านทักษะ สมรรถนะ คุณสมบัติที่ต้องมีการรับรองและระดับกำลังคนที่ต้องมี

(2) บุคลากรใหม่

สถาบันมีวิธีอย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และวิถีคิดของชุมชนที่สถาบันจ้างและของผู้เรียน

(3) การทำงานให้บรรลุผล

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหารบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบและบริหาร เพื่อ

๑ ทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จ

- ๑ ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างเต็มที่
- ๑ ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ๑ ให้มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้าน ชีตความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

๑ บริหารบุคลากร ความต้องการบุคลากร และความต้องการของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และเพื่อลดผลกระทบหากหากจำเป็น

๑ เตรียมพร้อมและบริหารช่วงที่มีการเพิ่มของบุคลากร

๑ เตรียมบุคลากรเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างสถาบันและระบบงาน หากจำเป็น

ข. บรรยากาศด้านบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

สถาบันมีตัววัดและเป้าประสงค์อะไรบ้างในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมดังกล่าว ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างที่สำคัญในปัจจุบัน ตัววัด หรือเป้าหมาย เหล่านี้ อย่างไร

(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายด้านบุคลากร

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยให้บริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร

สถาบันได้ออกแบบสิ่งเหล่านี้ให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย และตามความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร บุคลากรของสถาบันได้รับสิทธิประโยชน์ที่สำคัญอะไรบ้าง

หมายเหตุ

5.1 “บุคลากร” หมายถึง บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างจริงจังในการทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จ ทั้งนี้รวม บุคลากรประจำ ชั่วคราว และที่ทำงานไม่เต็มเวลา ตลอดจนคณาจารย์ และบุคลากรที่สถาบันให้คำแนะนำอยู่ บุคลากรรวมถึง หัวหน้าทีม (Team Leader) หัวหน้างาน (Supervisor) และผู้บริหารทุกระดับ ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่ควบคุมดูแลโดยคู่สัญญาควรอธิบายในหมวด 2

และ 6 โดยเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการวางระบบงานและกระบวนการทำงานภายในของสถาบัน สำหรับสถาบันที่ต้องใช้อาสาสมัคร คำว่า บุคลากรครอบคลุมถึงอาสาสมัครเหล่านี้ด้วย

5.1ก “ขีดความสามารถ” หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการตามกระบวนการทำงานของสถาบัน โดยใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากร ขีดความสามารถ อาจรวมถึง ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การสร้างนวัตกรรมและการปรับเปลี่ยนสู่เทคโนโลยีใหม่ การพัฒนาหลักสูตร บริการ และกระบวนการทางงานใหม่ 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 การพิจารณาถึงการจ้างงานและโอกาสในการได้งานทำของบุคลากร 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) วัฒนธรรมองค์การ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพันต่อสถาบัน

สถาบันหาให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์การได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของความคิด วัฒนธรรมและวิถีคิดของบุคลากร สถาบันเอื้ออำนาจให้กับบุคลากรอย่างไร

(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร

(3) การประเมินความผูกพัน

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

วิธีการประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากร รวมทั้งความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร สำหรับแต่ละกลุ่มและส่วนของบุคลากร สถาบันใช้ตัววัดอื่นๆ เช่น การคงอยู่ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัยและผลิตภาพของบุคลากรเพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

(4) การจัดการผลการดำเนินการ

สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากรได้อย่างไร

ระบบดังกล่าวได้พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทนการให้รางวัล การยกย่องชมเชย และสิ่งจูงใจแก่บุคลากรอย่างไร มีการดำเนินการในระบบดังกล่าวอย่างไร

ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรผลักดันให้เกิดเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ๑ การกล้าเสี่ยงในเรื่องที่สมควรเพื่อทำให้เกิดนวัตกรรม
- ๑ การมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ๑ การบรรลุแผนปฏิบัติการของสถาบัน

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันสนับสนุนความต้องการของสถาบันและการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำแต่ละคนอย่างไร

ระบบนี้ได้พิจารณาประเด็นต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

๑ การให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

๑ สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการเปลี่ยนแปลงของสถาบันและ การสร้างนวัตกรรม

๑ สนับสนุนจริยธรรมและการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

๑ ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

๑ ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ และ

๑ ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้นำความรู้และทักษะใหม่มาใช้ในการทำงาน

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สถาบันมีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในเรื่อง

๑ ทหาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการเรียนรู้กับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรและกับผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบันที่รายงานไว้ในหมวด 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 เพื่อให้งานสำเร็จบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน

5.2ก(4) ระบบค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจนี้ รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งและการให้โบนัสที่อาจจะอิงกับผลงาน ทักษะที่เพิ่มขึ้น การปรับตัวกับระบบงานและวัฒนธรรมใหม่ และปัจจัยอื่นๆ ระบบการยกย่องชมเชยอาจใช้กลไกที่ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เป็น

ทางการและไม่เป็นทางการ รายบุคคลและทีมงาน ในสถาบันการศึกษาบางแห่ง ระบบค่าตอบแทนอาจถูกกำหนดโดยกฎหมาย หรือข้อบังคับ ดังนั้นระบบการให้รางวัลและการยกย่องชมเชยจึงควรใช้ทางเลือกอื่น

5.2ข ในการอธิบายวิธีการที่สถาบันนำมาใช้ควรครอบคลุมถึงวิธีการที่เฉพาะในการพัฒนาการเรียนรู้และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรที่เกิดจากสถาบัน และควรครอบคลุมโอกาสในการพัฒนาบุคลากรที่สถาบันสามารถจัดให้ รวมถึงการศึกษา การฝึกอบรม การเป็นพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษา และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน

6. ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในหลักสูตรและบริการ และกระบวนการต่าง ๆ และถามว่ามีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

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

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน

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 ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผล และผลการดำเนินการของหลักสูตรและบริการของสถาบันอย่างไร

(2) กระบวนการสนับสนุน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อสนับสนุนสถาบัน

(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน

ค. การจัดการนวัตกรรม

สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

สถาบันใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องที่สมควรเสี่ยง (Intelligent Risks) อย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

หมายเหตุ

6.1 ผลลัพธ์ของการปรับปรุงผลการดำเนินการของหลักสูตร บริการ และกระบวนการของสถาบันควรรายงานไว้ในหัวข้อ 7.1

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

6.1ก(2) ความจำเป็นที่อาจต้องมีความคล่องตัว อาจรวมการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนระบบงานโดยรวม เช่น การสร้างกระบวนการห่วงโซ่อุปทานขึ้นภายในสถาบันเพื่อหลีกเลี่ยงการขาดช่วงของการส่งวัสดุเนื่องจากเหตุการณ์ภายนอกซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะภูมิอากาศหรือจากปัจจัยที่ไม่อาจทำนายได้

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

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

6.1 ค กระบวนการจัดการนวัตกรรมควรใช้ประโยชน์จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้ใน 2.1ก (2)

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

อธิบายว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สถาบันควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

๑ พิจารณารอบเวลาการทำงาน การเพิ่มผลผลิตและปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมาใช้ในกระบวนการทำงานอย่างไร

๑ ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ

๑ ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (*)

๑ สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุน กับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

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 ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและสภาวะฉุกเฉินของสถาบัน ได้นำเอาเรื่องที่ต้องพึ่งพาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมาพิจารณาอย่างไร

หมายเหตุ

6.2ข การทำให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบจะสามารถตอบสนองความต้องการด้านปฏิบัติการและสนับสนุนผลการดำเนินงาน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น อาจเกี่ยวข้องกับการเป็นคู่ความร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

6.2ข รายงานป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบควรเป็นการสื่อสารสองทิศทาง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบได้สื่อถึงความต้องการที่อยากได้จากสถาบัน

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

7. ผลลัพธ์ (450 คะแนน)

ในหมวดของผลลัพธ์นี้เป็นการอธิบายว่า สถาบันมีผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านอย่างไร เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด หมวดนี้ถามถึง 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 ให้รวมถึงผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ 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 ควรพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ดังตัวอย่างที่ให้ไว้ในหมายเหตุข้อ P.1ข(2) และ 3.2ก

7.1ข ผลลัพธ์ควรพิจารณาข้อกำหนดหลักของการปฏิบัติการตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การ และในหมวด 6

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

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

7.1ค ตัววัดและตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมของผลการดำเนินการของห่วงโซ่อุปทานอาจรวมถึงการตรวจติดตามผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ การส่งมอบแบบทันเวลาพอดี และผลการยอมรับของหลักสูตร บริการและกระบวนการที่ดำเนินการโดยภายนอก ตัววัดและตัวบ่งชี้ที่ช่วยเสริมให้การดำเนินการของสถาบันดีขึ้น อาจรวมถึงตัววัดด้านการปรับปรุงการบริการของผู้ส่งมอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

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

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาที่คุณเรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน (*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)

หมายเหตุ

7.2 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและการสร้างความสัมพันธ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ที่รายงานไว้ในหัวข้อนี้ควรสัมพันธ์กับกลุ่ม/ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำ และส่วนตลาดที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การ [P 1ข(2)] และควรสัมพันธ์กับวิธีการรับฟังเสียงลูกค้ำและวิธีการประเมินที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อ 3.1

7.2ก(1) ตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรและบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีต่อคู่แข่งและองค์การอื่นๆ ที่สามารถเทียบกันได้ อาจรวมถึงข้อมูลและสารสนเทศจากผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ลูกค้ำของคู่แข่ง และองค์การอิสระอื่นๆ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร

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

ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้บังคับบัญชา

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามความหลากหลายของบุคลากร ตามกลุ่ม ประเภทของบุคลากร อย่างไร (*)

หมายเหตุ

7.3 ผลลัพธ์ที่รายงานในหัวข้อนี้ ควรจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่รายงานไว้ในหมวด 5 และควรตอบสนองต่อข้อกำหนดของกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญตามที่อธิบายไว้ในหมวด 6 และต่อแผนปฏิบัติการและแผนด้านทรัพยากรบุคคล ตามที่ตอบไว้ในหัวข้อ 2.2

7.3 สำหรับสถาบันที่ต้องใช้อาสาสมัคร ควรรายงานผลลัพธ์ของกลุ่มบุคลากรที่เป็นอาสาสมัครด้วย (*)

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

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การของผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแลมีอะไรบ้าง (80 คะแนน) [ผลลัพธ์]

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการนำองค์การที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแล รวมทั้งการรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) การนำองค์การ

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มสำหรับตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงถึงการที่ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง และมุ่งเน้นการปฏิบัติ ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงาน กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

(2) การกำกับดูแล

ผลลัพธ์ด้านภาระรับผิดชอบของการกำกับดูแลคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการกำกับดูแล และภาระรับผิดชอบ ด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก (*)

(3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐานคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการปฏิบัติตามและทำให้ดีกว่า ระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐาน ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงาน อย่างไร (*)

(4) จริยธรรม

ผลลัพธ์ด้านประพฤติกปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมี จริยธรรม พฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และต่อ ระบบการกำกับดูแลของสถาบัน ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามหน่วยงานอย่างไร (*)

(5) สังคม

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญคืออะไร

ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดและตัวบ่งชี้ด้านการบรรลุผลลัพธ์ด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันและแผนปฏิบัติการคืออะไร

ผลลัพธ์ของความสำเร็จตามตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการ บรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ของสถาบันคืออะไร ผลลัพธ์ด้านการสร้างและเสริมสมรรถนะหลักของสถาบันให้มีความแข็งแกร่งขึ้น และผลลัพธ์ด้านความเสี่ยงที่นำลงทุน คืออะไร

หมายเหตุ

7.4 ข้อกำหนดส่วนใหญ่ของหัวข้อนี้ไม่ถามถึงระดับและแนวโน้ม ก็เพราะว่าผลลัพธ์ที่สำคัญ บางตัว อาจเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ หรือไม่สามารถแสดงเป็นแนวโน้ม ตัวอย่างเช่น ผลลัพธ์ด้านความ เสี่ยงที่นำลงทุน และภาระรับผิดชอบต่อด้านการกำกับดูแล สำหรับผลลัพธ์ดังกล่าว คำอธิบายเชิงคุณภาพอาจ สื่อความหมายได้ดีกว่าการแสดงระดับและแนวโน้ม อย่างไรก็ตามสถาบันควรรายงานระดับและแนวโน้ม ของผลลัพธ์ที่เป็นตัวเลขและสามารถพัฒนาให้เกิดแนวโน้มได้ (*)

7.4ก(1) คำตอบควรสัมพันธ์กับกระบวนการสื่อสารที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.1

7.4ก(2) คำตอบอาจรวมถึงประเด็นต่างๆ ในรายงานทางการเงินและความเสี่ยง คำแนะนำ ที่ สำคัญๆ ของผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก และการตอบสนองของผู้บริหารในเรื่องดังกล่าว

7.4ก(3) ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามก หมาย 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

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด คืออะไร

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดรวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาดและการเจาะตลาดใหม่ (*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

หมายเหตุ

7.5ก(1) ตัววัดอาจรวมสภาพคล่องปริมาณเงินที่มีใช้ ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ กระแสเงินสด การจัดอันดับพันธบัตร ค่าใช้จ่ายของการเรียนการสอนและการบริหารทั่วไปต่อหัวผู้เรียนหรือเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายทั้งหมด เงินทุนสำรองและกองทุน ระดับค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมต่างๆ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยกิต จำนวนทุนการศึกษาต่อปี ต้นทุนการดำเนินการเมื่อเทียบกับงบประมาณ รายจ่ายต่อหลักสูตรคิดเป็นร้อยละของงบประมาณ งบประมาณที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในแต่ละปี ทรัพยากรเพื่อการศึกษาซึ่งผันมาจากด้านอื่นๆ จำนวนทุนการศึกษาที่เพิ่มขึ้น ตัววัดต้องเกี่ยวเนื่องกับตัววัดด้านการเงินที่สถาบันรายงานไว้ในข้อ 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 ปัจจัยหลักด้านธุรกิจซึ่งนำเสนอไว้ในโครงร่างองค์การ
- ๒ 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 บ้อนกลับตามแนวทาง 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 หรือผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่อง (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 และ แผนปฏิบัติการ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ (ในหมวด 1 ถึงหมวด 6)

๑ ผลลัพธ์รวมถึงตัวชี้วัดที่เชื่อถือได้สำหรับผลการดำเนินการที่เชื่อถือได้

๑ ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุน เป้าประสงค์ระดับสถาบัน

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25%	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบฟื้นฟู I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

คะแนน	คำอธิบาย
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> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์การ</p> <p>I: แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น 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% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีใน

คะแนน	คำอธิบาย
	<p>เรื่องที่รายงานไว้</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: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้</p> <p>ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี</p> <p>C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
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: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจ</p>

คะแนน	คำอธิบาย
	<p>ของสถาบัน</p> <p>C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก</p> <p>I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>
90%, 95% หรือ 100%	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีที่สุดในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง</p> <p>I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>

แนวทางการใช้เกณฑ์ EdPEX

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

ขั้นตอนแรก

1. เรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์

ให้ทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ กับเนื้อหาในส่วนต่างๆ ซึ่งให้ภาพทั้งหมดเกี่ยวกับเกณฑ์นี้ ดังต่อไปนี้ :

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

2. รู้วิธีอ่านเกณฑ์และวิธีการตอบสนองต่อข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ

ให้ทำความเข้าใจโครงสร้างของเกณฑ์ EdPEX (ดูรูปในหน้า 2) เนื้อหาเกณฑ์ในทุกหมวดแบ่งออกเป็นหัวข้อ (ได้แก่ 1.1, 1.2 ฯลฯ) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินการในแต่ละหมวด ภายใต้หัวข้อจะมีข้อกำหนดโดยรวมซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ขยายข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ในหัวข้อนั้น ๆ ในลำดับถัดไปจะเป็นข้อกำหนดต่างๆ จัดเป็นหมวดหมู่ภายใต้ประเด็นเพื่อพิจารณา

ในการตอบสนองต่อข้อกำหนด ให้พิจารณาคำถามในข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirement) หากสถาบันยังค้นพบว่ามีข้อกำหนดที่ยังไม่สามารถตอบได้ครบถ้วนในระดับนี้ ก็สามารถนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการ หากต้องการเข้าใจความหมายของเกณฑ์ลึกซึ้งยิ่งขึ้น อาจทำได้โดยอ่านคำถามย่อยๆ ที่อยู่ภายใต้ประเด็นเพื่อพิจารณาและหมายเหตุ

สถาบันควรเข้าใจว่าคำถามต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อช่วยให้สถาบันใช้สารสนเทศที่มีอยู่ ดำเนินกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ และตอบสนองต่อความต้องการของเกณฑ์ได้

หากสถาบันมีระบบที่มีประสิทธิผลและสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมได้ ก็สามารถพยายามตอบสนองต่อคำถามของข้อกำหนดต่าง ๆ ต่อไป ซึ่งคำถามต่าง ๆ ช่วยชี้แนะให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ว่าต้องการสารสนเทศอะไรบ้าง ทั้งนี้ไม่ควรตอบคำถามแต่ละข้อแยกจากกัน โดยไม่เห็นความเชื่อมโยงของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามในแต่ละข้อ

3. อ่านแนวทางการประเมินให้เข้าใจ

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

ในทำนองเดียวกันเพื่อเสริมข้อกำหนดในหัวข้อผลลัพธ์ (หมวด 7) แนวทางการประเมินผลลัพธ์ยังเน้นถึงระดับผลการดำเนินการในปัจจุบัน ความสำคัญของแนวโน้มของผลลัพธ์ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เกี่ยวข้อง การบูรณาการกับองค์ประกอบสำคัญในระบบการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน และความเข้มแข็งของการกระบวนการปรับปรุง

ในการประเมินตนเอง สถาบันควรอ่านคำอธิบายของการให้คะแนนในแต่ละระดับโดยองค์รวม และเลือกแถบคะแนน (Band) ที่เหมาะสมกับระดับพัฒนาการของสถาบันในหัวข้อนั้นโดยรวม โดยไม่ใช่ค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็น และไม่จำเป็นต้องตัดสินโดยใช้คะแนนเพียงค่าเดียว

4. ทำความเข้าใจกับความหมายของคำสำคัญๆ ที่ใช้ในเกณฑ์

คำศัพท์หลายคำที่ใช้ในเกณฑ์ อาจมีความหมายไม่ตรงกับความหมายที่ใช้อยู่ในสถาบันของท่าน คำศัพท์ดังกล่าวจะมีคำอธิบายขยายความไว้ใน “อภิธานศัพท์” ในหน้า 80-101 การทำความเข้าใจ

เข้าใจ กับคำสำคัญเหล่านี้จะช่วยให้สถาบันสามารถประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง และสื่อให้ผู้ประเมินเข้าใจกระบวนการและผลลัพธ์ของสถาบัน และเพื่อใช้ในการวางแผนการปรับปรุง

5. เริ่มต้นด้วยการจัดทำโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร (หน้า 5-9) เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุด โครงร่างองค์กรจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้แก่ สถาบันที่ใช้เกณฑ์ในการตรวจประเมินตนเอง ผู้เตรียมรายงานเพื่อขอรับการประเมินหรือผู้ประเมินรายงานให้เข้าใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุดต่อการอยู่รอด พันธกิจ และผลการดำเนินงานของสถาบัน

แนวทางในการตอบคำถามในหัวข้อกระบวนการ

แม้ว่าเกณฑ์ EdPEX จะมุ่งเน้นในด้านผลการดำเนินการสำคัญๆ ของสถาบัน แต่ล้าพังผลลัพธ์เพียงอย่างเดียวให้คุณค่าทางด้านการวินิจฉัยองค์กรน้อยมาก ตัวอย่างเช่น หากสถาบันมีผลการดำเนินการบางเรื่องที่ไม่ดีหรือมีอัตราการปรับปรุงที่ต่ำกว่าของคู่แข่งหรือสถาบันอื่นที่เทียบกันได้ สถาบันต้องเข้าใจถึงสาเหตุว่าเพราะอะไร และควรดำเนินการอย่างไรเพื่อเร่งการปรับปรุงให้ดีขึ้น

คำตอบของหัวข้อกระบวนการ (หมวด 1-6) ช่วยให้สถาบันหรือผู้ประเมินรายงานของสถาบันสามารถวินิจฉัยกระบวนการที่มีความสำคัญที่สุดกับสถาบัน (ที่ส่งผลต่อการปรับปรุงการดำเนินการมากที่สุด 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 โครงสร้างองค์กรควรระบุเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบันไว้ให้ชัดเจน
- 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 ที่นำเสนอไว้ ในหมวด 7 ก็ต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้ด้วย

แนวทางในการตอบหัวข้อผลลัพธ์

1. ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการที่สำคัญที่สุดของสถาบัน

การรายงานผลลัพธ์ควรครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของสถาบันที่เน้นไว้ในโครงสร้างองค์การ และในหมวดการนำองค์การ หมวดการวางแผนกลยุทธ์ หมวดการมุ่งเน้นลูกค้า หมวดการมุ่งเน้นบุคลากรและหมวดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

2. รายงานระดับ แนวโน้มและการเปรียบเทียบผลลัพธ์และแสดงให้เห็นว่ามีการบูรณาการ

-รายงานระดับของผลการดำเนินการ โดยใช้มาตรวัดที่นำมาใช้ประโยชน์ได้

-รายงานแนวโน้ม เพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์ อัตราการเปลี่ยนแปลง และขอบเขตของการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติโดยทั่วไปแล้วควรมีข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด เพื่อให้เห็นแนวโน้มชัดเจน ทั้งนี้ควรแสดงผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงในอดีตและปัจจุบัน โดยไม่ใช่ผลการดำเนินการที่เป็นค่าคาดการณ์ ในอนาคต

ไม่มีการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำสำหรับข้อมูลแนวโน้ม ช่วงเวลา ที่ใช้ควรเหมาะสมกับตัววัด แต่ละตัวที่ได้รายงานไว้ สำหรับผลลัพธ์บางอย่าง แนวโน้มอาจจะนานถึง 5 ปีหรือกว่านั้นหรือต่ำกว่า 1 ปีก็ได้ ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ประโยชน์ สำหรับผลลัพธ์ที่มีความสำคัญรวมทั้งข้อมูลใหม่ด้วย แม้ว่าจะยังไม่สามารถแสดงแนวโน้มได้อย่างชัดเจน อธิบายแนวโน้มที่แสดงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งที่ดีและไม่ดี

-รายงานการเปรียบเทียบ เพื่อแสดงว่าผลลัพธ์ของสถาบันเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับผลลัพธ์ของสถาบันอื่นที่เหมาะสม

-รายงานการบูรณาการโดยรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดพร้อมการจำแนกอย่างเหมาะสม(ตัวอย่างเช่น ตามกลุ่มของผู้เรียนหรือกลุ่มลูกค้าอื่นที่สำคัญ บุคลากร กระบวนการ และกลุ่มหลักสูตรและบริการ)

ตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ

1. อ้างอิงหัวข้ออื่นตามความเหมาะสม

คำตอบในแต่ละหัวข้อควรมีความสมบูรณ์ในตัวเองให้มากที่สุด และคำตอบต่างหัวข้อก็ควรสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วย ดังนั้นจึงเป็นการเหมาะสมที่จะอ้างอิงถึงคำตอบในหัวข้ออื่นแทนการกล่าวซ้ำ ในกรณีดังกล่าวสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการสำคัญ จึงควรระบุไว้กำกับหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรง ตัวอย่างเช่น ควรอธิบายรายละเอียดของระบบการพัฒนาบุคลากรและระบบการเรียนรู้ในหัวข้อ 5.2 เมื่อมีการกล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ในอื่นๆ อีกในรายงานก็ควรอ้างอิงว่าได้อธิบายไว้แล้วในหัวข้อ 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. ที่ใช้เป็นฐานในการคาดการณ์การวิเคราะห์กราฟโดยคำนึงถึงแนวทางการให้คะแนนทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผลการดำเนินการและระดับพัฒนาการขององค์การดังนี้

๑ ระดับโดยรวมในปัจจุบันของผลการดำเนินการของสถาบันดีเลิศ โดยดูจากการเปรียบเทียบกับ และค่าเทียบเคียงระดับชาติ

๑ ผลโดยรวมของสถาบันมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๑ สถาบัน ก. เป็นสถาบันที่เป็นผู้นำในปัจจุบัน - แสดงผลการดำเนินการที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่ดี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 สถาบัน ข. มีการปรับปรุงอย่างรวดเร็ว ถึงแม้ระดับของผลการดำเนินการใกล้เคียงกับสถาบันอื่นที่เปรียบเทียบกับได้แต่ยังต่ำกว่าสถาบัน ก.

๑ สถาบัน ค. ในรายงานระบุว่า เป็นสถาบันที่เพิ่งเกิดใหม่ - กำลังเริ่มมีปัญหาเพราะคะแนนไม่สูงขึ้นแต่คาดว่าจะดีขึ้นอย่างพลิกผัน (สถาบันควรอธิบายถึงปัญหาดังกล่าวอย่างสั้นๆ)

สถาบันคาดการณ์ว่าทุกสถาบันจะมีอัตราการสอบผ่านฯ ที่สูงขึ้น สถาบัน ค. จะยังคงตามหลังสถาบันอื่นๆ และจะเริ่มเห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในปี 2556-2557

ค่านิยมหลักและแนวคิด

ค่านิยมหลักและแนวคิดนี้ เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกในองค์การที่มีผลการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ ค่านิยมหลักและแนวคิดจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการหลักของสถาบันและกระบวนการปฏิบัติงานนายในายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการปฏิบัติ การให้ข้อมูลป้อนกลับ และความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

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 ต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องใช้ผลลัพธ์ในการติดตาม ตอบสนอง และบริหารจัดการผลการดำเนินงาน มุมมองเชิงระบบ คือ การใช้ตัววัดตัวบ่งชี้ สมรรถนะหลัก และความรู้ของสถาบันเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ และเชื่อมโยงกลยุทธ์เหล่านั้นกับระบบงาน กระบวนการหลัก และการจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวมและการให้ความสำคัญกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ค่านิยมและแนวคิด เกณฑ์ทั้ง 7 ข้อ และแนวทางการให้คะแนน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบและเป็นกลไกที่ทำให้เกิดการบูรณาการ

การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์

ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดวิสัยทัศน์ มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นแสดงถึง ค่านิยมของสถาบันและแนวปฏิบัติที่มีจริยธรรมให้ประจักษ์ รวมทั้งกำหนดความคาดหวังที่สูงต่อบุคลากร การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและความคาดหวังของสถาบันควรพิจารณาความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผู้นำต้องกำกับให้มีการสร้างกลยุทธ์ ระบบและวิธีการต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ เพิ่มขีดความสามารถ กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบ และเกิดผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน

ค่านิยมและกลยุทธ์ที่ผู้นำกำหนดขึ้น ควรช่วยชี้นำการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของสถาบัน ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันควรสร้างแรงบันดาลใจ และส่งเสริมให้บุคลากรทั้งหมดมีส่วนร่วม มีการพัฒนา และเรียนรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คณะกรรมการสภา

มหาวิทยาลัย/สภาสถาบัน จะต้องเป็นผู้กำกับดูแลการกระทำและผลการดำเนินงานของผู้ในระดับสูง ท้ายที่สุดคณะกรรมการชุดนี้ต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในด้านจริยธรรม การปฏิบัติการและผลการดำเนินการทั้งของสถาบัน และของผู้ในระดับสูง

ผู้ในระดับสูง ควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และ เข้าร่วมในการวางแผน การสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม สื่อสาร สอนงานและสร้าง แรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาผู้นำในอนาคต การทบทวนผลการดำเนินการของสถาบัน และการยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงาน การเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้ในระดับสูงสามารถเสริมสร้างเรื่องจริยธรรม ค่านิยม และความคาดหวังไปพร้อมๆ กับการสร้างภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่น และความคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นทั่ว ทั่วองค์กร

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน

ท้ายที่สุดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คือผู้ตัดสินในเรื่องผลการดำเนินการและคุณภาพของ หลักสูตรและบริการ ดังนั้น สถาบันจึงต้องพิจารณาสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณค่าในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น ได้แก่ องค์กรประกอบและคุณลักษณะของหลักสูตรและบริการ ช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่นจะติดต่อเข้าถึง และสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ พฤติกรรมเหล่านี้จะช่วยนำไปสู่การได้ผู้เรียนและลูกค้า สร้างความพึงพอใจ ความชอบและความจงรักภักดี การกล่าวถึงในทางที่ดี และผลในท้ายที่สุด คือ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนมีทั้งองค์ประกอบที่เป็นปัจจุบันและ อนาคต ความเข้าใจความปรารถนาของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบันและการคาดคะเนถึงความ ปรารถนาของผู้เรียนและตลาดในอนาคต

ตลอดช่วงเวลาที่คุณเรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีความเกี่ยวข้องกับสถาบัน มีหลายปัจจัยที่อาจ ส่งผล ต่อการรับรู้ถึงคุณค่าและความพึงพอใจ ซึ่งรวมถึงวิธีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และความจงรักภักดี

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน จึงมีความหมายมากกว่าเพียงการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการเรียน การผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ หรือลดความจำเป็นที่ต้องแก้ไขให้ถูกต้อง ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ส่งผล ต่อมุมมองที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีต่อสถาบัน ดังนั้นจึงเป็นส่วนที่สำคัญของความเป็นเลิศที่ มุ่งเน้นผู้เรียน นอกจากนี้ความสำเร็จของสถาบันในการตอบสนองต่อผลการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตาม เป้า ข้อร้องเรียน หรือความผิดพลาดในขั้นตอนการบริการ จึงมีความสำคัญยิ่งต่อการรักษาผู้เรียนและ ลูกค้ากลุ่มอื่นไว้กับสถาบัน และสร้างความผูกพันในระยะยาว

สถาบันที่มุ่งเน้นผู้เรียน นอกจากจัดการหลักสูตรและบริการที่สามารถตอบสนองต่อความ ต้องการพื้นฐานของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้แล้ว ยังต้องให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบและ คุณลักษณะที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง การสร้างความแตกต่างนี้ อาจเป็นการนำเสนอหลักสูตรและ

บริการทางการศึกษาใหม่ๆ การผสมผสานของหลักสูตรและบริการ หรือการจัดบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะราย กลไกที่หลากหลายในการเข้าถึงและการสื่อสารที่ไปถึงลูกค้า การตอบสนองที่ฉับไว หรือสัมพันธ์ภาพพิเศษเฉพาะกลุ่ม

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนจึงเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมุ่งไปสู่การรักษาและสร้างความจริงรักภักดีของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การยอมรับและชื่อเสียงของสถาบัน การเติบโตและการขยายส่วนตลาด สถาบันต้องมีความไวต่อการตอบสนองต่อความความต้องการที่เปลี่ยนแปลงหรือเกิดใหม่ของผู้เรียน ลูกค้าอื่นและ ตลาด และต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของลูกค้า สถาบันต้องใส่ใจต่อเสียงของลูกค้า และคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของตลาด ดังนั้นความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนจึงต้องสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและความคล่องตัวของสถาบัน

การให้ความสำคัญกับคน

ความสำเร็จของสถาบันขึ้นกับบุคลากรที่มีความผูกพันซึ่งได้รับประโยชน์จากการทำงานที่มีความหมาย เห็นทิศทางของสถาบันอย่างชัดเจน โอกาสในการเรียนรู้และความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการ บุคลากรจะมีความผูกพันได้ต้องมีบรรยากาศการทำงานที่มีความปลอดภัย มีความไว้วางใจเชื่อใจ และการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ สถาบันที่ประสบความสำเร็จต้องสามารถใช้ประโยชน์จากภูมิหลังที่หลากหลายของบุคลากรและคู่ความร่วมมือ รวมทั้งความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจสถาบันที่ประสบความสำเร็จเหล่านี้ให้ความสำคัญกับคนทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถาบัน ซึ่งรวมถึงผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ชุมชน และกลุ่มบุคคลอื่นซึ่งได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของสถาบัน

การให้ความสำคัญต่อคนในสถาบัน หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความผูกพัน การพัฒนาและความผูกพันของบุคลากร สิ่งเหล่านี้ในวันจะต้องอาศัยการออกแบบกระบวนการให้มีความยืดหยุ่นเพื่อให้เหมาะสมกับสถานที่ทำงานและความต้องการใช้ชีวิตครอบครัวที่แตกต่างกัน ความท้าทายหลักในการให้ความสำคัญกับบุคลากรรวมถึง (1) การแสดงความมุ่งมั่นของผู้นำที่จะทำให้บุคลากรประสบความสำเร็จ (2) การสร้างระบบการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลที่นอกเหนือไปจากระบบการให้ผลตอบแทนตามปกติ (3) จัดให้มีการพัฒนาและความก้าวหน้าภายในสถาบัน (4) การแบ่งปันความรู้ของสถาบัน เพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตลอดจนช่วยให้สถาบันบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น (5) การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้สามารถตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีการวิเคราะห์ได้ผลเสียของความเสี่ยงในการตัดสินใจนั้น เพื่อให้เกิดนวัตกรรม (6) การพัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการของตนทั้งในระดับบุคลากรและระดับองค์กร (7) การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนบุคลากรที่หลากหลาย

ความสำเร็จของบุคลากรซึ่งรวมถึงทั้งของผู้หน้าด้วย ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะเรียนรู้ การเรียนรู้นี้ รวมถึงการเตรียมคนเพื่อสมรรถนะหลักของสถาบันในอนาคต การฝึกงานในหน้าที่เป็นการฝึกให้คนเรียนรู้ ชำนาญงานและทำให้เชื่อมโยงการฝึกอบรมเข้ากับด้านอัตราากำลังและความจำเป็นเร่งด่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ในสถาบันที่ต้องพึ่งพาอาสาสมัคร การเรียนรู้ของอาสาสมัครเหล่านี้ก็มีความสำคัญ ที่ควรนำมาพิจารณา

สถาบันต้องสร้างคู่ความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกกับบุคคลและองค์การอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์โดยรวมได้ดีขึ้น คู่ความร่วมมือภายในสถาบันอาจหมายถึง ความร่วมมือระหว่างฝ่ายปฏิบัติงานกับฝ่ายบริหาร การเป็นคู่ความร่วมมือกับบุคลากรอาจครอบคลุม โอกาสที่จะพัฒนา การฝึกอบรมคร่อมสายงาน หรือการปรับโครงสร้างการทำงานใหม่ เช่น การสร้างทีมงานที่มีสมรรถนะสูง นอกจากนี้การตั้งกลุ่มความร่วมมือภายในสถาบันยังอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างคณาจารย์ บุคลากรและอาสาสมัคร เพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่น การตอบสนองและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คู่ความร่วมมือภายนอกอาจหมายถึงลูกค้า ผู้ส่งมอบ สถาบันการศึกษาอื่น หรือชุมชน บุคคลเหล่านี้อาจมีบทบาทต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน

การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว

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

การเรียนรู้ระดับองค์การ ประกอบด้วย การปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือการสร้างนวัตกรรมที่นำไปสู่เป้าประสงค์และแนวทาง หลักสูตร บริการ และตลาดใหม่

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

แหล่งเรียนรู้ต่างๆ หมายรวมถึงแนวความคิดจากอาจารย์และบุคลากร อาสาสมัคร ผลการวิจัยและพัฒนา ข้อมูลจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผลการดำเนินการของคู่แข่งและการเทียบเคียง

การเรียนรู้ขององค์การส่งผล 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 ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่ตอบสนองต่อความท้าทายในด้านเวลาที่ใช้ตั้งแต่การออกแบบจนถึงการนำไปปฏิบัติ (เวลาที่ใช้ตั้งแต่การริเริ่มหลักสูตรหรือบริการ) หรือรอบเวลาในการสร้างนวัตกรรม สถาบันจำเป็นต้องบูรณาการในกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการวิจัย หรือริเริ่มแนวคิด ไปจนถึงการนำไปใช้จริง เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงเร็วของตลาด

ทุกมิติของการดำเนินการที่วัดด้วยเวลา มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน และรอบเวลาคือ ตัววัดหลักของกระบวนการ การให้ความสำคัญเรื่องเวลายังก่อให้เกิดประโยชน์สำคัญอื่นๆ การปรับปรุงเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงไปพร้อมๆ กันในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ระบบงาน โครงสร้างสถาบัน คุณภาพ ต้นทุน การบูรณาการห่วงโซ่อุปทาน ผลิตภาพและความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ในภาวะตลาดที่ท้าทาย

การเรียนรู้ของสถาบันและความคล่องตัว อาจได้จากพันธมิตรหรือคู่ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ ซึ่งอาจช่วยเสริมสมรรถนะหลักของสถาบัน เพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่ หรือเป็นฐานสำหรับสร้างหลักสูตรและบริการใหม่ คู่ความร่วมมืออาจช่วยแก้ประเด็นที่เป็นปัญหาร่วมกันโดยการผสมผสานและเสริมความแข็งแกร่งและสมรรถนะหลักขององค์การ หรือความสามารถในการเป็นผู้นำของสถาบันเข้ากับจุดแข็งและศักยภาพของคู่ความร่วมมือ ความร่วมมือเช่นนี้อาจสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ของสถาบันอีกด้วย

การมุ่งเน้นความสำเร็จ

การสร้างความสำเร็จของของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคต ต้องอาศัยความเข้าใจในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อสถาบันและตลาดทั้งระยะสั้นและระยะยาว การจะทำให้มั่นใจได้ว่าจะมีความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการจัดการความไม่แน่นอนในสภาพแวดล้อม และการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการระยะสั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับความจำเป็นในการลงทุนเพื่อความสำเร็จระยะยาวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและของสถาบัน ความเติบโตอย่างยั่งยืนและการเป็นผู้นำด้านผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องต้องมีทิศทางอนาคตที่ชัดเจน ทั้งยังต้องมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธมิตรระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ชุมชน และสังคม สถาบันยังต้องมีความคล่องตัวที่จะปรับเปลี่ยนในกรณีสถานการณ์บังคับ

การวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรของสถาบันควรต้องคำนึงล่วงหน้าถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ความคาดหวังทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โอกาสทางการศึกษาและการสร้างคู่ความร่วมมือใหม่ๆ วิกฤตการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสถานะทางเศรษฐกิจ ความต้องการด้านสมรรถนะและอัตราค่าจ้างของบุคลากร การแข่งขันในตลาดโลก การพัฒนาเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด รูปแบบใหม่ในการทำธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของกระเป๋าสตางค์ ความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงของสังคมและชุมชน และการปรับกลยุทธ์ของคู่แข่ง การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรของสถาบันต้องพิจารณาถึงอิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้ การมุ่งเน้นอนาคตหมายถึง การพัฒนาผู้นำ บุคลากรและผู้ส่งมอบ การวางแผนการสืบทอดที่มีประสิทธิผล การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดความกล้าเสี่ยงอย่างคุ้มค่าและสนับสนุนนวัตกรรม รวมถึงคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การจัดการเพื่อนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญเพื่อปรับปรุงหลักสูตรและบริการ กระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบทางธุรกิจ (*) เพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนวัตกรรมควรนำสถาบันสู่มิติใหม่ของผลดำเนินการ นวัตกรรมจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนกระบวนการที่จะค้นหาโอกาสทางกลยุทธ์ และการติดตามการลงทุนที่มีความเสี่ยง นวัตกรรมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นแนวคิดที่แตกต่างแต่เสริมซึ่งกันและกัน สถาบันที่ประสบความสำเร็จใช้ทั้งสองแนวทางเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

นวัตกรรมไม่จำกัดอยู่เพียงในหน่วยงานด้านวิจัยและพัฒนาเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการ ระบบและกระบวนการทั้งหมดในทุกๆ ด้าน การบริหารและการจัดการสถาบันจึงต้องสร้างบรรยากาศ เพื่อค้นหาโอกาสทางกลยุทธ์และลงทุนในความเสี่ยงที่น่าลงทุน เพื่อให้กลายเป็นส่วนหนึ่ง

ของวัฒนธรรมการเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรมควรบูรณาการเข้าไว้ในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการช่วยเหลือหนุน นอกจากนี้ยังต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหาโอกาสทางกลยุทธ์ ในทุกส่วนของสถาบัน

นวัตกรรมอาจได้มาจากการดัดแปลงนวัตกรรมจากอุตสาหกรรมอื่น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแบบก้าวกระโดดในวงการศึกษา นวัตกรรมเกิดจากการสังสมความรู้ของสถาบันและบุคลากรและจากนวัตกรรมของคู่แข่ง อาจเกี่ยวข้องกับความร่วมมือของบุคลากรซึ่งปกติไม่ได้ทำงานด้วยกันหรือมาจากต่างหน่วยงานภายในสถาบัน ดังนั้น ความสามารถในการเผยแพร่และใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านี้อย่างรวดเร็วจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมของสถาบัน

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง

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

สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการปรับปรุงผลการดำเนินการ และการบริหารความเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเลือกและใช้ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการ ทั้งนี้ ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่เลือกมาต้องเป็นตัวที่ดีที่สุด ที่สะท้อนถึงปัจจัยที่นำไปสู่การปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และการพัฒนาผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น การปฏิบัติการ การเงิน งบประมาณ และผลการดำเนินการด้านสังคม กลุ่มตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผลการดำเนินการของสถาบันจะช่วยให้กระบวนการทั้งหมดสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ของสถาบัน ตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านี้อาจจะเป็นในการสนับสนุนการตัดสินใจในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการติดตามผลจะช่วยให้สถาบันสามารถประเมินและปรับเปลี่ยนตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านั้น เพื่อให้สนับสนุนเป้าประสงค์ของสถาบันได้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ หมายถึง การกลั่นกรองใจความสำคัญจากข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุน การวัดผล การตัดสินใจ การปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรม การวิเคราะห์รวมถึงการใช้ข้อมูลเพื่อดูแนวโน้ม การคาดการณ์ ตลอดจนการหาความสัมพันธ์ของเหตุและผลซึ่งโดยปกติแล้วอาจไม่เห็นเด่นชัด การวิเคราะห์อาจใช้สนับสนุนจุดมุ่งหมายต่างๆ เช่น การวางแผน การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการบรรลุเป้าหมายของการบริหารความ

เปลี่ยนแปลง และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง หรือเทียบเคียงกับสถาบันที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ข้อมูลอาจจำเป็นต้องรวบรวมจากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ ข้อมูลอาจจำแนกได้ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ตลาด หลักสูตร บริการ และกลุ่มบุคลากร เพื่อให้มีความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากขึ้น

ความรับผิดชอบต่อสังคม

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

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

การคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม หมายถึง การเป็นผู้นำและการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมภายในขอบเขตที่สถาบันครอบคลุมถึงและภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรของสถาบัน การสนับสนุนและการเป็นผู้นำดังกล่าว อาจรวมถึงการพัฒนาการศึกษา สุขภาพและบริการอื่นๆในชุมชน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีเลิศ การเป็นต้นแบบในประเด็นที่มีความสำคัญต่อสังคม การอนุรักษ์ทรัพยากร การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (carbon footprint) การบริการชุมชนและงานการกุศล การปรับปรุงหลักปฏิบัติในวงการศึกษและของสถาบัน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่ไม่เป็นความลับทางการแข่งขัน

สถาบันที่เป็นต้นแบบ ภาวะผู้นำครอบคลุมการมีบทบาทในการโน้มน้าวสถาบันอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ จากสถาบันอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วย

การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมจำเป็นต้องอาศัยตัววัดที่เหมาะสม และผู้นำสถาบันต้องรับผิดชอบต่อตัววัดดังกล่าวด้วย

จริยธรรมและความโปร่งใส

สถาบันต้องเน้นย้ำถึงพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในทุกปฏิสัมพันธ์และการติดต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม องค์การกำกับดูแลของสถาบัน ควรกำหนดมาตรฐานจริยธรรมให้สูงและติดตามการปฏิบัติ

ให้เป็นไปตามนั้น ผู้นำระดับสูงของสถาบันควรเป็นต้นแบบของพฤติกรรมการณ์จริยธรรมและสื่อสารความคาดหวังไปยังบุคลากรให้ชัดเจน

หลักการด้านจริยธรรมเป็นพื้นฐานของวัฒนธรรมและค่านิยมของสถาบัน ซึ่งช่วยแยกแยะถูกผิด ให้ชัดเจน การระบุหลักการด้านจริยธรรมให้ชัดเจนร่วมกับค่านิยมของสถาบัน จะช่วยให้บุคลากรตัดสินใจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจเป็นการกำหนดกรอบที่เป็นบรรทัดฐานและข้อห้ามที่ใช้ในสถาบัน

คุณลักษณะของความโปร่งใส หมายถึง การสื่อสารที่เปิดเผยและตรงไปตรงมาของผู้ดูแลการบริหารจัดการ และการแบ่งปันสารสนเทศที่ชัดเจนและแม่นยำ

ประโยชน์ของความโปร่งใสมีหลายด้าน ได้แก่ การสร้างความผูกพันของบุคลากร ช่วยให้บุคลากรรู้ที่มาที่ไปของสิ่งที่กำลังดำเนินการ และเห็นบทบาทของตนเองที่จะส่งผลในการดำเนินการดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความมีส่วนร่วม ความผูกพันและความเชื่อมั่นในสถาบัน

พฤติกรรมที่มีจริยธรรมและความโปร่งใสสร้างความไว้วางใจต่อสถาบันและความเชื่อมั่นในความยุติธรรมและความตรงไปตรงมาซึ่งมีคุณค่าในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

การส่งมอบคุณค่า แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เท่ากับได้สร้างความจงรักภักดีต่อสถาบัน มีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจเติบโต และส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างสมดุล ทางคุณค่าที่อาจเปลี่ยนแปลงและอาจขัดแย้งกันในบางครั้ง กลยุทธ์ของสถาบันจึงควรพิจารณาถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญไว้ให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้มั่นใจได้ว่า แผนและการปฏิบัติต่างๆ สอดคล้องความต้องการของทุกฝ่าย และเพื่อเลี่ยงการเกิดผลกระทบด้านลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การผสมผสานตัววัดผลการดำเนินการทั้งแบบนามาและแบบตามอย่างสมดุล เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งในการสื่อสารถึงลำดับความสำคัญของเรื่องต่างๆ ในระยะสั้นและระยะยาว ติดตามผลการดำเนินการจริงและเป็นพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงผลลัพธ์

การวัดผลการดำเนินการของสถาบัน ควรมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ที่สำคัญ ซึ่งนำไปใช้สร้างคุณค่าและรักษาสมดุลของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง ลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ สังคมและชุมชน

ดังนั้น ผลลัพธ์จึงต้องใช้ตัววัดที่ประกอบขึ้นจากหลายด้าน ซึ่งไม่เพียงแต่ดูผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลด้านงบประมาณเท่านั้น แต่ยังดูผลลัพธ์ของกระบวนการ ความพึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการนำองค์การ กลยุทธ์ และด้านสังคม

แผนภาพโดยรวม

ได้มีการออกแบบแผนภาพใหม่เพื่อย้ำถึงความสำคัญของความเป็นระบบของเกณฑ์นี้ โครงสร้างที่เชื่อมต่อกันสะท้อนให้เห็นถึงธรรมชาติของการเกี่ยวเนื่องกันของระบบทั้งหมด โครงร่างองค์กรได้ถูกเปลี่ยนเป็นฉากหลังเพื่อแสดงให้เห็นว่าเกี่ยวข้องกับทุกๆ ส่วนของระบบการดำเนินการทั้งหมด "การบูรณาการ" ถูกเน้นให้มีความสำคัญเพื่อแสดงให้เห็นว่า ไม่มีส่วนใดของระบบปฏิบัติการที่อยู่โดยอิสระ แผนภาพโดยรวม ได้เอาความสำคัญของค่านิยมและแนวคิดหลักโดยใช้เป็นฐานของระบบการนำและการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

มีการทบทวนค่านิยมและสลับลำดับใหม่เพื่อสะท้อนถึงความสัมพันธ์กับแนวทางการปฏิบัติในการนางองค์กรและผลการดำเนินการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สิ่งที่สำคัญอันดับแรกคือ เกณฑ์ EdPEX นี้ช่วยให้เกิดมุมมองเชิงระบบที่จำเป็นต้องมีการนำอย่างมีวิสัยทัศน์และนี่คือค่านิยมหลัก 2 ข้อแรก ค่านิยมหลักอีก 7 ข้อที่ตามมาเป็นแนวทางของระบบที่มีประสิทธิผล ค่านิยมหลัก 2 ข้อสุดท้ายคือจริยธรรมและความโปร่งใส และการส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ เป็นผลจากการดำเนินการภายใต้เกณฑ์นี้

คำอธิบายศัพท์

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

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

หัวข้อส่วนใหญ่ถูกทอนเหลือเพียงคาเดียวเพื่อแสดงถึงหัวข้อเรื่อง (ตัวอย่างเช่น หมวด 2 กลยุทธ์) เนื้อหาบางส่วนในหัวข้อได้แสดงในรูปแบบของรายการเพื่อให้อ่านเข้าใจง่าย จึงอาจดูเหมือนมีเนื้อหามากกว่าเดิม

ข้อกำหนดโดยรวมในแต่ละหัวข้อได้แสดงไว้ใน 2 ระดับด้วยกัน คือ ระดับที่ 1 เป็นเนื้อหาคำถามส่วนที่อยู่ถัดจากหัวข้อเรื่องโดยตรงและ ระดับที่ 2 ส่วนที่แสดงเป็นตัวหนาในประโยคแรกในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งผู้อ่านสามารถเลือกใช้เป็นจุดตั้งต้นสำหรับการประเมินตนเองได้ทั้ง 2 ระดับ

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการแข่งขันและผลกระทบเชิงกลยุทธ์ขององค์กรสาระสำคัญ 3 เรื่องที่เกิดขึ้นใหม่ในเกณฑ์ฉบับปี 2558 นี้ ได้แก่

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลง

2. ข้อมูลขนาดใหญ่
3. การเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ

การบริหารการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงขององค์กรเป็นเรื่องยากและมักมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรและบุคคลากร ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและการอุทิศ เกณฑ์ฉบับก่อนๆ ได้เน้นความสำคัญของการตัดสินใจเกี่ยวกับ การเปลี่ยนแปลงและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ข้อจำกัดที่เผชิญหน้าองค์กรก็คือ การออกแบบการเปลี่ยนแปลงมักง่ายกว่าความมุ่งมั่นและความอุทิศในการดำเนินการถ่ายทอดและสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง เกณฑ์ฉบับนี้ นี้จึงให้ความสำคัญกับความสามารถขององค์กรในการบรรลุกลวิธีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

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

การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนและการบูรณาการของข้อมูล (Data Integrity) นับวันจะเป็นปัญหาที่ทุกๆสถาบันต้องเผชิญ ความท้าทายทางด้าน Cybersecurity ยิ่งเพิ่มแรงกดดันและความจำเป็น ที่องค์กรจะต้องมีความเชี่ยวชาญยิ่งขึ้น เสี่ยงเรียกร้องจากผู้ใช้งานเพิ่มความต้องการด้านความเร็วและความพร้อมใช้ของข้อมูล เกณฑ์ฉบับนี้ ได้ครอบคลุมถึงการให้ความสำคัญด้านการวิเคราะห์ข้อมูล, บูรณาการของข้อมูล, และ Cybersecurity

การเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ

ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศบางองค์กรอาจมีโอกาสมากกว่าในการช่วยลดแหล่งกำเนิด ที่กระทบโดยตรง แต่ไม่มีองค์กรไหนเลยที่จะปลอดภัยจากผลกระทบดังกล่าว แม้แต่สถาบันการศึกษาไม่ว่าจะประเภทใดหรือขนาดใด การเกิดพายุรุนแรง ลูกเห็บตกอย่างหนัก มหาอุทกภัย แผ่นดินไหว ภาวะขาดแคลนไฟฟ้าในวงกว้าง เรื่องเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน ความสามารถในการทำงาน ผลิตภาพ และการเดินทาง เหตุการณ์เหล่านี้ เพิ่มความจำเป็นในการจัดให้มีความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการและองค์กร ที่ให้บริการแก่สาธารณะ สำหรับองค์กรทุกๆไป ผลกระทบจากการ

เปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศเป็นเรื่องของการจัดการความเสี่ยง การตัดสินใจเลือก และการสร้างการยอมรับในความซับซ้อนหรือมีทางเลือกสำรอง ในระบบการบริหารจัดการ โดยไม่เพิ่มภาระในระบบที่สูงเกินไปหรือเกินกว่าความสามารถที่องค์กรจะรับได้ การจัดการเหตุการณ์เหล่านี้ ได้ถูกระบุในเกณฑ์ฉบับปี 2558 นี้

โครงสร้างองค์กร

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

หัวข้อ P2 สภาวะการขององค์กร 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) นอกจากนี้เกณฑ์ในหมวดนี้ได้ถามถึงวิธีการที่สถาบันเตรียมพร้อมเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในหมายเหตุได้แนะนำให้พิจารณาประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ของข้อมูลและสารสนเทศขนาดใหญ่หรือที่มีความซับซ้อนในการวางแผนกลยุทธ์

หมวด 3 ลูกค้ำ

หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้ำ ได้รวมเอาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นไว้ในข้อความเดียวกัน ทั้งนี้เพราะกระบวนการในการรวบรวมสารสนเทศทั้งสองเรื่องมักคล้ายๆกัน

หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ ถามถึงการจัดการและเสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ำ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ ถ้ามถึงการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลของลูกค้าในการปรับปรุงผลการดำเนินการ 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 ได้มีการสร้างความเชื่อมโยงใหม่และลดประเด็นพิจารณาหลงเหลือเพียงสองหัวข้อ เพื่อให้เข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคลากร กับ การจัดการผลการดำเนินการ และเพื่อให้สถาบันสามารถประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน ได้รวมการจัดการนวัตกรรมเป็นหัวข้อหนึ่งในกระบวนการทำงาน (ย้ายจากเดิมในหัวข้อ 6.2)

หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ได้เปลี่ยนชื่อหัวข้อในประเด็นเพื่อพิจารณาข้อแรกเป็น “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 ไม่จำเป็นที่เกี่ยวข้องส่งเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงไม่มีการเชื่อมโยงทรัพยากรและใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในทางบวก

5. การประสานความร่วมมือ หมายถึง มีความเต็มใจของแต่ละคนในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกัน หรือร่วมกันคนอื่น เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรกำหนด

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

ประวัติย่อผู้เขียน

ประวัติย่อผู้เขียน

ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) (ภาษาอังกฤษ)	นางธัญญธร พัวพิทยธร Mrs.Thanyathorn Puapittayathorn
วันเดือนปีเกิด	20 พฤษภาคม 2524
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	งานประกันคุณภาพ กลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง สำนักงาน เลขานุการคณะกรรมการสุขภาพศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 113 หมู่ 7 ตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด มหาสารคาม 44015
ประวัติการศึกษา	บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) จากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551 ศศ.บ. (การท่องเที่ยวและการโรงแรม) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547
e-Mail	thanyathorn.p@msu.ac.th