



คู่มือปฏิบัติงานหลัก

เรื่อง

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

จัดทำโดย

นายยุทธศักดิ์ บัวแก้ว

งานวิชาการและบริการการศึกษา

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ตรวจสอบการจัดทำ แก้ไขครั้งที่ ๑

.....
คณบดีคณะครุศาสตร์

วันที่ ๑๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

คู่มือปฏิบัติงานหลัก

เรื่อง

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

จัดทำโดย

นายยุทธศักดิ์ บัวแก้ว

งานวิชาการและบริการการศึกษา

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ตรวจสอบการจัดทำ แก้ไขครั้งที่ ๑

.....
คณบดีคณะครุศาสตร์

วันที่ ๑๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้จัดทำขึ้นตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง และการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งเป็นเอกสารแสดงเส้นทางการทำงานหลักตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอน การดำเนินการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทาง แก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน โดยคู่มือปฏิบัติงานหลักมีความสำคัญอย่างยิ่งใน การปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้หน่วยงานมีคู่มือไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถ ศึกษางานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้งานของหน่วยงานมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากคู่มือ ปฏิบัติงานหลักเล่มนี้

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพ การศึกษา ระดับคณะ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึง ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถ ปฏิบัติงานทดแทนกันได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและมองเห็นภาพใน การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ ได้อย่างชัดเจน

อนึ่งคู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้ ได้มีการตรวจสอบจากหัวหน้าหน่วยงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และได้ปรับปรุง แก้ไข ตรวจสอบ ในการจัดทำมาแล้ว ๑ ครั้ง

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริหารงานบุคคล รองศาสตราจารย์สุรชัย ขวัญเมือง ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ เทคนิค รวมถึงขั้นตอนด้านแนวทาง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก (Work Manual) และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี คณบดีและรองคณบดีคณะครุศาสตร์ หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา หัวหน้า สำนักงานคณบดี รวมทั้งเพื่อนร่วมงานทุกคน ที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน หลักเล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นายยุทธศักดิ์ บัวแก้ว

นักวิชาการศึกษา

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
ส่วนที่ ๑ บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๑
ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๑
ตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๕
ปรัชญา	๕
ปรัชญาการศึกษา	๕
พุทธสุภาสิต	๖
วิสัยทัศน์	๖
อัตลักษณ์	๖
เอกลักษณ์	๖
ค่านิยม	๖
พันธกิจ	๖
วัฒนธรรมองค์กร	๗
นโยบาย	๗
ที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๗
อำนาจและหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๘
ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๙
โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๑๒

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ ๒ บริบทคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๑๓
ประวัติคณะครุศาสตร์	๑๓
วิสัยทัศน์	๑๕
พันธกิจ	๑๕
ค่านิยม	๑๖
วัฒนธรรมองค์กร	๑๖
สมรรถนะหลัก	๑๖
เป้าหมาย	๑๖
ยุทธศาสตร์คณะครุศาสตร์	๑๗
โครงสร้างการบริหารคณะครุศาสตร์	๒๑
โครงสร้างการปฏิบัติงาน	๒๒
ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๓
ขั้นตอนที่ ๑ การรับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา	๒๖
ขั้นตอนที่ ๒ การวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	๓๐
ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	๔๔
ขั้นตอนที่ ๔ การมอบหมายตัวชี้วัดในแต่ละหมวด	๔๕
ขั้นตอนที่ ๕ การติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวด	๔๘
ขั้นตอนที่ ๖ การจัดทำ (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา	๕๐
ขั้นตอนที่ ๗ การพิจารณา (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา	๖๐
ขั้นตอนที่ ๘ การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับสมบูรณ์	๑๐๓
เอกสารอ้างอิง	๑๐๔
ภาคผนวก	๑๐๕
ประวัติผู้เขียน	๑๒๓

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑ การจัดทำ (ร่าง) ปฏิทินกำหนดการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์	๔๑
๒ การเขียนรายงานหมวดกระบวนการ ๑-๖	๕๔
๓ การเขียนรายงานหมวด ๗	๕๗
๔ รูปแบบรายงาน	๕๙

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
๑ โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๑๒
๒ โครงสร้างการบริหารคณะครุศาสตร์	๒๑
๓ โครงสร้างการปฏิบัติงาน งานประกันคุณภาพการศึกษา	๒๒
๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	๒๕
๕ รูปแบบของหัวข้อ	๔๗
๖ การติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวด	๔๙
๗ หน้าปกเล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา	๕๒
๘ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐	๕๘

ส่วนที่ ๑

บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ก่อตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูกรรมมณฑลอุดร

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ก่อตั้งเมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๔๖๖ โดยใช้ชื่อว่า “โรงเรียนฝึกหัดครูกรรมมณฑลอุดร” มีสถานที่ตั้งเดิมอยู่ที่บริเวณสโมสรเสือป่ามณฑลอุดรเป็นที่ตั้งชั่วคราว มีราชบุรุษเพิ่ม การสมศีล ทำหน้าที่แทนครูใหญ่ เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรครูมณฑล โดยรับนักเรียนชายที่จบประถมศึกษาปีที่ ๔ เข้าศึกษาต่ออีก ๒ ปี นักเรียนเหล่านี้เป็นนักเรียนทุนจากจังหวัดต่างๆ ในมณฑลอุดร ต่อมาจึงมีการก่อสร้างอาคารเรียนถาวรบริเวณห้วยโซ่ (พื้นที่ในปัจจุบัน) บนพื้นที่ประมาณ ๓๕๐ ไร่ ต่อมาได้แบ่งพื้นที่บางส่วนให้หน่วยงานอื่น ปัจจุบันมีพื้นที่ ๒๓๗ ไร่ ๓ งาน ๓๗ ตารางวา

ยุบ ย้าย รวมตั้งเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานี

โรงเรียนฝึกหัดครูกรรมมณฑลอุดร ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูมณฑลอุดร” ทำการเปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรครูมณฑลเช่นเดิม

ปี พ.ศ. ๒๔๗๓ ทางกรมได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูสตรีประกาศนียบัตรมณฑลอุดรขึ้นรับนักเรียนสตรีที่สอบไล่ได้ชั้นประถมศึกษา เข้าเรียนต่อในหลักสูตรประกาศนียบัตรครูมณฑล

ปี พ.ศ. ๒๔๗๗ ได้เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรจังหวัด (ว.) โดยรับนักเรียนที่จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ หรือ ประโยคครูประชาบาล (ป.บ.) เข้าศึกษาต่ออีก ๒ ปี และเปิดรับนักเรียนชายเข้าเรียน หลักสูตรประกาศนียบัตรจังหวัด

ปี พ.ศ. ๒๔๗๕ ภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองแผ่นดิน ได้มีการยุบมณฑลอุดรให้เป็นจังหวัดอุดรธานี จึงมีผลทำให้โรงเรียนฝึกหัดครูมณฑลอุดร เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูจังหวัดอุดรธานี”

ปี พ.ศ. ๒๔๘๒ มีประกาศกระทรวงธรรมการยุบโรงเรียนฝึกหัดครูจังหวัดอุดรธานี โอนไปสังกัดโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตร จังหวัดอุดรธานี กรมสามัญศึกษา กระทรวงธรรมการ เปิดสอนหลักสูตรมัธยมศึกษาพิเศษ ๑ โดยรับนักเรียนที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ เข้าศึกษาต่อเพื่อส่งไปเป็นครูในท้องถิ่นทุรกันดาร เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนครู

ปี พ.ศ. ๒๔๘๑ กรมสามัญศึกษาได้ส่งสำเนาประกาศกระทรวงศึกษาธิการ แจ้งเรื่องการเปลี่ยนชื่อ โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดอุดรธานี เป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานี”

ปี พ.ศ. ๒๕๐๑ กรมการฝึกหัดครูได้จัดสรรงบประมาณจำนวนหนึ่ง ย้ายโรงเรียนสตรีฝึกหัดครูอุดรธานี มารวมกับโรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานีและให้ใช้ชื่อเรียกรวมกันว่า “โรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานี” และแต่งตั้งให้ นายศิริ สุขกิจ ศึกษาพิเศษเอกมาดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่

วิทยาลัยครูอุดรธานี

วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๐๓ กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศยกฐานะโรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานีเป็น “วิทยาลัยครูอุดรธานี” พร้อมกับเปิดสอนในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.สูง) และหลักสูตรปริญญาตรีของสภาการฝึกหัดครู โดยกำหนดในพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. ๒๕๑๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๐๓ เป็นต้นมา ให้วิทยาลัยครูอุดรธานีเป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เปิดสอนนักศึกษาถึงระดับปริญญาตรีในสาขาครุศาสตร์ หลักสูตรของสภาการฝึกหัดครู

ปี พ.ศ. ๒๕๑๙ จัดตั้ง “คณะวิชาครุศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์ และคณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์”

ปี พ.ศ. ๒๕๒๐ วิทยาลัยครูอุดรธานีได้ร่วมกับวิทยาลัยครูอีก ๗ แห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินงานต่างๆ ร่วมกันในนามกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๒๘ มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. ๒๕๑๘ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๒๗ กำหนดให้วิทยาลัยครูรวมกันเป็นกลุ่มและสภาฝึกหัดครูได้ออกข้อบังคับว่าด้วยกลุ่มวิทยาลัยครู พ.ศ. ๒๕๒๘ เป็นผลให้วิทยาลัยครู ๔ แห่งในภาคอีสานตอนบนรวมกันเป็น “สหวิทยาลัยอีสานเหนือ” มีสำนักงานตั้งอยู่ที่วิทยาลัยครูอุดรธานีและผลจากการแก้ไขพระราชบัญญัตินี้เอง “วิทยาลัยได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีในสาขาอื่น นอกเหนือจากสาขาวิชาการศึกษา และได้จัดตั้ง “คณะวิทยาการจัดการ” ขึ้นอีกคณะหนึ่งเพิ่ม

สถาบันราชภัฏอุดรธานี

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ “สถาบันราชภัฏ” ให้กับวิทยาลัยครูทั่วประเทศ ครั้งต่อมาเมื่อวันที่ ๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๘ ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณต่อชาวราชภัฏเป็นล้นพ้นด้วยทรงพระเมตตาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระราชลัญจกรประจำพระองค์ให้เป็น “สัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ” นับเป็นมหาสิริมงคลอันควรที่ชาวราชภัฏทั้งมวลจักได้ภาคภูมิใจและพร้อมใจกันปฏิบัติหน้าที่สนองพระมหากรุณาธิคุณให้เต็มความสามารถในอันที่จะพัฒนาสถาบันราชภัฏให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง สถาบันราชภัฏอุดรธานี ได้เปิดสอนในสาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และสาขาวิชาศิลปศาสตร์ตามหลักสูตรวิทยาลัยครู ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๓๖ และปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๔๓ ในระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา และมีภารกิจตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๓๘

มาตรา ๗ คือ “ให้สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาวិชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัยให้บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู”

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๗ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหาราช บรมนาถบพิตร ทรงลงพระปรมาภิไธย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๗ ส่งผลให้สถาบันราชภัฏอุดรธานี ได้รับการยกฐานะและปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี” ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีภารกิจตาม มาตรา ๗ คือ “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษ ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

ขยายการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ซึ่งรับผิดชอบการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และพันธกิจในการพัฒนาบุคลากร ในสาขาอาชีพต่างๆ มหาวิทยาลัยได้คำนึงถึงการกระจายโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนทาง มหาวิทยาลัยจึงได้ขยายการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง กล่าวคือ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้มีการจัดตั้ง “พื้นที่การศึกษาบึงกาฬ” ในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยวัตถุประสงค์การจัดตั้งนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจหน้าที่ดังกล่าวบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ต่อมาปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มี “โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนวัตกรรมการแห่งบึงกาฬ” ขึ้น เพื่อรองรับการจัดการศึกษาและพัฒนาถ่ายทอดองค์ความรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่ และสร้างความร่วมมือและพัฒนาเครือข่ายในการทำงานเชิงพื้นที่

วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ มหาวิทยาลัยจัดตั้ง “คณะเทคโนโลยี” ขึ้นตามประกาศกฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๑๑ วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๗ เพื่อผลิตบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

ตลอดจนการสร้างสรรค์นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ ถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่อุตสาหกรรมและเป็นที่พึ่งของท้องถิ่นได้ตามปรัชญาของมหาวิทยาลัย ต่อมา พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะเทคโนโลยีได้เปลี่ยนชื่อเป็น “คณะเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์” เพื่อรองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมในอนาคต ครอบคลุมและสอดคล้องกับการผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ

พ.ศ. ๒๕๔๙ สภามหาวิทยาลัยฯ ได้อนุมัติโครงการขยายมหาวิทยาลัยฯ บนพื้นที่ใหม่ ณ ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการความรู้ การฝึกอบรม การศึกษาวิจัย รวมถึงการขยายโอกาสทางการศึกษาในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนและประเทศเพื่อนบ้าน โดยใช้ชื่อว่า “โครงการจัดตั้งพื้นที่การศึกษาสามพร้าว มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี” ตั้งอยู่บนพื้นที่สาธารณประโยชน์บริเวณโคกขุมปูน หมู่ที่ ๑ บ้านสามพร้าว ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บนพื้นที่ ๒,๐๙๐ ไร่ ซึ่งมีการพัฒนาสถานที่ให้กลายเป็นศูนย์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการวิจัย และพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานวิจัยสร้างองค์ความรู้และวิทยาการสมัยใหม่ที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้แก่องค์กรชุมชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับตลาดโลกในอนาคต

วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๑ สภามหาวิทยาลัยฯ มีมติเห็นชอบจัดตั้ง “คณะพยาบาลศาสตร์” ซึ่งมีความมุ่งมั่นที่จะผลิตพยาบาลเพื่อให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนโดยเฉพาะในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่หลักอื่นๆ ของสถาบันอุดมศึกษา อันได้แก่ การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และรักษาสິงแวดล้อม

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๖ สภามหาวิทยาลัยฯ มีมติเห็นชอบ “โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ” เพื่อส่งเสริมและจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากลและตอบสนองต่อความต้องการ โดยเน้นการจัดการศึกษารวมทั้งสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนให้มีความเป็นนานาชาติ เป็นศูนย์กลางประสานความร่วมมือในการดำเนินงานการจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติและงานด้านการต่างประเทศ และการดูแลอาจารย์ชาวต่างชาติและนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี



ตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัย เป็นรูปวงรี ๒ วงซ้อนกัน ระหว่างวงรีส่วนบนเขียนเป็นภาษาไทยว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี” ส่วนล่างเขียนเป็นภาษาอังกฤษว่า “UDON THANI RAJABHAT UNIVERSITY” ภายใต้วงรีด้านในมีตราพระราชลัญจกรประจำพระองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ ซึ่งเป็นรูปพระที่นั่งอัฐทิศ ประกอบด้วย วงจักร กลางวงจักร มีอักษรอยู่หรือเลข ๙ รอบวงจักรมีรัศมีเปล่งออกโดยรอบ เหนือจักรเป็นรูปเศวตฉัตรเจ็ดชั้น ตั้งอยู่บนพระที่นั่งอัฐทิศ แปลความหมายว่า ทรงมีพระเดชานุภาพในแผ่นดิน

สีน้ำเงิน แทนค่า สถาบันพระมหากษัตริย์ผู้ให้กำเนิดและพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ”

สีเขียว แทนค่า แหล่งที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งอยู่ในแหล่งธรรมชาติและ มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม

สีทอง แทนค่า ความเจริญรุ่งเรืองทางปัญญา

สีส้ม แทนค่า ความเจริญรุ่งเรืองของศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ก้าวไกลในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สีขาว แทนค่า ความคิดอันบริสุทธิ์ของนักปราชญ์แห่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ปรัชญา

สถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ปรัชญาการศึกษา

การจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะมีอาชีพ ผ่านประสบการณ์ภาคปฏิบัติ และมีส่วนร่วมเป็นส่วนรวม

พุทธสุภาชิต

สุวิชาโน ภว โหติ (ผู้มีความรู้ดี เป็นผู้เจริญ)

วิสัยทัศน์

สถาบันอุดมศึกษาแห่งการเรียนรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่น ผลิตผู้นำทางวิชาการ แหล่งสร้างนวัตกรรมและปัญญา

อัตลักษณ์

ผู้นำทางปัญญา ที่พึ่งพาของท้องถิ่น

เอกลักษณ์

แหล่งสร้างปัญญา ที่พึ่งพาวิชาการ สู่การพัฒนาท้องถิ่น

ค่านิยม

UDRU = ร่วมใจทำความรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม

U = Unity การร่วมใจ

D = Doing and Development ทำงานและพัฒนาด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และยึดหลักธรรมาภิบาล

R = Responsibility and Accountability มีความรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม

U = Universal ยึดหลักความเป็นสากล

พันธกิจ

๑) จัดการศึกษาตลอดชีวิต ผลิตผู้นำทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของท้องถิ่น ประเทศและสากล

๒) สร้างสรรค์งานวิจัย นวัตกรรม และการบริการวิชาการที่เหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่นและประเทศ

๓) สืบสาน สร้างสรรค์ ยกย่องค่านิยม และมูลค่าบนฐานทรัพยากร สิ่งแวดล้อม องค์กรความรู้ ด้านศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น และส่งเสริมโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ

๔) ผลิต พัฒนา ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีจิตวิญญาณความเป็นครู เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครูให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง

๕) การบริหารจัดการเพื่อเป็นผู้นำทางปัญญา ที่พึงพาของท้องถิ่น

วัฒนธรรมองค์กร

- ๑) ร่วมกันคิดวางแผน และร่วมลงมือทำ
- ๒) ทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม
- ๓) มุ่งเน้นการเข้าถึงและเป็นที่พึ่งของชุมชน
- ๔) ยึดหลักธรรมาภิบาล ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ และโปร่งใส
- ๕) เคารพ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- ๖) มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นทางวิชาการ

นโยบาย (UDRU NEXT)

- ๑) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (และพัฒนากำลังคนแห่งอนาคตโดยสร้างความร่วมมือในรูปแบบจตุรภาคี
- ๒) บูรณาการองค์ความรู้ เพื่อสร้างความเสมอภาคทางสังคม และขจัดความยากจนทุกรูปแบบ โดยสร้างความร่วมมือในรูปแบบจตุรภาคี
- ๓) ยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อท้องถิ่น โดยสร้างความร่วมมือในรูปแบบจตุรภาคี
- ๔) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการท้องถิ่น โดยสร้างความร่วมมือในรูปแบบจตุรภาคี

ที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (ในเมือง)

เลขที่ ๖๔ ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๑ ๑๐๔๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (พื้นที่การศึกษาสามพร้าว)

บ้านสามพร้าว ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

อำนาจและหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีบทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้าน การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยีที่ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริม วิทยฐานะครู ตามมาตรา ๗ และ ๘ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ ซึ่ง นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องดำเนินการแล้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานียังมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ใน กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ตลอดจนกฎ ก.พ.อ. และประกาศ ก.พ.อ. ที่มีผลบังคับใช้แล้ว

มาตรา ๗ ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ที่เสริมสร้างพลัง ปัญญาของแผ่นดิน พื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยาเพื่อ ความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการบำรุงรักษาการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยีที่ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริม วิทยฐานะครู

มาตรา ๘ ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม มาตรา ๗ ให้กำหนดภาระหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยดังต่อไปนี้

๑) แสวงหาความจริงเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาสากล

๒) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การผลิตบัณฑิตดังกล่าวจะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ

๓) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจคุณค่าความสำนึกและความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่น และของชาติ

๔) เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนาและนักการเมืองท้องถิ่น ให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและ ท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

๕) เสริมสร้างความรู้ความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง

๖) ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

๗) ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

๘) ศึกษาวิจัย ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ ในการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, ๒๕๖๘: ออนไลน์)

ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาและยกระดับชุมชนท้องถิ่น

เป้าหมาย (Objective)

๑.๑ ยกระดับคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น ด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม

กลยุทธ์ (Strategic Initiatives)

๑.๑ ถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมพัฒนาท้องถิ่นโดยเน้นการกระจายรายได้ลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับรายได้เศรษฐกิจครัวเรือนให้สูงขึ้น

๑.๒ พัฒนาเศรษฐกิจ BCG ในพื้นที่ด้านการเกษตร อาหาร สุขภาพและสมุนไพร ท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ ให้มี Value creation ในการสร้างรายได้สู่ชุมชน

๑.๓ พัฒนาบุคลากรในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นให้เป็นนวัตกรรมเพื่อสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ในการพัฒนาชุมชนพื้นที่

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นสมรรถนะและการเรียนรู้ทุกช่วงวัย

เป้าหมาย (Objective)

๒.๑ พัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาและบัณฑิตให้มีทักษะเชิงสมรรถนะ ทักษะด้านสังคม ทักษะในศตวรรษที่ ๒๑ ตามความต้องการในการพัฒนาประเทศ

๒.๒ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกช่วงวัย Lifelong Learning

๒.๓ พัฒนานักศึกษาด้วยกระบวนการวิศวกรสังคม เพื่อให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

๒.๔ ยกระดับคุณภาพการศึกษามุ่งสู่ความเป็นสากล

กลยุทธ์ (Strategic Initiatives)

๒.๑ พัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาและบัณฑิตให้มีสมรรถนะสูง

๒.๒ พัฒนาหลักสูตร/แพลตฟอร์มการเรียนรู้ตลอดชีวิต ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาหลักสูตร CWIE/Sandbox/Co-creation รองรับ Career of the Future และ Local Economic Growth

๒.๓ สนับสนุนการพัฒนานักศึกษาด้วยกระบวนการวิศวกรสังคม ผ่านรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

๒.๔ การพัฒนาหลักสูตรและความร่วมมือด้านวิชาการกับนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การวิจัย นวัตกรรมและบริการวิชาการ

เป้าหมาย (Objective)

๓.๑ พัฒนางานวิจัย นวัตกรรมผลงานรับใช้สังคมงานสร้างสรรค์ที่ตอบสนองความต้องการเชิงพื้นที่

๓.๒ พัฒนาระบบนิเวศวิจัยที่เอื้อต่อการพัฒนานักวิจัย งานวิจัย นวัตกรรมผลงานรับใช้สังคมและงานสร้างสรรค์

๓.๓ พัฒนาระบบการบริหารและจัดการทรัพยากรสิ้นทางปัญญาเพื่อขับเคลื่อนการนำผลงานวิจัย นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์

กลยุทธ์ (Strategic Initiatives)

๓.๑ ส่งเสริมการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย เทคโนโลยีนวัตกรรม งานบริการวิชาการมุ่งสู่การพัฒนาท้องถิ่น

๓.๒ พัฒนาบุคลากรสู่การเป็นนักวิจัยตามกลุ่มศักยภาพ

๓.๓ การพัฒนาระบบบริหารจัดการวิจัย นวัตกรรม การบริการวิชาการ

๓.๔ สนับสนุนทุนวิจัย และส่งเสริมเผยแพร่ผลงานวิจัยและนวัตกรรมในระดับสากล

๓.๕ พัฒนาระบบการบริหารและจัดการทรัพยากรสิ้นทางปัญญาเพื่อขับเคลื่อนการนำผลงานวิจัย นวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในท้องถิ่นและประเทศไทย

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การผลิตพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาสมรรถนะสูง

เป้าหมาย (Objective)

๔.๑ พัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ยกกระดับทักษะและสมรรถนะใหม่ของนักศึกษาและบัณฑิตครู (Teacher Capacity Building)

๔.๒ พัฒนาระบบพัฒนาครูและการส่งเสริมวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษาคุณภาพสูง

กลยุทธ์ (Strategic Initiatives)

๔.๑ ผลิตและพัฒนาครูให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพครู

๔.๒ พัฒนาสมรรถนะครูประจำการ บุคลากรทางการศึกษา มุ่งสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑

๔.๓ ส่งเสริมผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์และนวัตกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและพัฒนาครู และได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติและนานาชาติ

๔.๔ พัฒนาโรงเรียนสาธิตให้เป็นต้นแบบให้กับโรงเรียนในท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการมุ่งสู่องค์กรคุณภาพและยั่งยืน

เป้าหมาย (Objective)

๕.๑ มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพด้วยหลักธรรมาภิบาล

๕.๒ พัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนให้มีความชำนาญงาน มีทักษะในการปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

กลยุทธ์ (Strategic Initiatives)

๕.๑ พัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) รับผิดชอบต่อสังคม และพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและระดับนานาชาติ

๕.๒ พัฒนาระบบกลไกการบริหารจัดการและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

๕.๓ การบริหารจัดการทรัพย์สินและรายได้มหาวิทยาลัย

๕.๔ พัฒนาระบบกลไกการทำงานของบุคลากรมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ บูรณาการศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาในท้องถิ่นด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์

เป้าหมาย (Objective)

๖.๑ แหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น

๖.๒ สร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์ด้วยองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

กลยุทธ์ (Strategic Initiatives)

๖.๑ รวบรวมองค์ความรู้ ภูมิปัญญาศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่น ให้เป็นศูนย์กลางด้านศิลปวัฒนธรรมด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัยตอบสนองการสืบค้นและสามารถเข้าถึง

๖.๒ บูรณาการองค์ความรู้ ภูมิปัญญาศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่นมาสร้างมูลค่าเชิงสร้างสรรค์ตามแนวทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) เพื่อให้เกิดการสืบสานประยุกต์ต่อยอด (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, ๒๕๖๖: ๑๐-๑๒)

โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี



ภาพที่ ๑ โครงสร้างการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๘: ออนไลน์)

ส่วนที่ ๒

บริบทคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ประวัติคณะครุศาสตร์

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีประวัติความเป็นมาพร้อมกับการก่อตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ตามลำดับ ดังนี้

๑ พุทธศักราช พ.ศ. ๒๔๖๖ ก่อตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูกรรมมณฑลอุดร เปิดสอนหลักสูตร ประกาศนียบัตร รัับนักเรียนที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ เข้าศึกษาต่อ ๒ ปี

พ.ศ. ๒๔๗๓ เปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนฝึกหัดครูมณฑลอุดร

พ.ศ. ๒๔๗๕ เปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนฝึกหัดครูจังหวัดอุดรธานี

พ.ศ. ๒๔๘๒ โอนไปสังกัด โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดอุดรธานี

พ.ศ. ๒๔๙๑ เปลี่ยนชื่อโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดอุดรธานี เป็นโรงเรียนฝึกหัดครูอุดรธานี

พ.ศ. ๒๕๐๓ ยกฐานะให้เป็นวิทยาลัยครูอุดรธานี

พ.ศ. ๒๕๑๗ เปิดสอนระดับปริญญาครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาวิชาการศึกษาเป็นครั้งแรก ได้จัดตั้งคณะวิชาต่างๆ ขึ้น โดยปรับหมวดวิชาการศึกษา เป็นคณะวิชาครุศาสตร์ ประกอบด้วย ๖ ภาควิชา คือ ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา ภาควิชาหลักสูตรและการสอน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว ภาควิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา และภาควิชาพลศึกษาและนันทนาการ

พ.ศ. ๒๕๓๐ จัดตั้งภาควิชาการอนุบาลศึกษาเพิ่มขึ้น

พ.ศ. ๒๕๓๗ จัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยเพื่ออบรมเลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียน

พ.ศ. ๒๕๓๘ ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เปลี่ยนชื่อจากวิทยาลัยครูอุดรธานี เป็นสถาบันราชภัฏอุดรธานี คณะวิชาครุศาสตร์ เป็น คณะครุศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๔๒ เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู (เคมี) และหลักสูตรปริญญาโท ๒ สาขา คือ สาขาบริหารการศึกษา และสาขาหลักสูตรและการสอน (คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และภาษาอังกฤษ)

พ.ศ. ๒๕๔๓ เปิดสอนหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน (ภาษาไทย สังคมศึกษา และพลศึกษา)

พ.ศ. ๒๕๔๔ คณะครุศาสตร์ และสถาบันราชภัฏ เข้ารับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นครั้งแรก

พ.ศ. ๒๕๔๖ ดำเนินการโครงการพัฒนาครูและผู้บริหารประจำการให้ได้รับวุฒิปริญญาตรีทางการศึกษาและประกาศนียบัตรบัณฑิตการบริหารการศึกษา

พ.ศ. ๒๕๔๗ สถาบันราชภัฏอุดรธานี ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ

พ.ศ. ๒๕๔๗ เมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๔๗ และเปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๕ ปี โดยเริ่มต้นโครงการผลิตครูการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับปริญญาตรี พร้อมทั้งการคัดเลือกนักศึกษาเข้ารับทุนการศึกษาตามโครงการร่วมกับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศ

พ.ศ. ๒๕๔๘ จัดทำหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๕ ปี หลักสูตรใหม่ พุทธศักราช ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จำนวน ๗ สาขา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ สังคมศึกษา คอมพิวเตอร์ศึกษา และพลศึกษา

พ.ศ. ๒๕๔๙ จัดทำหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๕ ปี หลักสูตรใหม่ พุทธศักราช ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จำนวน ๕ สาขา คือ ทัศนศิลป์ ดนตรีศึกษา นาฏศิลป์และการแสดง และการศึกษาปฐมวัย

พ.ศ. ๒๕๕๐ เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (วิชาชีพครู)

พ.ศ. ๒๕๕๔ ปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๕ ปี จำนวน ๑๑ สาขา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ สังคมศึกษา คอมพิวเตอร์ศึกษา พลศึกษาและสุขศึกษา ทัศนศิลป์ ดนตรีศึกษา นาฏศิลป์ไทย การศึกษาปฐมวัย และวิทยาศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๕๖ เปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาการสอนคณิตศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๖๐ ปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๕ ปี จำนวน ๑๑ สาขา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ สังคมศึกษา คอมพิวเตอร์ศึกษา พลศึกษาและสุขศึกษา ทัศนศิลป์ ดนตรีศึกษา นาฏศิลป์ไทย การศึกษาปฐมวัย และวิทยาศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๖๒ ปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๔ ปี จำนวน ๘ สาขา คือ ภาษาไทย วิทยาศาสตร์ทั่วไปและฟิสิกส์ วิทยาศาสตร์ทั่วไปและเคมี วิทยาศาสตร์ทั่วไปและชีววิทยา คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์ศึกษา สังคมศึกษา และพัฒนาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๔ ปี (หลักสูตรใหม่) จำนวน ๑ สาขา คือ การศึกษาพิเศษ พัฒนาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตและหลักสูตรครุศาสตรอุตสาหกรรมบัณฑิต หลักสูตร ๕ ปี (หลักสูตรใหม่) จำนวน ๓ หลักสูตร คือ พุทธศาสนศึกษา การสอนภาษาจีน และวิศวกรรมเครื่องกล

พ.ศ. ๒๕๖๓ ปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๔ ปี จำนวน ๔ สาขา คือ นาฏศิลป์ศึกษา พระพุทธศาสนา เครื่องกล และการศึกษาปฐมวัย และพัฒนาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๕ ปี จำนวน ๑ สาขา คือ ภาษาเวียดนามและภาษาอังกฤษ

พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๕ เปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขากรรมบัณฑิต หลักสูตร ๔ ปี ได้แก่ ภาษาอังกฤษ นาฏศิลป์ศึกษา พระพุทธศาสนา การศึกษาพิเศษ เครื่องกล สังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ทั่วไปและชีววิทยา วิทยาศาสตร์ทั่วไปและเคมี วิทยาศาสตร์ทั่วไปและฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์ศึกษา การศึกษาปฐมวัย ภาษาไทย และการประถมศึกษา หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต หลักสูตร ๕ ปี ได้แก่ ทัศนศิลป์ ดนตรีศึกษา การสอนภาษาจีน ภาษาเวียดนามและภาษาอังกฤษ และพลศึกษาและสุขศึกษา

พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๖๘ ปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ๔ ปี จำนวน ๑๒ สาขาวิชาตามแนวทาง Outcome-Based Education (OBE) คือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาสังคมศึกษา สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไปและชีววิทยา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไปและเคมี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไปและฟิสิกส์ สาขาวิชาคณิตศาสตร์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการสอนภาษาจีน สาขาวิชานาฏศิลป์ศึกษา และสาขาวิชาพระพุทธศาสนา และจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู

วิสัยทัศน์

ผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมจริยธรรม

พันธกิจ

๑) ผลิตบัณฑิตทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้มีคุณภาพ มีความรู้คู่คุณธรรม มีความสามารถในการสอน

๒) ส่งเสริมการวิจัยเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา การบริหารจัดการ การเรียนการสอน การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การพัฒนานักศึกษา และการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓) ให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่นหลากหลายรูปแบบ

๔) การถ่ายทอดเทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอน

๕) ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในรูปแบบต่างๆ

๖) การพัฒนาและส่งเสริมวิทยฐานะครูและบุคลากรทางการศึกษา

คำนิยาม

CRITT

C = Culture การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

R = Research การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

I = Innovation การนำนวัตกรรมมาใช้ในการเรียนการสอน

T = Teach การจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

T = Technology การถ่ายทอดเทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอน

วัฒนธรรมองค์กร

ผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรม มีความรู้ ความสามารถและนำวิจัยและเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างเหมาะสม

สมรรถนะหลัก

ทำงานเป็นทีม มีจิตอาสาพัฒนาท้องถิ่น มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ

เป้าหมาย

๑) ครู บุคลากรทางการศึกษาและผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ

๒) บัณฑิตและบุคลากรทางการศึกษามีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต

๓) มีงานวิจัยพัฒนานวัตกรรมบริการวิชาการโดยความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่าย

ทางการศึกษา

๔) ครูและบุคลากรทางการศึกษามีสมรรถนะสูง

๕) มีระบบบริหารจัดการและบุคลากรตามหลักธรรมาภิบาล

๖) มีหลักสูตรท้องถิ่นและโครงการจัดการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมชุมชนให้เกิดคุณค่าผ่าน

สถานศึกษา

ยุทธศาสตร์คณะครุศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาท้องถิ่น

เป้าหมาย ครู บุคลากรทางการศึกษาและผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ

กลยุทธ์ พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

๑) พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาในพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย ผ่านกระบวนการพัฒนานักศึกษาครูโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

๒) ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการเรียนรู้เชิงรุกตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ

๓) จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรและนวัตกรรมทางการศึกษา

๔) พัฒนาชุมชนต้นแบบด้านการส่งเสริมสุขภาพชุมชน

๕) โรงเรียนต้นแบบเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นสมรรถนะและการเรียนรู้ทุกช่วงวัย

เป้าหมาย บัณฑิตและบุคลากรทางการศึกษามีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต

กลยุทธ์ ผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการศึกษาให้มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต

๑) พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาในพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย ผ่านกระบวนการพัฒนานักศึกษาครูโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

๒) อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศสำหรับอาจารย์และนักศึกษา

๓) บูรณาการศาสตร์เพื่อพัฒนาทักษะผู้เรียนทุกช่วงวัย และเด็กที่มีความต้องการพิเศษ

๔) พัฒนาอาจารย์ นักวิจัยเพื่อยกระดับคุณภาพท้องถิ่นและสังคม

๕) พัฒนาทักษะการคิดสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ ๒๑ โดยใช้แนวคิดจิตปัญญาศึกษา

๖) เสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้ตลอดชีวิต

๗) ส่งเสริมจิตอาสาพัฒนาท้องถิ่นของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

๘) ส่งเสริมทักษะการบริหารจัดการชั้นเรียนที่ตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักเรียน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการและการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา

เป้าหมาย มีงานวิจัยพัฒนานวัตกรรมบริการวิชาการโดยความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายทางการศึกษา

กลยุทธ์ ผลิตงานวิจัยพัฒนานวัตกรรมบริการวิชาการโดยความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายทางการศึกษา

๑) พัฒนานวัตกรรมเชิงพื้นที่ของคณะครุศาสตร์

๒) วิจัย และพัฒนาการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ ๒๑

๓) จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมการศึกษา

๔) จัดตั้งศูนย์สร้างสรรค์เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การผลิตพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาสมรรถนะสูง

เป้าหมาย ครูและบุคลากรทางการศึกษามีสมรรถนะสูง

กลยุทธ์ที่ ๑ การผลิตพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาสมรรถนะสูง

๑) พัฒนาบุคลากรคณะครุศาสตร์และโรงเรียนสาธิตฯ ในการจัดทำหลักสูตรสมรรถนะ

๒) พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (ผู้สูงอายุ เด็กพิเศษ)

๓) พัฒนาระบบและกลไกการประเมินสมรรถนะผู้เรียน

๔) จัดระบบการรับนักศึกษาเพื่อรองรับหลักสูตรฐานสมรรถนะ

๕) จัดการเรียนการสอนโดยใช้โรงเรียน ชุมชนเป็นฐานและกระบวนการวิจัย

๖) พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการจัดทำ block chain online platform เพื่อสะสมหน่วยกิต (credit bank)

๗) จัดทำ block chain online platform เพื่อสะสมหน่วยกิต

๘) พัฒนาหลักสูตรที่บัณฑิตได้รับ ๒ ปริญญา

๙) พัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีสมรรถนะในการลงพื้นที่การทำงานในชุมชน

๑๐) พัฒนานักศึกษาลงทำงานพื้นที่โดยบูรณาการกับการเรียนในรายวิชา

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาครูประจำการ (ศิษย์เก่า ครู)

๑) พัฒนาหลักสูตรอบรมด้านหลักสูตร การเรียนการสอน การวิจัยทางการศึกษา การวัดและประเมินผลและความรู้ด้านวิชาเอก

๒) อบรมการทำหลักสูตร การเรียนการสอน การวิจัยทางการศึกษา การวัดและประเมินผลและความรู้ด้านวิชาเอก

๓) จัดตั้งศูนย์ศึกษาและการพัฒนาสำหรับครูด้านหลักสูตร การเรียนการสอนและวิจัยทางการศึกษา

๔) จัดทำฐานข้อมูลความเชี่ยวชาญด้านวิชาการของคณาจารย์และเครือข่าย

๕) จัดทำสื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
 ๖) จัดทำฐานข้อมูลวิจัยทางการศึกษาสำหรับพัฒนาผู้เรียนแต่ละช่วงวัย
 ๗) จัดทำฐานข้อมูลสถาบัน โรงเรียนและเครือข่ายพัฒนาการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

๘) จัดทำวารสารครุศาสตร์ศึกษา
 ๙) จัดทำฐานข้อมูลโรงเรียนต้นแบบในเขตบริการการศึกษา
 ๑๐) จัดทำคลังข้อสอบวิชาชีพรู
 ๑๑) บริการและให้คำปรึกษาด้านหลักสูตร การเรียนการสอน วิจัยทางการศึกษาและด้านจิตวิทยา

๑๒) อบรมเชิงปฏิบัติการการเรียนรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านอาชีพสำหรับผู้เรียนที่มีความจำเป็นพิเศษและผู้สูงอายุ

๑๓) อบรมเชิงปฏิบัติการห้องเรียนแห่งความสุข

๑๔) อบรมเชิงปฏิบัติการการสร้างความตระหนักรู้สำหรับครูเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้เรียนที่มีความจำเป็นพิเศษและผู้ปกครอง

๑๕) พัฒนาครูด้านการจัดการเรียนการสอนโดยใช้โรงเรียนและการทำงานเป็นฐาน

๑๖) พัฒนาระบบความเป็นหุ้นส่วนปฏิบัติการเรียนรู้ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาโรงเรียนสาธิตให้เป็นต้นแบบ

๑) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้าน pedagogy, education research, ICT, English, Major Subject

๒) พัฒนาคู่มือด้าน pedagogy, education research, ICT, English, Major Subject

๓) พัฒนาคู่มือในการจัดทำกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ ๒๑ โดยใช้นวัตกรรมการศึกษาแบบปกติใหม่

๔) พัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ ๒๑ โดยใช้นวัตกรรมการศึกษาแบบปกติใหม่

๕) พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาในพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย ผ่านกระบวนการพัฒนานักศึกษาคูโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

๖) พัฒนาทักษะอาชีพสู่การเป็นผู้ประกอบการ

๗) พัฒนาหลักสูตรสองปริญญาเพื่อทางเลือกในการประกอบอาชีพที่สอง

๘) พัฒนาหลักสูตรบนพื้นฐานเครือข่ายความร่วมมือโดยใช้โรงเรียนและชุมชน
เป็นฐาน

๙) ส่งเสริมการจัดการเรียนรู้แบบ Project Base Learning บูรณาการหลักสูตรสู่
BCG Model

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การบริหารจัดการสู่องค์กรคุณภาพ

เป้าหมาย มีระบบบริหารจัดการและบุคลากรตามหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ ๑ ระบบและกลไกการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

๑) พัฒนาระบบกลไกการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา

๒) พัฒนางองค์กรแห่งความสุข (Smile O.)

๓) พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้บริหารการปฏิบัติงานด้านการผลิตบัณฑิตและระบบ
ติดตามบัณฑิต (การประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู)

๔) พัฒนาระบบจองและบริหารจัดการยานพาหนะภายในคณะครุศาสตร์

๕) พัฒนาระบบเบิก-จ่ายวัสดุคงคลังสู่ระบบเบิก-จ่ายแบบ Online

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ

๑) พัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ บูรณาการศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์

เป้าหมาย มีหลักสูตรท้องถิ่นและโครงการจัดการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมชุมชนให้เกิดคุณค่า
ผ่านสถานศึกษา

กลยุทธ์ที่ ๑ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมชุมชนผ่านสถานศึกษาโดยใช้
โรงเรียนเป็นฐาน

๑) รวบรวมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์

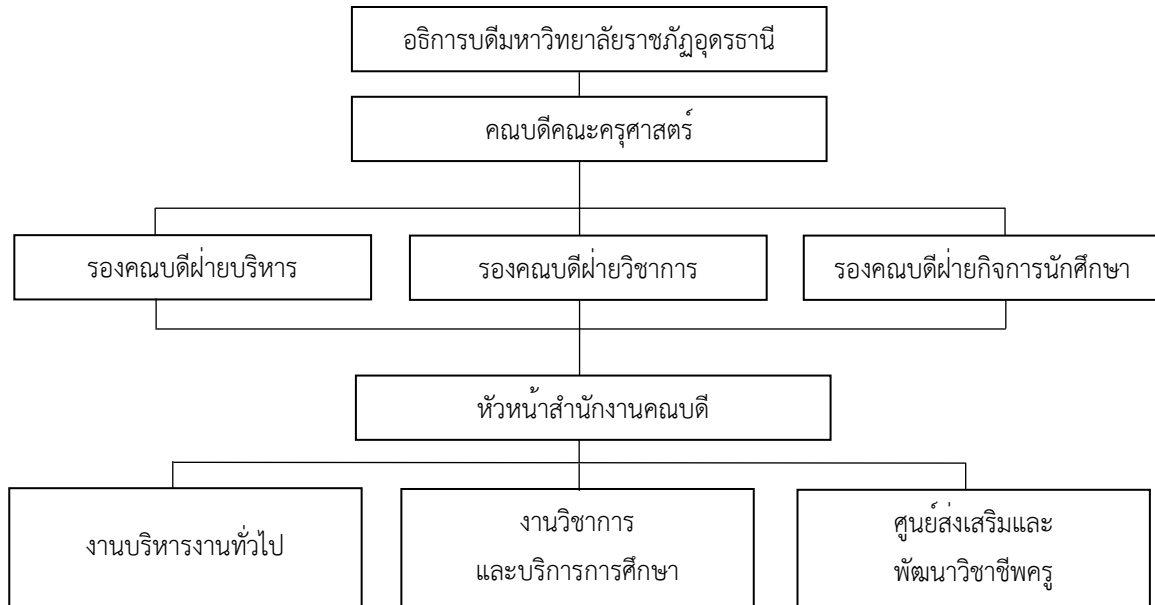
๒) พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นด้านศิลปวัฒนธรรมโดยใช้โรงเรียนและชุมชนเป็นฐาน

๓) ส่งเสริมการจัดการเรียนรู้โดยใช้ต้นทุนทางศิลปวัฒนธรรม

๔) สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านศิลปวัฒนธรรมระดับชาติ และนานาชาติ

๕) พัฒนาชุมชนต้นแบบด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น

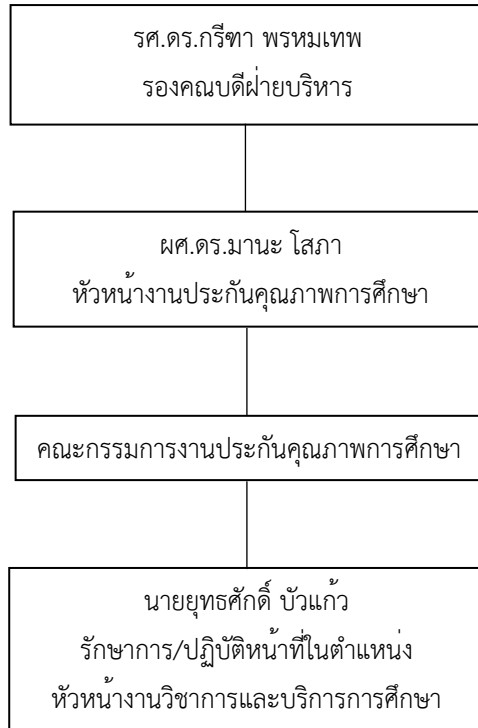
โครงสร้างการบริหารคณะครุศาสตร์



ภาพที่ ๒ โครงสร้างการบริหาร คณะครุศาสตร์

ที่มา : คณะครุศาสตร์ (๒๕๖๘)

โครงสร้างการปฏิบัติงาน



ภาพที่ ๓ โครงสร้างการปฏิบัติงาน งานประกันคุณภาพการศึกษา
ที่มา : คณะครุศาสตร์ (๒๕๖๘)

ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระบุว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่จัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุตามเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล รวมถึงให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผล และตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและจัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี และให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงานดังกล่าว พร้อมกับประเด็นต่างๆ ที่ต้องการให้มีการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ ซึ่งรวบรวมได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาแห่งนั้น ให้แก่สำนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามรายงานการตรวจสอบ (Audit checklist) และตัวบ่งชี้คุณภาพ (Quality indicators) ที่ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การติดตามตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น และการประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การติดตามตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ

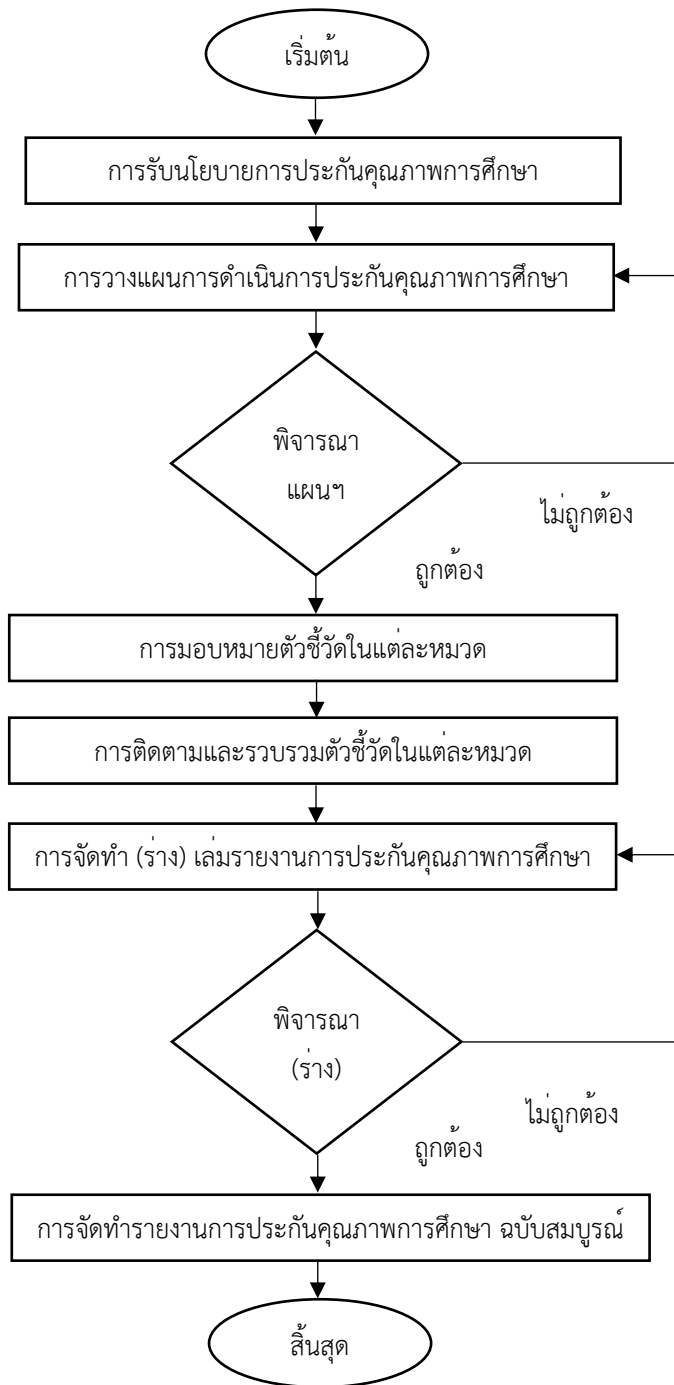
การศึกษา (สมศ.) หรือบุคคลหรือหน่วยงานที่ สมศ.รับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ เป็นการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในที่คณะพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งจะประเมินตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะต้องการ ให้คณะพัฒนาตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบัน ซึ่งเป็นการประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ เป็นรายงานที่สามารถสะท้อนภาพรวมของหน่วยงานได้อย่างครบถ้วน โดยครอบคลุมทั้งในส่วนผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ส่งมอบ รวมถึงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต/ผลลัพธ์ การดำเนินงานตามแนวทางนี้จะต้องตอบคำถามข้อกำหนดในหมวด ๑-๖ และแสดงผลลัพธ์ในหมวด ๗ ซึ่งกรอบคำถามดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ ของคณะ เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์นำไปสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืน

งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีที่มาจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาของสหรัฐอเมริกาและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย มาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินองค์กรในภาพรวมบนกรอบของการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศสามารถใช้ประเมินองค์กรทุกรูปแบบ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในประเทศชั้นนำต่างๆ ทั่วโลก และเป็นเกณฑ์ในการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติด้วย โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานมีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด สามารถใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์ และตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี โดยเริ่มจากการรับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย วางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณาแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มอบหมายตัวชี้วัดในแต่ละหมวด ติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวด จัดทำ (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณา (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา และการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับสมบูรณ์ ซึ่งการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ทั้ง ๘ ขั้นตอน เขียนเป็น Flowchart ได้ดังนี้



ภาพที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ขั้นตอนที่ ๑ การรับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

รองคณบดีฝ่ายบริหาร และหัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เพื่อรับนโยบายกรอบทิศทาง การประกันคุณภาพการศึกษา ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เรื่อง กำหนดการประเมิน คุณภาพการศึกษา เมื่อดำเนินการรับนโยบายจากมหาวิทยาลัยแล้ว คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อดำเนินการตามแนวทางการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX ระดับ คณะ มีดังนี้

๑) ทาบทาม และประสานผู้ตรวจประเมิน จำนวน ๓ คน ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้
 ๑) ประธานกรรมการ และกรรมการ ต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกสถาบันที่ขึ้นทะเบียนเป็น ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ หรือ ผู้ตรวจประเมิน คุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ส่วน กรรมการ จากภายในสถาบันต้องเป็นผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายในองค์กร (IQA Internal Organization Assessment) ๒) เลขานุการประเมิน เป็นตัวแทนหน่วยงานที่รับ การประเมิน

๒) กำหนดวันตรวจประเมิน และรูปแบบการตรวจประเมิน ตามแบบฟอร์มแจ้งข้อมูล การประเมินฯ (ระยะเวลาในการตรวจประเมิน ๑ วัน) ส่งให้งานประกันคุณภาพการศึกษา

๓) จัดทำหนังสือเชิญ และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างน้อย ๓๐ วัน ก่อนวันประเมิน

๔) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ส่งให้คณะกรรมการประเมินฯ และ งานประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมบันทึกข้อมูล Common Data Set ในระบบ CHE QA Online อย่างน้อย ๓๐ วัน ก่อนวันประเมิน

๕) เตรียมข้อมูลนำเสนอ และหลักฐานอ้างอิงประกอบรายการหมวด จัดไว้ให้คณะกรรมการ ประเมินฯ ตรวจสอบได้โดยสะดวก

๖) เตรียมบุคลากรเพื่อประสานกับคณะกรรมการประเมินฯ ในการให้ข้อมูลชี้แจง หรือ รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการประเมินฯ

๗) เตรียมผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เข้ารับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินฯ

๘) เตรียมสถานที่รับการประเมินฯ อาหารและเครื่องดื่ม พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับคณะกรรมการประเมินฯ และผู้เกี่ยวข้องในการประเมินฯ

๙) เสนอรายงานผลการประเมิน (Feedback Report) ให้คณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณาและนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานมาปรับปรุงจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ภายใน ๓๐ วัน หลังประเมิน

๑๐) บันทึกข้อมูลในระบบ CHE QA Online ดังนี้ ๑) พื้นฐาน Common Data Set ๒) รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report) ๓) แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ๔) มติที่ประชุมจากการพิจารณา (Feedback Report) ของหน่วยงาน ๕) รายงานมาตรฐานการอุดมศึกษา พร้อมส่งเอกสารลำดับที่ ๒-๓ ให้งานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน ๑ ชุด พร้อมไฟล์ word และ PDF ภายใน ๓๐ วัน หลังประเมิน

ตัวอย่าง ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

เรื่อง กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา

ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๒ บัญญัติให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษาประกาศกำหนด

เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จึงออกประกาศกำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ดังนี้

หน่วยงาน	วันที่ตรวจประเมิน	เกณฑ์การประเมิน
ระดับหลักสูตร		
ระดับสำนัก สถาบัน และบัณฑิต		
ระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าคณะ		
ระดับมหาวิทยาลัย		
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี		

ทั้งนี้ ให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการตามแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ พฤศจิกายน พ.ศ.

(.....)

อธิการบดี

ปัญหา

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ รับทราบแต่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับนโยบาย

แนวทางการแก้ไขปัญหา

การเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX มีผู้เกี่ยวข้องในการเขียนหลายฝ่าย ก่อนการประชุมเพื่อรับนโยบายควรเชิญผู้เกี่ยวข้องพิจารณาทบทวนรายงาน และเสนอข้อมูลต่อที่ประชุมด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะ

ควรกำหนดการประชุมเชิงนโยบายให้ครอบคลุมทั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย พร้อมจัดประชุมย่อยเฉพาะกิจเพื่อให้คณะกรรมการฯ ได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็น ทบทวนรายงาน และเตรียมข้อเสนอแนะก่อนการประชุมอย่างเป็นทางการ

ขั้นตอนที่ ๒ การวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ศึกษา/วางแผนเพื่อเขียน (ร่าง) รายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยศึกษาข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เข้าอบรมการเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา (SAR) จากงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และส่งเสริม ประสานงานจัดขออนุมัติงบประมาณต่างๆ ให้บุคลากรมีส่วนร่วมได้เข้าอบรมหลักสูตรดังกล่าวด้วย ศึกษาจากคู่มือการเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และเล่มเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยมีการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

๑) การจัดทำโครงร่างองค์กร (OP) เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง และเพื่อเขียนรายงาน หากต้องการขอรับการตรวจประเมินจากภายนอก โครงร่างองค์กรของคณะสามารถใช้ประเมินตนเองในเบื้องต้น หากสามารถระบุได้ว่ามีประเด็นใดที่ไม่มีสารสนเทศ มีน้อย หรือขัดแย้งกัน จะสามารถใช้ประเด็นเหล่านั้นมาวางแผนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติ โครงร่างองค์กรทำให้เข้าใจบริบทของคณะ วิธีที่ใช้ปฏิบัติการ และทำให้คณะสามารถระบุลักษณะเฉพาะของตน เพื่อใช้ตอบคำถามของเกณฑ์ในหมวด ๑-๗ การตอบคำถามทั้งหมดในเกณฑ์ควรสัมพันธ์กับบริบทของคณะที่อธิบายไว้ในโครงร่างองค์กร และโครงร่างองค์กรช่วยให้คณะสามารถระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไปและช่วยให้คณะมุ่งเน้นไปที่ข้อกำหนดและผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญ

คำศัพท์ที่สำคัญต่างๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ ในเล่มเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐ หน้า ๑๐๒-๑๒๖

๒) จัดทำ (ร่าง) แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ ๑ แนวทางการดำเนินการ

หัวข้อ	รายละเอียด	การปรับปรุงข้อมูล
๑. วิสัยทัศน์ของ หน่วยงาน		<input type="checkbox"/> ข้อมูลเดิม <input type="checkbox"/> ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา
๒. เป้าหมายสำคัญของ หน่วยงาน		<input type="checkbox"/> ข้อมูลเดิม <input type="checkbox"/> ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา
๓. เป้าหมายในการ พัฒนาหน่วยงาน (Goal- based) ตามแนวทาง ของเกณฑ์ EdPEX ใน ระยะเวลา ๓ ปี	<i>เช่น การปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร ระบบงานที่สำคัญ การรับฟังเสียงของ ลูกค้า เป็นต้น</i>	<input type="checkbox"/> ข้อมูลเดิม <input type="checkbox"/> ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา
๔. แนวทาง/วิธีการนำ เกณฑ์ EdPEX ไปใช้ใน การพัฒนาหน่วยงาน		<input type="checkbox"/> ข้อมูลเดิม <input type="checkbox"/> ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา

การปรับปรุงข้อมูล
<input type="checkbox"/> ข้อมูลเดิม <input type="checkbox"/> ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา

การวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

<p>๑. หลักสูตร การบริการที่สำคัญของหน่วยงาน คือ.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>และความสำเร็จต่อความสำเร็จของหน่วยงาน คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๒. สมรรถนะหลักของหน่วยงาน คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ความสัมพันธ์กับพันธกิจหลัก คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๓. พันธกิจ/วิสัยทัศน์/ปรัชญา ค่านิยมของหน่วยงาน</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๔. จำนวนและกลุ่มบุคลากร และข้อกำหนดด้านการศึกษาของแต่ละกลุ่ม</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้พวกเขาทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๕. เทคโนโลยี อุปกรณ์ อาคาร สินทรัพย์หลักที่สำคัญ ได้แก่</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>๖. กฎระเบียบ/กฎหมาย/มาตรฐานบังคับสำคัญ ได้แก่</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๗. โครงสร้างองค์การและกลไกการกำกับดูแลองค์การ.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๘. กลุ่มผู้เรียนและลูกค้าหลัก คือ.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>แต่ละกลุ่มมีความต้องการหลัก คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๙. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>มีความต้องการหลัก คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๑๐. ผู้ส่งมอบหลัก ได้แก่.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>บทบาทสำคัญต่อระบบงานของหน่วยงาน และการเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๑๑. คู่ความร่วมมือที่สำคัญ ได้แก่.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>บทบาทสำคัญต่อระบบงานของหน่วยงาน และการเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>๑๒. ข้อกำหนดสำคัญในห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

๑๘. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน ได้แก่.....
.....
.....
.....

การปรับปรุงข้อมูล
<input type="checkbox"/> ข้อมูลเดิม <input type="checkbox"/> ปรับปรุงใหม่จาก ปีการศึกษา

แผนพัฒนาคุณภาพ

ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการที่ได้เรียงลำดับความสำคัญแล้ว จำนวน.....แผน ดังนี้

Action Planning for Improvement Priorities เรื่องที่ ๑

หัวข้อเรื่อง:.....

๑. ผู้ที่รับผิดชอบ	
๒. หัวหน้าโครงการ	
๓. ประเด็นจากการวิเคราะห์องค์กร (SA/OA)	
๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	
๕. ความสำคัญของแผนนี้กับการดำเนินการ EdPEx	
๖. คณะทำงาน	
๗. กระบวนการและขั้นตอน	
๘. ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ	
๙. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	
๑๐. งบประมาณ และแหล่ง	
๑๑. การรายงานผล	

แผนดำเนินงาน

ขั้นตอน ดำเนินการ	พ.ศ.			พ.ศ.								
	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
๑.												
๒.												
๓.												
๔.												
๕.												

ส่วนที่ ๒ แผนพัฒนาองค์กรในระยะ ๓ ปี (พ.ศ. -)

หมวด ๑ การนำองค์กร

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง				
(๑)				
(๒)				
๑.๒ วัฒนธรรมและค่านิยม				

หมวด ๒ กลยุทธ์

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑ การจัดทำกลยุทธ์				
(๑)				
(๒)				
๒.๒ การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ				
(๑)				
(๒)				

หมวด ๓ ลูกค้ำ

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๓.๑ เสี่ยงลูกค้ำ				
(๑)				
(๒)				
๓.๒ ความผูกพันของลูกค้ำ				
(๑)				
(๒)				

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และ การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร				
(๑)				
(๒)				
๔.๒ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ				
(๑)				
(๒)				

หมวด ๕ บุคลากร

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๕.๑ สภาพแวดล้อมในการทำงาน				
(๑)				
(๒)				
๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร				
(๑)				
(๒)				

หมวด ๖ การปฏิบัติการ

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๖.๑ กระบวนการทำงาน				
(๑)				
(๒)				
๖.๒ ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ				
(๑)				
(๒)				

หมวด ๗ ผลลัพธ์

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
๗.๑ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ				
(๑) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน				
(๒) ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ				
๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า				
(๑) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า				
(๒) ความพึงพอใจของลูกค้า				
(๓) ความผูกพัน				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร				
(๑) ผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรของสถาบัน				
(๒) ความผูกพัน				
๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล				
(๑) ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำของผู้นำระดับสูง และธรรมาภิบาล				
(๒) ความรับผิดชอบต่อทางการเงิน				
(๓) การปฏิบัติตามกฎหมาย				
(๔) จริยธรรม				
(๕) ความรับผิดชอบต่อสังคม				
(๖) การสนับสนุนชุมชน				

หัวข้อ	เป้าหมาย	การดำเนินการ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
(๗) การบรรลุยุทธศาสตร์				
๗.๕ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด				

๓) จัดทำ (ร่าง) ปฏิทินกำหนดการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์

งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้จัดทำ (ร่าง) ปฏิทิน กำหนดการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ ๑ การจัดทำ (ร่าง) ปฏิทินกำหนดการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์

กิจกรรม	วัน เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. การปรับปรุงและพัฒนาองค์กร ๑.๑ การวิเคราะห์ OFI และกำหนดแนวทางการพัฒนา ๑.๒ ทบทวนโครงสร้างองค์กร ๑.๓ ทบทวนการประเมินตนเองหมวด ๑-๖ ๑.๔ ทบทวนผลลัพธ์ หมวด ๗ ๑.๕ จัดทำแผนพัฒนาองค์กร ๑.๖ การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรตามแผนพัฒนาองค์กร		
๒. การกำกับ ติดตามผลการดำเนินงาน ๒.๑ รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทาง EdPEx รอบ ๖ เดือน ๒.๒ ประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามแนวทาง EdPEx รอบ ๖ เดือน ๒.๓ รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทาง EdPEx รอบ ๙ เดือน		

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

กิจกรรม	วัน เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๒.๔ ประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามแนวทาง EdPEX รอบ ๙ เดือน		
<p>๓. การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ</p> <p>๓.๑ การให้ความรู้ ความเข้าใจการดำเนินงาน EdPEX ประเด็น : แนวทางการวางระบบในการนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการในปีที่ผ่านมา มาปรับปรุง พัฒนาองค์กรที่เป็นระบบ</p> <p>๓.๒ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน EdPEX ประเด็น : การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่ผ่าน EdPEX ๒๐๐</p> <p>๓.๓ การอบรมผู้ประเมินตามแนวทางเกณฑ์ EdPEX</p> <p>๓.๔ พี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศขององค์กรโดยใช้แนวทาง EdPEX</p>		
<p>๔. การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน</p> <p>๔.๑ การประชุมชี้แจงการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา</p> <p>๔.๒ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด (SAR) รอบ ๑๒ เดือน (สิ้นปีการศึกษา)</p> <p>๔.๓ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวทาง EdPEX คณะครุศาสตร์</p> <p>๔.๔ การประชุมเพื่อสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา</p> <p>๔.๕ การรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา เข้าสู่ระบบ CHE QA Online</p> <p>๔.๖ การรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ</p>		

๔) จัดทำ (ร่าง) ตารางการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในแต่ละหมวด/เอกสาร ประกอบตามภาระงานประจำที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

ทีม	หมวด	ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	เอกสารประกอบตามภาระงานประจำที่ได้รับมอบหมาย
๑	หมวดที่ ๑	ผลลัพธ์ ๗.๔		
๒	หมวดที่ ๕	ผลลัพธ์ ๗.๓		
๓	หมวดที่ ๒ และหมวดที่ ๔	ผลลัพธ์ ๗.๕		
๔	หมวดที่ ๓ และหมวดที่ ๖	ผลลัพธ์ ๗.๑ และ ผลลัพธ์ ๗.๒		
คะแนน	๕๕๐	๔๕๐		

ปัญหา

บุคลากรในคณะรับทราบแต่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมศึกษา/วางแผนการดำเนินการ เข้าอบรมหลักสูตรการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX โดยกำหนดเป็นข้อตกลงหรือแนวทางปฏิบัติของบุคลากรภายในคณะ

ข้อเสนอแนะ

เสนอให้คณะกำหนด “นโยบายการมีส่วนร่วมด้านประกันคุณภาพการศึกษา” ที่ชัดเจน โดยให้บุคลากรทุกภาคส่วนเข้าร่วมเวิร์กชอปหรืออบรม EdPEX เป็นประจำ รวมถึงกำหนดผู้รับผิดชอบร่วมในแต่ละกิจกรรม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและความเป็นเจ้าของงานร่วมกัน

ขั้นตอนที่ ๓ การพิจารณาแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อพิจารณาแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเสนอร่างนโยบาย/แผนพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ/ปฏิทินการดำเนินงาน/กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในแต่ละหมวด รับผิดชอบตามเกณฑ์ EdPEX นำข้อมูลเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ แก้ไขเพิ่มเติมและรับรองข้อมูลที่นำเสนอ และเสนอคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณารับรอง/แผนพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา/ปฏิทินการดำเนินงาน/กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในแต่ละหมวด รับผิดชอบตาม เกณฑ์ EdPEX โดยการวิเคราะห์ขีดความสามารถ ช่องว่างขององค์กร (Gap Analysis) เป็นการวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ และรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต ซึ่งช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นในปัจจุบันและเป้าหมายที่ต้องการจะเป็นในอนาคตเป็นสิ่งที่ควรมีการพัฒนาและนำมาปรับใช้เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และรวมไปถึงในการกำหนดกลยุทธ์มาใช้ในองค์กร กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นอาจไม่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทเดิมที่เป็นอยู่ จึงมีความจำเป็นในการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรในด้านต่างๆ ในปัจจุบันเทียบกับศักยภาพที่ควรจะเป็นขององค์กรในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้น เพื่อให้สามารถนำกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติได้ การวิเคราะห์ศักยภาพจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ให้ครอบคลุมทั้งองค์กร เพื่อช่วยให้เกิดความสำเร็จในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ช่องว่างทางศักยภาพขององค์กร จะทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงศักยภาพเพื่อนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้ ในการวิเคราะห์อาจจะใช้เวลาสั้นหรือยาวนานขึ้นอยู่กับขนาดของปัญหาและขนาดของช่องว่าง ถ้าช่องว่างของศักยภาพนั้น กว้างมากและไม่สามารถพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อปฏิบัติตามกลยุทธ์ได้ ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ที่องค์กรสามารถปรับศักยภาพให้นำไปสู่การปฏิบัติได้ ในการวิเคราะห์ช่องว่างและปรับปรุงศักยภาพเพื่อการบริหารกลยุทธ์นั้นจะรวมถึงการจัดการโครงสร้างองค์กร โครงสร้างทางกายภาพ ระบบการทำงานต่างๆ การจัดสรรทรัพยากร รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและจำเป็นด้วย

ปัญหา

กิจกรรมตามแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ยังไม่สอดคล้องกับนโยบายและปฏิทินการดำเนินงานและขาดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน/กิจกรรม

แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ควรนำข้อมูลเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ แก้ไขเพิ่มเติม รับรองข้อมูลก่อนการพิจารณาแผนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ

จัดทำ “แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา” รายปี โดยจัดทำปฏิทินกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับนโยบายระดับมหาวิทยาลัย พร้อมระบุผู้รับผิดชอบรายกิจกรรม และใช้ระบบติดตามความคืบหน้าร่วมกันแบบดิจิทัลเพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนหรือขาดช่วง

ขั้นตอนที่ ๔ การมอบหมายตัวชี้วัดในแต่ละหมวด

คณะกรรมการงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้ดำเนินการมอบหมายตัวชี้วัดในแต่ละหมวด ซึ่งเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มีทั้งหมด ๑๗ หัวข้อ (และมีอีก ๒ หัวข้อในโครงสร้างองค์กร) แต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งเน้นที่เฉพาะเจาะจง หัวข้อเหล่านี้แบ่งเป็น ๓ กลุ่มตามประเภทของสารสนเทศที่สถาบันต้องอธิบายดังนี้

- ๑) โครงสร้างองค์กร กำหนดให้อธิบายสถานะแวดล้อมของสถาบัน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ ลักษณะองค์กร และส่วนที่ ๒ สถานการณ์ของสถาบัน
- ๒) หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (หมวด ๑-๖) กำหนดให้อธิบายกระบวนการของสถาบัน ประกอบด้วย

หมวดที่ ๑ การนำองค์กร

- ๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง
- ๑.๒ การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

หมวดที่ ๒ กลยุทธ์

- ๒.๑ การจัดทำกลยุทธ์
- ๒.๒ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

หมวดที่ ๓ ลูกค้ำ

- ๓.๑ ความคาดหวังของลูกค้ำ
- ๓.๒ ความผูกพันของลูกค้ำ

หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- ๔.๑ การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
- ๔.๒ การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

หมวดที่ ๕ บุคลากร

๕.๑ สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร

หมวดที่ ๖ การปฏิบัติการ

๖.๑ กระบวนการทำงาน

๖.๒ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

๓) หัวข้อที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ (หมวด ๗) กำหนดให้รายงานผลลัพธ์ของกระบวนการของคณะ โดยจัดลำดับความสำคัญของผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการงานย้อนหลัง ๓ ปี สรุปผลของกระบวนการหลักเพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มที่สูงขึ้น ใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารภายในองค์กร และระดับสถาบัน ช่วยส่งเสริมรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา (SAR) ให้สมบูรณ์และเสนอต่อผู้ตรวจประเมินภายในระดับสถาบันต่อไป ประกอบด้วย

หมวดที่ ๗ ผลลัพธ์

๗.๑ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

๗.๒ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

๗.๓ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

๗.๕ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ในแต่ละหัวข้อจะมีประเด็นเพื่อพิจารณาในรูปแบบของคำถามหรือข้อความ ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

๑) คำถามพื้นฐาน (Basic question) จะต่อจากหัวข้อหลัก

๒) คำถามโดยรวม (Overall question) จะเป็นคำถามที่ใช้ตัวอักษรเข้ม คำถามชั้นนำเหล่านี้เป็นจุดเริ่มต้นในการตอบคำถามของเกณฑ์

๓) คำถามย่อย (Multiple question) เป็นคำถามเดี่ยวๆ ในแต่ละประเด็นพิจารณา รวมทั้งคำถามที่ใช้ตัวอักษรเข้ม คำถามข้อแรกเป็นคำถามที่สำคัญที่สุดในชุดคำถามนั้น ดังภาพที่ ๕

ปัญหา

ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดในแต่ละหมวดยังไม่ถูกต้องเป็นไปตามเกณฑ์ EdPEX

แนวทางการแก้ไขปัญหา

การดำเนินการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา นั้น ต้องจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในแต่ละหมวดเพื่อปรับปรุงกระบวนการงานย้อนหลัง 3 ปี และสรุปผลของกระบวนการหลักเพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการทบทวนและจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดในแต่ละหมวด โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านเกณฑ์ EdPEX เข้าร่วมวิเคราะห์ร่วมกับคณะกรรมการ เพื่อให้แต่ละตัวชี้วัดมีความสอดคล้องกับหลักการของ EdPEX อย่างแท้จริง เสนอให้พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางของคณะ (Data Center) สำหรับเก็บข้อมูลเชิงตัวชี้วัดแยกตามหมวด พร้อมกำหนดผู้ดูแลข้อมูลแต่ละชุดอย่างชัดเจน รวมถึงอบรมเจ้าหน้าที่และผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับหลักการจัดเก็บและอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ ๕ การติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวด

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้ดำเนินการติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวด จัดการประชุมเพื่อให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละ Criteria นำเสนอให้กับคณะกรรมการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละ Criteria ให้ถูกต้องเป็นไปตามเกณฑ์ และดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มลงใน Google Sheets และ Share File ด้วย E-mail ไปยังผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดหลัก โดยกำหนดสิทธิ์ให้สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูล กรอกข้อมูลได้ ได้แก่ บุคลากรเจ้าของข้อมูล หัวหน้างาน หัวหน้าสำนักงาน ผู้บริหาร เพื่อที่จะสามารถช่วยเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนที่ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และช่วยเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการประชุมต่างๆ ที่สามารถใช้ข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา หากตรวจพบว่าข้อมูลบางหมวดยังไม่ครบถ้วนต้องรีบดำเนินการขอข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว และต้องนำข้อมูลที่ได้มาเชื่อมต่อกับข้อมูลที่มีอยู่แล้ว และที่สำคัญให้เชื่อมโยงทุกหมวด

โหมมวของผลลัพท์ด้านถึงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของสถาบัน ได้แก่ ผลลัพท์ด้านการเรียนของผู้เรียน การคอมมอนคอลลีกคัมมิตีและด้านกระบวนการ ผลลัพท์ด้านลูกค้า ผลลัพท์ด้านบุคลากร ผลลัพท์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพท์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และผลลัพท์ด้านกลยุทธ์	ผู้กำกับดูแล 1) นายยุทธศักดิ์ บัวแก้ว	ผู้รับผิดชอบ 1) นางศรียา แสงเลิศ 2) นางธีรเมธ จิตไชยสง 3) นางสาวกัญญา เกตุพันธ์ 4) นางสาวจินดาวิรัตน์ ไชยพันธ์ 5) นางสาวปิยะธิดา พงษ์ประยอม 6) นายพงศธร ศิริศักดิ์วงษ์ 7) นายศุภกฤษ สุวรรณศรี		
ชื่อคำถาม	แนวทางการประเมิน (ท่าเครื่องหมาย / ในช่อง) ตัวชี้วัดที่สำคัญ	เป้าหมาย	ผลดำเนินงานรวม 6 เดือน หน่วยงาน ดูเทียบ (ถ้ามี)	ผู้รับผิดชอบ
7.1 ผลลัพท์ด้านการเรียนของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้าคัมมิตีและด้านกระบวนการ ก. ผลลัพท์ด้านการเรียนของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพท์ด้านการเรียนของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้าคัมมิตี คืออะไร	ผลลัพท์ด้านการเรียนของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้าคัมมิตี และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120คะแนน)	4.45	4	
ข. ผลลัพท์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ผลลัพท์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร	ประสิทธิภาพการประเมินการสอนของนักศึกษา ศึกษาประสบการณ์วิชาชีพและการสอนแบบ Active Learning ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนายจ้างต่อผู้ใช้บัณฑิตระดับปริญญาตรี ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและได้รับใบประกอบวิชาชีพครู	4.12 (4.47) 90	4.59 (4.62) 80.5	(ดูเทียบ คณะครุศาสตร์ มทร.นครราชสีมา)
	บัณฑิตระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	95.00	90.04	
	ค่าเฉลี่ยการให้บริการด้านต่างๆ แก่บัณฑิตศึกษา	5	4.4	

ภาพที่ ๖ การติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวด

ปัญหา

ตัวชี้วัดในแต่ละหมวดไม่ครบ และขาดการเก็บรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวดที่เป็นระบบ ทำให้ต้องใช้เวลาในการรวบรวม

แนวทางการแก้ไขปัญหา

หากตรวจสอบพบว่าข้อมูลบางหมวดยังไม่ครบถ้วนต้องรีบดำเนินการ ขอข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว และต้องนำข้อมูลที่ได้นี้มาเชื่อมต่อกับข้อมูลที่มีอยู่แล้วและที่สำคัญให้เชื่อมโยงทุกหมวด การปฏิบัติงานหลายอย่างได้ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้วแต่ขาดการรวบรวมจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้ระบบบริหารจัดการข้อมูลตัวชี้วัดในแต่ละหมวด ควรเน้นให้ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน และรองรับการต่อยอดในอนาคต มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และให้ออกาสผู้ใช้ได้ทบทวน ตรวจสอบ สามารถเรียกใช้งานผ่านระบบได้ง่ายและครอบคลุมทั่วถึงแก่ผู้ต้องการใช้งาน ตลอดจนเพิ่มสารสนเทศให้มีความหลากหลาย สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น และควรกำหนดให้ทุกกิจกรรม/โครงการต้องรายงานผลการดำเนินงานของกิจกรรม/โครงการทุกกิจกรรม/โครงการ โดยการสร้างข้อตกลงร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

ควรกำหนดรูปแบบการรายงานผลโครงการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งคณะ พร้อมจัดทำข้อตกลงร่วม ให้ทุกหน่วย/กลุ่มวิชาการรายงานผลโครงการเข้าสู่ระบบกลางอย่างน้อยภายใน ๑๔ วันหลังสิ้นสุดกิจกรรม พร้อมเปิดระบบให้สามารถเข้าถึงและเรียกใช้ข้อมูลได้โดยสะดวก

ขั้นตอนที่ ๖ การจัดทำ (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่คณะกรรมการงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครูศาสตร์ ได้ติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวดครบสมบูรณ์ทุกตัวชี้วัดแล้ว คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการจัดทำ (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ คณะครูศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มีรายละเอียดดังนี้

๑) การแบ่งทีมผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละหมวดและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง

ทีม	หมวด	ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบหลัก	ทีมกลาง
๑	หมวดที่ ๑	ผลลัพธ์ ๗.๔		
๒	หมวดที่ ๕	ผลลัพธ์ ๗.๓		
๓	หมวดที่ ๒ และหมวดที่ ๔	ผลลัพธ์ ๗.๕		
๔	หมวดที่ ๓ และหมวดที่ ๖	ผลลัพธ์ ๗.๑ และ ผลลัพธ์ ๗.๒		
คะแนน	๕๕๐	๕๕๐		

๒) การเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ดีควรแสดง

๒.๑) การมีมุมมองเชิงระบบในการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตที่นำไปสู่ บรรลุวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ช่วยบ่งชี้ถึงความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบันในระยะยาว

๒.๒) การมีมุมมองเชิงระบบในการบูรณาการกระบวนการ (Process) ที่นำไปสู่การมีผลการดำเนินการที่ดี (High Performance) เปรียบเทียบกับตนเองและคู่แข่ง คู่เทียบในปัจจุบัน

๒.๓) การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศเน้น ผลการดำเนินงาน (Performance-based model)

นอกจากนี้ การเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศนั้น ต้องอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core Values and Concepts) ต่างๆ ดังนี้

๑) มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective)

๒) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership)

๓) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน (Student-Centered Excellence)

๔) การให้ความสำคัญกับคน (Valuing People)

๕) ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Agility and Resilience)

๖) การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational Learning)

๗) การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม (Focus on Success and Innovation)

๘) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)

๙) การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

๑๐) จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency)

๑๑) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results)

รายละเอียดสามารถศึกษาได้จาก เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐ (กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา, ๒๕๖๗: ๒-๑๕)

๓) ข้อกำหนดสำหรับการเขียนรายงานประเมินตนเอง

๓.๑) ปกหน้า หน่วยงานออกแบบตามความเหมาะสม

๓.๒) ปกใน

รายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report (SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีการศึกษา ชื่อหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี วันที่รายงาน.....ดังภาพที่ ๗



รายงานการประเมินตนเอง
Self Assessment Report (SAR)
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ปีการศึกษา

ชื่อหน่วยงาน.....
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
วันที่รายงาน.....

ภาพที่ ๗ หน้าปกเล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา

๓.๓) คำนำ หน่วยงานเขียนตามความเหมาะสม จำนวน ๑ หน้า

๓.๔) ผังโครงสร้างองค์กร เพื่อเป็นการแสดงข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานที่
เป็นปัจจุบัน จำนวน ๑ หน้า

๓.๕) คำอธิบายศัพท์ ควรทำเฉพาะคำศัพท์ที่ใช้ในองค์กรเท่านั้นไม่ได้ หมายถึงคำศัพท์ที่ใช้ทั่วไป ตัวอย่างเช่น SWOT เป็นคำที่ใช้ทั่วไป จึงไม่ควรใส่ไว้ในส่วนนี้ จำนวนไม่เกิน ๑ หน้า

๓.๖) สารบัญ ควรระบุหัวข้อเรื่องให้ชัดเจน โดยสามารถแบ่งออกเป็นสารบัญสารบัญตาราง และสารบัญภาพ รวมแล้วไม่เกิน ๕ หน้า กรณีที่มีสารบัญตาราง และสารบัญภาพ ขอให้หน่วยงานระบุเลขที่ตารางและภาพให้ชัดเจน

๓.๗) การเขียนโครงร่างองค์กร ความยาวไม่เกิน ๑๐ หน้า กรณีจำนวนหน้า น้อยกว่าที่กำหนดให้หน่วยงานลำดับเลขหน้าส่วนที่เป็นเนื้อหารายงานในหมวดที่ ๑-๗ ต่อได้ ซึ่งโครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง และเพื่อเขียนรายงาน หากต้องการขอรับการตรวจประเมินจากภายนอก โครงร่างองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

๑) สถาบันสามารถใช้ประเมินตนเองในเบื้องต้น หากสามารถระบุได้ว่า มีประเด็นใดที่ไม่มีสารสนเทศ มีน้อย หรือขัดแย้งกัน จะสามารถใช้ประเด็นเหล่านั้นมาวางแผนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติ

๒) โครงร่างองค์กรทำให้เข้าใจบริบทของสถาบัน วิธีที่ใช้ปฏิบัติการ และทำให้สถาบันสามารถระบุลักษณะเฉพาะของตน เพื่อใช้ตอบคำถามของเกณฑ์ในหมวด ๑-๗ การตอบคำถามทั้งหมดในเกณฑ์ควรสัมพันธ์กับบริบทของสถาบันที่อธิบายไว้ในโครงร่างองค์กร

๓) โครงร่างองค์กรช่วยให้สถาบันสามารถระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไปและช่วยให้สถาบันมุ่งเน้นไปที่ข้อกำหนดและผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญ ซึ่งโครงร่างองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

๓.๘) ผลการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานตามหมวด ๑-๗ ไม่เกิน ๑๑๐ หน้า ใส่หมายเลขและหัวข้อของเกณฑ์ ให้หมายเลขกำกับภาพ แผนผัง กราฟ และตาราง รวมทั้งใส่เลขหน้า โดยมีแนวทางการเขียน ดังนี้

๑) การเขียนรายงานหมวดกระบวนการ ๑-๖

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้กำหนดแนวทางในการเขียนรายงานหมวดกระบวนการ ๑-๖ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ การเขียนรายงานหมวดกระบวนการ ๑-๖

กระบวนการ	แนวคิด	หลักฐาน
<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">Approach</p>	<p>องค์กรมีแนวทางดำเนินการอย่างไรในแต่ละหมวด</p> <p>๑. ให้ตอบคำถามทุกประเด็นอย่างกระชับ</p> <p>๒. การจำกัดของจำนวนหน้าบังคับให้องค์กรพิจารณาถึงการตอบในสิ่งที่สำคัญที่สุด</p> <p>๓. อัจรวมการตอบหลายคำถามในประเด็นพิจารณาเดียวกันตามความเหมาะสม</p> <p>๔. คำตอบที่แสดงเพียงตัวอย่างจะถูกประเมินว่าเป็น “สารสนเทศน้อย/ไม่ชัดเจน/ไม่ตรงประเด็น”</p>	<p>Systematic approach</p> <p>๑. ระบุชื่อผู้รับผิดชอบกระบวนการ (PROCESS owner)</p> <p>๒. ระบุชื่อกระบวนการ (name of PROCESS)</p> <p>๓. ระบุตาราง แผนภูมิ โมเดล หรือ Key step (I-P-O) ที่สามารถทำ PROCESS ขึ้นได้</p> <p>๔. ระบุวิธีการ Learning ของกระบวนการ</p> <p>Effective approach</p> <p>๕. ระบุความเชื่อมโยงของกระบวนการกับ OP กระบวนการอื่นๆ และ/หรือ STRATEGIC PLAN</p> <p>๖. อ้างอิงผลลัพธ์ RESULTS ที่ได้จากการนำกระบวนการไปปฏิบัติ</p>
<p style="text-align: center;">D</p> <p style="text-align: center;">Deployment</p>	<p>องค์กรได้นำแนวทางสู่การปฏิบัติอย่างไร</p>	<p>๗. ระบุสถานที่ที่ดำเนินการ (Location occurs)</p> <p>๘. ระบุการนำกระบวนการนั้นไปใช้ในผู้ที่เกี่ยวข้อง (Key segment)</p> <p>๙. ระบุช่วงเวลา que เริ่มดำเนินการ (Date implemented)</p> <p>๑๐. ระบุความถี่ในการนำไปใช้อย่างคงเส้นคงวา (Frequency)</p>

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

กระบวนการ	แนวคิด	หลักฐาน
L Learning	องค์กรได้ประเมินและปรับปรุงแนวทางอย่างไร	๑๑. ระบุวงจรการเรียนรู้ (Cycles of improvement) เพื่อแสดงผลการปรับปรุงแบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับที่ ๑) Product and Process improvement ระดับที่ ๒) Breakthrough change and Innovation ระดับที่ ๓) Sharing with other work units ๑๒. ระบุประวัติการปรับปรุงกระบวนการ (History and date of PROCESS improvement)
I Integration	องค์กรเชื่อมโยงแนวทางที่ดำเนินการไปตอบสนองความจำเป็นในแนวทางอื่นอะไรบ้างและอย่างไร	๑๓. การอ้างอิงชื่อหัวข้อ/ตาราง/รูปภาพอื่นที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม (Cross reference) ๑๔. การอ้างอิงชื่อลำดับผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๗

A : Approach – แนวทาง การตอบหมวดกระบวนการที่ใช้คำถามว่า “อย่างไร” ให้พิจารณา ดังนี้

(๑) แนวทาง (Approach) : (ก) วิธีการที่ใช้ดำเนินการซึ่งมีการจัดชั้นตอนไว้เป็นลำดับ ทำซ้ำได้
(๒) แนวทางอย่างเป็นระบบ (Systematic Approach) : (ก) และ (ข) แสดงการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ดังนั้น หากมีการสร้างโอกาสในการประเมิน ปรับปรุง และแบ่งปันรวมอยู่ด้วยจนส่งผลให้แนวทางมีความสมบูรณ์มากขึ้น จะเรียกว่าเป็น “แนวทางที่เป็นระบบ”

(๓) แนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล (Systematic and Effective Approach) : (ก) (ข) รวมกับ (ค) แนวทางสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับหมวดอื่นๆ และ (ง) มีการรายงานผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวทางที่ออกแบบไว้ ซึ่งการนำเสนอแนวทางในรูปแบบ กิจกรรมที่ทำ หรือแสดงเพียงตัวอย่างงานที่ทำ จะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม “มีสารสนเทศปลีกย่อยที่ยังไม่แสดงถึงความเป็นระบบ” (Anecdotal information)

D : Deployment – การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- (๑) การนำกระบวนการนั้นไปใช้ในผู้ที่เกี่ยวข้อง (Key segment)
- (๒) สถานที่ที่ดำเนินการ (Location occurs)
- (๓) ระยะเวลาที่เริ่มดำเนินการ (Date implemented)
- (๔) ความถี่ในการนำไปใช้อย่างคงเส้นคงวา (Frequency)

L : Learning – การเรียนรู้ เกณฑ์คุณภาพคาดหวังว่าองค์กรได้เรียนรู้จากสิ่งที่ทำเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง (Improvement) โดยการใช้ วงจรการปรับปรุง (Cycles of improvement) ที่ควรเริ่มจาก

(๑) การทบทวนและประเมิน (Review & Evaluation) ระบุแนวทางหรือเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้องค์กรได้รับ

- (๒) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ที่น่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ในการระบุปัญหาที่นำไปสู่
- (๓) การกำหนดทางเลือก (Solution) เพื่อการวิเคราะห์และเลือกทางเลือกใน
- (๔) การปรับปรุง (Improvement) ระบบหรือวิธีการดำเนินงานขององค์กร

เมื่อองค์กรได้ “เรียนรู้” เกี่ยวกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และจะสามารถปิดช่องว่างที่สำคัญใน

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

กระบวนการ (Process)

ผลลัพธ์ (Results)

I : Integration – การบูรณาการ หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ “แนวทาง” ที่ใช้สะท้อนสิ่งที่สถาบันจำเป็นต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ใน

โครงสร้างองค์กร (OP)

คำถามของหัวข้อต่างๆ ในกระบวนการ (Process) หมวด ๑ ถึง หมวด ๖

การใช้ตัววัดสารสนเทศในผลลัพธ์ (Results) หมวด ๗ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการ และระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน

กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการมีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ในระดับสถาบัน

๒) การเขียนรายงานหมวด ๗

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้กำหนดแนวทางในการเขียนรายงานหมวด ๗ ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ การเขียนรายงานหมวด ๗

ผลลัพธ์	แนวคิด	หลักฐาน
Le: Level	มุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินการขององค์กรที่สำคัญที่สุดที่บ่งชี้ถึงการบรรลุพันธกิจและการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่แสดงไว้ใน OP และกระบวนการ ๑-๖	๑. ให้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมด (Important results) โดยอาจใช้วิธี ๑) กราฟ ๒) ตาราง ๓) การบรรยายในกรณี
T: Trend	๑. แสดงทิศทางของผลลัพธ์ที่ต้องมีข้อมูลอย่างน้อย ๓ ชุดข้อมูล เพื่อแสดงการเริ่มต้นของแนวโน้มจนถึงปัจจุบัน ๒. แนวโน้มบางตัวอย่างมีระยะเวลานานถึง ๕ ปี หรือมากกว่า หรืออาจน้อยกว่า ๑ ปี ขึ้นอยู่กับความสำคัญของตัววัด ๓. ควรรายงานข้อมูลใหม่เท่าที่มีถึงแม้จะไม่เห็นแนวโน้ม ๔. ไม่รวมผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ในอนาคต ๕. ควรอธิบายแนวโน้มที่ดีหรือแนวโน้มในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ	การรายงานผลจากวิธีการสัมภาษณ์ ๒. ให้จำแนกตามกลุ่ม (Segmentation) ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร โดยอาจจำแนกตาม ๑) บุคคล ๒) กระบวนการ ๓) ผลิตภัณฑ์
C: Comparison	แสดงผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในหมวด ๗.๑, ๗.๒ และ ๗.๓	
I: Integration	แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญและการจำแนกกลุ่มที่กำหนดไว้	

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดได้จากเล่มเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐ โดย คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (ดังภาพที่ ๘)




ภาพที่ ๘ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐
 ที่มา: <http://www.edpex.org/2024/02/edpex-2567-2570.html>

๓.๙) ปกหลัง หน่วยงานออกแบบตามความเหมาะสม

๓.๑๐) รูปแบบรายงาน ดังแสดงในตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ รูปแบบรายงาน

หัวข้อ	รูปแบบ	รายละเอียด
ข้อความ	ตัวอักษร	TH SarabunPSK
	ขนาด	๑๖
	จำนวนบรรทัด/หน้า	ไม่เกิน ๓๓ บรรทัด
	Line Spacing	ตั้งค่าเป็นแบบ Single
กราฟ	ขนาดกราฟที่เหมาะสม	ความกว้างไม่น้อยกว่า ๗ ซม. ความยาวไม่น้อยกว่า ๑๐ ซม.  ๗ ซม. ๑๐ ซม.
	สี	แสดงสีให้แต่ละกราฟให้ชัดเจนและสามารถอ่านค่าได้ สีควรเป็นโทนเดียวกันทั้งหมด
	ขนาดตัวอักษร	ไม่น้อยกว่า ๑๔
	มาตราส่วน	ต้องเหมาะสมและชัดเจนอ่านด้วยตาเปล่าได้
ตาราง/ภาพ/Diagram	ตัวอักษร	TH SarabunPSK
	ขนาดอักษร	ไม่น้อยกว่า ๑๔
พื้นที่ในการจัดพิมพ์	กั้นหน้า	บน ล่าง ซ้าย และขวา ๑ นิ้ว
ขนาดกระดาษ	A๔	

ปัญหา

การติดตามและรวบรวมตัวชี้วัดในแต่ละหมวดในการดำเนินกิจกรรม/โครงการของคณะกรรมการส่วนใหญ่ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะ จึงทำให้งานด้านประกันคุณภาพไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้

แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

ต้องมีการวางแผนการเขียน (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ละหมวด ลำดับก่อน-หลัง โดยเริ่มจากการเขียน หมวดโครงสร้างองค์กร หมวด ๓ ลูกค้ำ หมวด ๒ กลยุทธ์ หมวด ๑ การนำองค์กร หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด ๕ บุคลากร หมวด ๖ ระบบปฏิบัติการ และหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินงาน ตามลำดับ ในระหว่างการเขียนนั้นข้อมูลเป็นส่วนสำคัญซึ่งได้รับข้อมูลจากทุกภารกิจทุกกระบวนการขององค์กร ได้ทำการคัดกรองข้อมูลต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการเขียนรายงาน และควรตรวจสอบหรือพิจารณาหลังจากเขียนรายงาน ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกหมวดซึ่งต้องเชื่อมโยงกัน ก่อนนำเสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้องพิจารณาอีกครั้งก่อน นำเข้าที่ประชุมของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

เสนอให้จัดประชุมคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อจัดลำดับการเขียนรายงานในแต่ละหมวด ตามแนวทาง EdPEX และจัดตารางเวลาการส่งต้นร่าง-ทบทวน-ปรับแก้ไข อย่างเป็นระบบ พร้อมแต่งตั้ง “ทีมควบคุมคุณภาพรายงาน” เพื่อกลั่นกรองความเชื่อมโยงระหว่างหมวดก่อนเสนอผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ ๗ การพิจารณา (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะกรรมการงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับแก้ไข ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องและตรวจสอบการเขียนให้ตรงตามเกณฑ์ และประกอบเล่มตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด คณะกรรมการร่วมกันพิจารณา (ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามข้อมูลในตัวชี้วัดแต่ละหมวด ตรวจสอบเช็คไฟล์ เอกสารอ้างอิง ไฟล์รูปภาพ ตรวจสอบเช็คข้อมูลตัวเลข ฯลฯ โดยให้ผู้รับผิดชอบได้นำเสนอต่อ คณะกรรมการประกันคุณภาพ และสามารถตรวจสอบจากคำอธิบายเกณฑ์รายหัวข้อ ดังนี้

โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร แสดงกรอบภาพรวม (Framework) ที่ช่วยให้เข้าใจสถาบัน ได้ดีขึ้น ช่วยชี้แนะและจัดลำดับความสำคัญของสารสนเทศที่สถาบันนำเสนอในหัวข้อของหมวด ๑-๗ โครงสร้างองค์กรช่วยให้สถาบัน สามารถ วิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงปัจจัยภายในและภายนอก ที่สำคัญ ซึ่งส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการดำเนินการ ปัจจัยเหล่านี้รวมถึง พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น แต่ละปัจจัยล้วนมีผลกระทบต่อการทำงานและการตัดสินใจของสถาบัน ดังนั้น โครงสร้างองค์กรจึงช่วยให้สถาบันเข้าใจเรื่องต่อไปนี้ได้ดีขึ้น

๑) บริบทของการดำเนินการของตนเอง

๒) เรื่องสำคัญที่สถาบันต้องดำเนินการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

๓) ความจำเป็น โอกาส และข้อจำกัดที่ส่งผลต่อระบบการบริหารจัดการของสถาบัน

P.๑ ลักษณะองค์กร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้เน้นถึงคุณลักษณะและความสัมพันธ์ที่สำคัญที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมของสถาบัน จุดประสงค์ของหัวข้อนี้ คือ การจัดวางกรอบบริบทของสถาบัน

ข้อสังเกต

เข้าใจสถาบันของท่าน การใช้ศัพท์ต่างๆ เช่น “วิสัยทัศน์” “ค่านิยม” “วัฒนธรรม” “พันธกิจ” และ “สมรรถนะหลัก” มีความแตกต่างกันตามแต่ละสถาบัน บางแห่งอาจไม่ได้ใช้ศัพท์บางคำตามที่ระบุไว้ อย่างไรก็ตาม สถาบันต้องเข้าใจให้ชัดเจนถึงแก่นแท้ของตน เหตุผลหลักที่ทำให้ต้องมีสถาบันนี้อยู่ และเป้าหมายที่ผู้นำระดับสูงต้องการให้สถาบันก้าวต่อไปในอนาคต ความชัดเจนในเรื่องนี้จะช่วยให้ผู้นำระดับสูงตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งจะมีผลต่ออนาคตของสถาบัน

เข้าใจสมรรถนะหลักขององค์กร การระบุให้ชัดเจนและสร้างความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงสมรรถนะหลักของสถาบันเป็นหัวใจของความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงความสามารถในการแข่งขัน การนำสมรรถนะหลักไปใช้อย่างเหมาะสม จะทำให้สถาบันเป็นผู้สร้างความแตกต่างในตลาด การคงสมรรถนะหลักของสถาบันให้ทันต่อทิศทางเชิงกลยุทธ์ ทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ การปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาที่เป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะหลักจะหนุนให้สถาบันประสบความสำเร็จได้ในอนาคต (ดูความหมายของ “สมรรถนะหลัก” ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐ ได้ที่หน้า ๑๐๕)

เข้าใจสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นตัวกำกับข้อกำหนดต่างๆของสถาบันและส่งผลต่อวิธีการที่สถาบันใช้ในการบริหารจัดการ สถาบันจำเป็นต้องเข้าใจเรื่องสภาพแวดล้อมดังกล่าวเพราะจะทำให้สามารถตัดสินใจเรื่องการปฏิบัติงานและประเด็นเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจในเรื่องนี้จะทำให้สถาบันทราบว่าได้ดำเนินการเพียงเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดขั้นต่ำของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือดำเนินการได้ดีกว่าข้อกำหนด ซึ่งบ่งบอกถึง ความโดดเด่นของการเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำและอาจจะกลายเป็นความได้เปรียบในอนาคต

ระบุบทบาทและความสัมพันธ์ด้านการกำกับดูแล สถาบันการศึกษาที่เป็นแบบอย่าง จะมีระบบการกำกับดูแลที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี โดยระบุชั้นการรายงานไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดหน้าที่ของผู้นำระดับสูง และคณะกรรมการกำกับดูแล หรือคณะกรรมการที่

ดูแลกำกับนโยบาย และองค์กรแม่ไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระและภาวะรับผิดชอบของ คณะกรรมการมักเป็นประเด็นพิจารณาที่สำคัญ ในโครงสร้างระบบการกำกับดูแลดังกล่าว

เข้าใจความต้องการของลูกค้า ความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นรวมทั้งส่วน ตลาดต่าง ๆ อาจจะหมายถึงด้านต่อไปนี้

๑) การอำนวยความสะดวกด้านที่พักและสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ หรือการจัดบริการเสริมตาม ความจำเป็นพิเศษ ที่เกิดขึ้น

๒) หลักสูตรที่พัฒนาให้เฉพาะกลุ่มลูกค้า

๓) ด้านความปลอดภัย

๔) ความมั่นคงที่รวมถึงความมั่นคงทางไซเบอร์

๕) การจัดชั้นเรียนที่เล็กลง

๖) คุณสมบัติของผู้สอน

๗) บริการด้านภาษาที่หลากหลาย

๘) ข้อกำหนดปริญญาที่แตกต่างกัน

๙) การให้คำปรึกษากับผู้เรียน

๑๐) โครงการที่ช่วยให้ลดการออกกลางคัน

๑๑) การลดค่าใช้จ่ายด้านบริหาร

๑๒) การเรียนทางไกล

ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ นี้อาจรวมถึงพฤติกรรมความ รับผิดชอบต่อสังคมและการบริการชุมชนด้วย

เข้าใจบทบาทของผู้ส่งมอบ ในองค์กรส่วนใหญ่ ผู้ส่งมอบมีบทบาทอย่างยิ่งใน กระบวนการที่สำคัญต่อการดำเนินการ การรักษาระดับและ/หรือการบรรลุถึงความได้เปรียบเชิง การแข่งขันที่ยั่งยืน ข้อกำหนดสำหรับผู้ส่งมอบอาจรวมถึง

๑) การส่งมอบที่ตรงเวลาหรือทันการ

๒) ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ

๓) ความสามารถในการวิจัยและออกแบบ

๔) การสร้างนวัตกรรมของกระบวนการ หลักสูตร และบริการอื่น ๆ

๕) การบริการตามความต้องการเฉพาะราย

เข้าใจระบบนิเวศของสถาบัน เมื่อมีการเพิ่มจำนวนหลักสูตรและบริการที่เป็นสหสาขา รวมถึงผลจากโลกาภิวัตน์ หลายองค์กรจะยิ่งต้องพึ่งพิงระบบนิเวศขององค์กร ซึ่งหมายรวมถึง เครือข่ายของผู้ส่งมอบ ความสำเร็จที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หรือแม้แต่ลูกค้าและคู่แข่ง ซึ่ง องค์กรอาจจะมีการปรับเปลี่ยนบทบาทตามความจำเป็น การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศเหล่านี้ อาจ

ทำให้สถาบันได้รูปแบบการจัดองค์กรแนวใหม่ นักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่เป็นกลุ่มใหม่ ได้กลุ่มผู้มีความสามารถสูงและตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนและ ลูกค้ำกลุ่มอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในบางกรณี ความเติบโตขององค์กรอาจขึ้นอยู่กับการพัฒนาโดยรวมของระบบนิเวศและความสามารถที่จะเตรียมเข้าสู่อนาคต เนื่องจากการแข่งขันมาจากองค์กรหลายภาคส่วน องค์กร ด้านการศึกษาอาจมีความโดดเด่นต่างจากคู่แข่งได้ด้วยการมีหลักสูตรและบริการที่แปลกใหม่ ซึ่งอาจจะมีมาจากระบบนิเวศของตน (หมายเหตุ สามารถดูคำอธิบาย “ระบบนิเวศ” จากคำนิยามองค์กร)

P.๒ สภาพการณ์ขององค์กร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ ถ้ามองถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันที่สถาบันดำเนินงานอยู่ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบัน และยังถ้ามองถึงแนวทางที่สถาบันใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานและทำให้เกิด การเรียนรู้ จุดประสงค์ของหัวข้อนี้ คือการช่วยให้สถาบันเข้าใจความท้าทายที่สำคัญของสถาบัน และระบบ การทำงานเพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

ข้อสังเกต

รู้จักคู่แข่งของสถาบัน การที่สถาบันรู้ว่าคู่แข่งคือใคร มีจำนวนเท่าใด และมีลักษณะเด่นอะไร เป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้สามารถมองเห็นความได้เปรียบที่จะแข่งขันในภาคส่วนและตลาดการศึกษา องค์กรที่เป็นผู้นำจะมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันรวมถึงความเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกิดขึ้น

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันอาจรวมถึงวารสารและสิ่งตีพิมพ์ด้านการศึกษา รายงานระดับชาติ ภูมิภาค และท้องถิ่น การประชุมสัมมนา เครือข่ายในท้องถิ่น และกลุ่ม/สมาคมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา แหล่งข้อมูลเปรียบเทียบอื่น ๆ อาจได้จากกิจกรรมการเทียบเคียง เช่น ค่ามาตรฐานของประเทศหรือภาค เครือข่ายความร่วมมือการเทียบเคียงในระดับท้องถิ่นหรือระดับภูมิภาค หรือกลุ่ม/หน่วยงานระดับชาติหรือนานาชาติ ที่ดำเนินงานเพื่อให้เห็นว่ามีระบบติดตามข้อมูลระยะยาว ที่ให้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถรายงานลงถึงระดับผู้เรียนแต่ละคน

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ทุกวันนี้ การดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง คือการเผชิญกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ซึ่งจะกระทบต่อความสามารถที่จะคงผลการดำเนินงานที่ดีไว้และรักษาตำแหน่งในการแข่งขันไว้ได้ ความเข้าใจถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน มีความสำคัญพอ ๆ กับความเข้าใจเรื่องความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้เรื่องความได้เปรียบในการแข่งขันนี้จะทำให้สถาบันสามารถใช้ประโยชน์และพัฒนาต่อไป โดยยังต้องคำนึงถึงประเด็นความท้าทายที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อาจเกี่ยวกับเทคโนโลยี หลักสูตร และการบริการ การเงิน การดำเนินการ/การปฏิบัติการ โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร ความสามารถขององค์กรแม่ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด การรับรู้ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของ สถาบัน ภาคส่วนการศึกษา เครือข่ายที่ให้คุณค่าต่อสถาบัน และคน

รู้ถึงความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์เหล่านี้อาจจะรวมถึง

๑) การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรและสภาพการแข่งขัน รวมถึง การจัดการศึกษา รูปแบบอื่น ๆ

๒) การเพิ่มหรือลดจำนวนผู้เรียน

๓) ความบกพร่อง/พาดพิงของผู้เรียนที่ลดลง

๔) ต้นทุนการดำเนินการ

๕) การปรับฐานการจัดเก็บภาษี หรือการจัดสรรสู่ภาคการศึกษาที่ลดลง

๖) การนำเสนอโปรแกรมการศึกษา หลักสูตร และการบริการใหม่หรือเพื่อทดแทนที่มีอยู่

เดิม

๗) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี

๘) ความมั่นคงของข้อมูล สารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

๙) การมีคู่แข่งใหม่เข้าสู่ตลาด

๑๐) การเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับของรัฐหรือท้องถิ่น

๑๑) การมีบุคลากรที่มีทักษะพร้อมใช้งาน

๑๒) การเกษียณของบุคลากร

รู้ถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อาจรวมถึง

๑) ชื่อเสียงในด้านคุณภาพของหลักสูตรและบริการ

๒) ความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมการศึกษา

๓) การเป็นที่ยอมรับในเรื่องการให้บริการผู้เรียน

๔) การรับรู้ภาพลักษณ์ของสถาบัน

๕) การปกป้องสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติด้วยความรับผิดชอบ(Environmental stewardship)

๖) การสร้างประโยชน์ให้สังคม และการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

เตรียมพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีอย่างพลิกโฉม ความท้าทายสำคัญที่เด่นชัดในปัจจุบัน คือ การเตรียมพร้อมเพื่อรับการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีอย่างพลิกโฉม ซึ่งคุกคามต่อตำแหน่งในการแข่งขัน หรือตลาดของสถาบัน เทคโนโลยีเหล่านั้น รวมถึงสมาร์ตโฟน ซึ่งเข้ามาแทนที่การสื่อสารแบบดั้งเดิม การใช้คอมพิวเตอร์ และการซื้อขายทุกประเภท หลักสูตรและบริการออนไลน์

กลายเป็นเรื่องที่ทำหายสถาบันที่ยังดำเนินการแบบเดิม ๆ อีเมลล์และสื่อสังคมออนไลน์ทำหายวิธีการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ นอกจากนี้ บริการผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ก็ทำหายแนวทาง การให้บริการแบบเดิมที่คุ้นชิน ในยุคนี้สถาบันจำเป็นต้องสำรวจสภาพแวดล้อมทั้ง ภายในและภายนอกวงการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาความท้าทายเหล่านั้นให้ได้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

เทคโนโลยีที่กำลังมาแรง ๔ อย่างซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายอุตสาหกรรม ได้แก่ mobile solutions, cognitive computing, (หรือปัญญาประดิษฐ์ [artificial intelligence]), cloud computing, และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) สถาบันการศึกษาจะต้องตระหนักถึงศักยภาพของเทคโนโลยีเหล่านี้ที่จะทำให้เกิดได้ทั้งความท้าทายและโอกาสในตลาดของตน

การนำองค์กร (หมวด ๑)

หมวดการนำองค์กรถามถึงวิธีการปฏิบัติด้วยตัวเองของผู้นำระดับสูง และระบบการกำกับดูแลของสถาบัน ชี้นำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน

๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงประเด็นสำคัญด้านความรับผิดชอบของผู้นำระดับสูง โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ข้อสังเกต

บทบาทของผู้นำระดับสูง ผู้นำระดับสูงมีบทบาทหลักที่จะ

๑) กำหนดค่านิยมและทิศทางของสถาบัน

๒) สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร

๓) สื่อสาร

๔) สร้างคุณค่าและทำให้เกิดสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๕) ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังในสถาบัน

๖) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉม (transformational change) ในโครงสร้าง

และ วัฒนธรรมองค์กรในกรณีที่เป็น

ความสำเร็จของสถาบันต้องอาศัยการมองการณ์ไกล มีความเข้าใจว่าความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของ การวางแผนและดำเนินการ มีความมุ่งมั่นให้เกิดการปรับปรุง การสร้างนวัตกรรม มีความกล้าที่จะเสี่ยงโดยผ่าน การประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน และมุ่งมั่นให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เพื่อให้ประสบความสำเร็จดังกล่าว มีความจำเป็นมากขึ้นที่สถาบันจะต้องสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการ เอื้ออำนาจในการตัดสินใจ ความคล่องตัว การเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้

แบบอย่างที่ดีของผู้บริหารระดับสูง ในสถาบันที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ผู้นำระดับสูงจะมีความมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมที่สร้างความผูกพันกับลูกค้า พัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน ให้รางวัล และยกย่องชมเชยการอุทิศตนและผลงานของบุคลากร ผู้นำระดับสูงต้องปฏิบัติด้วยตนเองเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้าหลักกลุ่มอื่น รวมทั้งยกระดับทักษะด้านการนำของตนเอง

ผู้นำระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการ

๑) เรียนรู้ระดับองค์กร

๒) พัฒนาผู้นำในอนาคต

๓) วางแผนสืบทอดตำแหน่ง

๔) เข้าร่วมในกิจกรรมและโอกาสต่างๆ ที่เป็นการยกย่องชมเชยบุคลากร

การพัฒนาผู้นำในอนาคต อาจรวมถึงการให้คำปรึกษาและการสอนงานด้วยตัวเอง หรือมีส่วนร่วมในหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ ผู้นำต้นแบบต้องเห็นความจำเป็นที่จะทำการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมเมื่อมีเหตุผล อันสมควร และนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้บรรลุผลอย่างเต็มที่ ผู้นำต้นแบบต้องแสดงความเป็นตัวตนที่แท้จริง ยอมรับความผิดพลาด และแสดงความรับผิดชอบต่อการดำเนินการของสถาบัน

พฤติกรรมที่เป็นไปตามกฎหมายและมีจริยธรรม ในการเป็นต้นแบบของการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ผู้นำต้องสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่จะส่งมอบผลลัพธ์ระยะสั้น กับการวางกรอบนโยบายและสร้างบรรยากาศของการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยเน้นความซื่อตรงเป็นอันดับแรก

การสร้างบรรยากาศให้เกิดนวัตกรรม การนำองค์กรเพื่อให้เกิดนวัตกรรม เริ่มจากการกำหนดทิศทางที่ชัดเจน ผู้นำต้องสื่อสารประเด็นปัญหาหรือโอกาสที่สถาบันกำลังให้ความสำคัญ แล้วจึงสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุน และกระบวนการที่ชัดเจนในอันที่จะส่งเสริมและรับรองให้เสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านแล้ว

๑.๒ การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถ้ามถึงประเด็นสำคัญ ๆ ในระบบการกำกับดูแล รวมถึงการพัฒนาผู้นำและระบบการนำองค์กร วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งวิธีการที่ทำให้สถาบันบรรลุผลด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ข้อสังเกต

การกำกับดูแลของสถาบัน หัวข้อนี้เห็นว่าสถาบันต้องมีคณะกรรมการหรือที่ปรึกษาด้านการกำกับดูแลที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ รับรู้เข้าใจ มีความโปร่งใส รวมทั้งมีความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้ คณะกรรมการดังกล่าวควรมีอิสระในการทบทวนและตรวจสอบสถาบัน รวมทั้งมีบทบาทหน้าที่ในการตรวจติดตามผลการดำเนินการของสถาบันและผู้มีระดับสูง

การปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม และความเสี่ยง หนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของการจัดการและปรับปรุงผลการดำเนินงานนั้น คือ การดำเนินการเชิงรุกในด้านต่อไปนี้

๑) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

๒) การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และ

๓) ปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ

การที่จะมีผลการดำเนินการที่ดีในเรื่องดังกล่าวได้นั้น สถาบันต้องกำหนดตัววัด หรือตัวชี้วัดที่เหมาะสมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้ในการติดตาม สถาบันควรไวต่อความกังวลของสาธารณะไม่ว่าประเด็นดังกล่าวจะถูกกำหนดไว้ในกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับหรือไม่ สถาบันต้นแบบต้อง

๑) เสาะหาโอกาสที่จะสร้างความเป็นเลิศด้านการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

๒) ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะยอมรับความเสี่ยง ระบุระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมรวมทั้งพิจารณาและประกาศผลการตัดสินใจเชิงนโยบายในเรื่องความเสี่ยง

ความกังวลของสาธารณะ สถาบันการศึกษาที่เป็นของรัฐหรือองค์กรการกุศลควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ ซึ่งรวมถึงต้นทุนของหลักสูตร และปฏิบัติการ ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างทันการ รวมทั้งมุมมองของสังคมต่อการดูแลทรัพยากรของสถาบัน

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การอนุรักษ์อาจดำเนินการโดยการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การทดแทนสารเคมีอันตรายด้วยสารที่ละลายน้ำได้ การอนุรักษ์พลังงาน และการใช้แหล่งพลังงานที่สะอาดขึ้นหรือการนำผลิตภัณฑ์พลอยได้ (by product) หรือของเสียกลับมาใช้ใหม่

การสร้างประโยชน์ให้สังคม เมื่อแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป องค์กรที่มี ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ จะมองการสร้างประโยชน์ให้สังคมเป็นมากกว่าสิ่งที่จำเป็นต้องทำ การดำเนินการ ที่เหนือกว่าหรือเกินกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคม จะเป็นตัวผลักดันให้นักศึกษา ลูกค้ายุคอื่น และบุคลากรมีความผูกพัน และสร้างความ

แตกต่างกันในตลาด การสร้างประโยชน์ให้สังคม มีความหมายมากกว่า การทำตามกฎระเบียบข้อบังคับเท่านั้น ไม่ว่าจะสถาบันจะมีขนาดใหญ่หรือเล็ก ล้วนมีโอกาสที่จะสร้างประโยชน์และส่งเสริมความผาสุกของทั้งระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมทั้งมีโอกาสในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ระดับและขอบเขตของการช่วยเหลือจะขึ้นกับขนาดและความสามารถของสถาบัน การสร้างประโยชน์ให้สังคมนี้ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อการตัดสินใจที่จะทำงานร่วมกับองค์กร

การสนับสนุนชุมชน ตัวอย่างของการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชน เช่น

๑) การที่สถาบันร่วมมือกับภาคธุรกิจและองค์กรอื่น ๆ ในชุมชน เพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คนทำงาน หรือชุมชน

๒) การทุ่มเท/ความเพียรพยายามของสถาบัน ผู้นำระดับสูง คณาจารย์ และบุคลากร ในการเสริมสร้าง ความเข้มแข็ง และ/หรือปรับปรุงการบริการชุมชน สภาพแวดล้อม สมาคมกีฬา และสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ

การมีส่วนร่วมกับชุมชน อาจหมายรวมถึงการที่สถาบันให้โอกาสผู้เรียนให้มีบทบาทในการบริการสังคมด้วย

กลยุทธ์ (หมวด ๒)

หมวดนี้ ถ้ามองถึงวิธีที่สถาบันพัฒนาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ นำแผนปฏิบัติการไปดำเนินการและปรับเปลี่ยนเมื่อเกิดความจำเป็น รวมทั้งวัดความก้าวหน้า หมวดนี้เน้นว่า การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ต้องพิจารณาถึง

๑) ความสำเร็จของสถาบันในระยะยาวและสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน เพื่อการวางแผนในภาพรวม ของสถาบัน

๒) การตัดสินใจเรื่องสมรรถนะหลักและระบบงานของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจถึงความสำเร็จของสถาบันทั้ง ในปัจจุบันและอนาคต

ในขณะที่หลายสถาบันมีความชำนาญในการวางแผนกลยุทธ์มากขึ้นเรื่อยๆ แต่ความท้าทายที่สำคัญยังคงเป็นเรื่องการนำแผนไปปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานการณ์ที่ตลาดผลักดันให้สถาบันต้องมีความคล่องตัวและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่มีได้คาดคิด เช่น สภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน หรือเทคโนโลยีที่พลิกโฉมซึ่งสามารถสร้างความปั่นป่วนให้กับตลาดที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่เคยคาดเดาได้ง่ายกว่า หัวข้อนี้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีความจำเป็นในการมุ่งเน้นทั้งการพัฒนาแผน และขีดความสามารถในการนำแผนไปปฏิบัติ

เกณฑ์ EdPEX นี้เน้นความเป็นเลิศขององค์กร ๓ ด้านหลักซึ่งมีความสำคัญต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ได้แก่

๑) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน เป็นมุมมองเชิงกลยุทธ์ของ “ความเป็นเลิศ” การมุ่งเน้นนี้อยู่ที่กลไก ในการผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ของผู้เรียน ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น รวมทั้งส่วนแบ่งตลาด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของสถาบันในระยะยาว

๒) การปรับปรุงผลการดำเนินการและนวัตกรรม ส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและการควบคุมต้นทุน การเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติการ ซึ่งรวมถึงความรวดเร็ว ความฉับไวในการตอบสนอง และความยืดหยุ่นนั้น- เป็นการลงทุนที่เสริมความแข็งแกร่งให้กับสถาบัน

๓) การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล เป็นการพิจารณาเชิงกลยุทธ์ที่จำเป็นในสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เกณฑ์นี้เน้นว่าต้องปลูกฝังเรื่องการปรับปรุงและการเรียนรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่มีความโดดเด่น คือ การทำให้ระบบงานและการริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อการเรียนรู้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับทิศทางเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน จึงจะทำให้มั่นใจได้ว่าการปรับปรุงและการเรียนรู้ได้เตรียมและเสริมสร้างสถาบันให้พร้อมรับมือกับเรื่องที่มีความสำคัญ
หมวดนี้ถามถึงวิธีที่สถาบันดำเนินการในเรื่อง

๔) การพิจารณาองค์ประกอบสำคัญของความเสี่ยงในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึง โอกาส ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และความจำเป็นที่อาจต้องมีการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมของโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร

๕) การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การทำให้มั่นใจว่ามีบุคลากรที่มีทักษะและพร้อมปฏิบัติงาน อย่างพอเพียง การสร้างความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งอาจรวมถึง การลงทุน การพัฒนาหรือจัดหาเทคโนโลยี การพัฒนาผู้ส่งมอบและการสร้างคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการรายใหม่

การทำให้มั่นใจว่าการนำแผนไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีกลไกในการสื่อสารความต้องการและทำให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ทั้ง ๓ ระดับ ได้แก่

๑) ระดับสถาบันและผู้นำระดับสูง

๒) ระดับของระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

๓) ระดับหน่วยงาน ภาควิชา คณะวิชา ชั้นเรียน และระดับบุคคล

คำถามในหมวดนี้ กระตุ้นให้คิดและปฏิบัติในเชิงกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้นำ ที่โดดเด่นในวงการ คำถามนี้ไม่ได้หมายความว่าต้องมีฝ่ายวางแผน หรือวงรอบของการวางแผนที่กำหนดตายตัว หรือต้องมีวิธีการเฉพาะในการมองภาพอนาคต รวมทั้งไม่ได้หมายความว่า การปรับปรุงให้ดีขึ้นนั้น ต้องหรือควรมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าได้ทั้งหมด ระบบการปรับปรุงที่มีประสิทธิผลเกิดจากการผสมผสานการปรับปรุงในหลายรูปแบบและระดับของการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องมี

แนวทางเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องช่วงชิงทรัพยากร ที่จำกัดสำหรับ แผนการปรับปรุงที่หลากหลาย การเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่หรือนวัตกรรม ส่วนใหญ่การจัดลำดับ ความสำคัญมักคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านต้นทุน โอกาส และภัยคุกคามเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม สถาบันยังอาจมีข้อกำหนดที่มีความสำคัญอื่น ๆ เช่น ความต้องการจำเพาะของผู้เรียนหรือการสร้าง ประโยชน์ให้สังคม มาพิจารณาพร้อมกับเรื่องต้นทุนด้วย

๒.๑ การจัดทำกลยุทธ์

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงวิธีการที่สถาบันวางกลยุทธ์เพื่อตอบโจทย์เรื่องความท้าทายและ ใช้ ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของตนและวิธีการที่สถาบันตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานสำคัญ และสมรรถนะหลัก หัวข้อนี้ยังถามถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับผลการดำเนินการโดยรวม และความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งทำให้ สถาบันประสบความสำเร็จในอนาคต

ข้อสังเกต

บริบทของการจัดทำกลยุทธ์ หัวข้อนี้กำหนดให้สถาบันมีสารสนเทศพื้นฐานใน กระบวนการวางแผน รวมทั้งให้มีสารสนเทศของปัจจัยสำคัญทั้งหมดที่มีผลกระทบ ความเสี่ยง ความท้าทาย และข้อกำหนดที่สำคัญอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อโอกาสและทิศทางในอนาคตของสถาบัน โดยการมองการณ์ไกลอย่างเหมาะสม และที่เป็นไปได้จากมุมมองของสถาบัน อุตสาหกรรมการศึกษา หรือส่วนตลาดของสถาบัน

ในการจัดทำกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ายุคอื่น และตลาด แนวทางนี้ให้ความสำคัญ ต่อการพิจารณาบริบทตามความเป็นจริงอย่างรอบด้าน เพื่อใช้ชี้นำการตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร และการบริหารจัดการโดยรวมซึ่งต้องทำอย่างต่อเนื่อง

พื้นฐานการปฏิบัติการที่มุ่งเน้นอนาคต (A Future Oriented Basis for Action) หัวข้อ นี้มุ่งหวังให้ครอบคลุมองค์การการศึกษาทุกประเภท สถานการณ์ตลาด ประเด็นเชิงกลยุทธ์ แนวทางการวางแผน และแผนงาน

คำถามนี้กำหนดอย่างชัดเจนให้มีพื้นฐานการปฏิบัติการที่มุ่งเน้นอนาคต ซึ่งแม้แต่สถาบัน ที่กำลังพยายามสร้างหลักสูตรหรือบริการใหม่ ก็ยังจำเป็นต้องกำหนดและตรวจสอบวัตถุประสงค์เพื่อนำมาเป็นกรอบและชี้นำในประเด็นที่สำคัญต่อการปฏิบัติการและผลการดำเนินการขององค์กร

ความเป็นผู้นำในการแข่งขัน หัวข้อนี้เน้นความเป็นผู้นำในการแข่งขันด้านการจัด การศึกษา วิจัย และบริการฯ ซึ่งมักขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ การเป็นผู้นำใน การแข่งขันนั้นจำเป็นต้องมีมุมมองของอนาคต ซึ่งไม่เพียงพิจารณาแค่ตลาดที่กำลังให้บริการอยู่ แต่ต้องรวมถึงวิธีที่ใช้ในการแข่งขัน ซึ่งมักมีหลายทางเลือก การตัดสินใจว่าจะแข่งขันอย่างไรจะต้อง

เข้าใจ จุดแข็งจุดอ่อนของตนเองและคู่แข่ง รวมถึงการตัดสินใจเลือก ความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผล ได้ผลเสียอย่างรอบด้านเพื่อช่วงชิงหรือรักษาความเป็นผู้นำในตลาด ถึงแม้หัวข้อนี้จะไม่มีการกำหนดกรอบเวลาไว้อย่างชัดเจน แต่แรงขับที่สำคัญคือ การคงความเป็นผู้นำในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ข้อมูลและสารสนเทศสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ ข้อมูลและสารสนเทศอาจมาจากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกที่หลากหลายในรูปแบบต่างๆ และมีให้ใช้ในปริมาณที่มากขึ้นและรวดเร็วขึ้น ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและสารสนเทศ รวมถึงชุดข้อมูลขนาดใหญ่ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผล และการลงมือปฏิบัติซึ่งรวมถึงการเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านด้วย

จุดบอด จุดบอดเกิดจากสมมติฐานหรือข้อสรุปที่ไม่ถูกต้อง ไม่สมบูรณ์ ถ้าสมัยหรือมีอคติ ซึ่งก่อให้เกิด ช่องโหว่ ความอ่อนไหว ความเสี่ยง หรือจุดอ่อนในการทำความเข้าใจถึงสภาพแวดล้อม การแข่งขันและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สถาบันเผชิญอยู่ จุดบอดอาจเกิดขึ้นมาจากการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ใหม่ หรือสิ่งที่มาทดแทนสิ่งเดิม หรือรูปแบบการดำเนินการใหม่ของสถาบัน ซึ่งอาจมาจากภายในหรือภายนอกวงการการศึกษา

การจัดการความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ การจัดการความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ต้องพิจารณาและวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นความเสี่ยงของสถาบัน เช่น การตัดสินใจของสถาบันในเรื่องการจัดการกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากกฎระเบียบ ข้อบังคับ และสภาวะแวดล้อมภายนอก จุดบอดในการวางแผนกลยุทธ์ และการที่สถาบันไม่สามารถนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้ตามเป้าหมาย

ระบบงาน ระบบงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องอาศัยเรื่องต่อไปนี้

๑) การออกแบบที่มีประสิทธิผล

๒) การมุ่งเน้นการป้องกัน

๓) ความเชื่อมโยงกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการ

๔) การมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด การปรับปรุงผลการดำเนินการด้าน การปฏิบัติการ การลดรอบเวลา และการประเมินผล รวมทั้งการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ระดับองค์กร

๕) การทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงวิถีปฏิบัติเดิมเพื่อให้การทำงานบรรลุผล

ระบบงานจำเป็นต้องได้รับการออกแบบให้สถาบันมีความคล่องตัวและสามารถปกป้องทรัพย์สินทางปัญญา เมื่ออธิบายอย่างง่าย ความคล่องตัว คือ ความสามารถที่จะปรับอย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิผล สอดรับกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของกลยุทธ์และสภาวะตลาดของสถาบัน ความคล่องตัว อาจหมายถึงความสามารถใน

การปรับเปลี่ยนหลักสูตรหรือบริการฯ ได้อย่างรวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการหรือสภาวะของตลาดที่เปลี่ยนไป หรือจัดบริการหลากหลายประเภทตามความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้ ความคล่องตัวและการปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาอาจทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องตัดสินใจเรื่องการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก การทำความตกลงกับผู้ส่งมอบหลัก และการจัดการให้มีความร่วมมือในรูปแบบใหม่ ๆ ด้วย

ระบบงานและระบบนิเวศ สถาบันควรมองระบบนิเวศอย่างมีกลยุทธ์ ต้องเปิดกว้าง พร้อมรับคู่ความร่วมมือใหม่ กลุ่มสถาบัน/องค์กร เว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์และรูปแบบการดำเนินการใหม่ที่สนับสนุนวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของสถาบัน การเติบโตของสถาบันอาจขึ้นอยู่กับ การเติบโตของระบบนิเวศและความสามารถในการเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต

เมื่อเกิดการแข่งขันกับภาคส่วนอื่น ๆ สถาบันอาจโดดเด่นเหนือคู่แข่งด้วยการนำเสนอสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งบางครั้งอาจมาจากระบบนิเวศของสถาบัน การกำหนดกลยุทธ์ของสถาบัน ควรคำนึงถึงบทบาทที่เป็นอยู่ และบทบาทที่ต้องการภายในระบบนิเวศ (ในฐานะคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ คู่แข่ง หรือลูกค้า หรือหลายกลุ่ม)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ อาจเป็นเรื่องของ

- ๑) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- ๒) การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
 - ๓) การสร้างคู่ความร่วมมือ
 - ๔) ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร
 - ๕) การร่วมทุนที่เฉพาะเจาะจง
- ๖) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือทำให้ตลาดเปลี่ยนแปลง
- ๗) การขอการรับรอง ISO ในระบบคุณภาพหรือในระบบสิ่งแวดล้อม
- ๘) การเป็นผู้นำหรือการดำเนินการเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
- ๙) การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการใช้งานบนเว็บ

๑๐) การทำให้คุณภาพของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ดีขึ้น

๒.๒ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถ้ามถึงวิธีการที่สถาบันใช้ในการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น รวมทั้งวิธีการที่สถาบันใช้ตรวจประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการ เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติจนบรรลุเป้าประสงค์

ข้อสังเกต

การพัฒนาและการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการขึ้นอยู่กับทรัพยากร ตัววัดผลการดำเนินการและความสอดคล้องไปในแนวเดียวกันของแผนของแต่ละหน่วยงาน ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

หัวใจสำคัญของเรื่องนี้ คือ วิธีการที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องไปในทางเดียวกันอย่างคงเส้นคงวา เช่น ผ่านระบบงาน กระบวนการทำงาน และตัววัดที่สำคัญ

การดำเนินการดังกล่าวเป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดและการสื่อสารลำดับความสำคัญของกิจกรรม การปรับปรุงงานที่ดำเนินอยู่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวันในทุกหน่วยงาน นอกจากนี้ ตัววัดผลเหล่านั้นยังมีความสำคัญยิ่งในการติดตามผลการดำเนินการ การนำแผนปฏิบัติการไปใช้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติจริง อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและวิธีปฏิบัติการ ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการเป็นผลมาจากความสำเร็จที่เห็นได้ในระยะสั้นและการปฏิบัติต่อเนื่องในระยะยาว

การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากร สถาบันอาจใช้การวิเคราะห์ได้หลายรูปแบบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทรัพยากรทางการเงินมีเพียงพอที่จะทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการพร้อม ๆ ไปด้วยการตอบสนองพันธะผูกพันที่มีอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ ควรใช้การวิเคราะห์เพื่อประเมินความพร้อมของบุคลากรและทรัพยากรอื่น ๆ ในการสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการสำเร็จขณะที่ยังคงบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน นอกเหนือจากทรัพยากรด้านการเงิน องค์กรต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ ที่จำเป็น

วิธีการวิเคราะห์ที่ใช้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของสถาบันแต่ละแห่ง การวิเคราะห์เหล่านี้จะช่วยให้สถาบันสามารถประเมินความมั่นคงด้านการเงินของการดำเนินการในปัจจุบัน แนวโน้มในอนาคตและความเสี่ยงที่อาจจะเป็นผลจากโครงการที่ริเริ่มตามแผนปฏิบัติการ

การจัดทำแผนด้านบุคลากร แผนปฏิบัติการควรครอบคลุมถึงแผนด้านทรัพยากรบุคคลหรือแผนด้านบุคลากร ซึ่งต้องสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและสนับสนุนกลยุทธ์โดยรวมของสถาบัน

ตัวอย่างองค์ประกอบของแผน เช่น

๑) การออกแบบโครงสร้างการปฏิบัติงานใหม่ของงานหรือลักษณะงาน เพื่อเอื้ออำนาจและเพิ่มบทบาท การตัดสินใจของบุคลากร

๒) โครงการที่ริเริ่มเพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากรและผู้บริหารมากขึ้น เช่น การเป็นคู่ความร่วมมือของสถาบันกับสภาอาจารย์/สภาคณาจารย์/กลุ่มบุคลากรที่จัดตั้งขึ้น

๓) การคำนึงถึงผลกระทบของการว่าจ้างให้องค์กรภายนอกดำเนินการแทน ซึ่งอาจมีต่อบุคลากรในปัจจุบันและโครงการริเริ่มใหม่

๔) โครงการริเริ่มใหม่เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับความจำเป็นในด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรในอนาคต

๕) โครงการริเริ่มใหม่ที่ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และการเรียนรู้ระดับสถาบัน

๖) การปรับเปลี่ยนระบบการบริหารค่าตอบแทนและการยกย่องชมเชยเพื่อเชิดชูทีมงานสถาบันหรือผลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่โดดเด่น

๗) โครงการริเริ่มใหม่ด้านการศึกษาและฝึกอบรม เช่น การมอบหมายภาระหน้าที่ในเชิงการพัฒนาให้แก่ผู้นำในอนาคต การร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติและทักษะที่ต้องการรวมทั้งจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อความสำเร็จในอนาคตของบุคลากรและสถาบัน

๘) การสร้างความร่วมมือกับภาคธุรกิจเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร

๙) การริเริ่มการเรียนรู้ทางไกลหรือวิธีการเรียนรู้ผ่านสื่อเทคโนโลยีมาใช้

๑๐) การริเริ่มโครงการใหม่เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

การคาดการณ์สภาวะแวดล้อมในอนาคต องค์ประกอบที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อการวางแผน กลยุทธ์ คือ การคาดการณ์สภาวะแวดล้อมในอนาคตด้านการแข่งขันและการสร้างความร่วมมือ โดยจะรวมถึงความสามารถในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ทั้งของสถาบัน และของคู่แข่ง การคาดการณ์ดังกล่าว จะช่วยให้สถาบัน ตรวจสอบ และลดความเสี่ยงเรื่องความสามารถในการแข่งขัน ลดเวลาในการตอบสนอง รวมทั้งระบุโอกาสที่อาจมีได้

สถาบันอาจใช้วิธีการที่แตกต่างกัน เช่น การทำรูปแบบจำลอง การจำลองภาพอนาคตหรือเทคนิค และวิธีพิจารณาอื่น ๆ เพื่อที่จะคาดการณ์สภาวะแวดล้อมด้านการแข่งขันและการสร้างความร่วมมือ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ

๑) ขนาดและประเภทของสถาบัน

๒) สมรรถนะหลักใหม่ที่เป็นต้องมีในอนาคต

๓) ปัจจัยภายนอก เช่น ข้อบังคับเกี่ยวกับการศึกษา เทคโนโลยีการเรียนการสอน หรือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากร

๔) ปัจจัยภายใน เช่น ขีดความสามารถและความต้องการของคณาจารย์และบุคลากร

๕) ความเร็วของการเปลี่ยนแปลงและตัวแปรของการแข่งขัน เช่น ราคา ต้นทุน หรือ อัตราการสร้างนวัตกรรม

การคาดการณ์และเปรียบเทียบผลการดำเนินการ หัวข้อนี้มุ่งเพิ่มขีดความสามารถของสถาบันในการทำความเข้าใจและติดตามปัจจัยที่เกี่ยวกับผลการดำเนินการเชิงแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผลการดำเนินการ ที่คาดการณ์ไว้อาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากการเปิดหรือปิดหลักสูตร การริเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือนวัตกรรมด้านหลักสูตรหรือบริการฯ หรือแผนขับเคลื่อน

ทางกลยุทธ์อื่น ๆ ที่อาจรวมถึงความเสี่ยงที่ต้องผ่านการประเมินผลได้ ผลเสียอย่างรอบด้านในระดับหนึ่ง

กระบวนการติดตามดังกล่าว ทำให้สถาบันมีความพร้อมยิ่งขึ้นที่จะพิจารณาอัตราเร่งของการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงของสถาบันเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือองค์กรที่เทียบเคียงได้ และเทียบกับเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ ที่ท้าทายของสถาบัน กระบวนการติดตามนี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้สถาบันตัดสินใจลงมือทำ เร่งดำเนินการ หรือยกเลิกโครงการริเริ่มใหม่และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นระดับสถาบัน

ลูก้า (หมวด ๓)

หมวดนี้ ถ้ามองถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่นเพื่อความสำเร็จในตลาด ในระยะยาว รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้า ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง ของผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่น และสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่น

หมวดนี้เน้นให้การสร้างความผูกพันเป็นผลลัพธ์หนึ่งที่สำคัญของผลการเรียนรู้โดยรวมและกลยุทธ์การดำเนินการที่เป็นเลิศ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่น จะให้สารสนเทศ ที่มีความสำคัญต่อสถาบันที่จะทำความเข้าใจผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรมอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด ในหลายกรณี เสียงของลูกค้าดังกล่าวจะให้สารสนเทศที่มีความหมายสำคัญไม่เพียงแต่มุมมองและพฤติกรรมของผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเสียงสะท้อนจากตลาด ซึ่งทั้งหมดนี้อาจส่งผลต่อความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน

เกณฑ์ EdPEx นี้ กล่าวเฉพาะเจาะจงถึง “ผู้เรียน” เพื่อเน้นความสำคัญของผู้เรียนต่อสถาบันการศึกษา เกณฑ์ยังกล่าวถึง “ลูกค้ายุติธรรมอื่น” เพื่อให้มั่นใจว่าการมุ่งเน้นลูกค้าและระบบการจัดการผลการดำเนินการครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มของทุกพันธกิจ เช่น ลูกค้ายุติธรรม และบริการวิชาการ ลูกค้ายุติธรรมอื่น อาจรวมถึงผู้ปกครอง ธุรกิจท้องถิ่น สถาบันการศึกษาอื่นที่รับผู้เรียนต่อจากสถาบัน และนายจ้างในอนาคตของผู้เรียนความท้าทายสำคัญสำหรับสถาบันการศึกษาอาจเป็นการสร้างความสมดุลของความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่นซึ่งแตกต่างกัน

๓.๑ การรับฟังลูกค้า

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถ้ามองถึง

๑) กระบวนการที่สถาบันใช้ในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุติธรรมอื่น รวมถึงการกำหนดและจำแนกลูกค้ายุติธรรม

๒) กระบวนการในการกำหนดและจัดการศึกษาและบริการให้ตรงกับ/ตอบสนอง เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรมอื่นและตลาด

โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองให้เหนือความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ข้อสังเกต

การรับฟังลูกค้า การเลือกกลยุทธ์ ในการ “รับฟังเสียงของลูกค้า” ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สถาบันให้ความสำคัญ สถาบันต่างๆ จะรับฟัง “เสียงของลูกค้า” โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย วิธีการที่นิยมใช้ได้แก่

- ๑) การสนทนากลุ่มกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ๒) การเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ
- ๓) การสัมภาษณ์ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่ สูญเสียไป หรือที่พึงมีในอนาคต เกี่ยวกับการตัดสินใจเพื่อเข้าศึกษา/ใช้บริการ หรือในการสร้างความสัมพันธ์
- ๔) ข้อคิดเห็นของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในสื่อสังคมออนไลน์
- ๕) การวิเคราะห์การได้หรือเสียลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันอื่นที่มีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ทางการศึกษาในลักษณะเดียวกัน

๖) สารสนเทศจากการสำรวจหรือข้อมูลย้อนกลับ

สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ หัวข้อนี้เน้นวิธีการที่สถาบันได้สารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่สามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อได้ สารสนเทศจะมีประโยชน์เมื่อสถาบัน

๗) สามารถนำไปเชื่อมโยงกับหลักสูตร บริการ และกระบวนการที่สำคัญ

๘) ใช้ในการประเมินคุณค่า ต้นทุน และรายได้ ที่ช่วยให้สามารถกำหนดเป้าหมายและจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

การรับฟัง/การเรียนรู้ และกลยุทธ์ ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การแข่งขัน เศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อความคาดหวัง ความภักดี และการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่สถาบันจะต้องรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้และรับฟังจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับกลยุทธ์โดยรวมของสถาบัน

สื่อสังคมออนไลน์ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นหันมาใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น เพื่อแสดงความเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการฯ รวมทั้งสิ่งสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งอาจแสดงผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบัน หรือผ่านช่องทางอิสระ (independent) หรือช่องทางที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นริเริ่มขึ้น สารสนเทศดังกล่าวเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณค่าต่อสถาบัน

ข้อคิดเห็นในเชิงลบอาจเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่าอย่างยิ่งสำหรับการปรับปรุง การสร้างนวัตกรรม และการแก้ไขปัญหาการให้บริการอย่างทันท่วงที ดังนั้นสถาบันจึงจำเป็นต้องสร้าง

ความคุ้นเคยกับการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อติดตามตลอดจนสืบค้นที่มา (tracking) ของสารสนเทศเหล่านี้

สื่อสังคมออนไลน์เป็นทั้งช่องทางรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และช่องทางสื่อสารเข้าถึง (outreach) และสร้างความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

การใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในทางตรงข้ามการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างไม่มีประสิทธิภาพอาจกลายเป็นแรงผลักดันไม่ให้เกิดความผูกพัน หรือทำให้ความสัมพันธ์เสื่อมถอยหรือถูกทำลาย

ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ความรู้เกี่ยวกับผู้เรียน กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด รวมถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในอดีตและอนาคต ช่วยให้สถาบันสามารถ

- ๑) จัด หลักสูตร และบริการฯ ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม
- ๒) สนับสนุนและสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม
- ๓) สร้างวัฒนธรรมในบุคลากรให้มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมากขึ้น
- ๔) พัฒนาหลักสูตร และบริการฯ ใหม่ ๆ
- ๕) พัฒนาภาพลักษณ์และชื่อเสียง
- ๖) ทำให้มั่นใจได้ว่าสถาบันจะมีความสำเร็จในระยะยาว

๓.๒ ความผูกพันของลูกค้า

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงกระบวนการที่สถาบันใช้ในการ

- ๑) ความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ๒) ช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน
- ๓) จัดการข้อร้องเรียน

หัวข้อนี้ยังถามถึงวิธีการที่สถาบันใช้ในการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และวิธีการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า ที่ได้เก็บรวบรวมไว้ โดยมีเป้าหมายเพื่อ

- ๑) สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมากขึ้น
- ๒) เพิ่มความภักดีของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ข้อสังเกต

การสร้างความผูกพันเป็นการดำเนินการในเชิงกลยุทธ์ การทำให้ลูกค้าผูกพันเป็นการดำเนินการในเชิงกลยุทธ์โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความภักดีจนถึงระดับที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้การสนับสนุนสถาบัน หลักสูตรและบริการฯ การจะสร้างความภักดีในระดับนี้ได้ ต้องอาศัย

บุคลากรที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีฐานความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องกลยุทธ์ของสถาบัน พฤติกรรม และความชอบของกลุ่มดังกล่าว

กลยุทธ์ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า แต่ละกลยุทธ์อาจใช้ได้ผลกับผู้เรียนและลูกค้าบางกลุ่มบางรายเท่านั้น ดังนั้น กลยุทธ์ที่สถาบันใช้ต้องแตกต่างกันอย่างชัดเจน สำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นแต่ละกลุ่ม และแต่ละ ส่วนตลาด และในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบัน

การจัดการภาพลักษณ์ (Brand management) การจัดการภาพลักษณ์มีเป้าหมายทำให้การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ของสถาบันอยู่ในตำแหน่งที่ต้องการ การจัดการที่มีประสิทธิผลจะนำไปสู่การได้รับการยอมรับ และความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งเป้าหมายคือทำให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเกิดความผูกพันทางใจเพื่อสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน และความภักดี

การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เป้าประสงค์ของการสนับสนุนคือช่วยให้การทำธุรกรรมกับสถาบันสะดวกขึ้นและสถาบันสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นได้

การค้นหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สถาบันอาจใช้วิธีการบางอย่างหรือทุกอย่างตามที่ระบุไว้ดังนี้

- ๑) การสำรวจ
- ๒) ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ๓) อัตราการออกกลางคัน และการขาดเรียน
- ๔) ข้อมูลความขัดแย้งของผู้เรียน (Student conflict data)
- ๕) ขอร้องเรียน
- ๖) อัตราการบอกต่อ

สถาบันอาจรวบรวมสารสนเทศจากเว็บไซต์ การติดต่อโดยตรง ผ่านบุคคลที่สาม หรือทางไปรษณีย์

การจัดการขอร้องเรียน การรวบรวม การวิเคราะห์ และการค้นหารากเหง้าของปัญหาของขอร้องเรียน ควรจะทำให้สถาบันสามารถจัดสาเหตุของการเกิดขอร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการ การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ สถาบันจะต้องถ่ายทอดผลสำเร็จนี้ สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งสถาบัน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคู่แข่ง ปัจจัยสำคัญในการค้นหาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคือ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อสถาบันคู่แข่ง หรือที่มีต่อบริการที่แข่งขันกันอยู่หรือบริการอื่นที่เป็นทางเลือก (alternative offerings) และ/หรือที่มีต่อสถาบันที่มีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน สารสนเทศเหล่านี้อาจได้มาจากข้อมูลที่มีการเผยแพร่หรือจากการศึกษา หรือโดยหน่วยงานอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลถึงความชื่นชอบของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมีความสำคัญยิ่งต่อ

- ๑) การปรับปรุงการจัดหลักสูตร บริการ และสิ่งสนับสนุน
- ๒) การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนทุกคน
- ๓) ความเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จของสถาบันในระยะที่ยาวขึ้นได้อย่างมาก

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (หมวด ๔)

หมวดนี้ เป็น“สมอง” หรือศูนย์บัญชาการที่ทำให้การปฏิบัติการเกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป็นแก่นของเกณฑ์ EdPEX ด้านสารสนเทศที่สำคัญทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุง การสร้างนวัตกรรม และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร หัวใจ สำคัญของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้ อยู่ที่คุณภาพ และความพร้อมใช้งานของข้อมูล นอกจากนี้ สารสนเทศ การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อาจเป็นแหล่งที่มาของความได้เปรียบเชิงแข่งขันและการเพิ่มผลิตภาพ ซึ่งหมวดนี้ได้ครอบคลุมการพิจารณาในเชิงกลยุทธ์ของเรื่องดังกล่าวไว้

๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถ้ามถึงวิธีการที่สถาบันเลือกและใช้ข้อมูลและสารสนเทศ สำหรับการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ และการทบทวน เพื่อสนับสนุนการวางแผนและการปรับปรุงการดำเนินการของสถาบัน หัวข้อนี้ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ ให้มีการบูรณาการของการวัดผลการดำเนินการและระบบการจัดการ โดยอาศัยข้อมูลและสารสนเทศด้านการเงินและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จุดประสงค์ของการวัด การวิเคราะห์ การทบทวน และการปรับปรุงผลการดำเนินการนั้น เพื่อ

- ๑) ชี้นำการจัดการกระบวนการขององค์กรให้บรรลุผลลัพธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ
- ๒) คาดการณ์และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิดของสถาบันหรือการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก
- ๓) ระบุวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ข้อสังเกต

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการระบบการจัดการผลการดำเนินการ ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการเป็นหลักการที่สำคัญในการนำระบบการวัดผลการดำเนินการดังกล่าวไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ เกณฑ์ EdPEX มองว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการ ครอบคลุมถึงการพิจารณาทั้งขอบเขตและประสิทธิภาพของการใช้งาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการ ในการประเมินและปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อพัฒนาและนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการ ครอบคลุมถึงวิธีการที่ทำให้ตัววัดเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งสถาบัน และนำมาบูรณาการเพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน ข้อมูลและสารสนเทศทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญที่สถาบันจะใช้เพื่อทบทวนผลการดำเนินการ และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการ รวมถึงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดข้อกำหนดของการวัดผลการดำเนินการไปยังกลุ่มงานและกระบวนการ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามตัววัดสำคัญ ที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อสถาบันในภาพรวมหรือเพื่อการปรับปรุง

ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ความท้าทายและสิ่งที่อาจต้องมี/ทำ เกี่ยวกับข้อมูลขนาดใหญ่ (ซึ่งมีปริมาณและความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น) คือ

- ๑) การเลือกข้อมูล
- ๒) การสังเคราะห์
- ๓) การวิเคราะห์
- ๔) การตีความข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการและการดำเนินการด้านกลยุทธ์ ไม่เพียงแต่พิจารณาจากข้อมูลเท่านั้น หากต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อ ที่จะ

- ๑) เผชิญความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน
- ๒) สร้างนวัตกรรม

การวิเคราะห์สารสนเทศ (Information analytics) การวิเคราะห์ข้อมูลที่เปรียบเทียบ ๒ มิติที่สำคัญ (เช่น ต้นทุนการจัดการศึกษาต่อจำนวนผู้เรียน ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ลักษณะความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งการวัดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง) โดยทั่วไปจะเพียงพอต่อการใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจนำมิติที่ ๓ ของการวัด เช่น เรื่องเวลา หรือการแบ่งส่วน (เช่น ตามกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น) มาใช้ในการวิเคราะห์เพิ่มเติม

ในส่วนของกลยุทธ์นั้น การวิเคราะห์สารสนเทศขั้นสูงขึ้น เป็นการเพิ่มความสามารถของการมองภาพ ๓ มิติ ตลอดจนการมองในมิติที่ ๔ ซึ่งเป็นสถานะปัจจุบันและคาดการณ์ถึงอนาคตของ

ผลการดำเนินการของสถาบัน เทคโนโลยีและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง ด้วยภาพสถานการณ์ที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลจริงดังกล่าว สถาบันจึงจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์หรือสถานการณ์จำลองเชิงกลยุทธ์

การใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเป็นสิ่งสำคัญต่อทุกสถาบัน เหตุผลหลักของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมีดังนี้

- ๑) สถาบันจำเป็นต้องรู้สถานะของตนเองเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ๒) สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบและสารสนเทศที่ได้จากการเทียบเคียง มักผลักดันให้เกิดการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด (Breakthrough) หรือเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉม
- ๓) การเปรียบเทียบสารสนเทศด้านผลการดำเนินการ ทำให้สถาบันเข้าใจกระบวนการและผลการดำเนินการของตนเองได้ดีขึ้น

๔) การคาดการณ์ผลการดำเนินการเชิงเปรียบเทียบและผลการดำเนินการของคู่แข่ง อาจทำให้สถาบันเห็น

ความได้เปรียบของตนและในขณะเดียวกัน เห็นความท้าทายในเรื่องที่จำเป็นต้องสร้างนวัตกรรม

นอกจากนี้ สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอาจสนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องสมรรถนะหลัก คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และการว่าจ้างให้องค์กรภายนอกดำเนินการแทน

การเลือกใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ การเลือกใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันต้องกำหนดความจำเป็น จัดลำดับความสำคัญ และกำหนดเกณฑ์ในการแสวงหาแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม ทั้งจากภายในและภายนอกวงการศึกษาและตลาด

การทบทวนผลการดำเนินการ การทบทวนของสถาบันในหัวข้อนี้มีจุดประสงค์ให้ครอบคลุมผลการดำเนินการในทุกเรื่อง ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่ผลการดำเนินการในปัจจุบัน แต่รวมถึงการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต โดยมุ่งหวังให้ผลการทบทวนนี้ เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือที่ชี้แนะให้เกิดการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการ สร้างนวัตกรรมที่ผูกโยงกับวัตถุประสงค์ที่สำคัญ สมรรถนะหลักขององค์กร และตัววัดความสำเร็จ

ผลจากการทบทวนอาจกระตุ้นเตือนให้สถาบันเตรียมพร้อมต่อความจำเป็นเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่าง พลิกโฉมในโครงสร้างและระบบงานของสถาบัน ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญของการทบทวนในระดับสถาบัน คือการแปลงผลการทบทวนเป็นการปฏิบัติที่ถูกลำเลียงทอดสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร รวมถึงถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังผู้สมทบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่เหมาะสม และลูกค้าที่สำคัญ

การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวน (Use of comparative data in reviews) การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สถาบันสามารถกำหนดเป้าประสงค์ที่ท้าทาย และส่งเสริมการปรับปรุงแบบก้าวกระโดดในเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อกลยุทธ์เชิงแข่งขันของสถาบัน

การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ที่สถาบันทำเพื่อให้เข้าใจผลการดำเนินการ และปฏิบัติการ ที่จำเป็นอาจแตกต่างกันอย่างมาก ขึ้นอยู่กับประเภท ขนาด สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน และปัจจัยอื่นๆ ตัวอย่างของการวิเคราะห์ ได้แก่

๑) การหาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตรและบริการ หรือหลักสูตรและบริการใหม่กับตัวชี้วัดที่สำคัญด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ความพึงพอใจ ความภักดี และส่วนแบ่งตลาด

๒) แนวโน้มของตัวชี้วัดหลักด้านความผูกพันของผู้เรียน เช่น การขาดเรียน อัตราการลาออก การสมัครเข้าศึกษาในหลักสูตรและการใช้บริการ

๓) แนวโน้มของผลลัพธ์ด้านการประเมินทั้งที่เป็นการประเมินความก้าวหน้า (formative assessment) และการประเมินแบบสรุป (summative assessment) จำแนกตามกลุ่มผู้เรียน

๔) ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ (การเรียนรู้) ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนกับการเรียนจบหลักสูตร

๕) ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ (การเรียนรู้) ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนกับผลสัมฤทธิ์หลังสำเร็จการศึกษา เช่น เมื่อไปเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาอื่นหรือเมื่อเข้าสู่สถานที่ทำงาน

๖) แนวโน้มต้นทุนในระดับกิจกรรมของปฏิบัติการในสถาบัน

๗) ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน กับผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน

๘) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรของกลุ่มผู้เรียน กับผลสัมฤทธิ์

๙) ร้อยละของผู้เรียนที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประกาศนียบัตรหรือหนังสือรับรองที่ได้รับการยอมรับในวงการอุตสาหกรรมหรือในสาขาวิชาชีพ

๑๐) การมีส่วนร่วมและผลสำเร็จของการเรียนในหลักสูตรขั้นที่สูงขึ้น (advanced placement courses)

๑๑) ผลตอบแทนจากการลงทุนในความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

๑๒) ต้นทุนและงบประมาณที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เทียบกับประสิทธิผลของการแก้ไขปัญหา

๑๓) การตีความการเปลี่ยนแปลงของตลาดในแง่ของการเพิ่ม หรือสูญเสียผู้เรียนและ ลูกค้ำกลุ่มอื่น และความผูกพันที่เปลี่ยนแปลงไป

๑๔) แนวโน้มของตัวชี้วัดที่สำคัญ ของระบบ ปฏิบัติการ เช่น ผลผลิตภาพ ผลการเรียนรู้ของผู้เรียน การลดของเสีย และการนำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่

๑๕) ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้อัตโนมัติบุคคล ระดับสถาบัน กับมูลค่าเพิ่มต่อหัวของ บุคลากร

๑๖) ผลประโยชน์ด้านการเงินที่ได้จากการปรับปรุงด้านความปลอดภัย การขาดงาน และการลาออกของบุคลากร

๑๗) ต้นทุนและประโยชน์ที่ได้จากการจัดการศึกษา การฝึกอบรมสำหรับบุคลากร

๑๘) ต้นทุนและประโยชน์ที่ได้จากการปรับปรุงการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยน เรียนรู้

๑๙) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับนวัตกรรม

๒๐) ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของสถาบันในการระบุและตอบสนองความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง กับการรักษาบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ และผลผลิตภาพ ของบุคลากร

๒๑) ต้นทุนและงบประมาณที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากรเทียบกับ ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหา

๒๒) ตัววัดเดี่ยวหรือตัววัดเชิงรวมของผลผลิตภาพและคุณภาพเปรียบเทียบกับ ผลการดำเนินงานของสถาบันที่เทียบเคียงกันได้หรือของคู่แข่ง

๒๓) แนวโน้มต้นทุนของสถาบันเปรียบเทียบกับแนวโน้มของสถาบันที่เทียบเคียงกันได้ หรือของคู่แข่ง

๒๔) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดต่างๆ ด้านคุณภาพของหลักสูตรและบริการ ผลการดำเนินการด้านการ ปฏิบัติการ กับแนวโน้มโดยรวมของตัวชี้วัดด้านการเงิน เช่น ต้นทุน การดำเนินงาน งบประมาณ ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ และมูลค่าเพิ่มต่อหัวของอาจารย์และ บุคลากร เป็นต้น

๒๕) การจัดสรรทรัพยากรสำหรับโครงการ ปรับปรุงต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงต้นทุน/ ประโยชน์ หรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง

๒๖) รายได้สุทธิหรือต้นทุนที่ประหยัดได้ จากผลการปรับปรุงด้านคุณภาพ ด้านการปฏิบัติการ และผลการ ดำเนินงานของบุคลากร

๒๗) การเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสถาบันที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพและ ผลการดำเนินงานด้าน ปฏิบัติการ กับผลด้านการเงินและงบประมาณ

๒๘) ผลที่ได้รับจากกิจกรรมการปรับปรุงต่อกระแสเงินสด การใช้เงินทุนหมุนเวียน และคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒๙) ผลกระทบด้านงบประมาณและการเงินที่เกิดจากความภักดีของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

๓๐) ต้นทุนและงบประมาณที่ใช้ในการเข้าสู่ตลาดใหม่ รวมทั้งการขยายหลักสูตรและการบริการทางการศึกษากับความเปลี่ยนแปลงของความต้องการด้านการศึกษาและการปฏิบัติการ

๓๑) แนวโน้มทางเศรษฐกิจ ตลาด รวมทั้งตัวชี้วัดคุณค่าในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับผลกระทบของแนวโน้มดังกล่าวต่อความสำเร็จระยะยาว

การวิเคราะห์ การทบทวนผลการดำเนินการ และการวางแผนที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Aligning analysis, performance review, and planning) ข้อเท็จจริงและข้อมูลที่อยู่เดี่ยว ๆ มักจะไม่ใช้พื้นฐานที่องค์กรใช้จัดลำดับเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หัวข้อนี้จึงเน้นว่าต้องมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างการวิเคราะห์กับการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบัน และระหว่างการทบทวน ผลการดำเนินการของสถาบันกับการวางแผน ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจว่า การวิเคราะห์และการทบทวนนั้นสัมพันธ์โดยตรงกับการตัดสินใจ และสร้างความมั่นใจได้ว่าการตัดสินใจนั้นอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ผลการดำเนินการที่ผ่านมาของสถาบันรวมกับการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่จะเกิดขึ้น ช่วยให้สถาบันสามารถคาดการณ์ผลการดำเนินการได้ ซึ่งการคาดการณ์เหล่านี้อาจเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวางแผน

เข้าใจความเชื่อมโยงของเหตุและผล การปฏิบัติขึ้นอยู่กับความเข้าใจถึงความเชื่อมโยงของเหตุและผลระหว่างกระบวนการ และระหว่างกระบวนการต่างๆ กับผลลัพธ์ การปฏิบัติตามกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มีผลกระทบต่อการใช้ทรัพยากร ดังนั้นสถาบันจำเป็นต้องมีพื้นฐานการวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการตัดสินใจ เพราะทรัพยากรที่ใช้สร้างนวัตกรรมและการปรับปรุงนั้นมีอยู่อย่างจำกัด

๔.๒ การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงวิธีการที่สถาบันใช้ในการสร้างและจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ เพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพและความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเพื่อกระตุ้น การสร้างนวัตกรรมของสถาบัน

ข้อสังเกต

การจัดการสารสนเทศ ในการจัดการสารสนเทศ สถาบันจำเป็นต้องทุ่มทรัพยากรอย่างจริงจัง เนื่องจากแหล่งข้อมูลและสารสนเทศมีเพิ่มมากขึ้นอย่างมหาศาลและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจาก

การปฏิบัติการภายในสถาบัน ทั้งที่เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายความรู้ของสถาบัน ผ่านเว็บและสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งการสื่อสารระหว่างสถาบันกับสถาบัน และการสื่อสารระหว่างสถาบันกับลูกค้า สารสนเทศที่เพิ่มขึ้นนี้ท้าทายความสามารถของการจัดการสารสนเทศสถาบันที่จะต้องทำให้มั่นใจได้ว่ามีความน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย ดังนั้น ความสามารถในการผสมผสานและค้นหาความสัมพันธ์ของข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบหลากหลาย เช่น ในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์ ข้อความ และตัวเลข เป็นการสร้างโอกาสให้สถาบันมีความได้เปรียบแข่งขัน

ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศ มีความสำคัญ โดยเฉพาะ ในช่วงเปลี่ยนผ่านระหว่างชั้นเรียน ระหว่างสถาบัน หรือเมื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งในการเป็นคู่ความร่วมมือกับภาคธุรกิจ งานบริการสังคมกับชุมชนและเครือข่ายอุปทาน

สถาบันควรคำนึงถึงการใช้ข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว และควรตระหนักถึงความจำเป็นในการสอบทานความถูกต้องของข้อมูลอย่างรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลเชื่อถือได้ และมีความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีการถ่ายโอนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นทั้งความถี่และปริมาณ รวมถึงมีความท้าทายในเรื่องการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

การจัดการความรู้ การจัดการความรู้ของสถาบันควรมุ่งเน้นความรู้ที่บุคลากรต้องใช้ในการปฏิบัติการ การปรับปรุงกระบวนการ หลักสูตร และการบริการ รวมทั้งสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและสถาบัน

ระบบการจัดการความรู้ของสถาบัน ควรมีกลไกการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรและองค์ความรู้ของสถาบัน เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าการธำรงผลการดำเนินการที่ต่อเนื่องแม้ในช่วงเปลี่ยนผ่าน สถาบันควรกำหนดว่า ความรู้ใดสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน และทำให้มีกระบวนการแบ่งปันสารสนเทศนี้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศที่เป็นความรู้ส่วนบุคคลที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคลากร (implicit knowledge)

การเรียนรู้ระดับสถาบัน เรื่องหนึ่งที่สถาบันต้องเผชิญในปัจจุบัน คือ การบริหารจัดการ การใช้ การประเมิน และการแบ่งปันความรู้ของสถาบันที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ สถาบันชั้นนำจะได้ประโยชน์จากสินทรัพย์ทางความรู้ของบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งร่วมกันผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ระดับสถาบันและการสร้างนวัตกรรม

บุคลากร หมวด ๕

หมวดนี้มุ่งเน้นวิธีปฏิบัติที่สำคัญด้านบุคลากร ที่มุ่งไปสู่การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมที่มี ผลการดำเนินการที่ดี และมุ่งไปสู่ความผูกพันของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรและองค์กรปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและประสบความสำเร็จ เพื่อเสริมสร้างให้การจัดการทรัพยากร

บุคคล มีความสอดคล้องไปแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์โดยรวม เกณฑ์ฯ จึงได้ร่วมการวางแผนด้านบุคลากรไว้เป็นส่วนหนึ่งในหมวดการวางแผนกลยุทธ์ (หมวด ๒)

๕.๑ สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร วิธีที่สถาบันตอบสนองความต้องการเหล่านี้ เพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลและวิธีการที่ทำให้สถาบันมั่นใจได้ว่ามีบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงาน เป้าหมาย คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผล เพื่อให้สถาบันบรรลุผลสำเร็จและเป็นการสนับสนุนบุคลากรด้วย

ข้อสังเกต

ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร สถาบันจำนวนมากสับสนกับแนวคิดเรื่องขีดความสามารถและอัตรากำลัง โดยการเพิ่มจำนวนคนที่มีทักษะไม่ตรงกับความต้องการเพื่อชดเชยการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ หรือคิดไปเองว่าเพื่อให้งานบรรลุผล การใช้บุคลากรที่มีทักษะสูงเพียงไม่กี่คนจะทดแทนบุคลากรจำนวนมากในงาน ที่ต้องการทักษะน้อยกว่า หรือต้องการทักษะที่แตกต่างออกไป

การมีอัตรากำลังและกลุ่มทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ การมองไปข้างหน้าเพื่อคาดการณ์ความจำเป็นเหล่านี้สำหรับอนาคต ช่วยให้มีเวลาเพียงพอในการฝึกอบรม การว่าจ้าง การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ และการเตรียมการเพื่อการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change management) การจัดการการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการ ที่ผู้นำควบคุมและทำให้เกิดความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมในระดับองค์กร ซึ่งต้องการความทุ่มเท การมีส่วนร่วมของคณาจารย์และบุคลากรทุกระดับ และการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมเป็นการขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์และเกิดจากผู้นำระดับสูง การเปลี่ยนแปลงนี้อาจมีจุดเริ่มมาจากความจำเป็นที่สถาบันกำหนดขึ้นเอง ดังนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมืออย่างแข็งขันทั่วทั้งองค์กร

การสนับสนุนบุคลากร สถาบันส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะขนาดใดก็ตาม มีโอกาสมากมายในการสนับสนุนบุคลากรตัวอย่างของการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม และโอกาสอื่น ๆ เช่น

๑) การให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องส่วนตัวและอาชีพการงาน

๒) การบริการเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ และช่วยให้บุคลากรมีทักษะที่เป็นที่ต้องการในการทำงานตลอดเวลา

๓) กิจกรรมนันทนาการหรือด้านวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ

- ๔) การดูแลสุขภาพ ณ สถานที่ทำงาน และการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ
- ๕) การยกย่องชมเชยทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ๖) การให้การศึกษานอกเหนือจากงานในหน้าที่
- ๗) การดูแลบุตรและผู้สูงอายุ
- ๘) การอนุญาตให้ลาหยุดกรณีพิเศษเพื่อรับผิดชอบครอบครัวและเพื่อบริการชุมชน
- ๙) ชั่วโมงการทำงานแบบยืดหยุ่นและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ
- ๑๐) การช่วยบุคลากรหางานใหม่
- ๑๑) สิทธิประโยชน์เมื่อเกษียณอายุ รวมถึงการเข้าถึงการบริการได้อย่างต่อเนื่อง

๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงระบบสำหรับการจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนร่วมปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ ระบบดังกล่าวต้องมุ่งกระตุ้นให้เกิด ผลการดำเนินงานที่ดี เน้นการนำสมรรถนะหลักมาใช้ เพื่อช่วยให้บรรลุแผนปฏิบัติการและทำให้มั่นใจว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ข้อสังเกต

ผลการดำเนินการที่ดี หัวข้อนี้มุ่งเน้นความสามารถของบุคลากรเพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการที่ดี ประเด็นสำคัญเพื่อให้สถาบันเข้าใจและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คือ ความเข้าใจว่าสภาพแวดล้อมลักษณะใดทำให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี ทำให้บุคลากรทำงานอย่างดีที่สุดเพื่อประโยชน์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและเพื่อความสำเร็จของสถาบัน

การทำงานที่ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) ความยืดหยุ่น
- ๒) การสร้างนวัตกรรม
- ๓) การเอื้ออำนาจในการตัดสินใจพร้อมทั้งกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล
- ๔) การแบ่งปัน ความรู้และทักษะ
- ๕) การสื่อสารและการถ่ายทอดสารสนเทศอย่างดี
- ๖) ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์ของสถาบัน
- ๗) การมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ๘) การตอบสนองที่รวดเร็วต่อความต้องการของสถาบันและข้อกำหนดของตลาดที่

เปลี่ยนแปลงไป

ความผูกพันของบุคลากรกับผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษาจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันของบุคลากรในระดับสูง มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยยะสำคัญ ต่อผลการ

ดำเนินการของสถาบัน งานวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าลักษณะสำคัญของความผูกพัน คือ การได้ทำงานที่มีคุณค่า การรับรู้ทิศทางที่ชัดเจนขององค์กรและบทบาทความรับผิดชอบของตนต่อผลการดำเนินการ รวมทั้งมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิผล มีความไว้วางใจ และมีความร่วมมือซึ่งกันและกัน ในหลาย ๆ องค์กร พบว่า บุคลากรและอาสาสมัครจะมีแรงหนุนให้เข้ามาร่วมงานก็เพราะเห็นว่างานนั้นมีความหมายที่สอดคล้องกับค่านิยมของตน

ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร ถึงแม้ว่าความพึงพอใจกับค่าตอบแทน และค่าตอบแทน ที่เพิ่มขึ้นเป็นเรื่องสำคัญ แต่สองปัจจัยนี้ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มั่นใจว่าบุคลากรจะมีความผูกพันและสร้างผลการดำเนินการที่ดี ทั้งนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ควรนำมาพิจารณาร่วมด้วย ตัวอย่างเช่น

- ๑) การแก้ไขปัญหาและคำร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) โอกาสที่มีเพื่อการพัฒนาและเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- ๓) สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร
- ๔) ความปลอดภัยและการป้องกันภัยของสถานที่ทำงาน
- ๕) ปริมาณงานที่รับผิดชอบ
- ๖) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม
- ๗) ระดับของการได้รับมอบอำนาจ
- ๘) ความมั่นคงในงาน
- ๙) ความเข้าใจลึกซึ้งถึงความจำเป็นที่แตกต่างกันของกลุ่มบุคลากรที่หลากหลาย
- ๑๐) การสนับสนุนของสถาบันเพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการผู้เรียนและลูกค้า

กลุ่มอื่น

ปัจจัยบั่นทอนความผูกพัน ความเข้าใจและการให้ความสนใจกับปัจจัยที่บั่นทอนความผูกพัน มีความสำคัญเท่า ๆ กับปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร สถาบันสามารถทำความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้ โดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร การสนทนากลุ่ม ข้อมูลจากบล็อกรหรือการสัมภาษณ์บุคลากรที่ลาออก

ค่าตอบแทนและการยกย่องชมเชย ระบบการบริหารค่าตอบแทนและการยกย่องชมเชยควรสอดคล้องกับระบบงานของสถาบัน การยกย่องชมเชย อาจใช้กลไกที่เป็นทั้งเงินและไม่ใช้เงิน เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม

เพื่อให้เกิดประสิทธิผล การให้ค่าตอบแทนและการยกย่องชมเชย อาจรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทนพิเศษที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงาน ทักษะที่บุคลากรแสดงให้เห็น ทักษะที่เพิ่มขึ้น การปรับตัวให้เข้ากับระบบงานและวัฒนธรรมใหม่ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ

แนวทางเหล่านี้ อาจรวมถึง

๑) การแบ่งปันผลกำไร

๒) วิธีการแสดงความ “ขอบคุณ” อย่างง่าย ๆ

๓) การให้รางวัลแก่ทีมงานหรือหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการโดดเด่น

ทั้งนี้ต้องมีความเชื่อมโยงกับตัววัดความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น การบรรลุวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ หรือวัตถุประสงค์อื่นที่สำคัญของสถาบัน

ตัวชี้วัดอื่นด้านความผูกพันของบุคลากร นอกเหนือไปจากตัววัดโดยตรงของความผูกพันของบุคลากรที่ได้จากการสำรวจที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการแล้ว ยังมีตัวชี้วัดอื่น เช่น การขาดงาน การลาออก การร้องทุกข์ และการนัดหยุดงาน

การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance development) ในปัจจุบัน สถาบันการศึกษาต้องการคณาจารย์ และบุคลากรที่มีความสามารถหลายด้าน และสามารถยกระดับทักษะการทำงานของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรที่มีผลการดำเนินการที่ดีให้ความสำคัญต่อความจำเป็นเรื่องดังกล่าว โดยการตอบสนองความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพของคณาจารย์และบุคลากร

ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน คณาจารย์ และบุคลากรจะพยายามพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความเจริญก้าวหน้าและเพื่อการเติบโตในองค์กรผ่านการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับโอกาส และการเรียนรู้ส่วนบุคคล เพื่อให้ตนเองและสถาบันบรรลุผลการดำเนินการในระดับที่สูงขึ้น

ความจำเป็นในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance development needs) ความจำเป็นในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานอาจมีความแตกต่างกันเป็นอย่างมาก ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของลักษณะงาน ความรับผิดชอบของบุคลากร และระดับการพัฒนาองค์กรและของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจครอบคลุมถึง

๑) การเพิ่มทักษะเพื่อใช้ในการแบ่งปันความรู้ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหา

๒) การตีความและการใช้ข้อมูล

๓) การทำให้เหนือกว่าความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

๔) การวิเคราะห์และลดความซับซ้อนของกระบวนการ

๕) การลดความสูญเสียและรอบเวลา

๖) การสร้างแรงจูงใจและทำงานร่วมกับอาสาสมัคร

๗) การจัดลำดับความสำคัญบนพื้นฐานของความสอดคล้องเชิงกลยุทธ์ หรือการวิเคราะห์ความคุ้มค่า

ความจำเป็นในการศึกษาอาจรวมถึงทักษะระดับสูง ในเทคโนโลยีใหม่ หรือทักษะพื้นฐาน เช่น การอ่าน การเขียน ภาษา การคิดคำนวณ และทักษะด้านคอมพิวเตอร์

สถานที่และรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนา โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา อาจเกิดขึ้นได้ทั้งภายในหรือภายนอกสถาบัน และอาจเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ในระหว่างการทำงาน การเรียนในห้องเรียน การเรียนรู้ผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) หรือการเรียนรู้แบบทางไกล (distance learning) รวมทั้งการมอบหมายงานที่จะทำให้เกิดการพัฒนา การสอนงาน หรือ การเป็นที่เลี้ยง

ความจำเป็นในการเรียนรู้และพัฒนารายบุคคล เพื่อช่วยให้บุคลากรเข้าใจถึงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ หลายสถาบันจึงจัดทำแผนพัฒนาร่วมกับบุคลากรเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) โดยให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ด้านอาชีพการงานและความต้องการการเรียนรู้ของบุคคลนั้น ๆ

การฝึกอบรมบุคลากรที่ติดต่อกับลูกค้า แม้ว่าหัวข้อนี้ไม่ได้ถามเป็นการจำเพาะเกี่ยวกับการฝึกอบรมบุคลากรที่ติดต่อกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดยตรง แต่การฝึกอบรมดังกล่าวมีความสำคัญและปฏิบัติกันเป็นปกติวิสัย ซึ่งมักจะรวมถึงการได้รับทักษะและความรู้ที่มีความสำคัญยิ่งเกี่ยวกับหลักสูตร การจัดการศึกษาและบริการฯ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน การรับฟังลูกค้า การฟื้นฟูสถานการณ์ที่เกิดจากปัญหาหรือความล้มเหลว รวมถึงการจัดการหรือการตอบสนองให้เหนือความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนา ตัววัดที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรและผู้นำ อาจพิจารณาได้จากผลกระทบต่อบุคคล หน่วยงาน และผลการดำเนินการของสถาบัน ผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และความคุ้มค่า

การปฏิบัติการ (หมวด ๖)

หมวดนี้ถามถึงวิธีการที่สถาบันมุ่งเน้นการทำงาน การออกแบบหลักสูตรและบริการ การส่งมอบ นวัตกรรม และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อบรรลุความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๖.๑ กระบวนการทำงาน

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญ และนวัตกรรมของสถาบัน เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ข้อสังเกต

ข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน แนวทางการออกแบบกระบวนการทำงานของสถาบันอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของหลักสูตรและบริการที่มี ซึ่งอาจเป็นหลักสูตรและบริการใหม่ หรือมีรูปแบบที่หลากหลาย เป็นไปเพื่อลูกค้าเฉพาะกลุ่ม หรือที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงกับกระบวนการทำงานไม่ว่าจะมากหรือน้อย การออกแบบกระบวนการทำงานของสถาบันควรพิจารณาถึงข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณาอาจจะรวมเรื่องต่อไปนี้

- ๑) ผลสัมฤทธิ์ที่พึงประสงค์ของการเรียนรู้
- ๒) ความแตกต่างในวิธีการเรียนและอัตราในการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ๓) ขีดความสามารถของบุคลากร
- ๔) ขีดความสามารถในการวัดและประเมินผล
- ๕) ความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่แตกต่างกัน ทำให้ต้องมีหลักสูตรหรือการสนับสนุนที่สามารถเลือกได้
- ๖) ขีดความสามารถของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ
- ๗) การบริหารความปลอดภัยและการจัดการความเสี่ยง
- ๘) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม คาร์บอนฟุตพริ้นท์ และการใช้กลยุทธ์องค์กร “สีเขียว” ของสถาบัน

การออกแบบที่มีประสิทธิผลจะต้องพิจารณารอบเวลารวมทั้งผลิตภาพในการจัดการหลักสูตรและบริการฯ ซึ่งอาจต้องวิเคราะห์ผังกระบวนการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ อย่างละเอียด และออกแบบหรือปรับรื้อกระบวนการดังกล่าวใหม่ (reengineering) เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการที่สำคัญและกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน ประกอบด้วย กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทางธุรกิจอื่นนอกเหนือจากการจัดการศึกษาฯ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงเห็นว่ามีสำคัญต่อความสำเร็จและการเติบโตของสถาบัน กระบวนการเหล่านี้มักเกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลัก วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญอย่างยิ่งของสถาบัน กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญอาจรวมถึงการจัดการหาเทคโนโลยี การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ การควรวรรณและครอบครองกิจการ การบริหารจัดการโครงการ การขายและการตลาด

สำหรับสถาบันการศึกษาบางแห่ง กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญอาจรวมถึงการระดมทุน การสร้างสัมพันธ์กับสื่อ และการสนับสนุนนโยบายสาธารณะ เนื่องจากกระบวนการ

เหล่านี้มีความหลากหลาย ข้อกำหนดและคุณลักษณะของการดำเนินการของแต่ละกระบวนการ จึงอาจแตกต่างกันออกไป

การออกแบบกระบวนการทำงาน องค์กรหลายแห่งจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อกำหนดสำหรับผู้ส่งมอบ ความสำเร็จทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตั้งแต่ขั้นตอนของการออกแบบกระบวนการทำงาน โดยทั่วไปการออกแบบที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่า หากสถาบันมีโครงการที่ต้องออกแบบคู่ขนานกัน หรือมีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่ต้องใช้บุคลากร เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ร่วมกัน การประสานเรื่องการใช้ทรัพยากรด้วยกัน อาจเป็นประเด็นพิจารณาที่สำคัญ ทั้งยังอาจเป็นวิธีที่ทำให้สามารถลดต้นทุนต่อหน่วยและรอบเวลาในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ใหม่ได้ด้วย

ตัววัดภายในกระบวนการ หัวข้อนี้เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับระบบการวัดภายในกระบวนการ สถาบันจำเป็นต้องระบุจุดวิกฤตในกระบวนการเพื่อการวัดและเฝ้าระวัง จุดวิกฤตนี้ควรให้อยู่ในช่วงต้นที่สุดในกระบวนการเพื่อลดปัญหาและค่าใช้จ่าย ซึ่งอาจเกิดจากการที่ผลการดำเนินการเบี่ยงเบนไปจากความคาดหวังให้เหลือน้อยที่สุด

ผลการดำเนินการของกระบวนการ เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการของกระบวนการตามที่คาดหวัง มักต้องตั้งเป้าหมายหรือค่ามาตรฐานของตัววัดภายในกระบวนการเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ หากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น สถาบันต้องมีมาตรการแก้ไขเพื่อให้ผลการดำเนินการของกระบวนการเป็นไปตามที่ได้ออกแบบไว้ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และ/หรือบุคลากร ขึ้นกับลักษณะของกระบวนการ

มาตรการการแก้ไขที่เหมาะสมจะรวมถึงการปรับเปลี่ยนที่ต้นตอหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนข้างต้น และควรลดโอกาสที่จะเกิดปัญหาลักษณะเดียวกันซ้ำในจุดเดิมและจุดอื่น ๆ ภายในองค์กร

ในกรณีที่กระบวนการดังกล่าวต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การประเมินว่ากระบวนการเหล่านี้ดำเนินการได้ดีเพียงใด ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้บริการด้านวิชาชีพและการให้บริการรายบุคคล บางสถาบันรอบเวลาของกระบวนการหลักอาจยาวนานถึงหนึ่งปีหรือมากกว่านั้น ซึ่งอาจทำให้เกิดความท้าทายในการวัดผลความก้าวหน้ารายวันและในการค้นหาโอกาสที่จะลดรอบเวลา

กระบวนการสนับสนุนหลัก กระบวนการสนับสนุนหลักของสถาบัน หมายถึงกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวัน และสนับสนุนการส่งมอบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ แต่มักไม่ได้ถูกออกแบบมาพร้อมกันกับกระบวนการหลัก ข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุนจึงมักไม่จำเป็นต้องขึ้นกับคุณลักษณะของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ แต่ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดภายในของสถาบันเป็นสำคัญ จึงต้องมีการประสานและบูรณาการกันเป็น

อย่างดี เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเชื่อมโยงและผลการดำเนินการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระบวนการสนับสนุนอาจรวมถึงกระบวนการด้านการเงินและบัญชี การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการด้านกฎหมาย การบริการด้านทรัพยากรบุคคล การประชาสัมพันธ์ และงานด้านบริหารอื่น ๆ

การปรับปรุงกระบวนการ หัวข้อนี้ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีการที่สถาบันใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และผลการดำเนินการของกระบวนการดีขึ้น ผลการดำเนินการที่ดีขึ้นนี้ไม่ได้หมายความถึงเพียงคุณภาพที่ดีขึ้นในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงิน และการปฏิบัติการ เช่น ผลผลิตภาพ ทั้งนี้แนวทางที่มีใช้ทั่วไปในการปรับปรุงกระบวนการ เช่น

๑) การนำผลลัพธ์จากการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรมาใช้
๒) การแลกเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จอย่างทั่วถึงทั้งองค์กรเพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม

๓) การวิเคราะห์กระบวนการและการวิจัย (เช่น การจัดทำผังกระบวนการ การทดลองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัด การป้องกันความผิดพลาด)

๔) การวิจัยและพัฒนาด้านเทคนิคและด้านธุรกิจ

๕) การใช้เครื่องมือปรับปรุงคุณภาพ เช่น Plan-Do-Study-Act (PDSA)

๖) กระบวนการเทียบเคียง (Benchmarking)

๗) การใช้เทคโนโลยีทางเลือก

การใช้สารสนเทศจากผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการอาจอาศัยข้อมูลจากงบประมาณหรือการเงินเพื่อประเมินทางเลือกและกำหนดลำดับความสำคัญ แนวทางต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้สถาบันเห็นโอกาสมากมาย รวมถึงการออกแบบ กระบวนการหรือปรับรื้อกระบวนการใหม่ (reengineering)

เครือข่ายอุปทาน แทนที่จะเป็นห่วงโซ่อุปทานแบบส่งต่อไปที่ละทอด สถาบันต้องพึ่งพาเครือข่ายอุปทานมากขึ้น เพื่อจัดการสินทรัพย์ที่อยู่นอกขอบเขตองค์กรตามแนวคิดเดิม การที่สถาบันทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กร และตำแหน่งในระบบนิเวศธุรกิจ ทำให้ผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมีความสำคัญในเชิงกลยุทธ์มากขึ้น เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอุปทานให้เกิดคุณค่าสูงสุด สถาบันต้องวางตำแหน่งตัวเองเพื่อสร้างความได้เปรียบจากเครือข่ายของผู้ส่งมอบที่มีความคล่องตัวและพึ่งพาซึ่งกันและกัน

การจัดการเครือข่ายอุปทาน ในหลายสถาบัน การจัดการเครือข่ายอุปทานได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะบรรลุเป้าหมายด้านผลิตภาพและด้านงบประมาณ รวมทั้ง

ความสำเร็จโดยรวมของสถาบัน กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบควรตอบสนองจุดประสงค์ ๒ ประการ คือ ช่วยปรับปรุงผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และช่วยให้พวกเขามีส่วนในการปรับปรุงการปฏิบัติการโดยรวมของสถาบันด้วย

การจัดการเครือข่ายอุปทานอาจรวมถึงกระบวนการคัดเลือกผู้ส่งมอบ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดจำนวนรวมของผู้ส่งมอบ และเพิ่มธุรกรรมกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สถาบันเลือกแล้ว

การสื่อสารกับเครือข่ายอุปทาน กลไกในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบควรใช้ภาษาที่เป็นที่เข้าใจได้ ซึ่งอาจเป็นการติดต่อส่วนบุคคล อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ หรือโทรศัพท์ ในหลายสถาบัน กลไกเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงตามความต้องการที่เปลี่ยนไปของตลาด ผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรม หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดการนวัตกรรม ในสถาบันที่มีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการสร้างนวัตกรรม มีแนวโน้มที่จะมีแนวความคิดต่าง ๆ มากเกินกว่า ทรัพยากรที่สถาบันสามารถนำมาใช้ทำให้สถาบันต้องมีจุดตัดสินใจที่สำคัญ ๒ ประเด็นในวงจรการสร้างนวัตกรรม คือ

- ๑) จัดลำดับความสำคัญโอกาสต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อดำเนินโครงการที่มีโอกาสให้ผลตอบแทนสูงสุด (ความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน)
- ๒) ตระหนักไว้ว่าเมื่อใดที่ควรยกเลิกโครงการและผันทรัพยากรไปพัฒนาต่อยอดโครงการอื่นที่ประสบความสำเร็จหรือริเริ่มโครงการใหม่

๖.๒ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงวิธีการที่สถาบันทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการมีประสิทธิภาพเพื่อให้สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยของและสามารถส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า การปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพมักขึ้นอยู่กับ การควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ การดูแลระบบสารสนเทศให้เชื่อถือได้ ปลอดภัย และมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ข้อสังเกต

การควบคุมต้นทุน การลดต้นทุนและรอบเวลาอาจดำเนินการผ่านกลยุทธ์การจัดการกระบวนการแบบ Lean การลดของเสียหรือการเพิ่มผลผลิต อาจใช้โครงการ Six Sigma หรือ PDSA การควบคุมต้นทุนนี้จำเป็นต้องมีตัววัดสำคัญเพื่อใช้ติดตามการจัดการระบบปฏิบัติการในทุก ๆ ด้าน

ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ การจัดการเรื่องการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติการของสถาบัน เนื่องจาก

- ๑) ความถี่ ขนาดและปริมาณการถ่ายโอนและการจัดเก็บข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มากขึ้น
- ๒) การโจมตีบนโลกไซเบอร์ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง
- ๓) ความต้องการของผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่นและสถาบันเกี่ยวกับความปลอดภัยของสารสนเทศ

การจัดการการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ต้องมีแนวทางที่เป็นระบบโดยต้องพิจารณาถึงบริบทที่สำคัญของสถาบัน เพื่อกำหนดกิจกรรมและบูรณาการการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์เข้ากับแนวทางโดยรวมในการนำองค์กรและการจัดการภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีพลวัตและท้าทายด้วยภัยคุกคาม ความเสี่ยง และ วิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ การจัดการการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ หมายถึง การพิจารณาถึงความเปราะบาง ภัยคุกคามจำเพาะของแต่ละสถาบัน และระดับการยอมรับความเสี่ยง ดังนั้นสถาบันต้องระบุกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ ต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น แล้วจึงจัดลำดับความสำคัญในการลงทุน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมเหล่านั้นได้

การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์อาจรวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้ความรู้กับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมือ รวมทั้งการสื่อสารกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวเพื่อแจ้งให้ทราบถึงภัยคุกคามบนโลกไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น การละเมิดต่าง ๆ และรายงานถึงปฏิบัติการกู้คืนเพื่อรักษาความเชื่อมั่นที่มีต่อสถาบัน

ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน องค์กรทุกขนาดไม่ว่าใหญ่หรือเล็ก ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน/ข้อบังคับพื้นฐานด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่และของบุคลากร อย่างไรก็ตาม องค์กรที่มีผลการดำเนินการที่ดีจะมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าไม่ได้ปฏิบัติเพียงให้บรรลุมาตรฐานขั้นพื้นฐานเท่านั้น หากยังมุ่งเน้นความปลอดภัยเป็นความสำคัญลำดับแรก ทั้งนี้อาจรวมการออกแบบกระบวนการในเชิงรุกโดยใช้ข้อมูลนำเข้าจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานเพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานมีความปลอดภัย

ความต่อเนื่องของธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน สถาบันควรพิจารณาทุกแง่มุมของการปฏิบัติการ ที่มีความจำเป็นต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ สำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงความพร้อมของเครือข่ายอุปทาน

ระดับของการปฏิบัติการที่ต้องเตรียมพร้อมเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจขึ้นอยู่กับพันธกิจของสถาบัน รวมทั้งความต้องการและความจำเป็นของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น นอกจากนี้สถาบันควรประสานความพยายามในการสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ ร่วมกับทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ (หัวข้อ ๔.๒)

สถาบันควรวางแผนอย่างระมัดระวังในการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ข้อมูล และสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะ เป็นภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติหรือมนุษย์ ในการวางแผนเหล่านี้ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดของสถาบัน รวมทั้งบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ควรมีการประสานให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และมีความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ผลลัพธ์ (หมวด ๗)

หมวดผลลัพธ์นี้มุ่งเน้นการมองเชิงระบบที่ครอบคลุมผลลัพธ์ทั้งหมดที่จำเป็นต่อการสร้างความยั่งยืนของสถาบันการศึกษา ได้แก่ ผลลัพธ์สำคัญทั้งด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

การมุ่งเน้นการมองเชิงระบบ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของเกณฑ์เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งได้แก่

- ๑) การมอบคุณค่าที่ดีเยี่ยมในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และในตลาด
- ๒) ผลการดำเนินการที่ดีเยี่ยมซึ่งสะท้อนจากตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านการปฏิบัติการ

๓) การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล

หมวด ๗ จึงเป็นการนำเสนอสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน (ตัววัดความก้าวหน้า) เพื่อประเมิน ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมของกระบวนการ และการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ โดยสอดคล้องกับกลยุทธ์โดยรวมของสถาบัน

แม้หมวด ๗ จะถามหาผลลัพธ์อย่างกว้าง ๆ แต่สถาบันควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการติดตามผลสัมฤทธิ์อันเนื่องมาจากผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการและเพื่อใช้พยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

๗.๑ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงผลลัพธ์สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่น และผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการ ซึ่งแสดงถึงคุณภาพและคุณค่าของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่นำไปสู่การเรียนรู้ของผู้เรียน ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ข้อสังเกต

ตัววัดด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน หัวข้อนี้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ผลลัพธ์เหล่านี้ควรมุ่งเน้นในสิ่งที่ผู้เรียนได้ “เรียนรู้” จากการจัดการศึกษา และบริการ ไม่ใช่เพียงแค่วัดสิ่งที่ผู้เรียนได้ “เรียน” ตัววัดควรช่วยให้วัดระดับพัฒนาการที่เพิ่มขึ้นตามระยะเวลา (เช่น จากภาคการศึกษาหนึ่งไปสู่ภาคการศึกษาต่อไป หรือจากปีหนึ่งไปสู่ปีต่อไป)

ตัววัดอาจมาจากการประเมินหลากหลายรูปแบบ ตัววัดของผลการเรียนรู้ที่แท้จริงของผู้เรียนมักหาได้ยากหรือมีค่าใช้จ่ายสูงในการได้มาอย่างไรก็ตาม สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มักจะถูกกำกับด้วยกฎหมาย นโยบาย หรือแหล่งงบประมาณ ทำให้ต้องรายงานตัววัดที่ใช้เรื่องผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนมากกว่าตัววัดด้านผลการเรียนรู้ สถาบันควรกำหนดและนำเสนอตัววัดต่าง ๆ เหล่านี้เข้าไปเองด้วย สำหรับสถาบันที่มีพันธกิจอื่น ๆ นอกเหนือจากการเรียนการสอน ควรแสดงผลลัพธ์ของพันธกิจอื่น ๆ ในหัวข้อนี้ด้วย

ตัววัดด้านผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ หัวข้อนี้ให้ความสำคัญกับตัววัดด้านผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่แสดงถึงมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการตัดสินใจที่มีผลกับปฏิสัมพันธ์และการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต ซึ่งได้มาจากสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่รวบรวมไว้ในหมวด ๓

ตัวอย่างตัววัดด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ตัววัดที่นำมาพิจารณาในกลุ่มนี้ เช่น การประเมินความก้าวหน้า และการประเมินแบบสรุป (formative and summative) อัตราการโอนย้าย อัตราการได้งานทำ ตรงสาขา (สาขาวิชาชีพและปฏิบัติการ) ผลการสอบใบประกอบวิชาชีพและการขึ้นทะเบียน ความจำเป็นในการ สอนซ่อมเสริม และข้อมูลที่รวบรวมจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันซึ่งได้มาจากองค์กรอื่น ในด้านความสะดวกในการใช้บริการหรือคุณลักษณะอื่น ๆ รวมทั้งข้อมูลจากการสำรวจผลการดำเนินการด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ จากกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน

ผลการดำเนินการด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และตัววัดด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินการด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และตัววัดด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เป็นเครื่องมือการจัดการที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับนำมาใช้ในหลายลักษณะ เช่น

๑) การกำหนดและการมุ่งเน้นข้อกำหนดที่สำคัญทั้งด้านคุณภาพและด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

๒) การระบุสิ่งที่ทำให้การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ แตกต่างจากที่มีอยู่ในตลาด

๓) การหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างคุณลักษณะของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ กับหลักฐานแสดงความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ค่าสหสัมพันธ์นี้อาจชี้ให้เห็นส่วนตลาดที่กำลังเกิดขึ้นใหม่หรือที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลง ลำดับ ความสำคัญของความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือโอกาสที่การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ จะพัวพัน

ตัววัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ตัววัดและตัวชี้วัดด้าน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอาจรวมถึง

๑) ตัววัดผลการดำเนินการของระบบงานที่แสดงให้เห็นผลของการลดต้นทุน หรือ เพิ่มผลิตภาพโดยการใช้ทรัพยากรภายในและ/หรือ ภายนอก

๒) การลดระดับการปล่อยมลพิษสู่ชั้นบรรยากาศ ลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ หรือ ลดการใช้พลังงาน

๓) การลดการปล่อยของเสีย การนำสิ่งที่เป็นผลพลอยได้มาใช้ (by-product use) และการใช้ของเสียให้เป็นประโยชน์ (recycling)

๔) ตัวชี้วัดในกระบวนการด้านความไวในการตอบสนอง เช่น รอบเวลา ความยืดหยุ่นของกระบวนการ ระยะเวลาจัดส่ง ระยะเวลาในการจัดเตรียม และเวลาที่ใช้ตั้งแต่ ออกแบบจนถึงส่งมอบ

๕) การปรับปรุงผลการดำเนินงานของงานบริหารและงานสนับสนุน

๖) ตัวชี้วัด ประสิทธิภาพของแนวทางด้านความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

๗) ตัวชี้วัดเฉพาะด้านธุรกิจ เช่น อัตราการสร้างนวัตกรรม และผลจากโครงการริเริ่ม ใหม่ในเรื่อง Six Sigma และ PDSA

๘) ตัวชี้วัดด้านเครือข่ายอุปทาน เช่น การลดลงของทั้งวัสดุคงคลังและการตรวจรับ คุณภาพและผลิตภาพที่ดีขึ้น

การปรับปรุงด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการลดต้นทุน การจัดการเครือข่ายอุปทาน

๙) ผลลัพธ์การประเมินโดยองค์กรภายนอก

ตัววัดผลการดำเนินการขององค์กรและการปฏิบัติการ หัวข้อนี้ส่งเสริมให้สถาบัน พัฒนาและใช้ตัววัดใหม่ที่เป็นเอกลักษณ์เพื่อติดตามกระบวนการสำคัญและการปรับปรุง การปฏิบัติการ ตัววัดที่เป็นเอกลักษณ์นี้ควรพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างผล การดำเนินการด้านปฏิบัติการกับด้านคุณภาพ หรือผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และ บริการฯ ทั้งนี้ควรประเมินผลการดำเนินการที่สำคัญทุกด้านของสถาบัน และผลการดำเนินการด้าน

ปฏิบัติการ รวมถึงด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ด้วยตัววัดที่เหมาะสมและมีความสำคัญต่อสถาบัน

๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงผลลัพธ์ของผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อแสดงให้เห็นว่าสถาบันดำเนินการได้ดีเพียงใดในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ ผู้กสัมพันธ์ให้มีความภักดีต่อองค์กร

ข้อสังเกต

ผลการดำเนินการของสถาบันในมุมมองของลูกค้า หัวข้อนี้เน้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อให้เห็นและช่วยคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันในมุมมองของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ควรครอบคลุมเรื่องต่อไปนี้

- ๑) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
- ๒) ขอร้องเรียน การจัดการขอร้องเรียน และประสิทธิผลของการแก้ไขขอร้องเรียน
- ๓) คุณค่าในมุมมองด้านคุณภาพของการศึกษา ผลสัมฤทธิ์ และราคา
- ๔) การประเมินเกี่ยวกับการเข้าถึงและความสะดวกในการใช้บริการ (รวมถึงการมีอัธยาศัยและใส่ใจใน การบริการ)
- ๕) การสนับสนุนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่ให้กับสถาบัน และกับหลักสูตรและบริการ
- ๖) รางวัล การจัดอันดับ (ratings) และการได้รับการยอมรับจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และจากองค์การจัดอันดับอิสระ

ความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบ ตัววัดและตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เมื่อเทียบกับความพึงพอใจต่อคู่แข่งและองค์กรที่เทียบกันได้นั้น อาจรวมถึงข้อมูลและสารสนเทศจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ลูกค้าของคู่แข่งและองค์กรอิสระอื่น ๆ

ผลลัพธ์ที่เหนือกว่าความพึงพอใจ หัวข้อนี้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและ ลูกค้ากลุ่มอื่น ที่มากกว่าการวัดผลเพียงแค่ความพึงพอใจเท่านั้น เพราะความสัมพันธ์และความผูกพันเป็นตัวชี้วัดและตัววัดที่ดีกว่าในการวัดความสำเร็จในอนาคตในวง การศึกษารวมถึงความยั่งยืนของสถาบัน

๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผลการดำเนินการของบุคลากร เพื่อแสดงให้เห็นว่าสถาบันสามารถสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลิตภาพ มีความเอื้ออาทร ความผูกพัน และมีการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรทุกคนได้ดีเพียงใด

ข้อสังเกต

ปัจจัยของผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ที่รายงานนี้อาจรวมถึง ปัจจัยทั่วไปหรือ ปัจจัยเฉพาะของสถาบัน ปัจจัยทั่วไป อาจครอบคลุมถึงความปลอดภัย การขาดงาน การลาออก ความพึงพอใจ และข้อร้องเรียน (ข้อร้องทุกข์) สำหรับตัววัดบางตัว เช่น การขาดงานและการลาออก อาจมีการเปรียบเทียบในระดับท้องถิ่นหรือระดับภูมิภาคตามความเหมาะสม

ปัจจัยเฉพาะขององค์กร คือ ตัววัดที่สถาบันใช้ประเมินเพื่อกำหนดบรรยากาศในการทำงานและความผูกพันของบุคลากร ซึ่งอาจรวมถึง ความครอบคลุมของการฝึกอบรม การฝึกอบรมซ้ำ หรือการฝึกอบรมข้ามสายงาน เพื่อให้บรรลุความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร ขอบเขตและความสำเร็จของการเอื้ออำนาจในการตัดสินใจ ขอบเขตความร่วมมือระหว่างสหภาพและฝ่ายบริหาร หรือกรอบที่กำหนดให้อาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในระดับกระบวนการและแผนงาน

ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรอาจรวมถึงกำลังคนที่มีอยู่ในทุกระดับและทุกหน่วยงาน และการมีเอกสาร/หลักฐานการรับรองคุณวุฒิ (Certifications) ที่ตอบสนองความต้องการด้านทักษะ ปัจจัยอื่น อาจรวมถึง การปรับโครงสร้างขององค์กร และ การออกแบบการหมุนเวียนในงานเพื่อตอบสนองทิศทางการกลยุทธ์หรือความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร อาจรวมถึงการปรับปรุงด้าน การตัดสินใจของแต่ละพื้นที่ วัฒนธรรมองค์กร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร นอกจากนี้ ข้อมูลนำเข้า อาจรวมถึง ความครอบคลุมของโอกาสการฝึกอบรมและการพัฒนา การรับรู้ของบุคลากรด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การใช้ประโยชน์จากระบบการยกย่องและให้รางวัล อัตราการลาออกของคณาจารย์หรือจำนวนข้อร้องเรียน แต่สิ่งสำคัญที่ควรมุ่งเน้น คือ ข้อมูลที่แสดงประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ ตัวอย่างเช่น อัตราการคงอยู่ที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรที่เป็นผลจากโครงการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน หรือ จำนวนของการเลื่อนระดับเข้าสู่ตำแหน่งผู้นำที่เป็นผลจากโครงการพัฒนาผู้นำขององค์กร

๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ถามถึงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแลองค์กร เพื่อแสดงว่าสถาบันมีสถานะการเงินที่มั่นคง มีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมเพียงใด

ข้อสังเกต

ความสำคัญของมาตรฐานจริยธรรมขั้นสูง ไม่ว่าจะในระดับประเทศจะมีการให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลองค์กร ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อผู้นำมากน้อยเพียงใด สถาบันก็ต้องถือปฏิบัติอย่างจริงจัง และแสดงให้เห็นว่าการประพฤติปฏิบัติด้านจริยธรรมโดยรวมมีมาตรฐานสูง คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และผู้บริหารระดับสูงควรติดตามดูตัววัดผลการดำเนินการที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ และเน้นย้ำผลการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้

ผลลัพธ์ที่รายงาน ผลลัพธ์ที่รายงานควรครอบคลุมถึง

- ๑) การปฏิบัติตามกฎข้อบังคับเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม กฎหมาย ระเบียบ
- ๒) ผลการตรวจสอบโดยหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่ให้ทุนสนับสนุน
- ๓) ความสำเร็จที่โดดเด่นของสถาบันในเรื่องดังกล่าว

๔) การที่สถาบันมีส่วนช่วยให้เกิดความผาสุกและการสร้างประโยชน์ให้สังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน ที่สำคัญ

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจรวมถึงการใช้เงินกองทุนอย่างเหมาะสม ความสุจริตเที่ยงตรงของการวัดและทดสอบ ความปลอดภัยของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นการรับรองวิทยฐานะของคณาจารย์และบุคลากร รวมถึงความเท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากร หลักสูตร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การถูกต่อต้านหรือถูกกลโกง หากสถาบันเคยถูกต่อต้านหรือถูกกลโกงภายใต้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือสัญญาในระยะเวลา ๕ ปีที่ผ่านมา สถาบันควรสรุปเหตุการณ์และสถานภาพปัจจุบันให้ทราบด้วย รวมถึงมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

๗.๕ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์

จุดประสงค์

หัวข้อนี้ตรวจสอบประเมินผลลัพธ์ที่สำคัญ ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ เพื่อให้เห็นถึงความยั่งยืนด้านการเงินและความสำเร็จด้านตลาดของสถาบัน

ข้อสังเกต

บทบาทของผู้บริหารระดับสูง ตัววัดที่รายงานในหัวข้อนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงใช้เป็นพื้นฐานในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและความมั่นคงทางการเงินของสถาบันอย่างสม่ำเสมอ

ตัววัดที่เหมาะสมสำหรับการรายงาน ตัววัดที่เหมาะสมเกี่ยวกับผลประกอบการด้านตลาด อาจรวมตัววัดของหลักสูตรและบริการใหม่ การเจาะตลาดใหม่ หรือสัดส่วนของรายได้จากหลักสูตรหรือบริการใหม่หรือเงินทุนที่ได้รับ

ตัววัดการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เนื่องจากองค์กรจำนวนมากมักมีปัญหาในการกำหนดตัววัดที่เหมาะสม การวัดความก้าวหน้าของความสำเร็จตามกลยุทธ์ จึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง โดยทั่วไป สถาบันสามารถสังเกตเห็นถึงความก้าวหน้าดังกล่าวได้ โดยเริ่มจากการกำหนดผลลัพธ์ที่สะท้อนเป้าประสงค์สุดท้ายของการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (lagging indicator) จากนั้นจึงใช้เป้าประสงค์ดังกล่าวมากำหนดตัววัดในช่วงกลาง (intermediate measures/leading indicator)

ปัญหา

(ร่าง) เล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ละหมวดขาดความเชื่อมโยง

แนวทางการแก้ไขปัญหา

การแก้ไขหมวดใดหมวดหนึ่งในเล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ต้องดำเนินการแก้ไขหมวดนั้นๆ ให้เรียบร้อย เพราะไม่ใช่เฉพาะแก้ไขหมวดเดียวจะแล้วเสร็จ แต่ต้องดำเนินการแก้ไขข้อมูลทุกหมวดที่มีข้อมูลในส่วนนั้นเกี่ยวข้องด้วย เพื่อความเชื่อมโยงของข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

กำหนดให้การแก้ไขรายงานในแต่ละหมวดต้องดำเนินการประสานงานข้ามทีมเพื่อปรับปรุงส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างพร้อมเพรียง และจัดทำ “แผนผังความเชื่อมโยงของข้อมูลในแต่ละหมวด” เพื่อเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความสัมพันธ์ของเนื้อหาและข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๘ การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับสมบูรณ์

รายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับสมบูรณ์ ควรดำเนินการส่งข้อมูลทั้งเป็นรูปเล่ม และเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จัดส่งทาง E-mail : qaudru@hotmail.com เพื่อความรวดเร็วและสามารถแก้ไขได้สะดวก และที่สำคัญมีความปลอดภัยของข้อมูลด้วย รูปแบบรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับสมบูรณ์ เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๗-๒๕๗๐ เป็นฉบับที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยคณะกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ แปรผลมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence ๒๐๒๓-๒๐๒๔ ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาไทย และสถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ โดยให้ความสำคัญกับความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้ระดับองค์กร การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม การสร้างประโยชน์ให้สังคม ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม และระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ปัญหา

จัดส่งเล่มรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับสมบูรณ์ ไม่ตรงตามกำหนด

แนวทางการแก้ไขปัญหา

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ และผู้รับผิดชอบ ต้องรีบดำเนินการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับสมบูรณ์ ส่งมหาวิทยาลัย อย่างน้อย ๓๐ วันก่อนวันประเมิน และควรดำเนินการส่งข้อมูลทั้งเป็นรูปเล่มและเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จัดส่งทาง E-mail เพื่อความรวดเร็วและสามารถแก้ไขได้สะดวก และที่สำคัญมีความปลอดภัยของข้อมูลด้วย

ข้อเสนอแนะ

วางแผนส่งรายงานล่วงหน้าอย่างน้อย ๓๐ วันก่อนประเมิน พร้อมจัดเตรียมรายงานในรูปแบบเอกสาร (Hard Copy) และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ารหัสเพื่อความปลอดภัย และจัดเก็บในระบบคลาวด์ที่กำหนดสิทธิ์เข้าถึงเพื่อความสะดวกในการแก้ไขและใช้งานร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (๒๕๖๖). **รายงานประจำปี ๒๕๖๖.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. **อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.**

กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา. (๒๕๖๗). **เกณฑ์คุณภาพการศึกษา**

เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๐. นนทบุรี: ภาพพิมพ์ จำกัด.

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (๒๕๖๘). **โครงสร้างการบริหารงาน คณะครุศาสตร์.**

อุดรธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (๒๕๖๘). **โครงสร้างการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.**

สืบค้นเมื่อ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘, จาก

<https://www.udru.ac.th/website/index.php/about-us/udru-data/udru-structure.html>

ภาคผนวก



ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๗

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓๒(๑) ของกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๙ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษาในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๔ เดือน กันยายน ๒๕๕๗ เห็นสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๗ ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ ความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเตรียมความพร้อมของสถานศึกษารองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ข้อ ๒. หลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

๒.๑ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

๒.๒ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทและเจตนารมณ์ของสถานศึกษาแห่งนั้น และเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

๒.๓ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเลือกใช้ อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น ระบบ AUN - QA

หรือ ระบบ EdPEx หรือเป็นระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเอง โดยความเห็นชอบของสภาสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ แต่ทั้งนี้ไม่ว่าใช้ระบบประกันคุณภาพใดๆ ต้องรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓ และข้อ ๖ แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๓. แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

๓.๑ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในแบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๕๗ เป็นต้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในดังรายละเอียดปรากฏตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา ๒๕๕๗

๓.๒ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกับการประเมินเพื่อการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่ประกาศไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ ทั้งนี้ได้กำหนดให้รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร (IQA ระดับหลักสูตร) และรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร (มคอ.๗) เป็นรายงานฉบับเดียวกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการจัดทำรายงานของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาและสามารถรายงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จะดำเนินการเผยแพร่หลักสูตรที่ผ่านการประเมินตามระบบดังกล่าวว่าได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ ในฐานข้อมูลหลักสูตร

๓.๓ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และระดับสถาบัน ที่คณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรและเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

๓.๔ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) เพื่อให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาบันทึกผลการดำเนินงาน และข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ตามระบบประกันคุณภาพที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้นทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานศึกษา โดยเป็นระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

๓.๕ ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓ และข้อ ๖ แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

ก) กรณีสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเลือกดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น สถานศึกษาสามารถส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ข) กรณีเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพอื่น เช่น ระบบ EdPEX หรือ TQA ในระดับคณะหรือสถาบัน หรือระบบ AUN – QA ในระดับหลักสูตร หรือระบบอื่นที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาแล้ว ให้จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในในรูปของ PDF file ผ่านระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา แต่ทั้งนี้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องส่งข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ตามระบบ CHE QA Online

๓.๖ ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (CHE QA Online) ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับจากสิ้นปีการศึกษา โดยพิจารณาจาก

ก) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ใช้ปฏิทินการศึกษาเดิม คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนพฤษภาคมของปีถัดไป จะต้องจัดส่งรายงานประจำปี ไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาภายในเดือนกันยายนของทุกปี

ข) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีปฏิทินการศึกษาตามกลุ่มประเทศอาเซียน คือ ตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนกรกฎาคมของปีถัดไป จะต้องจัดส่งรายงานประจำปี ไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี

ข้อ ๔ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะดำเนินการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบรวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน เพื่อให้เป็นไปตามข้อ ๓.๖ แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

-๕-

ข้อ ๕ ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามประกาศนี้ได้ หรือมีความจำเป็นต้องปฏิบัตินอกเหนือประกาศนี้ ให้เสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณา และให้ถือคำวินิจฉัยของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(ศาสตราจารย์เกียรติคุณกิตติชัย วัฒนานิก)

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา



กฎกระทรวง

ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

พ.ศ. ๒๕๕๓

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และมาตรา ๔๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิก

(๑) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. ๒๕๔๖

(๒) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อ ๒ ในกฎกระทรวงนี้

“การประเมินคุณภาพภายใน” หมายความว่า การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกำหนดสำหรับการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งกระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้น หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

“การประเมินคุณภาพภายนอก” หมายความว่า การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งกระทำโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือผู้ประเมินภายนอก

“การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า กระบวนการติดตามตรวจสอบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

“การพัฒนาคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า กระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบ และโครงสร้าง การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๓ ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนา มาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

- (๑) การประเมินคุณภาพภายใน
- (๒) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- (๓) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ข้อ ๔ ระบบการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานและมุ่งพัฒนาคุณภาพ การศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

- (๑) การประเมินคุณภาพภายนอก
- (๒) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

ข้อ ๕ ให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ด้วยการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดและการมีส่วนร่วมของชุมชน

ข้อ ๖ ให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยรายงานนั้นต่อสาธารณชน

ข้อ ๗ สถานศึกษาต้องนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

หมวด ๒
การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ส่วนที่ ๑
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ ๘ การประกันคุณภาพภายในที่กำหนดในส่วนนี้ ให้ใช้บังคับแก่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ไม่รวมถึงการจัดการอาชีวศึกษา

ข้อ ๙ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน” ประกอบด้วย

(๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตาม (๓) ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นประธานกรรมการ

(๒) เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งโดยคำแนะนำของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการจัดการศึกษา การบริหารสถานศึกษา หรือการประเมินการจัดการศึกษา จำนวนไม่เกินเก้าคนเป็นกรรมการ ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องแต่งตั้งจากบุคคลที่ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคน

ให้เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ ๑๐ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (๑) มีสัญชาติไทย
- (๒) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๓) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๔) ไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น กรรมการหรือผู้ดำรงตำแหน่งซึ่งรับผิดชอบการบริหารพรรคการเมือง ที่ปรึกษาพรรคการเมือง หรือเจ้าหน้าที่พรรคการเมือง

ข้อ ๑๑ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้แต่งตั้งผู้อื่นดำรงตำแหน่งแทน เว้นแต่วาระของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเหลือไม่ถึงเก้าสิบวันจะไม่แต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทนก็ได้ และให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างนั้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

ในกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มขึ้น ในระหว่างที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๑๒ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) รัฐมนตรีให้ออกพระบรมราชโองการสั่งให้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
- (๔) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามอย่างหนึ่งอย่างใดตามข้อ ๑๐

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

(๒) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยให้นำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(๓) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

(๔) ปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมอบหมาย

ข้อ ๑๔ ให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

(๒) จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

(๓) จัดระบบบริหารและสารสนเทศ

(๔) ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

(๕) จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

(๖) จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

(๗) จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน

(๘) จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้สถานศึกษาชี้แจงหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลของหน่วยงานต้นสังกัด

สถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานบางประการตามที่กำหนดในวรรคหนึ่งได้ ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แล้วแต่กรณี ประกาศผ่อนผันการปฏิบัติและวางแนวทางในการประกันคุณภาพภายในให้เหมาะสมกับสภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น แล้วรายงานให้รัฐมนตรีทราบ

ข้อ ๑๕ การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาตามข้อ ๑๔ (๑) ต้องสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ เอกถลักษณ์ของสถานศึกษา และมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด และต้องครอบคลุมสาระการเรียนรู้ และกระบวนการเรียนรู้ รวมทั้งคำนึงถึงศักยภาพของผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่นด้วย

ข้อ ๑๖ การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตามข้อ ๑๔ (๒) ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการที่จำเป็นของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ

(๒) กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และความสำเร็จของการพัฒนาไว้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม

(๓) กำหนดวิธีดำเนินงานที่มีหลักวิชา ผลการวิจัย หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ ให้ครอบคลุมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ การส่งเสริมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการ เพื่อนำไปสู่มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

(๔) กำหนดแหล่งวิทยากรภายนอกที่ให้การสนับสนุนทางวิชาการ

(๕) กำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรของสถานศึกษาและผู้เรียนรับผิดชอบและดำเนินงานตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๖) กำหนดบทบาทหน้าที่และแนวทางการมีส่วนร่วมของบิดา มารดา ผู้ปกครอง และองค์กรชุมชน

(๗) กำหนดการใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

(๘) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

ข้อ ๑๗ ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน และร่วมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ข้อ ๑๘ ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานทราบรวมทั้งให้เปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

ส่วนที่ ๒
การอาชีวศึกษา

ข้อ ๑๕ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในการอาชีวศึกษา” ประกอบด้วย

(๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตาม (๓) ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นประธานกรรมการ

(๒) เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จากผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการจัดการศึกษา การบริหารสถานศึกษา หรือการประเมินการจัดการศึกษา จำนวนไม่เกินเก้าคนเป็นกรรมการ ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องแต่งตั้งจากบุคคลที่ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคน

ให้เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษาแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาซึ่งดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ ๒๐ ให้นำความในข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒ มาใช้บังคับกับกับคุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การแต่งตั้งกรรมการแทน การแต่งตั้งกรรมการเพิ่ม และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามข้อ ๑๕ (๓) โดยอนุโลม

ข้อ ๒๑ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในการอาชีวศึกษามีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในการอาชีวศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพภายในการอาชีวศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

(๒) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(๓) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

(๔) ปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการการอาชีวศึกษามอบหมาย

ข้อ ๒๒ ให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในการอาชีวศึกษา โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

(๒) จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

- (๓) ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
- (๔) จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- (๕) จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
- (๖) จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน
- (๗) จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้สถานศึกษายึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้เรียน ชุมชน สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยการส่งเสริม สนับสนุนและกำกับดูแลของหน่วยงานต้นสังกัด

ข้อ ๒๓ การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาดำเนินข้อ ๒๒ (๑) ต้องสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการศึกษาการอาชีวศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด และต้องครอบคลุมสมรรถนะวิชาชีพทุกหลักสูตรและสาขาวิชา รวมทั้งเหมาะสมกับสภาพผู้เรียน สถานศึกษา สถานประกอบการ ชุมชน ท้องถิ่นและเทคโนโลยี

ข้อ ๒๔ ให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาจัดโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพภายใน

ข้อ ๒๕ การจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาดำเนินข้อ ๒๒ (๒) จะต้องสอดคล้องกับแนวทางที่สถานศึกษาได้กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

- (๑) วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนดำเนินการของสถานศึกษา
- (๒) กระบวนการเรียนรู้และการฝึกประสบการณ์
- (๓) การวิจัยและนวัตกรรม
- (๔) การบริการทางวิชาการแก่ชุมชนและสังคม
- (๕) การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา และนันทนาการ
- (๖) การบริหารและการจัดการสถานศึกษา

(๗) การพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา

(๘) การเงินและงบประมาณของสถานศึกษา

ข้อ ๒๖ สถานศึกษาอาชีวศึกษาต้องดำเนินการตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยให้มีการกำกับและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

ข้อ ๒๗ ให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาจัดให้มีการประเมินมาตรฐานวิชาชีพแก่ผู้เรียนตามหลักสูตรที่เปิดสอนครบทุกสาขาวิชา ตามโครงสร้างหลักสูตรสถานศึกษา หรือตามระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเห็นสมควร

ข้อ ๒๘ ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาอาชีวศึกษาและสถานประกอบการที่มีส่วนร่วมในการจัดการอาชีวศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนและร่วมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาอาชีวศึกษา

ข้อ ๒๙ ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาอาชีวศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาทราบ รวมทั้งให้เปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

ส่วนที่ ๓

การอุดมศึกษา

ข้อ ๓๐ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา” ประกอบด้วย

(๑) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตาม (๓) ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นประธานกรรมการ

(๒) เลขานุการคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอุดมศึกษา จากผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการจัดการศึกษา การบริหารสถานศึกษา หรือการประเมินการจัดการศึกษา จำนวนไม่เกินเก้าคนเป็นกรรมการ ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องมีบุคคลที่ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคน

ให้เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ ๓๑ ให้นำความในข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒ มาใช้บังคับกับคุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การแต่งตั้งกรรมการแทน การแต่งตั้งกรรมการเพิ่ม และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามข้อ ๓๐ (๑) โดยอนุโลม

ข้อ ๓๒ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษามีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

(๒) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(๓) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา

(๔) ปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษามอบหมาย

ข้อ ๓๓ ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ข้อ ๓๔ หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้พิจารณาจาก

(๑) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

(๒) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

(๓) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

ข้อ ๓๕ วิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้ใช้แนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๑) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบาย และหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(๓) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

(๔) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังต่อไปนี้

- (ก) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ
- (ข) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์
- (ค) สื่อการเรียนและเทคนิคการสอน
- (ง) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น
- (จ) อุปกรณ์การศึกษา
- (ฉ) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา
- (ช) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา
- (ซ) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๑๖ ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งใน ทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

หมวด ๓
การประกันคุณภาพภายนอก

ข้อ ๓๗ การประกันคุณภาพภายนอกให้คำนึงถึงจุดมุ่งหมายและหลักการ ดังต่อไปนี้

(๑) เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

(๒) ชี้นำหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม และโปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

(๓) สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย ซึ่งสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน

(๔) ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

(๕) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ และพัฒนาการจัดการศึกษาของรัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัวยุวมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

(๖) ความเป็นอิสระ เสรีภาพทางวิชาการ เอกสิทธิ์ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา

ข้อ ๓๘ ในการประกันคุณภาพภายนอก ให้สำนักงานทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาแต่ละแห่งตามมาตรฐานการศึกษาของชาติและครอบคลุมหลักเกณฑ์ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) มาตรฐานที่วัดด้วยผลการจัดการศึกษาในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา

(๒) มาตรฐานที่วัดด้วยการบริหารจัดการศึกษา

(๓) มาตรฐานที่วัดด้วยการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

(๔) มาตรฐานที่วัดด้วยการประกันคุณภาพภายใน

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องทำการประเมินคุณภาพภายนอกจากมาตรฐานอื่นเพิ่มเติมจากมาตรฐานที่กำหนดในวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานประกาศกำหนดมาตรฐานอื่นได้โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี

ข้อ ๓๙ วิธีการในการประกันคุณภาพภายนอก ให้เป็นไปตามระเบียบที่สำนักงานกำหนด

ข้อ ๔๐ ในกรณีที่ผลการประเมินคุณภาพภายนอกแสดงว่า ผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ให้สำนักงานแจ้งเป็นหนังสือพร้อมแสดงเหตุผลที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแก่หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษานั้น และให้สถานศึกษานั้นปรับปรุงแก้ไขโดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและดำเนินการตามแผน เพื่อขอรับการประเมินใหม่ภายในสองปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมินครั้งแรก

ให้สถานศึกษาเสนอแผนพัฒนาคุณภาพต่อสำนักงานเพื่อพิจารณาอนุมัติภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมินตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๔๑ ในกรณีที่สถานศึกษาไม่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๔๐ ให้สำนักงานรายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัดอื่น แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ชินวรณ์ บุญยเกียรติ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล
ที่อยู่

นายยุทธศักดิ์ บัวแก้ว
บ้านเลขที่ ๒๙๔ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองหาน
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๓๐

เบอร์โทรศัพท์

๐๖๕-๑๐๙-๗๕๒๔

E-mail

yoothasak.bo@udru.ac.th

ประวัติการศึกษา

๑. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.)
ยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุดรธานี

๒. ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) การพัฒนาชุมชน
พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ตำแหน่งที่ปฏิบัติ

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
รักษาการ/ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างานวิชาการ
และบริการการศึกษา
หน่วยงาน สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี