

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีที่มาจากเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award ซึ่งเป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษามีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง รวมทั้งประเทศไทยนำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการจัดการการดำเนินการขององค์กร เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ รวมทั้งนำมาปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการทุกเรื่องภายในองค์กรที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ ทำให้การบริหารจัดการทุกเรื่องดีขึ้น ส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กรและเป็นการประเมินในระดับองค์กร เพื่อความครอบคลุมทุกพันธกิจ เสริมสร้างการเรียนรู้ขององค์กร ค้นหาโอกาสในการปรับปรุงเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร รวมถึงเป็นกลไกสร้างให้เกิดการบูรณาการของส่วนต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนในองค์กรสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการค้นหาแนวทางและวิธีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรสนับสนุนมุมมองเชิงระบบ มุ่งเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันเพื่อมุ่งเน้นผลลัพธ์ ทั้งนี้ยังเป็นเกณฑ์ที่เสริมพลังให้สถาบันบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อปรับปรุงและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน โดยมีการปรับใช้ให้เหมาะกับบริบทของการสถาบันการศึกษาให้บริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาขององค์กรและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ ซึ่งเป้าหมายของเกณฑ์คือการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นให้ผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และก่อให้เกิดการเรียนรู้ขององค์กรของแต่ละบุคคล

มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้กำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเชิงยุทธศาสตร์ของกระทรวง อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในกลุ่ม 2 การพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม โดยมีนโยบายในการนำเกณฑ์การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรและการดำเนินงานในระดับมหาวิทยาลัยและระดับส่วนงาน ผ่านการลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานในตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานในการนำไปขับเคลื่อนวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยที่ “มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคมระดับแนวหน้าของประเทศ ภายในปี 2564” การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าผลการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมจะมีคุณภาพและมาตรฐานทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งคณะพยาบาลศาสตร์

เป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยทักษิณ และได้เริ่มนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการดำเนินงานของคณะฯ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย และเกิดผลลัพธ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่คณะฯ กำหนดไว้ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นการจัดทำรายงานประจำปี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละรอบการประเมิน ซึ่งการประเมินจะประเมินเป็นปีการศึกษา โดยการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นการเขียนรายงานฯ เพื่อนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของคณะฯ ประกอบด้วย โครงร่างองค์กร (OP) กระบวนการ หมวดที่ 1 - 6 และหมวดผลลัพธ์ หมวดที่ 7 เสนอต่อคณะกรรมการในการประเมินผลการดำเนินงานของคณะฯ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งผลคะแนนจะสะท้อนภาพรวมของหน่วยงานได้อย่างครบถ้วน และสะท้อนกระบวนการทำงานที่เป็นระบบได้อย่างชัดเจน โดยครอบคลุมทั้งในส่วนผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ รวมถึงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ ดังนั้นการเขียนรายงานการประเมินตนเองตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของคณะฯ ในการประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งนอกจากจะเขียนรายงานได้อย่างถูกต้องชัดเจนแล้ว ยังช่วยให้คณะฯ มีคะแนนในระดับที่สูง ส่งผลให้คณะฯ ได้รับความยอมรับ มีชื่อเสียง และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของคณะพยาบาลศาสตร์ และมีประสบการณ์ด้านการเขียนรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้น เพื่อถ่ายทอดทักษะและประสบการณ์ที่ได้ปฏิบัติงานมาระยะเวลาหนึ่ง ประกอบกับได้รับความรู้และการฝึกฝนจากผู้บริหารของคณะฯ และเพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะ เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรทุกท่านในคณะพยาบาลศาสตร์ ผู้ที่สนใจ และมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะฯ ประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

2. เพื่อใช้เป็นคู่มือให้บุคลากรศึกษา ทำความเข้าใจ หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน เทคนิค การปฏิบัติงาน การเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้สามารถเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) แทนกันได้ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงภาระงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) สำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานในลักษณะใกล้เคียงกัน

2. เป็นคู่มือให้บุคลากรศึกษา ทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน เทคนิค การปฏิบัติงาน การเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

3. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงภาระงาน ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านนี้ จะสามารถเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ได้

4. ลดข้อผิดพลาดในการเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ที่ถูกต้องจะนำไปสู่การเริ่มฝึกเขียนของผู้ที่เรียนรู้งานใหม่

ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวดที่ 1 - หมวดที่ 6 เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรม หรือ การปฏิบัติภารกิจหลักอย่าง มีระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนีชี้วัด ระบบและกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์ และการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมายถึง กรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เกณฑ์ EdPEX คือ กรอบที่ทำให้มอง/คิดและบริหารองค์กรในเชิงระบบ (มองทุกระบบเชื่อมโยงกันหมด) และช่วยให้ออกมาอย่างก้าวกระโดดและยั่งยืน จากจุดเน้นที่เป็นเรื่องหลักขององค์กรที่แท้จริง

การเขียนรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมายถึง การเขียนรายงานผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ EdPEX ของหมวดที่ 1 - หมวดที่ 6 ในตามข้อความของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ปีการศึกษา หมายถึง รอบระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - พฤษภาคม

โครงสร้างองค์กร หมายถึง ภาพรวมขององค์กรที่ช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญ โดยมุ่งเน้นที่ความต้องการหลักตลอดจนผลลัพธ์ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง

หมวด 1 การนำองค์กร หมายถึง การปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูงด้วยตนเอง ในการชี้นำและทำให้หน่วยงานมีความยั่งยืน การกำกับดูแลของหน่วยงานและวิธีการที่หน่วยงานใช้เพื่อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งวิธีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 2 กลยุทธ์ หมายถึง การอธิบายการสร้างกลยุทธ์ของหน่วยงาน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ

หมวด 3 ลูกค้า หมายถึง กระบวนการในการหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับลูกค้าเป็นกระบวนการเชิงรุกและสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องในการค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนาของลูกค้า ทั้งที่ชัดเจน ไม่ชัดเจน และที่คาดการณ์ในอนาคตไว้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ มีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการนำผลการทบทวนมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หมวด 5 บุคลากร หมายถึง การบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ และการสร้างสิ่งแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการทำงานที่ดี รวมถึง การสร้างความผูกพัน การจัดสรร และการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงาน

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ หมายถึง การออกแบบจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการหรือขั้นตอนในการจัดการนวัตกรรมของหน่วยงานที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยสรุปเป็นกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน

หมวด 7 ผลลัพธ์ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินการและปรับปรุงด้านที่สำคัญทุกด้านของหน่วยงาน

บทที่ 2

โครงสร้างภารกิจของหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ของตำแหน่ง

โครงสร้างการบริหารจัดการของคณะพยาบาลศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ตั้งอยู่เลขที่ 222 หมู่ 2 ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง คณะพยาบาลศาสตร์ ได้รับอนุมัติสภามหาวิทยาลัยมีมติในการประชุมครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2559 ให้จัดตั้งเป็นคณะพยาบาลและสหเวชศาสตร์ และประกาศจัดตั้งเป็นคณะพยาบาลและสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 133 ตอนพิเศษ 91ง หน้าที่ 5 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2559 ให้เป็นส่วนงานวิชาการภายในมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ต่อมาได้พิจารณาเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินงานของคณะพยาบาลศาสตร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพันธกิจและการบริหารจัดการ สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 2/2560 เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560 จึงได้พิจารณาอนุมัติให้ปรับเปลี่ยนชื่อเป็นคณะพยาบาลศาสตร์ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนพิเศษ 246ง หน้าที่ 34 เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2560 มีผลบังคับใช้วันที่ 6 ตุลาคม 2560 และได้เริ่มดำเนินงานต่อมาจนถึงปัจจุบัน

สภาการพยาบาลได้รับรองคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นสถาบันการศึกษา (สถาบันใหม่) ที่มีความพร้อมในการดำเนินการเป็นสถาบันการศึกษาพยาบาลศาสตร์ ลำดับที่ 88 ของประเทศ และได้เปิดรับนิสิตตามระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย (Thai University Center Admission System-TCAS) เป็นรุ่นแรก ในปีการศึกษา 2561 ในระยะ 4 ปีแรกของการจัดการศึกษามี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาพยาบาลชั้นนำในภาคใต้ มีประสบการณ์การจัดการศึกษาพยาบาลศาสตร์ ระยะเวลา 45 ปี และได้รับรองสถาบันการศึกษาพยาบาลและการผดุงครรภ์ เป็นระยะเวลา 5 ปี จากสภาการพยาบาล (ซึ่งเป็นการรับรองในระดับสูงสุด) ทำหน้าที่เป็นสถาบันพี่เลี้ยง รวมถึงการสร้างความร่วมมือทางวิชาการร่วมกัน

วัตถุประสงค์

เพื่อผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิสาขาพยาบาลศาสตร์ มีสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพครบทั้งแปดด้าน ที่สภาการพยาบาลกำหนด มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ สามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง มีความใฝ่รู้ สู้งาน เป็นพลเมืองที่ดี สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

จากปณิธานของมหาวิทยาลัยทักษิณที่จะเป็น **“มหาวิทยาลัยเพื่อสังคม”** ด้วยปรัชญา **“ปัญญา จริยธรรม นำการพัฒนา”** เน้นคุณภาพบัณฑิตที่มีความรับผิดชอบ รอบรู้ สู้งาน และมีประสบการณ์เชิงปฏิบัติ มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีจริยธรรม ใฝ่รู้ มีความสามารถในการสร้างงาน สื่อสารและวิจารณ์ การจัดการศึกษาจึงมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ประเทศ และก้าวสู่ประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จึงมีความเชื่อว่า การผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีคุณภาพเพื่อสร้างเสริมสุขภาพของประชาชนในสังคม โดยใช้ศาสตร์และศิลป์ทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ด้วยความเอื้ออาทร มีคุณธรรมจริยธรรม ภายใต้กฎหมายและจรรยาวิชาชีพ เข้าใจถึงพฤติกรรมธรรมชาติ ความต้องการของท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เพื่อให้บรรลุปรัชญา **“ปัญญา จริยธรรม นำการพัฒนา”**

วิสัยทัศน์

เป็นคณะชั้นนำ สร้างสรรค์นวัตกรรมทางการพยาบาล เพื่อสุขภาพสังคม

พันธกิจ

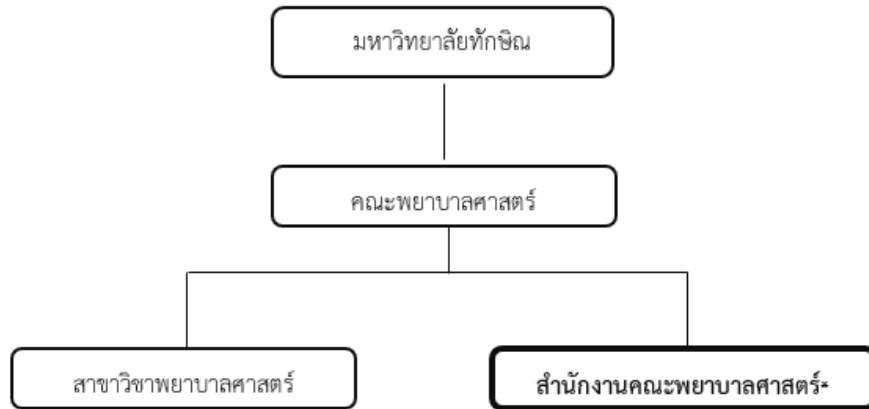
1. ผลิตบัณฑิตที่มีทักษะทางปัญญาและทักษะวิชาชีพตามมาตรฐานสากล
2. สร้างองค์ความรู้ศาสตร์ทางการพยาบาลที่บูรณาการกับการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ สู่นวัตกรรมทางการพยาบาล
3. สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ
4. ดำรงไว้ซึ่งการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

โครงสร้างการบริหารคณะพยาบาลศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์มีคณบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองคณบดีเป็นผู้บริหารระดับรองประธานสาขาวิชา และมีประธานหลักสูตร มีคณะกรรมการประจำคณะประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี และผู้ทรงคุณวุฒิที่แต่งตั้งจากอาจารย์ประจำหลักสูตร นอกจากนี้คณะยังแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง คณะกรรมการพัฒนานิสิต คณะกรรมการศูนย์เรียนรู้ทางการพยาบาล ทำหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายและแผน

คณบดีรับผิดชอบการบริหารจัดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามบริบทของคณะฯ ทั้งด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย โดยลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปี

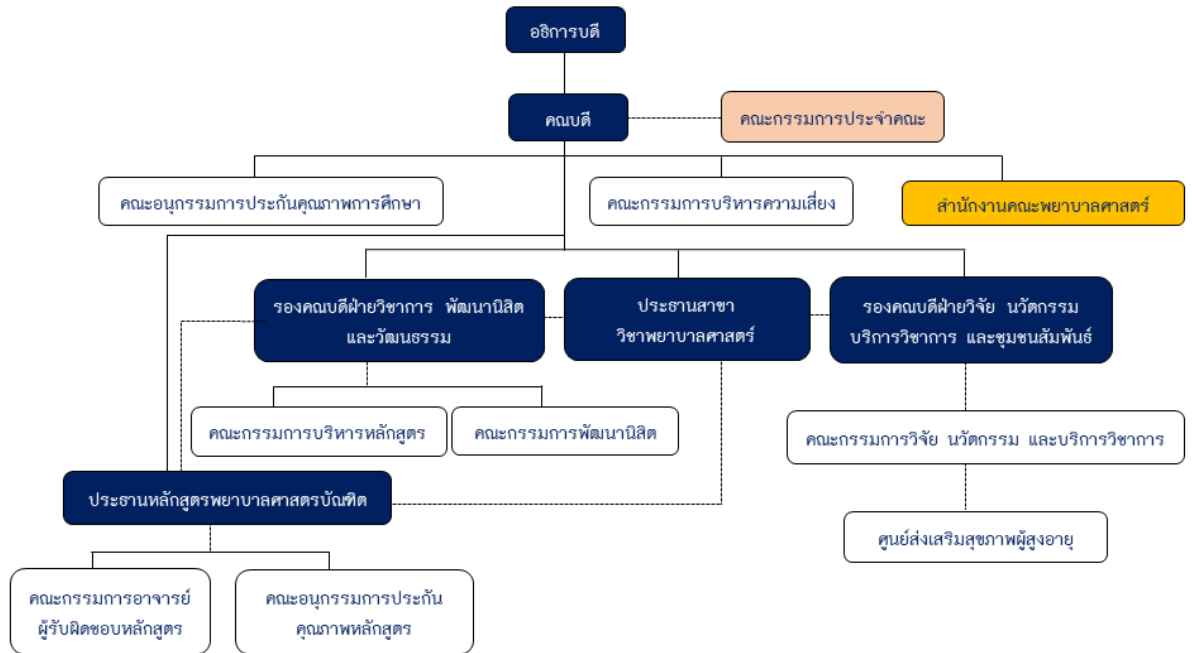
1. โครงสร้างองค์กร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ



* หมายถึง เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่สังกัดสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์

ภาพที่ 1 โครงสร้างคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

2. โครงสร้างการบริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ



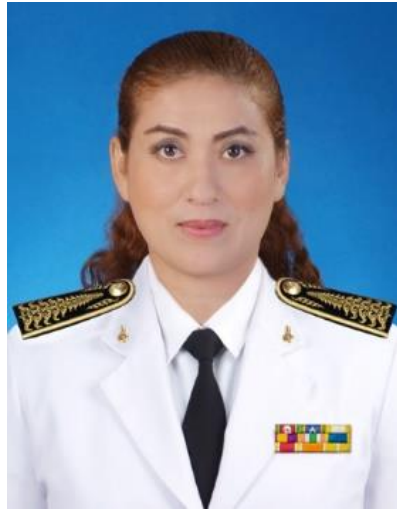
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

3. โครงสร้างการบริหารสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

4. โครงสร้างการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์



เกษร อินทนะนง

หัวหน้าสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์



ศุภลักษณ์ น้ำด้วง

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



จตุรงค์ ชนะกาญจน์

หัวหน้ากลุ่มงานบริการการศึกษา

5. งานบริหารทั่วไป



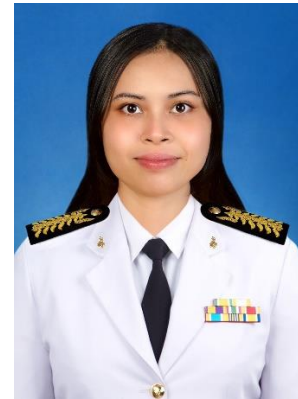
ศุภลักษณ์ น้าด้วง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



ณัฐกานต์ สุขทอง
นักวิชาการพัสดุ



อศนีย์ งานดี
เจ้าหน้าที่บริหารงาน



ทานตะวัน ทองขำ
เจ้าหน้าที่บริหารงาน

6. งานบริการการศึกษา



จตุรงค์ ชนะกาญจน์
หัวหน้ากลุ่มงานบริการการศึกษา



อมร แซ่เคียน
นักวิชาชีพ

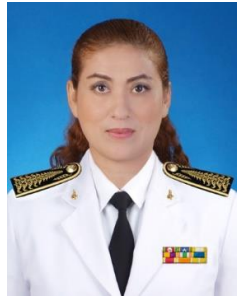


ปฐิภาณ เอกเจริญกุล
นักวิชาชีพ



อรรถกร รุ่งแสง
นักวิชาการ

7. กลุ่มงานบริหารทั่วไป



เกษร อินทชนะก

- งานบริหารสำนักงาน
- งานประกันคุณภาพการศึกษา
- งานแผนและงบประมาณ
- งานอาคารและสถานที่



ศุภลักษณ์ น้ำด้วง

- งานสารบรรณ
- งานบริหารบุคคล
- งานเลขานุการ



ณัฐกานต์ สุขทอง
นักวิชาการพัสดุ

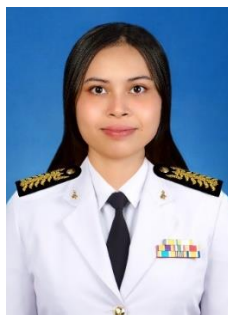
- งานพัสดุ
- งานพัฒนานิสิต



อัคริณี งานดี

เจ้าหน้าที่บริหารงาน

- งานการเงินและงบประมาณ
- งานบริหารความเสี่ยง/ควบคุมภายใน



ทานตะวัน ทองขำ

เจ้าหน้าที่บริหารงาน

- งานจัดตั้งคลินิกการพยาบาลและการผดุงครรภ์
- งานศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

8. งานบริการการศึกษา



จตุรงค์ ชนะกาญจน์
นักวิชาการ

- งานบริการการศึกษา
- งานพัฒนานิสิต
- งานพัฒนาหลักสูตร
- งานประกันคุณภาพหลักสูตร
- งานจัดการความรู้



อมร แซ่เคียน
นักวิชาชีพ

- งานการจัดการเรียนการสอน
- งานวิจัยและบริการวิชาการ



ปฐิภาณ เอกเจริญกุล
นักวิชาชีพ

- งานการจัดการเรียนการสอน
- งานวิจัยและบริการวิชาการ



อรรถกร รุ่งแสง
นักวิชาการ

- งานพัฒนาเว็บไซต์และระบบฐานข้อมูลออนไลน์
- งานวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ
- ให้คำปรึกษาระบบงานสารสนเทศและระบบงานประยุกต์
- ควบคุมดูแลและติดตามการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบ
 - เขียนชุดคำสั่งเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ งานกราฟิกและงานด้านมัลติมีเดีย
 - งานสื่อโสต ทักษะอุปกรณ์

ภาระหน้าที่ของคณะพยาบาลศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายชาติเรื่องการขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาล ประกอบกับปณิธานของมหาวิทยาลัยทักษิณในการเป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อสังคม” ทั้งนี้เพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพ ในการประชุมสภามหาวิทยาลัยทักษิณ ครั้งที่ 2/2560 เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560 ประกาศจัดตั้งเป็น คณะพยาบาลศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฯ เพื่อผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีผลการเรียนรู้ตาม มาตรฐานคุณวุฒิ สาขาการพยาบาลศาสตร์ โดยจัดการเรียนการสอนจำนวน 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ซึ่งมีพันธกิจ ดังนี้

- 1) ผลิตบัณฑิตที่มีทักษะทางปัญญาและทักษะวิชาชีพตามมาตรฐานสากล
- 2) สร้างองค์ความรู้ ศาสตร์ทางการพยาบาลที่บูรณาการกับการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ สุนวัตกรรมทางการพยาบาล
- 3) สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ
- 4) ดำรงไว้ซึ่งการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ภาระหน้าที่ของสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์ กำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ เป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานบริการการศึกษา และกำหนดให้มีการผู้ดูแล กลุ่มงานตามโครงสร้างสำนักงาน จากการประชุมบุคลากรสายสนับสนุน ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 เห็นชอบให้มีการจัดงานภายใน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีภารกิจ ดังนี้
 - 1) งานธุรการ/สารบรรณ
 - 2) งานภารกิจผู้บริหาร
 - 3) งานบุคคลและอัตรากำลัง
 - 4) งานประชุม
 - 5) งานบริการเอกสาร
 - 6) งานจัดการความรู้
 - 7) งานวิเทศสัมพันธ์
 - 8) งานประชาสัมพันธ์
 - 9) งานอาคารและสถานที่

- 10) งานการเงิน - งบประมาณ
 - งานการเบิกจ่ายงบประมาณ
 - งานบัญชี
 - 11) งานพัสดุ
 - งานจัดซื้อจัดจ้าง
 - งานการเบิกจ่ายพัสดุ
 - งานครุภัณฑ์
 - บัญชีวัสดุ
 - 12) งานแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
 - 13) งานงบประมาณ
 - 14) งานคุ้มครองการปฏิบัติงานประจำปี
 - 15) งานคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
 - 16) งานประกันคุณภาพหลักสูตร (AUN-QA)
 - 17) งานรับรองสถาบันจากสภาการพยาบาล
 - 18) งานความร่วมมือทางวิชาการ
 - 19) งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
 - 20) งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)
- 2. กลุ่มงานบริการการศึกษา มีภารกิจดังนี้**
- 1) งานบริการการศึกษา
 - 2) งานพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร
 - 3) งานแนะแนวการศึกษาและรับนิสิต
 - 4) งานกิจกรรมพัฒนานิสิตด้านวิชาการ
 - 5) งานกิจกรรมพัฒนานิสิตนอกชั้นเรียน
 - 6) งานทุนการศึกษาและแนะแนวอาชีพ
 - 7) งานฝึกงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 8) งานศิษย์เก่าสัมพันธ์
 - 9) งานบริการวิชาการ
 - 10) งานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
 - 11) งานวิจัย
 - 12) งานชุมชนสัมพันธ์
 - 13) งานสนับสนุนการเรียนการสอนรายวิชาปฏิบัติการ

- 14) งานดูแลห้องปฏิบัติการให้ได้มาตรฐาน
- 15) งานดูแลและบำรุงรักษาห้องปฏิบัติการ
- 16) งานระบบสารสนเทศ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานของมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551 (มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2551 : 4) กำหนด ดังนี้

ลักษณะงานโดยทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานช่วยและสนับสนุนงานบริหารต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบันทึกข้อมูลเพื่อใช้กับคอมพิวเตอร์ งานธุรการ งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานวิเทศสัมพันธ์ งานบุคคล งานอาคารสถานที่ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานสถาปัตยกรรม หรืองานด้านกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่และความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานช่วยและสนับสนุนงานบริหารภายใต้การกำกับตรวจสอบเฉพาะกรณีที่เป็นหรือตามคำสั่ง หรือแบบหรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง มีคุณวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่าได้ไม่ต่ำกว่านี้ในสาขาที่สอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ

ความรู้ความสามารถที่ต้องการ

1. มีความรู้ความสามารถในงานช่วยและสนับสนุนงานบริหารอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่
2. มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่
3. มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาและคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่
4. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม
5. มีความสามารถในการศึกษาและจัดการข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา สรุปเหตุผลและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด รอบคอบ และถูกต้อง
6. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายของผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ซึ่งดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และใช้ความชำนาญในการทำงาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผล ประมวลผล ควบคุม ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขติดตามการดำเนินงาน ให้คำปรึกษาแนะนำและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.1 งานบริหารทั่วไป สนับสนุนงานการเรียนการสอน งานวิจัย และงานบริการวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์

2.2 งานคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

- 1) ประเมินตนเองตามข้อกำหนด
- 2) จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ
- 3) ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ
- 4) รายงานความก้าวหน้าตามแผนพัฒนาคุณภาพ
- 5) จัดทำรายงาน Report Application

2.3 งานแผนยุทธศาสตร์และงานงบประมาณ

- 1) จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
- 2) งานคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปี
- 3) จัดทำคำของงบประมาณประจำปี
- 4) รายงานแผนผลการเบิกจ่ายรายไตรมาส

2.4 งานเลขานุการที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ

- 1) ทำหน้าที่เชิญประชุมและประสานงานการประชุม
- 2) จัดเตรียมวาระและเอกสารประกอบการประชุม
- 3) อำนวยความสะดวกในการประชุม
- 4) บันทึกรายงานการประชุมพร้อมทำรายงาน
- 5) รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุม
- 6) ดำเนินการตามมติที่ประชุม

2.5 งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)

1) จัดทำแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง เฉพาะตัวชี้วัดที่ได้คะแนนไม่บรรลุเป้าหมาย (ร้อยละ 85)

2) ดำเนินการตามแนวทางการปรับปรุง

3) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการปรับปรุง

4) จัดทำตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

2.6 งานก่อสร้าง

1) ประสานงานการประชุมและการจองห้องประชุม

2) ตรวจการจ้างกลุ่มอาคารพยาบาลศาสตร์

3) ประสานงานการเบิกจ่ายค่าก่อสร้าง

4) ประสานงานกับผู้รับจ้าง ผู้ควบคุมงานและแก้ไขปัญหาในงาน

2.7 งานข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

1) ร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

2) ประสานงานสถาบันที่ลงนามความร่วมมือ

3) ประสานงานวัน เวลา และสถานที่ในการลงนาม

4) ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน

2.8 ภาระงานด้านอื่น ๆ

1) เป็นคณะกรรมการในโครงการต่าง ๆ ของคณะฯ

2) ภาระงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา คณาจารย์

และหัวหน้างานมอบหมาย

จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานได้เลือกงานส่งเสริมและสนับสนุนการงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเลือกเรื่องการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นคู่มือปฏิบัติงาน โดยมี Flow Chart ดังนี้

กระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิการดำเนินงาน	ขั้นตอนดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่บริหารงาน		เจ้าหน้าที่บริหารงานเสนอคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ตามความเห็นชอบของอธิการบดี	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา		จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	วาระการประชุม
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา		ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของคณะ	วาระการประชุม
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา		วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงาน กระบวนการต่าง ๆ	วาระการประชุม
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา		สรุปข้อมูล และแบ่งงานหมวดที่ 1 - 6 เพื่อการเขียนรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา (EdPEX) ให้แก่ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง	EdPEX TSU 01
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา		การนำข้อมูลจากการเขียนรายงานการประเมินตนเองเพื่อเรียบเรียงตามหมวดต่าง ๆ	EdPEX TSU 01
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร		ร่าง รายงานการประเมินตนเอง	รายงานการประเมินตนเอง (EdPEX)
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา		คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ตามแนวทาง EdPEX	ผลประเมินและข้อเสนอแนะ
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา		คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา แจ้งผลการประเมินและ	ผลประเมินและข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 4 กระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและ เงื่อนไข

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง คือ กรอบวิธีการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือผู้ที่ศึกษาได้ทราบ โดยจะปรากฏในลักษณะของหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไขในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทำงานได้ถูกต้อง ซึ่งในคู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มหาวิทยาลัยทักษิณ จะอธิบายในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งได้รวบรวมเงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562
2. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551
3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558
4. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563 - 2566

1. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562

มาตรา 24 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริม สนับสนุน ประเมินคุณภาพ กำกับดูแลและจัดสรรงบประมาณให้แก่สถาบันอุดมศึกษา รัฐมนตรีจะประกาศกำหนดให้จัดสถาบันอุดมศึกษาเป็นกลุ่มได้ โดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมาย พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ศักยภาพ และผลการดำเนินการที่ผ่านมาของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละกลุ่ม โดยต้องกำหนดมาตรการส่งเสริม สนับสนุน ประเมินคุณภาพ กำกับดูแล และจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มดังกล่าวด้วย

2. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551

หมวดที่ 3 การประกันคุณภาพและการประเมิน

มาตรา 39 ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ระบบ หลักเกณฑ์ และ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา 40 ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีระบบการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ระบบ หลักเกณฑ์ และ วิธีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเป็นเลิศให้กับมหาวิทยาลัย โดยอนุวัติให้เป็นไปตามความในมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551 จึงเป็นการสมควรกำหนดระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 22(2) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551 ประกอบกับมาตร 47 มาตรา 48 มาตรา 49 และมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 สภามหาวิทยาลัยทักษิณในการประชุมครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 จึงมีมติออกข้อบังคับไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558”

ข้อ 2 ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป]

ข้อ 3 ให้ยกเลิก

(1) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2554

(2) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพหลักสูตร พ.ศ. 2554

ข้อ 4 ในข้อบังคับนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยทักษิณ

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยทักษิณ

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551

“ส่วนงานวิชาการ” หมายความว่า ส่วนงานวิชาการตามประกาศจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ส่วนงานอื่น” หมายความว่า ส่วนงานอื่นตามประกาศจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยทักษิณ

“หน่วยงานบริหาร” หมายความว่า หน่วยงานภายในของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานมหาวิทยาลัย และสำนักงานวิทยาเขต ตามประกาศจัดตั้งหน่วยงานและการกำหนดภาระหน้าที่ของหน่วยงานภายในสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานมหาวิทยาลัย และสำนักงานวิทยาเขต

“หน่วยงานภายในของส่วนงานอื่น” หมายความว่า กลุ่มภารกิจ

“หลักสูตร” หมายความว่า หลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย

“คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

“คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร

“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า คู่มือประกันคุณภาพคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษารวมถึงคำสั่ง ประกาศ หรือ มติที่เกี่ยวข้อง

“ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ รวมถึงคำสั่ง ประกาศ หรือ มติที่เกี่ยวข้อง

“รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า รายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษารายปี ซึ่งถือเป็นรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ต่อสาธารณะ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานที่มหาวิทยาลัยจะต้องจัดส่งรายงานประเมินคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยขอรับรองคุณภาพ

ข้อ 5 ให้อธิการบดีรักษาการตามข้อบังคับนี้

หมวด 1

บททั่วไป

ข้อ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อเกื้อหนุนให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และจุดเน้นตามสาระในมาตรา 7 และมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551 และให้มีสาระอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

ข้อ 7 การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย จะต้องยึดหลักการดังต่อไปนี้

- (1) การมีส่วนร่วมของประชาคม ครอบคลุมบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (2) เสรีภาพทางวิชาการ
- (3) ความอิสระและความคล่องตัวในการดำเนินงาน
- (4) มีการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับ

มหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร

ข้อ 8 ให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดนโยบาย ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ 9 ให้มหาวิทยาลัยและส่วนงาน กำหนดให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

หมวด 2

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ 10 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

(1) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาตามพันธกิจให้บรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยให้ครอบคลุมถึงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือระบบประกันคุณภาพการศึกษาอื่น ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร ส่วนงาน และมหาวิทยาลัย โดยความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

(2) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก หมายถึง ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ข้อ 11 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นระบบที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ กรอบระบบคุณภาพ มาตรฐานคุณภาพ และการจัดการคุณภาพ ดังนี้

(1) กรอบระบบคุณภาพ ที่มหาวิทยาลัยต้องกำหนดเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างน้อย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

- (ก) การนำองค์กร
- (ข) การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- (ค) การมุ่งเน้นลูกค้า
- (ง) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- (จ) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
- (ฉ) การจัดกระบวนการ
- (ช) ผลลัพธ์

(2) มาตรฐานคุณภาพ ที่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการให้บรรลุ ต้องสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก และระบบประกันคุณภาพการศึกษาอื่น

(3) การจัดการคุณภาพ ต้องเน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้งระดับมหาวิทยาลัยและส่วนงาน ดังต่อไปนี้

- (ก) การกำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษา
- (ข) การกำหนดแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา
- (ค) การพัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษา
- (ง) การติดตามผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา
- (จ) การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา
- (ฉ) อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพศึกษากำหนด

ข้อ 12 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มี 3 ระดับ ดังนี้

- (1) ระดับมหาวิทยาลัย
- (2) ระดับส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร
- (3) ระดับหลักสูตร

ข้อ 13 ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร อาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง โดยใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นฐานและอาจกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่สะท้อนอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของส่วนงาน

หมวด 3

หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ 14 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

(1) การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต้องครอบคลุมมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และครอบคลุมภารกิจของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบการประกันคุณภาพการศึกษายานนอก

(2) การประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร ต้องครอบคลุมภารกิจของส่วนงานและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

(3) การประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระดับมหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่นและหน่วยงานบริหาร ต้องรวมถึงการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นด้วย

ข้อ 15 ให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------------|
| (1) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิคนหนึ่ง | เป็น ประธาน |
| (2) อธิการบดี | เป็น รองประธาน |
| (3) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลด้านการจัดการศึกษา | เป็น กรรมการ |
| (4) กรรมการสภามหาวิทยาลัยประเภทผู้แทนคณาจารย์ประจำ | เป็น กรรมการ |
| (5) ประธานสภาคณาจารย์และพนักงาน | เป็น กรรมการ |
| (6) ผู้แทนหัวหน้าส่วนงานวิชาการซึ่งเลือกกันเองจำนวนสองคน | เป็น กรรมการ |
| (7) ผู้แทนหัวหน้าส่วนงานอื่น ซึ่งเลือกกันเองจำนวนสองคน | เป็น กรรมการ |
| (8) ผู้แทนงานบริหาร ซึ่งเลือกกันเอง จำนวนสองคน | เป็น กรรมการ |
| (9) รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น กรรมการและเลขานุการ |
| (10) หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้อาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอีกไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ เพิ่มเติมก็ได้

ให้อธิการบดีจัดให้มีการเลือกผู้แทนหัวหน้าส่วนงานวิชาการ หัวหน้าส่วนงานอื่น และหัวหน้าหน่วยงานบริหาร เป็นกรรมการตาม (6) (7) และ (8) และให้กรรมการประกันคุณภาพการศึกษาตาม (6) (7) และ (8) มีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี แต่อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่อีกได้

ข้อ 16 ให้มีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี ประกอบด้วย

- | | |
|---|--|
| (1) รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น ที่ปรึกษา |
| (2) หัวหน้าส่วนงาน | เป็น ประธาน
อนุกรรมการ |
| (3) รองหัวหน้าส่วนงาน | เป็น อนุกรรมการ |
| (4) หัวหน้าหน่วยงานภายในของส่วนงาน หรือประธานสาขาวิชา | เป็น อนุกรรมการ |
| (5) ผู้แทนผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงาน จำนวนสองคน | เป็น อนุกรรมการ |
| (6) รองหัวหน้าส่วนงานหรือผู้ช่วยหัวหน้าส่วนงานที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงาน | เป็น อนุกรรมการ
และเลขานุการ |
| (7) หัวหน้าสำนักงานของส่วนงาน | เป็น อนุกรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้อาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาคงหนึ่ง เป็นผู้ช่วยเลขานุการ เพิ่มเติม ก็ได้

ให้หัวหน้าส่วนงานจัดให้มีการเสนอชื่อผู้แทนปฏิบัติงานภายในส่วนงาน เป็นอนุกรรมการตาม (5) จำนวนไม่เกิน 2 คน และให้อนุกรรมการตาม (5) มีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี แต่อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่อีกได้

ข้อ 17 ให้มีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานอื่น และบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------------------|
| (1) รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น ที่ปรึกษา |
| (2) ประธานคณะกรรมการประจำส่วนงาน | เป็น ประธาน
อนุกรรมการ |
| (3) หัวหน้าส่วนงาน | เป็น อนุกรรมการ |
| (4) หัวหน้ากลุ่มภารกิจภายในส่วนงาน(ถ้ามี) | เป็น อนุกรรมการ |
| (5) ผู้แทนผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงาน จำนวนสองคน | เป็น อนุกรรมการ |
| (6) หัวหน้าสำนักงาน | เป็น อนุกรรมการ
และเลขานุการ |

ทั้งนี้อาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาคนหนึ่ง เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ก็ได้

ให้หัวหน้าส่วนงานจัดให้มีการเสนอชื่อผู้แทนปฏิบัติงานภายในส่วนงานเป็นอนุกรรมการตาม (5) จำนวนไม่เกิน 2 คน และให้อนุกรรมการตาม (5) มีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี แต่อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่ก็ได้

ข้อ 18 ให้มีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานบริหาร ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------------|
| (1) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลหน่วยงานบริหาร | เป็น ที่ปรึกษา |
| (2) หัวหน้าหน่วยงานบริหาร | เป็น ประธาน
อนุกรรมการ |
| (3) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงาน จำนวนสองคน | เป็น อนุกรรมการ |
| (4) ผู้แทนผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน จำนวนไม่เกินสามคน | เป็น อนุกรรมการ |
| (5) ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน | เป็น เลขานุการ |

ให้หัวหน้าหน่วยงานจัดให้มีการเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงานเป็นอนุกรรมการตาม (3) และผู้แทนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นอนุกรรมการตาม (4) และให้อนุกรรมการตาม (3) และ (4) มีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี แต่อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่ก็ได้

ข้อ 19 ให้มีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตร ซึ่งแต่งตั้งโดยคณบดีของส่วนงานที่หลักสูตรสังกัด ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------------------|
| (1) คณบดี | เป็น ที่ปรึกษา |
| (2) หัวหน้าหน่วยงานภายในหรือประธานสาขาวิชาที่หลักสูตรสังกัด | เป็น ที่ปรึกษา |
| (3) รองคณบดีที่กำกับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น ที่ปรึกษา |
| (4) ประธานหลักสูตร | เป็น ประธาน
อนุกรรมการ |
| (5) อาจารย์ประจำหลักสูตร | เป็น อนุกรรมการ |
| (6) อาจารย์ประจำหลักสูตร คนหนึ่ง | เป็น อนุกรรมการ
และเลขานุการ |

ทั้งนี้ คณบดีอาจแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิอื่นเป็นที่ปรึกษาเพิ่มเติม หรืออาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานวิชาการ คนหนึ่ง เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ก็ได้

ข้อ 20 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้ และให้รวมถึงอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดนโยบายและแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

- (2) จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ
 - (3) กำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
 - (4) ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - (5) รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายนอก และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนามหาวิทยาลัย
 - (6) พิจารณาและเสนอระบบประกันคุณภาพการศึกษาอื่นต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อให้ความเห็นชอบ
 - (7) ออกประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย
 - (8) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่สภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดีมอบหมาย
- ข้อ 21 คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (1) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหารให้สอดคล้องกับนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย
 - (2) กำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหารให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
 - (3) สนับสนุนและให้คำปรึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงาน วิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร
 - (4) สำหรับส่วนงานวิชาการ ให้มีการกำกับ ติดตามการดำเนินงาน ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่หลักสูตร เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร
 - (5) จัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงาน บริหาร และหลักสูตร
 - (6) รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและแผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษาต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานหรือรองอธิการบดีที่กำกับหน่วยงาน เพื่อพิจารณาและ ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา
- ข้อ 22 คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตร มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (1) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร

(2) กำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(3) กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการจัดทำ มคอ. 3 - 6 ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

(4) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ระดับหลักสูตร ตามแบบ มคอ.7

(5) รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการที่หลักสูตรสังกัด เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อไป

ข้อ 23 การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการประชุมสภามหาวิทยาลัยโดยอนุโลม

หมวด 4

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา

ข้อ 24 การประเมินคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปเพื่อติดตามผลการดำเนินงานและส่งเสริมการพัฒนาส่วนงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 25 การประเมินคุณภาพการศึกษาของส่วนงาน ต้องให้ครอบคลุมการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหารหลักสูตร และการจัดการความเสี่ยง ซึ่งเป็นการสะท้อนผลการดำเนินงานของส่วนงานในภาพรวม

ข้อ 26 กระบวนการและวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต้องมีความเป็นกัลยาณมิตร

ข้อ 27 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

(1) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยหรือสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด

(2) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ให้เป็นไปตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) กำหนด

(3) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาอื่น ให้เป็นตามที่มหาวิทยาลัยหรือองค์กรอื่นกำหนด

ข้อ 28 ให้มหาวิทยาลัยกำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการจัดการความเสี่ยง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการจัดการความเสี่ยง

ข้อ 29 ให้มหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และ
 หลักสูตรนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
 โดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 30 ให้มีการเผยแพร่รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณะ

4. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563 – 2566

4.1 เกณฑ์ EdPEX จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิด ดังต่อไปนี้

(1) มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)

มุมมองเชิงระบบ หมายถึง สถานะการบริหารจัดการทุกเรื่อง/องค์ประกอบของ
 สถาบันให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผล
 การดำเนินการที่เป็นเลิศ มุมมองเชิงระบบยังหมายถึง การจัดการสถาบันภายใต้บริบทของระบบนิเวศ
 (ecosystem) ที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสสำหรับความสัมพันธ์ใหม่ ๆ และ
 นวัตกรรม

การจัดการผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันจะประสบความสำเร็จได้
 ต้องอาศัยการตระหนักรู้ว่าสถาบันเป็นระบบที่มีการปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกัน การสังเคราะห์
 ในประเด็นเฉพาะของแต่ละสถาบัน ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการเป็น
 สิ่งที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จ

การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง การมองภาพรวมของทั้งสถาบัน
 ซึ่งรวมถึงคุณลักษณะที่สำคัญของสถาบัน ได้แก่ สมรรถนะหลักของสถาบัน วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
 แผนปฏิบัติการ ระบบงาน และความต้องการของบุคลากร

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) หมายถึง การใช้ความ
 เชื่อมโยงที่สำคัญในสถาบัน เพื่อทำให้มั่นใจว่าแผนงาน กระบวนการ ตัววัด และการปฏิบัติการต่าง ๆ
 มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

การบูรณาการ (Integration) เป็นการต่อยอดจากความสอดคล้องไปใน
 แนวทางเดียวกัน เพื่อให้ทุกองค์ประกอบของการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน เช่น แผนงาน
 กระบวนการ ตัววัด และการปฏิบัติการต่าง ๆ มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเป็นภาพใหญ่ภาพ
 เดียวกันในลักษณะที่เสริมประโยชน์ซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้สถาบันเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศที่ประกอบด้วย เครือข่าย
 องค์กรต่าง ๆ รวมถึงคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ คู่แข่ง ผู้เรียน ลูกค้ำ
 กลุ่มอื่น ชุมชน และองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกภาคส่วนการศึกษา ภายในระบบ
 นิเวศขนาดใหญ่นี้ บทบาทระหว่างองค์กรอาจเป็นไปอย่างลื่นไหล เมื่อมีโอกาสเกิดขึ้นและจำเป็นต้อง

เปลี่ยนแปลง สำหรับระบบนิเวศ การสังเคราะห์ หมายถึง การเข้าใจว่าสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของภาพรวมใหญ่ ซึ่งรวมคุณสมบัติที่สำคัญที่สถาบันมีส่วนร่วมในการให้และต้องได้รับจากความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คู่แข่ง ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ชุมชน และองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

แนวคิดดังกล่าวข้างต้นนี้ แสดงไว้ในภาพรวมการบริการจัดการตามแนวทาง EdPEX มุมมองเชิงระบบ ครอบคลุมถึงการที่ผู้นำระดับสูงของสถาบันให้ความสำคัญต่อทิศทางเชิงกลยุทธ์และการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ซึ่งหมายความว่า ผู้นำระดับสูงต้องตรวจติดตามตอบสนอง และจัดการผลการดำเนินการ โดยอาศัยผลลัพธ์เป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ มุมมองเชิงระบบยังหมายรวมถึงการใช้ตัววัด ตัวชี้วัด สมรรถนะหลักของสถาบัน และความรู้ของสถาบัน เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญ และเชื่อมโยงกลยุทธ์เหล่านั้นเข้ากับระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ บริหารความเสี่ยง และจัดสรรทรัพยากรให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวม และเพื่อมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค่านิยมและแนวคิดหลัก เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด และแนวทางการให้คะแนน เป็นองค์ประกอบและกลไกการบูรณาการระบบเข้าด้วยกัน

(2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)

ผู้นำระดับสูงของสถาบัน ควรกำหนดวิสัยทัศน์ที่แสดงให้เห็นถึงค่านิยมและจริยธรรมของสถาบันที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทำให้เกิดการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และ ชี้ให้เห็นว่าสถาบันมีความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานที่ดียิ่งจากบุคลากร

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และความคาดหวังของสถาบัน ควรมีความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผู้นำต้องทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดกลยุทธ์ ระบบ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้และขีดความสามารถ กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม บริหารความเสี่ยง กำหนดให้มีความรับผิดชอบ (Accountability) ทำให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ค่านิยมและกลยุทธ์ที่ผู้นำได้กำหนดไว้ ควรช่วยชี้นำการตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมของสถาบัน ผู้นำระดับสูงต้องสร้างแรงบันดาลใจและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนสนับสนุนงานของสถาบัน มีการพัฒนาและการเรียนรู้ ใฝ่สร้างนวัตกรรม และเปิดรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ผู้นำระดับสูงควรรับผิดชอบต่อการกระทำและผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแลสถาบัน ในขณะเดียวกัน คณะกรรมการชุดนี้ควรรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งในด้านจริยธรรม การปฏิบัติการ รวมทั้งผลการดำเนินการของสถาบันและของผู้นำระดับสูงด้วย

ผู้นำระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมด้วยตนเองในเรื่องการวางแผน การสร้างสภาวะแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อ

การสร้างนวัตกรรม การสื่อสาร การสอนงานและสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร การพัฒนาผู้นำในอนาคตและการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบัน รวมทั้งการแสดงให้เห็นว่าผู้นำตระหนักถึงคุณค่าของบุคลากร

ในการเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้นำระดับสูงสามารถเสริมสร้างจริยธรรม ค่านิยม และความคาดหวังของสถาบันไปพร้อม ๆ กับการสร้างภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่น และความคิดริเริ่ม ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งสถาบัน นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงควรแสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวตนที่แท้จริง (Authenticity) และการยอมรับความผิดพลาด รวมทั้งโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาตนเอง

(3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student-and customer -centered Excellence)

เนื่องจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันเป็นผู้ตัดสินผลการดำเนินการ และคุณภาพของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ ดังนั้น สถาบันจึงต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะที่โดดเด่นของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ รวมทั้งช่องทางในการเข้าถึงและสนับสนุนเพื่อเป็นการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเหล่านี้ ซึ่งจะนำไปสู่การได้ผู้เรียน และลูกค้าใหม่ ความพึงพอใจ ความนิยม และความภักดี ที่กล่าวถึงไปในทางที่ดีไปจนถึงความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบันในที่สุด

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีส่วนประกอบทั้งที่เป็น ปัจจุบันและอนาคต คือการเข้าใจความปรารถนา (desires) ในปัจจุบัน และการคาดการณ์ถึงความปรารถนาในอนาคต ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และโอกาสของตลาด

คุณค่าและความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอาจได้รับอิทธิพลจาก ปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากประสบการณ์ทั้งหมดที่พวกเขามีกับสถาบัน ปัจจัยดังกล่าวรวมถึงการจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นและความภักดี

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สถาบันไม่ควรมองเพียงแค่ความสำเร็จของผู้เรียน เช่น ความสามารถตามมาตรฐานขั้นต่ำสุด ความจำเป็นที่ต้องสอบซ่อม/เรียนเสริม แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อสถาบัน และเป็นสิ่งสำคัญในเรื่องความเป็นเลิศที่สถาบันต้องการมุ่งเน้น เช่น หากตั้งวิสัยทัศน์ในการผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถระดับนานาชาติ อาจใช้ตัวชี้วัดความสามารถในการสมัครเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยชั้นนำ 10 ลำดับแรกของต่างประเทศ หรือการได้รับเข้าทำงานในองค์กรข้ามชาติ/องค์กรระหว่างประเทศ หรือได้รับรางวัลในระดับนานาชาติ

นอกจากนี้ ความสำเร็จของสถาบันในการพัฒนาความสามารถของผู้เรียน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การลดข้อร้องเรียน หรือความผิดพลาดของกระบวนการให้บริการ และ

ข้อบกพร่องเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในการรักษาลูกค้าไว้

สถาบันที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญต่อลักษณะของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญต่อลักษณะเฉพาะที่โดดเด่นที่ทำให้สถาบันแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น นวัตกรรม บริการ ที่ผสมผสานหลายอย่างเข้าด้วยกัน การจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ ตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย กลไกที่หลากหลายในการเข้าถึง การสื่อสารสู่ภายนอกการตอบสนองอย่างรวดเร็ว หรือความสัมพันธ์พิเศษ ทั้งหมดนี้อาจรวมถึงการมีส่วนร่วมในเครือข่ายพันธมิตรหรือเครือข่ายความร่วมมือที่ขับเคลื่อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และนวัตกรรม

ดังนั้น ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นจึงเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการรักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และสร้างความภักดี การรับรู้ภาพลักษณ์ของสถาบัน (Brand recognition) การเพิ่มส่วนแบ่งตลาด และการเติบโตของสถาบัน นอกจากนี้ สถาบันต้องมีความไวอย่างต่อเนื่องต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตลาดที่เปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันของลูกค้า สถาบันต้องรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างตั้งใจ และต้องคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในตลาด ดังนั้นความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นจึงต้องประกอบด้วยวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และความคล่องตัวของสถาบัน

(4) การให้ความสำคัญกับคน (Valuing people)

ความสำเร็จของสถาบันขึ้นกับบุคลากรที่มีความผูกพัน ซึ่งเกิดจากการได้ทำงานที่มีความหมาย ทิศทางสถาบันชัดเจน โอกาสในการเรียนรู้ ความรับผิดชอบในผลการดำเนินการรวมทั้งสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย มีความไวเนื้อเชื่อใจ และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน

สถาบันที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีวัฒนธรรมที่ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของภูมิหลังและคุณลักษณะ ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจของบุคลากร และคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สถาบันที่ประสบความสำเร็จจะให้ความสำคัญแก่ทุกคนที่มีส่วนร่วมในสถาบัน ลูกค้ากลุ่มอื่น สมาชิกในชุมชน และบุคคลอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสถาบัน

การให้ความสำคัญกับคนในส่วนของบุคลากร หมายถึง ความมุ่งมั่นต่อการสร้างความผูกพัน การพัฒนา และความผาสุกของบุคลากร ซึ่งอาจต้องเสนอการทำงานที่มีความ

ยืดหยุ่น เหมาะสมกับสถานที่ทำงานและความต้องการในชีวิตที่มีความแตกต่างกันมากขึ้นเรื่อย ๆ ความท้าทายที่สำคัญในการให้ความสำคัญกับบุคลากร มีดังนี้

- 1) การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้นำที่มีต่อความสำเร็จของบุคลากร
- 2) การสร้างระบบจูงใจและยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลที่เกินกว่าระบบการให้ผลตอบแทนตามปกติ
- 3) ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าของบุคลากรที่มีในสถาบัน
- 4) การแบ่งปันความรู้ของสถาบันเพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และช่วยให้สถาบันบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น
- 5) การสร้างสภาวะแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน เพื่อนำไปสู่นวัตกรรม
- 6) การสร้างระบบความรับผิดชอบในผลการดำเนินการของบุคลากรและสถาบัน

ความสำเร็จของบุคลากร รวมทั้งผู้นำ ขึ้นอยู่กับการที่บุคลากรมีโอกาสที่จะเรียนรู้ การเรียนรู้ หมายรวมถึง การเตรียมบุคลากรสำหรับสมรรถนะหลักในอนาคตของสถาบันด้วยการสอนงานในขณะปฏิบัติงานเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรที่มีความคุ้มค่า ที่จะอบรมเข้ามาสายงานและเชื่อมโยง เรื่องการฝึกอบรมกับความจำเป็นด้านอัตรากำลังของสถาบัน

ในสถานที่การทำงานต้องพึงพาอาสาสมัคร การพัฒนาและการเรียนรู้ของอาสาสมัครแต่ละคนถือเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาเช่นกัน

สถาบันที่ประสบความสำเร็จต้องสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก และคู่ความร่วมมือแบบพหุภาคี ทั้งกับบุคคลอื่นและองค์กรอื่น เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ โดยรวมได้ดีขึ้นความร่วมมือภายในสถาบัน อาจรวมถึงความร่วมมือระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลข้ามสายงานในหน่วยงานต่าง ๆ และในพื้นที่ต่าง ๆ หรือระหว่างอาจารย์ บุคลากร และอาสาสมัคร เพื่อพัฒนาความยืดหยุ่น การตอบสนอง และการแบ่งปันความรู้ให้มากขึ้น

เมื่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ มีความเป็นสหสาขามากขึ้นเรื่อย ๆ สถาบันอาจต้องการพันธมิตรกลุ่มใหม่ การจัดการคู่ความร่วมมือ กลุ่มสถาบัน เครือข่ายที่มีคุณค่าและรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ การจัดการทั้งหมดเหล่านี้จะช่วยทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

(5) การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and agility)

ความสำเร็จในภาวะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและมีการแข่งขันในระดับโลก จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ระดับองค์กรอย่างต่อเนื่องและมีความคล่องตัว ซึ่งหมายถึงขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไวและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ สถาบันการศึกษา กำลังเผชิญหน้ากับรอบเวลาที่สั้นลงเรื่อย ๆ ในการนำเสนอหลักสูตรใหม่ หรือหลักสูตรที่มีการปรับปรุง หรือบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรและองค์กรภาครัฐเองก็มีความจำเป็นต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อประเด็นใหม่ ๆ เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง (Disruptive events) ซึ่งเกิดบ่อยขึ้น อาจสืบเนื่องมาจากการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรม หรือการเสนอการจัดการศึกษาวิจัย และบริการวิชาการ วิฤตเศรษฐกิจ สภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง ข้อบังคับใหม่ หรือเสียงเรียกร้องจากชุมชนหรือสังคม ดังนั้นสถาบันจึงต้องมีความสามารถในการรับมือการบริหารความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมด้วยรอบเวลาที่สั้นลง การปรับปรุงระยะเวลาในการตอบสนองมักต้องอาศัยระบบงานใหม่ การปรับกระบวนการทำงานให้เรียบง่ายขึ้น เครือข่ายผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่คล่องตัว หรือความสามารถในการปรับเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่ง หรือจากสถานที่หนึ่งไปสู่อีกสถานที่หนึ่งอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการจัดการองค์ความรู้ของสถาบันให้ทันสมัยและมีประสิทธิผล และบุคลากรที่ได้รับการอบรมข้ามสาขานที่มีความผันแปรตลอดเวลา

การเรียนรู้ระดับองค์กรประกอบด้วย การปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือการสร้างนวัตกรรมที่นำไปสู่เป้าประสงค์ใหม่ แนวทางใหม่ การจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ และตลาดใหม่

การเรียนรู้ต้องถูกปลูกฝังลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน ซึ่งหมายความว่า การเรียนรู้ควรเป็น

- 1) ส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันที่ทำจนเป็นกิจวัตร
- 2) สิ่งที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง (รากเหง้าของปัญหา)
- 3) การเน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งสถาบัน
- 4) สิ่งที่ถูกผลักดันจากการเห็นโอกาสที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

และมีความหมาย รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

แหล่งการเรียนรู้ ได้แก่ แนวคิดของอาจารย์ บุคลากร และอาสาสมัคร ผลการวิจัย และพัฒนา ข้อมูลนำเข้าจากผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น การแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผลการดำเนินการของคู่แข่ง และกระบวนการเทียบเคียงการเรียนรู้ระดับองค์กร ส่งผลดังนี้

- 1) การเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ผ่านการจัดการศึกษาใหม่ ๆ /ปรับปรุงใหม่ การบริการวิชาการ และการสนับสนุนใหม่ ๆ ต่อผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- 2) การสร้างโอกาสใหม่ ๆ ทางการศึกษา
- 3) การสร้างและปรับปรุงกระบวนการใหม่ หรือรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ/ปรับปรุงใหม่
- 4) การลดความผิดพลาด ของเสีย ความสูญเสีย และต้นทุนที่เกี่ยวข้อง
- 5) การเพิ่มผลผลิตภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรทั้งหมดของสถาบัน
- 6) การเพิ่มความสามารถในการดำเนินการของสถาบันเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคม
- 7) การเพิ่มความคล่องตัวในการจัดการเปลี่ยนแปลงและภาวะการหยุดชะงักของการปฏิบัติการ

ปัจจัยความสำเร็จในการตอบสนองความท้าทายเชิงแข่งขัน คือ ระยะเวลา ตั้งแต่ออกแบบจนถึงการนำไปสู่การนำเสนอ (Design-to-introduction time) คือ ระยะเวลาที่ใช้เพื่อกำหนดคุณลักษณะหลักสูตรหรือบริการ หรือรอบเวลาในการสร้างนวัตกรรม สถาบันจำเป็นต้องบูรณาการกิจกรรมต่าง ๆ จากขั้นตอนหนึ่งไปสู่อีกขั้นตอนหนึ่งอย่างรวดเร็ว จากการวิจัยและแนวความคิดไปสู่การนำไปใช้ได้ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาด

ตัววัดที่เกี่ยวกับเวลาในทุกแง่มุมมีความสำคัญมากขึ้น และตัววัดรอบเวลากลายเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการ การให้ความสำคัญเรื่องเวลายังก่อให้เกิดประโยชน์สำคัญอื่น ๆ เช่น การปรับปรุงเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน (Time improvement) จะส่งผลต่อการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน สถาบัน คุณภาพ การบูรณาการเครือข่ายอุปทาน ผลผลิตภาพ และความสำเร็จอย่างต่อเนื่องในสภาพตลาดที่ท้าทายไปพร้อม ๆ กัน

การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัวจะประสบความสำเร็จได้โดยพันธมิตร หรือคู่ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ ซึ่งอาจมีสมรรถนะหลักที่เติมเต็มให้แก่สถาบัน ทำให้สถาบันสามารถเข้าสู่ตลาดใหม่หรือเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการใหม่ ๆ นอกจากนี้การร่วมมือหรือเป็นพันธมิตรอาจช่วยผสมผสานและเสริมความแข็งแกร่งให้สมรรถนะหลักของสถาบัน/ขีดความสามารถของผู้นำของทั้งสององค์กรในประเด็นที่เป็นความสนใจร่วมกัน ความร่วมมือเช่นนี้จะทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ของสถาบัน ผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นเครือข่ายความร่วมมือที่กว้างขวางและพึ่งพากัน ซึ่งหมายถึงพันธมิตรและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการแบบเดิม หรือขยายไปถึงคู่แข่ง ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ชุมชนและองค์กรที่อยู่นอกภาคส่วนการศึกษา

(6) การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)

การสร้างสถาบันที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและในอนาคตต้องอาศัยความเข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งมีผลกระทบต่อสถาบันและตลาด ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สถาบันต้องจัดการกับความไม่แน่นอนของสภาวะแวดล้อม รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างความต้องการระยะสั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มกับความจำเป็นที่ต้องทำของสถาบันและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่น ๆ ในการลงทุนเพื่อความสำเร็จในระยะยาว

ในการสร้างความยั่งยืนและเป็นผู้นำด้านผลการดำเนินการ สถาบันต้องมีแนวทางที่มุ่งเน้นอนาคตที่เข้มแข็งและมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธมิตรระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์กลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ สาธารณชน และชุมชนของสถาบัน ซึ่งต้องอาศัยความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผน กระบวนการ และความสัมพันธ์เมื่อสถานการณ์บังคับ

การวางแผนงานของสถาบันและการจัดสรรทรัพยากรจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่าง ๆ กล่าวคือ

- 1) ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 2) โอกาสในการสร้างการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ ใหม่ ผู้ให้ความร่วมมือใหม่
- 3) วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ
- 4) ตลาดโลกที่มีการแข่งขันสูง
- 5) การพัฒนาด้านเทคโนโลยี
- 6) การพัฒนาด้านเทคโนโลยี
- 7) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลก

ไซเบอร์

- 8) การเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น หรือส่วนตลาด
- 9) รูปแบบธุรกิจใหม่
- 10) การเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
- 11) ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนและสังคมที่เปลี่ยนไป
- 12) การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของคู่แข่ง

การมุ่งเน้นความสำเร็จครอบคลุมถึงการพัฒนาผู้นำ บุคลากร และผู้ส่งมอบ การวางแผนสืบทอดตำแหน่งที่มีประสิทธิภาพ การสร้างสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน และการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม ตลอดจนการคาดการณ์ถึงประเด็นการสร้างประโยชน์ให้สังคมและความกังวลของสังคม

(7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายเพื่อปรับปรุงหลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ กระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบธุรกิจของสถาบัน หรือประสิทธิผลของสถาบัน รวมทั้งสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมควรรนำสถาบัน ไปสู่มิติใหม่ของผลการดำเนินการ การสร้างนวัตกรรมจำเป็นต้องมีสภาวะแวดล้อมที่เกื้อหนุน กระบวนการในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ และการแสวงหาประเด็นที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสีย อย่างรอบด้านว่าสมควรที่จะเสี่ยง นวัตกรรมเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Incremental continuous improvement) แต่เติมเต็มซึ่งกันและกัน สถาบันที่ประสบความสำเร็จใช้ทั้งนวัตกรรมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

(8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ต้องมีการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ของสถาบันทั้งภายในสถาบันและในสภาพแวดล้อมการแข่งขัน การวัดผลควรพัฒนาจากความต้องการและกลยุทธ์ และควรสื่อถึงข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับกระบวนการ ผลิตผล ผลิตภัณฑ์ และผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ รวมทั้งผลการดำเนินการของคู่แข่ง ของวงการศึกษ และ วงการอื่นที่เกี่ยวข้อง การบริหารผลการดำเนินการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยข้อมูล และสารสนเทศหลากหลายรูปแบบประกอบกัน ข้อมูลสารสนเทศอาจอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น ตัวเลข กราฟ หรือข้อมูลเชิงคุณภาพ และมาจากหลายแหล่ง ทั้งกระบวนการภายในผลสำรวจและ อินเทอร์เน็ต

ระบบการวัดผลการดำเนินการครอบคลุมถึง

- ผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ผลการดำเนินการด้านลูกค้า การจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ
- การเปรียบเทียบผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ ด้านตลาด และการแข่งขัน
- ผลการดำเนินการด้านผู้ส่งมอบ บุคลากร คู่ความร่วมมือ ต้นทุน งบประมาณ และการเงิน
- ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(9) การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions)

ผู้นำของสถาบันควรให้ความสำคัญต่อความการสร้างประโยชน์ให้สังคม และการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม ผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สถาบันและบุคลากรใน การคุ้มครองป้องกันสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมถึงผลกระทบของการ

ปฏิบัติการของสถาบัน นอกจากนี้ สถาบันควรให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากร การนำกลับมาใช้ใหม่ และการลดความสูญเสียดังแต่ต้นทาง การวางแผนจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารสิ่งอำนวยความสะดวก การทำงานและการขนส่ง การวางแผนที่มีประสิทธิผลควรลดหรือป้องกันมิให้เกิดปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมา และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็นเพื่อให้สาธารณะมีความตระหนักในเรื่องดังกล่าว อยู่เสมอ รวมทั้งรักษาความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของสาธารณะ

สถาบันควรปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของท้องถิ่น จังหวัด หรือประเทศและควรถือเอาข้อบังคับเหล่านั้นเป็นโอกาสในการทำให้เหนือกว่าสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติตาม กฎระเบียบ การคำนึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม หมายถึง การเป็นผู้นำ และการสนับสนุนความต้องการที่สำคัญ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) การปรับปรุงด้านการศึกษา การดูแลสุขภาพ และบริการอื่นในชุมชน
- 2) การสร้างความเป็นเลิศด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.) การเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคมในประเด็นที่มีความสำคัญ
- 4) การอนุรักษ์ทรัพยากร
- 5) การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์
- 6) การให้บริการชุมชนและกิจกรรมเพื่อการกุศล
- 7) การปรับปรุงการศึกษาและปรับปรุงวิธีปฏิบัติของสถาบัน
- 8) การแบ่งปันสารสนเทศที่ไม่เป็นความลับ

(10) จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)

สถาบันควรแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อการทำธุรกรรมและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรต้องมีจริยธรรมสูงและตรวจติดตามการดำเนินการทั้งหมด ผู้นำระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความคาดหวังต่อบุคลากรในเรื่องดังกล่าว

แนวปฏิบัติเรื่องการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมของสถาบันเป็นพื้นฐานสำหรับวัฒนธรรมและค่านิยมของสถาบันและเป็นสิ่งที่แยกแยะ ความถูกต้อง ออกจากความไม่ถูกต้อง การกำหนดหลักจริยธรรมที่ออกแบบเป็นอย่างดีและค่านิยมของสถาบันจะเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรเพื่อให้สามารถตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความมั่นใจยิ่งขึ้น และอาจเป็นขอบเขตในการกำหนดบรรทัดฐานและข้อห้ามของสถาบัน

คุณลักษณะของความโปร่งใส คือ การสื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาอย่างสม่ำเสมอ และการแบ่งปันข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องโดยผู้นำและผู้บริหาร ความโปร่งใส

มีประโยชน์ต่อสถาบันหลายประการ และเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความผูกพันของบุคลากร ทำให้บุคลากรเข้าใจเหตุผลของการกระทำและสิ่งที่คุณค่าและมีส่วนร่วมได้ ความโปร่งใสและความความรับผิดชอบ ยังมีความสำคัญในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ความผูกพัน และความเชื่อมั่นในสถาบัน

การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและความโปร่งใสจะสร้างความไว้วางใจให้แก่สถาบันและผู้นำสร้างความเชื่อเรื่องความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มให้คุณค่า

(11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

การส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและสร้างสมดุลของคุณค่าระหว่างกลุ่มเหล่านั้น จะช่วยในเรื่องการสร้างความเป็นกันเองกับสถาบัน ทำให้มีความเติบโตทางเศรษฐกิจและเป็นการสร้างประโยชน์ให้สังคมด้วยในการตอบสนองต่อเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงและขัดแย้งกัน ในบางครั้งเพื่อรักษาสมดุลระหว่างคุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ อาจหมายถึงว่ากลยุทธ์ของสถาบันต้องระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

การใช้ตัววัดผลการดำเนินการแบบนำและแบบตาม (Leading & lagging measures) ร่วมกันอย่างสมดุล เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารถึงจุดเน้นสำคัญในระยะสั้นและระยะยาวของสถาบัน การตรวจติดตามผลการดำเนินการจริง และเป็นพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงผลลัพธ์

การวัดผลการดำเนินการของสถาบันจำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญซึ่งนำไปใช้เพื่อสร้างคุณค่าและรักษาความสมดุลของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง ลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สาธารณะ และชุมชน ดังนั้นผลลัพธ์จึงต้องประกอบด้วยตัววัดต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ตัววัดเฉพาะด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเงิน แต่รวมถึงผลลัพธ์ด้านกระบวนการ ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และบุคลากร รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการนำสถาบันกลยุทธ์และด้านสังคม

4.2 คะแนนของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

หมวดที่	หมวดและหัวข้อต่าง ๆ		คะแนน	
1	การนำองค์กร			120
	1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	70	
	1.2	การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	
2	กลยุทธ์			85
	2.1	การจัดทำกลยุทธ์	45	

หมวดที่	หมวดและหัวข้อต่าง ๆ		คะแนน	
	2.2	การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	40	
3	ลูกค้า			85
	3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	40	
	3.2	ความผูกพันของลูกค้า	45	
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้			90
	4.1	การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	
	4.2	การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	
5	บุคลากร			85
	5.1	สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	
	5.2	ความผูกพันของบุคลากร	45	
6	การปฏิบัติการ			85
	6.1	กระบวนการทำงาน	45	
	6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	40	
7	ผลลัพธ์			450
	7.1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	
	7.2	ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	80	
	7.3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	
	7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80	
	7.5	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	
คะแนนรวม				1,000

4.3 องค์ประกอบและเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
บทนำ : โครงร่างองค์กร (Organizational Profile)	P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description) ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) (1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (EDUCATIONAL PROGRAM AND SERVICE and Service Offerings)

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
	<p>(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (MISSION, VISION, VALUES, and Culture)</p> <p>(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)</p> <p>(4) สินทรัพย์ (Assets)</p> <p>(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)</p> <p>ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)</p> <p>(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)</p> <p>(2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)</p> <p>(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)</p> <p>P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)</p> <p>ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)</p> <p>(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)</p> <p>(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)</p> <p>(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)</p> <p>ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)</p> <p>ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)</p>

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
<p>หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) (120 คะแนน)</p>	<p>1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)</p> <p>ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)</p> <p>(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)</p> <p>(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)</p> <p>ข. การสื่อสาร (Communication)</p> <p>ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน (MISSION and Organizational PERFORMANCE)</p> <p>(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)</p> <p>(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)</p> <p>1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)</p> <p>ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)</p> <p>(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)</p> <p>(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)</p> <p>ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)</p> <p>(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)</p> <p>(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)</p> <p>ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)</p> <p>(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)</p> <p>(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)</p>
<p>หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) (85 คะแนน)</p>	<p>2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)</p>

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
	<p>ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)</p> <p>(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)</p> <p>(2) นวัตกรรม (INNOVATION)</p> <p>(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)</p> <p>(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)</p> <p>ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)</p> <p>(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)</p> <p>(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVE Considerations)</p> <p>2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)</p> <p>ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)</p> <p>(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)</p> <p>(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)</p> <p>(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)</p> <p>(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)</p> <p>(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)</p> <p>(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)</p> <p>ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)</p>
<p>หมวด 3 ลูกค้า (CUSTOMERS) (85 คะแนน)</p>	<p>3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)</p> <p>ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)</p>

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
	<p>(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)</p> <p>(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)</p> <p>ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)</p> <p>(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)</p> <p>(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ (Program and Service Offerings)</p> <p>3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)</p> <p>ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)</p> <p>(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)</p> <p>(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)</p> <p>(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)</p> <p>ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)</p> <p>(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)</p> <p>(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)</p> <p>ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)</p>

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
<p>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (90 คะแนน)</p>	<p>4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)</p> <p>ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)</p> <p>(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)</p> <p>(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)</p> <p>(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)</p> <p>ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)</p> <p>ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)</p> <p>(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)</p> <p>(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)</p> <p>4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)</p> <p>ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)</p> <p>(1) คุณภาพ (Quality)</p> <p>(2) ความพร้อมใช้ (Availability)</p> <p>ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)</p> <p>(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)</p> <p>(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)</p> <p>(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)</p>

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
<p>หมวด 5 บุคลากร (Workforce) (85 คะแนน)</p>	<p>5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)</p> <p>ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)</p> <p>(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)</p> <p>(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)</p> <p>(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)</p> <p>(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)</p> <p>ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)</p> <p>(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)</p> <p>(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)</p> <p>5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)</p> <p>ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)</p> <p>(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)</p> <p>(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)</p> <p>ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)</p> <p>ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)</p> <p>(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)</p> <p>(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)</p>

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
	<p>(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS)</p> <p>(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)</p>
<p>หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations) (85 คะแนน)</p>	<p>6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)</p> <p>ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)</p> <p>(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ กระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)</p> <p>(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)</p> <p>(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)</p> <p>ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)</p> <p>(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)</p> <p>(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)</p> <p>(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)</p> <p>ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)</p> <p>ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)</p> <p>6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)</p> <p>ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)</p>

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
	<p>ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)</p> <p>ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)</p> <p>(1) ความปลอดภัย (Safety)</p> <p>(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)</p>
<p>หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results) (450 คะแนน)</p> <p>7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results) :ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน)</p> <p>7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน)</p>	<p>ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <p>- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <p>ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)</p> <p>1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)</p> <p>- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร</p> <p>2) ความปลอดภัยและการเตรียมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)</p> <p>- ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร</p> <p>ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)</p> <p>- ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร</p> <p>ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer-Focused Results)</p> <p>1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Satisfaction)</p>

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
<p>7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results) : ผลการดำเนินการ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง (80 คะแนน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คืออะไร 2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Engagement) <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results) <ul style="list-style-type: none"> 1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity) <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรมีอะไรบ้าง 2) บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate) <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานมีอะไรบ้าง 3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง 4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development) <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรมีอะไรบ้าง
<p>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (80 คะแนน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, Governance, and Societal Contribution Results) <ul style="list-style-type: none"> 1) การนำองค์กร (Leadership) <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันบุคลากรคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีอะไรบ้าง 2) การกำกับดูแลองค์กร (Governance) <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	รายละเอียด/คำถาม
<p>7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results) : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านความมั่นคงทางการเงินและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร (90 คะแนน)</p>	<p>3) กฎหมาย กฎระเบียบ ขอบบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบขอบบังคับ และการรับรองคุณภาพมีอะไรบ้าง <p>4) จริยธรรม (Ethics)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีอะไรบ้าง <p>5) สังคม (Society)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านความสุขของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง <p>ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market Results)</p> <p>1) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ และการเงิน (Budgetary and Financial Performance)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร <p>2) ผลการดำเนินการด้านการตลาด (Market Performance)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด <p>ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Results)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันมีอะไรบ้าง

4.4 วิธีการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

(1.1) วางแผน

- ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน
- จัดตั้งคณะทำงาน
- โครงสร้างและบทบาทของคณะทำงาน
- จัดทำแผนปฏิบัติงาน

- (1.2) รวบรวมข้อมูล
- ต้องการความร่วมมือและความเข้าใจจากทุกฝ่ายทุกระดับ
 - ควรมีการวางแผนอย่างดีและมีการให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ EdPEX ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หากคณะทำงานเขียนส่วนหนึ่งของผู้รับผิดชอบพัฒนาองค์กรจะดีที่สุด
- (1.3) จัดทำร่าง (SAR 1)
- เขียนก่อน แล้วค่อยแก้ไขทีหลัง
 - จัดทำร่าง ก่อน หรือวาดภาพแสดงขั้นตอน หรือตาราง
- (1.4) ทบทวนร่าง (SAR 1) และทดลองประเมินร่าง (SAR 1)
- ให้ผู้บริหารทุกระดับ คณะกรรมการ เจ้าของกระบวนการ คณะทำงาน หรือผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก ช่วยกันอ่านและวิจารณ์
- (1.5) ปรับปรุงร่าง (SAR 1) เป็น (SAR 2)
- คณะทำงานปรับปรุงรายงาน
 - จัดทำร่างรายงานฉบับสุดท้าย
 - แก้ไขเนื้อหาให้สมบูรณ์ที่สุด
- (1.6) จัดทำข้อมูลและ SAR ฉบับจริง
- จัดทำ SAR ฉบับจริง
 - ตรวจสอบข้อมูลขั้นสุดท้าย
 - ตรวจสอบความถูกต้องขั้นสุดท้าย
 - จัดทำรูปภาพ กราฟ ตาราง
 - จัดทำสารบัญญรูปภาพ ตาราง
 - ตรวจสอบความสอดคล้องกับเกณฑ์
 - พร้อมส่งรายงาน

เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

1. สิ่งที่ต้องคำนึงในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

1.1 บริบทสำคัญขององค์กร

การเขียนรายงานจะต้องเขียนภายใต้บริบทสำคัญขององค์กร โดยมีการจัดทำบริบทองค์กรในรูปแบบของโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กร และการเขียนรายงานตามหมวดต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ทั้ง 7 หมวด ซึ่งเนื้อหามีความเชื่อมโยงระหว่างกัน

1.2 ข้อกำหนดตามเกณฑ์ เขียนรายงานตามหัวข้อที่เกณฑ์กำหนดไว้ในแต่ละหมวด ที่ทุกหมวด โดยเขียนรายงานให้ตรงประเด็น กระชับ โดยอาจใช้แผนภูมิ ตาราง หรืออื่น ๆ ที่ช่วยในข้อมูลเข้าใจง่ายและใช้พื้นที่น้อย

1.3 การดำเนินการและผลลัพธ์องค์กร

ในการเขียนรายงานจะต้องเขียนตามที่องค์กรดำเนินการ โดยอธิบายกระบวนการที่องค์กรดำเนินการอย่างละเอียด รวมถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับการดำเนินงาน เขียนถึงระบบงานที่เหมาะสมกับองค์กร ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และวงจรการทำงานที่เป็นระบบ เพื่อปรับปรุงให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.4 เขียนพรรณนาให้เห็นภาพที่ชัดเจน การเขียนโดยใช้ภาษาเขียนอธิบายถึงโครงสร้างองค์กร ระบบการบริหารจัดการ และผลลัพธ์ของการดำเนินงาน โดยแบ่งสัดส่วนดังต่อไปนี้

- โครงสร้างองค์กร 10%
- ระบบการบริหารจัดการ (หมวดที่ 1 – 6) 60%
- ผลลัพธ์ของการดำเนินการ (หมวดที่ 7) 30%

1.5 ข้อมูลถูกต้องสะท้อนระบบจริงในองค์กร การเขียนรายงานข้อมูลต้องเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงที่สะท้อนการดำเนินงานขององค์กร หากไม่มีการดำเนินงาน ก็ต้องเขียนรายงานว่าไม่มีการดำเนินงาน เพื่อรับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการและมีการปรับปรุงในปีการศึกษาต่อไป

2. ลักษณะของรายงานการประเมินตนเอง

2.1 ความเป็นเจ้าของร่วมกันของทั้งองค์กร ความมีส่วนร่วมการรายงานผลการประเมินตนเอง ต้องดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ โดยมีผู้บริหารและผู้รับผิดชอบ ร่วมคิดร่วมทำด้วยกัน เพื่อร่วมกันเป็นเจ้าขององค์กร

2.2 เข้าใจและเห็นประโยชน์ของรายงานการที่ผู้ร่วมเขียนรายงานให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่จะได้รับการรายงานการประเมินตนเอง ไม่ใช่เพียงแต่การประเมินและการได้มีคะแนน แต่ปลายทางคือการได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีที่สุด

2.3 เข้าใจในข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEX

2.4 เข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการขององค์กร

2.5 เขียนเป็น นำเสนอเป็น

2.6 มีระบบบริหารจัดการที่ดีจริง

2.7 ข้อมูลถูกต้อง สะท้อนระบบจริงในองค์กร

3. การตอบคำถามในแต่ละหมวดตามเกณฑ์ EdPEX

หมวด	การตอบคำถามตามเกณฑ์ EdPEX
1. การนำองค์กร	ผู้บริหารและบุคลากรทำความเข้าใจบริบทองค์กรตนเอง และร่วมกันจัดทำบริบทองค์กร โดยการจัดทำโครงสร้างองค์กร
2. กลยุทธ์	ให้อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของสถาบันที่ให้ ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และ โอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญให้ สรุปรบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง
3. ลูกค้า	วิธีการที่องค์กรสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและ ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นเพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะ ยาวรวมทั้งวิธีการที่องค์กรรับฟังเสียงลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุงและค้นหา โอกาสในการสร้างนวัตกรรม
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้	องค์กรเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทาง ความรู้ได้อย่างไร มีการเรียนรู้และบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. บุคลากร	องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความ ต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังใน การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อนำไปสู่ ผลการดำเนินการที่โดดเด่น การสร้างความ ผูกพัน จัดการและพัฒนาบุคลากรเพื่อนำ ศักยภาพของมาใช้ในการดำเนินงานโดย สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หมวด	การตอบคำถามตามเกณฑ์ EdPEX
6. ระบบปฏิบัติการ	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมในหลักสูตร/บริการ และกระบวนการต่าง ๆ อีกทั้งถามว่ามีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนหรือลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง</p>
7. ผลลัพธ์	<p>ผลการดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญขององค์กร ผลการดำเนินงานที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งและองค์กรที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรและบริการในลักษณะเดียวกัน</p>

บทที่ 4

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

การเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เป็นการเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทาง EdPEX โดยการตอบคำถาม “How” (อย่างไร) ให้คณะฯ ให้ข้อมูลของกระบวนการที่สำคัญ เช่น วิธีการตัววัด การนำไปปฏิบัติ ปัจจัยด้านการประเมินผลการปรับปรุงและการเรียนรู้ ทั้ง 7 หมวด ได้แก่

1. การนำองค์กร
2. กลยุทธ์
3. ลูกค้า
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. บุคลากร
6. ระบบปฏิบัติการ
7. ผลลัพธ์

แผนและกรอบเวลาการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
1. แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	✓											
2. จัดประชุม			✓			✓		✓		✓	✓	
3. รวบรวมข้อมูล			✓			✓			✓		✓	
4. วิเคราะห์ข้อมูล			✓			✓			✓		✓	
5. สรุปข้อมูล											✓	
6. จัดทำรายงาน												✓
7. ประเมินคุณภาพ												✓

การกำหนดเวลาการดำเนินการ

เดือน	การดำเนินการ
มิถุนายน	จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามแนวทาง EdPEX (SAR) ฉบับจริง รอบ 12 เดือน ผ่านระบบ e-SAR (ภายใน 15 มิถุนายน)
กรกฎาคม	สรุปข้อมูลตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยประชุมวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไปและมอบหมายผู้รับผิดชอบ
สิงหาคม	ประชุม เพื่อจัดทำ ร่าง ตัวชี้วัดและกำหนดค่าเป้าหมาย
กันยายน	รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวทาง EdPEX ของปีการศึกษาที่ผ่านมา
ตุลาคม	วิเคราะห์ OFI ทบทวนโครงสร้างองค์กร ตัวชี้วัดที่สำคัญในหมวดที่ 7 และจัดทำแผนพัฒนาองค์กร และการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรตามแผนพัฒนาองค์กร
พฤศจิกายน	ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อวางแผนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของคำรับรองการปฏิบัติงาน
ธันวาคม	รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทาง EdPEX รอบ 6 เดือน ผ่านระบบ e-SAR (ภายในวันที่ 9 ธันวาคม)
มกราคม	สรุปผลการติดตาม รอบ 6 เดือน นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และกรรมการประจำคณะฯ
กุมภาพันธ์	รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทาง EdPEX รอบ 9 เดือน ผ่านระบบ e-SAR (ภายในวันที่ 10 มีนาคม)
มีนาคม	สรุปผลการติดตาม รอบ 9 เดือน นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และกรรมการประจำคณะฯ เพื่อปรับแผนการดำเนินงานให้บรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
เมษายน	ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการทำงานจากผู้รับผิดชอบ เพื่อร่างรายงานผลการดำเนินงาน (SAR 1)
พฤษภาคม	ร่าง รายงานผลการดำเนินงาน (SAR 2)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์

ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558 ข้อที่ 16 โดยกำหนดองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) รองอธิการบดีกำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็น ที่ปรึกษา
- 2) หัวหน้าส่วนงาน เป็น ประธานอนุกรรมการ
- 3) รองหัวหน้าส่วนงาน เป็น อนุกรรมการ
- 4) หัวหน้าหน่วยงานภายในของส่วนงาน หรือประธานสาขา เป็น อนุกรรมการ
- 5) ผู้แทนผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงาน 2 คน เป็น อนุกรรมการ
- 6) รองหัวหน้าส่วนงานหรือผู้ช่วยหัวหน้าส่วนงาน ที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงาน เป็น อนุกรรมการและ เลขานุการ
- 7) หัวหน้าสำนักงานของส่วนงาน เป็น อนุกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้อาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คนหนึ่งเป็นผู้ช่วยเลขานุการ เพิ่มเติม

ในส่วนของการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ จะมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล ที่ปรึกษา
- 2) คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ประธานอนุกรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิรพรรณ พิรุณดี)
- 3) รองคณบดีฝ่ายวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการและ ชุมชนสัมพันธ์ อนุกรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนงค์ ภิบาล)
- 4) ประธานสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ อนุกรรมการ (อาจารย์นิติกุล บุญแก้ว)
- 5) อาจารย์มาลี คำคง อนุกรรมการ
- 6) อาจารย์สัมพันธ์ มณีรัตน์ อนุกรรมการ

- 7) รองคณบดีฝ่ายวิชาการ พัฒนานิสิต และวัฒนธรรม อนุกรรมการและเลขานุการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญญณี พลอินทร์)
- 8) หัวหน้าสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ (นางเกษร อินทนะนง)
- 9) นายจตุรงค์ ชนะกาญจน์ ผู้ช่วยเลขานุการ

ตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์



คำสั่งมหาวิทยาลัยทักษิณ
ที่ ๐๓๗/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และความในข้อ ๑๖ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงแต่งตั้งคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ ดังรายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|--|-------------------------------|
| ๑. รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล | ที่ปรึกษา |
| ๒. คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ | ประธานอนุกรรมการ |
| ๓. รองคณบดีฝ่ายวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการ และชุมชนสัมพันธ์ | อนุกรรมการ |
| ๔. ประธานสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ | อนุกรรมการ |
| ๕. อาจารย์มาลี คำคง | อนุกรรมการ |
| ๖. อาจารย์นิติกุล บุญแก้ว | อนุกรรมการ |
| ๗. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ พัฒนานิสิตและวัฒนธรรม | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| ๘. หัวหน้าสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๙. นายจตุรงค์ ชนะกาญจน์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ ให้มีอำนาจหน้าที่ ตามความในข้อ ๒๑ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป ทั้งนี้ อนุกรรมการลำดับที่ ๕ และลำดับที่ ๖ มีวาระดำรงตำแหน่ง ๓ ปี และให้ยกเลิกคำสั่ง ที่ ๒๙๒๙/๒๕๖๓

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย ชำนิ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

เทคนิคในการปฏิบัติงานในการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามีดังนี้

1. การประสานงานกับผู้ที่มีตำแหน่งบริหารทุกตำแหน่งของคณะฯ ได้แก่ รองคณบดี ประธานสาขาวิชา เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับองค์ประกอบของการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การสำรวจคณาจารย์ของคณะฯทุกคน โดยการสอบถามด้วยวาจาจากการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานเดิม รวมถึงการอาสาสมัครช่วยเหลืองานประกันคุณภาพของคณะฯ รวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอวาระเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ
3. เสนอวาระการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาอนุกรรมการจำนวน 2 คน เพื่อ แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
4. เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาไปยังมหาวิทยาลัย ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

2. การจัดประชุม

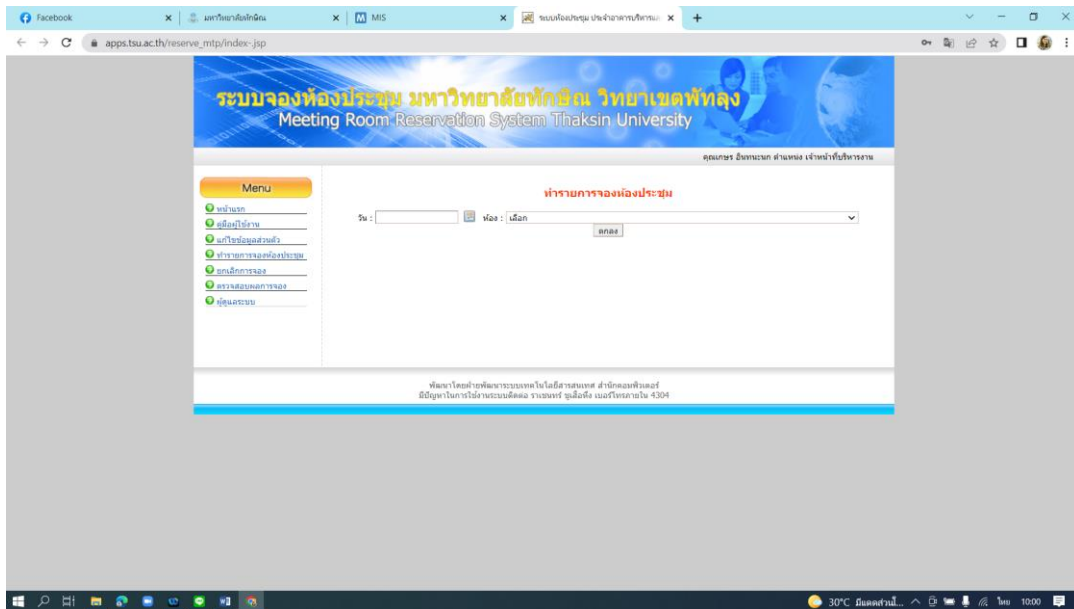
คณะฯ กำหนดให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 3 เดือน 1 ครั้ง เพื่อติดตามการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายและปรับแผนการดำเนินงานให้บรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจะประชุมเดือนละครั้งในช่วงใกล้สิ้นปีการศึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูลและเขียนรายงานการประเมินคุณภาพให้เสร็จทันภายในเวลา โดยกำหนดในวันอังคารสัปดาห์ที่ 3 ของเดือน ซึ่งในการจัดประชุมผู้ช่วยเลขานุการ จะดำเนินการสำรวจวันของคณะกรรมการ เพื่อกำหนดวันประชุม จากนั้นจะดำเนินการจองห้องประชุมในระบบการจองห้องประชุมออนไลน์และจัดทำหนังสือเชิญประชุม และหนังสือขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการประชุม โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 สำรวจวันประชุมของอนุกรรมการ

เมื่อใกล้ถึงกำหนดวันประชุมในสัปดาห์ที่ 3 ของเดือน ผู้ช่วยเลขานุการจะประสานงานกับอนุกรรมการเพื่อสำรวจเวลาว่าง หากมีเวลาว่างตรงกันจะกำหนดประชุมตามที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้หากอนุกรรมการติดภารกิจสำคัญในเวลาดังกล่าว ผู้ช่วยเลขานุการจะหาวันประชุมในสัปดาห์ถัดไปที่สามารถประชุมได้อย่างเร็วที่สุด เพื่อไม่ให้กระทบกับการดำเนินการเขียนรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา เนื่องจากต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนส่งไปยังมหาวิทยาลัยต่อไป

2.2 จองห้องประชุมออนไลน์

เมื่อกำหนดวันประชุมชัดเจนแล้ว ผู้ช่วยเลขานุการจะดำเนินการจองห้องประชุมในวันที่กำหนดประชุมพร้อมประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำห้องประชุม



ภาพที่ 5 การจองห้องประชุมผ่านระบบออนไลน์

2.3 หนังสือเชิญประชุม

ดำเนินการร่างหนังสือเชิญประชุมตามวันเวลา และสถานที่ที่ได้สำรวจไว้เสนอ คณบดีลงนาม เพื่อเชิญคณะกรรมการทุกท่านผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเก็บต้นฉบับเพื่อใช้ในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการประชุม

ตัวอย่างหนังสือเชิญประชุม



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ โทร.๔๗๐๒
 ที่ อว.๘๒๐๕.๑๓/๑๐๘๘ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
 เรื่อง ขอเชิญประชุมคณขบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕
 เรียน ผู้เกี่ยวข้อง

ตามที่คณะพยาบาลศาสตร์ ได้แต่งตั้งคณขบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยกำหนดจัดอบรมเชิงปฏิบัติ เมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ และได้รับข้อเสนอแนะจากวิทยากร นั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามแนวทาง EdPEX ของคณฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้จึงขอเชิญคณขบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เข้าร่วมประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕ ในวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุมดอกพะยอม ชั้น ๒ อาคารบริหารและสำนักงานกลาง มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอเชิญเข้าร่วมประชุมในวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จिरพรรณ ฟีรุดัม)
 คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

1. คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
2. รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ
3. รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
4. ประธานสาขาวิชาฯ
5. อาจารย์มลิ ศิวตัง
6. นางเกษร อินทชนก
7. นายจตุรงค์ ชนชกาญจน์

2.4 หนังสือขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการประชุมของคณะกรรมการในการประชุม
ดำเนินการร่างหนังสือขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการประชุม ไปพร้อมกับหนังสือเชิญ
ประชุม เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงิน กั้นเงิน และเตรียมเงินทรองเพื่อใช้จ่ายในการประชุม เสนอคณบดี
ลงนาม

ตัวอย่างหนังสือขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการประชุม



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ โทร ๔๗๐๒
ที่ ๘๒๐๕.๑๓ / ๑๐๔๗ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
เรื่อง ขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๔
เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ด้วยคณะพยาบาลศาสตร์กำหนดจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ ๖/๒๕๖๔ ในวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ในการนี้จึงขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายในการประชุม คือ ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๑ มื้อ มีมูลค่า ๓๕ บาท จำนวน ๗ คน เป็นเงิน ๒๔๕ บาท (สองร้อยสี่สิบบห้าบาทถ้วน) จากงบประมาณเงินรายได้ หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ สำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางเกษร อินทนชนก)

หัวหน้าสำนักงานคณะพยาบาลศาสตร์

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสพรณ พิรุณ)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

2.5 การจัดทำวาระการประชุม

ผู้ช่วยเลขานุการ จัดทำวาระการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เสนอ ประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ก่อนวันประชุม โดยมีวาระดังนี้

2.5.1 วาระแจ้งเพื่อทราบ

2.5.2 วาระรับรองรายงานการประชุม

2.5.3 วาระสืบเนื่อง

2.5.4 วาระพิจารณา

2.5.5 วาระอื่น ๆ

ตัวอย่างวาระการประชุม

วาระการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์
ครั้งที่ 6/2564

วันพฤหัสบดีที่ 25 พฤศจิกายน 2564 เวลา 13.30 น. เป็นต้นไป
ณ ห้องประชุมดอกพะยอม อาคารบริหารและสำนักงานกลาง ชั้น 2
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ผู้เข้าประชุม

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิรพรรณ พิรุณ | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนงค์ ภิบาล | อนุกรรมการ |
| 3. อาจารย์มาลี คำคง | อนุกรรมการ |
| 4. อาจารย์สัมพันธ์ มณีรัตน์ | อนุกรรมการ |
| 5. อาจารย์นิติกุล บุญแก้ว | อนุกรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญจณี พลอินทร์ | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| 7. นางเกษร อินทนะนุก | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 8. นายจตุรงค์ ชนะกาญจน์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. อาจารย์ ดร.ภาวดี เหมทานนท์
2. อาจารย์มุขรินทร์ ทองหอม

เริ่มประชุมเวลา 13.30 น.

ประธานกล่าวเปิดประชุมดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระการประชุม ดังนี้

วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

1.1 การพัฒนาบุคลากรโดยใช้เครื่องมือ EdPEX : โครงการพัฒนาผู้นำใหม่

คณะพยาบาลศาสตร์ มีนโยบายให้จัดโครงการพัฒนาผู้นำใหม่ โดยใช้เครื่องมือ EdPEX ในการบริหารองค์กร ในปีการศึกษา 2564 ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจเข้าร่วม โดยผู้เข้าร่วมจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ผู้ที่ได้รับมอบหมายและผู้สนใจเข้าร่วม ทั้งนี้มอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานคณะฯ จัดทำโครงการฯ เพื่อขออนุมัติงบประมาณ เปิดรับสมัครผู้ที่สนใจเข้าร่วม และกำหนดวันเวลาที่จะจัดโครงการต่อไป

ที่ประชุมรับทราบ

1.2 การเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินจากสภาการพยาบาล

ตามที่คณะฯ ได้รับแจ้งอย่างไม่เป็นทางการจากสภาการพยาบาล กำหนดการตรวจเยี่ยมการรับรองสถาบันการศึกษาประจำปีการศึกษา 2563 ในวันที่ 28 - 29 ธันวาคม 2564 นั้น ทั้งนี้จึงวางแผนเตรียมความพร้อมในการเตรียมความพร้อมการรับการประเมินจากสภาการพยาบาล และจะพิจารณาขอหมายในในวาระพิจารณาต่อไป

ประชุมรับทราบ

1.3 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประกันคุณภาพ

ตามที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (EdPEX) ของคณะพยาบาลศาสตร์ โดยกำหนดการประเมิน Site Visit Online ในวันที่ 24 กันยายน 2564 เวลา 08.30 – 16.30 น. นั้น ทั้งนี้ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดส่งผลการประเมินมายังคณะฯ เรียบร้อยแล้ว โดยผลการประเมิน คือ 184.5 คะแนน โดยมีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประกันคุณภาพ รายละเอียด (ดังเอกสารแนบวาระการประชุม)

ประชุมรับทราบ

วาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม

2.1 รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 5/2565 เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2564

มติที่ประชุม.....

วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

-ไม่มี-

วาระที่ 4 เรื่องพิจารณา

4.1 การเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินจากสภาการพยาบาล

จากวาระ 1.1 เพื่อการเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินจากสภาการพยาบาล ทางฝ่ายเลขานุการจึงได้ ร่าง แผนการดำเนินงาน เพื่อเสนอที่ประชุมพิจารณาความเหมาะสมในการมอบหมายงานให้แก่บุคลากร นั้น ทั้งนี้ทางสภาการพยาบาลกำหนดวันประเมิน เป็นวันที่ 28- 29 ธันวาคม 2564 ซึ่งคณาจารย์บางท่านเข้ามาปฏิบัติงานใหม่และบางท่านลาออกไปแล้ว รวมถึงคณาจารย์ที่ติดภารกิจในวันและเวลาดังกล่าว จึงเสนอที่ประชุมมอบหมายงานในการเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินจากสภาการพยาบาล เพื่อให้การประเมินฯ มีความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

มติที่ประชุม.....

4.2 การดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 (EdPEX)

ตามที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (EdPEX) ของคณะพยาบาลศาสตร์ โดยกำหนดการประเมิน Site Visit Online ในวันที่ 24 กันยายน 2564 เวลา 08.30 – 16.30 น. นั้น ทั้งนี้ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ได้จัดส่งผลการประเมินมายังคณะฯ เรียบร้อยแล้ว โดยผลการประเมิน คือ 184.5 คะแนน (รายละเอียดดังเอกสารแนบวาระการประชุม) ประกอบกับในปีการศึกษา 2564 คณะฯ มีนโยบายสมัคร EdPEX 200 ในการนี้จึงกำหนดการวางแผนเพื่อแบ่งภาระหน้าที่

กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (EdPEX) ของคณะพยาบาลศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563 ซึ่งมีศาสตราจารย์วิภาดา คุณาวิฑิตกุล เป็นประธานกรรมการและมีข้อเสนอแนะโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ในการนำองค์กรและพยายามที่จะทำให้เกิดความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ และมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมสู่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย
2. ในด้านกระบวนการดำเนินการของคณะยังมีหลายส่วนที่มีความไม่ชัดเจนในการดำเนินการด้านต่าง ๆ รวมทั้งประสิทธิผลของการดำเนินการ
3. ยังไม่พบข้อมูลที่แสดงถึงการบูรณาการของกระบวนการในหมวดต่าง ๆ รวมทั้งในการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่แข่งที่ชัดเจนที่จะนำไปสู่การเป็นสถาบันชั้นนำในการสร้างนวัตกรรมทางการพยาบาล เพื่อสู่สภาวะสังคม
4. ผลลัพธ์หลายส่วนยังต้องมีการพัฒนาให้มีระดับและแนวโน้มให้ดียิ่งขึ้น

ข้อสังเกตในภาพรวม

คณะมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการให้เกิดความเป็นเลิศในการบริหารองค์กร คาดว่าสามารถพัฒนาการได้อย่างต่อเนื่อง รายละเอียดคะแนนมีดังต่อไปนี้

องค์ประกอบการประเมิน	คะแนนที่ได้
หมวดกระบวนการ	99
หมวดผลลัพธ์	85.50
รวมคะแนน	184.50

ในการนี้จึงเสนอการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา (EdPEX) เพื่อดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2564 ต่อไป เพื่อให้มีคะแนนประเมินอย่างน้อย 200 คะแนน (รายละเอียดดังเอกสารแนบ)

มติที่ประชุม.....

4.3 การสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ EdPEX 200

การสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ EdPEX 200 มี 2 รอบ ปี 2564 รุ่นที่ 9 ปี 2565 รุ่นที่ 10 ซึ่งรุ่นที่ 9 จะต้องส่งเล่มการประเมินตนเอง ภายในวันที่ 17 ธันวาคม 2564

มติที่ประชุม.....

วาระที่ 5 เรื่องอื่น ๆ

-ไม่มี-

ปิดประชุมเวลา น.

- 2.6 ดำเนินการจัดประชุม
- 2.7 สรุปรายงานการประชุม และแจ้งเวียนรับรองรายงานการประชุม
- 2.8 แจ้งมติที่ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการที่ได้รับมอบหมาย

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

การจัดประชุมคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีเทคนิคในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประชุมแต่ละครั้งให้ชัดเจนและครอบคลุมทุกประเด็นเพื่อการดำเนินงานต่อและเตรียมข้อมูลประกอบวาระการประชุมให้ครบ
 2. ประสานงานและทบทวนด้วยวาจา คณะอนุกรรมการฯ ทุกท่าน เรื่องวันและเวลาในการประชุมโดย กำหนดตารางช่วงเวลาตารางที่ตารางว่างโดยกำหนดจากตารางของประธานคณะอนุกรรมการฯ และดูตารางคิวละหลาย ๆ วัน เพื่อหาข้อสรุปวันให้ได้เร็วที่สุด และจัดทำหนังสือเชิญประชุม
 3. ขออนุมัติค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม พร้อมประสานเจ้าหน้าที่การเงิน
 4. จองห้องประชุม และประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง
 5. จัดทำวาระการประชุมและเตรียมข้อมูลประกอบวาระการประชุมให้ครบถ้วน
 6. จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ สำหรับการประชุมให้พร้อม
 7. ดำเนินการประชุมและจดรายละเอียดมติที่ประชุม
 8. จัดทำสรุปรายงานการประชุม และแจ้งเวียนคณะอนุกรรมการเพื่อรับรอง
 9. จัดทำเอกสารแจ้งผู้เกี่ยวข้องตามมติที่ประชุม
 10. ประสานงานและรวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อจัดเตรียมการประชุมครั้งต่อไป
- จากการจัดประชุมดังกล่าว จะสามารถช่วยประหยัดเวลาและได้ผลสรุปที่ดี สร้างความกระตือรือร้น และสร้างพลังความร่วมมือ เป็นการระดมพลังความคิดในองค์กร สร้างการทำงานเป็นทีม

3. รวบรวมข้อมูล

จากการประชุมคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ได้มอบหมายให้แต่ละคนที่เกี่ยวข้องตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย กระจายงานไปยังคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการและติดตามข้อมูลเป็นรายไตรมาส เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ และรายงานข้อมูลพร้อมหลักฐาน รายงาน มายังผู้ช่วยเลขาธิการ รวบรวมข้อมูลและหลักฐานจากผู้รับผิดชอบตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา (SAR)

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

เทคนิคในการปฏิบัติงานการรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. ขอความร่วมมือและความเข้าใจจากทุกฝ่ายรวมถึงบุคลากรทุกคน
2. ร่วมกันวางแผนระหว่างผู้บริหารและบุคลากรทุกคน
3. มีระบบการรายงานข้อมูลมายังผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายตามพันธกิจ

4. รวบรวมข้อมูลทั้งหมด พร้อมการดำเนินการสัมภาษณ์การดำเนินงานเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. วิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลการดำเนินงานครบถ้วนแล้ว จะกำหนดนัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผน การดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน ในกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย และไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อเขียนรายงานข้อมูลจากผลที่เกิดขึ้น และนำไปปรับปรุงในปีการศึกษาต่อไป เพื่อพัฒนากระบวนการต่อไป

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

เทคนิคในการปฏิบัติงานการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. การนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับมาจัดเป็นตารางเพื่อง่ายต่อการพิจารณา
2. การพิจารณาประเด็นที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ปรับแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่เหลืออยู่ โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบรายงานข้อมูลผู้บริหารทันที
3. บันทึกกระบวนการปรับแผนการดำเนินงาน เพื่อเขียนในรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

5. สรุปข้อมูล

ผู้ช่วยเลขานุการดำเนินการสรุปการวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการที่ดำเนินการ ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานสำหรับตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย พร้อมรวบรวมหลักฐานทุกตัวชี้วัด เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การประกันคุณภาพการศึกษา ตามคำรับรองการปฏิบัติงานที่คณะฯ ได้ลงนามไว้ รวมถึงวางแผนการดำเนินงานและการกำหนดค่าเป้าหมาย ในปีการศึกษาต่อไป

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

เทคนิคในการปฏิบัติงานการสรุปข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. การสรุปข้อมูลทั้งหมดในภาพรวมที่คณะฯ ดำเนินการในปีการศึกษา รอบระยะเวลา 12 เดือน ตามหมวดการรายงาน EdPEX ทั้ง 6 หมวด รวมถึง หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับคำรับรองการปฏิบัติงาน ที่มีตัวชี้วัดเป็นเป้าหมายในการดำเนินงาน
2. การจัดรูปแบบข้อมูลเป็นตาราง เพื่อตรวจสอบข้อมูลให้ครบทุกกระบวนการและสามารถนำไปใส่ในรายงานการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
3. การสรุปประเด็นที่โดดเด่นหรือกระบวนการทำงานที่มีผลลัพธ์ที่ดีทั้งหมดเพื่อนำข้อมูลไปเขียนในรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

4. การสรุปกระบวนการทำงานที่ยังดำเนินการไม่สำเร็จ และที่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ แยกให้ชัดเจน เพื่อวางแผนการดำเนินในปีต่อไป ในการมอบหมายผู้รับผิดชอบและกำหนดเวลา เพื่อให้การดำเนินงานครอบคลุมทุกกระบวนการ และหน่วยงานมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเป็นลำดับ

6. จัดทำรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา

1. วางแผน
 - ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน
 - จัดตั้งคณะทำงาน
 - โครงสร้างและบทบาทของคณะทำงาน
 - จัดทำแผนปฏิบัติงาน
2. รวบรวมข้อมูล
 - ต้องการความร่วมมือและความเข้าใจจากทุกฝ่ายทุกระดับ
 - ควรมีการวางแผนอย่างดีและมีการให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ EdPEX ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

หาคณะทำงานเขียนส่วนหนึ่งของผู้รับผิดชอบพัฒนาองค์กรจะดีที่สุด
3. จัดทำร่าง (SAR 1)
 - เขียนก่อน แล้วค่อยแก้ไขทีหลัง
 - จัดทำร่าง ก่อน หรือวาดภาพแสดงขั้นตอน หรือตาราง
4. ทบทวนร่าง (SAR 1) และทดลองประเมินร่าง (SAR 1)
 - ให้ผู้บริหารทุกระดับ คณะกรรมการ เจ้าของกระบวนการ คณะทำงาน หรือผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก ช่วยกันอ่านและวิจารณ์
5. ปรับปรุงร่าง (SAR 1) เป็น (SAR 2)
 - คณะทำงานปรับปรุงรายงาน
 - จัดทำร่างรายงานฉบับสุดท้าย
 - แก้ไขเนื้อหาให้สมบูรณ์ที่สุด
6. จัดทำข้อมูลและ SAR ฉบับจริง
 - จัดทำ SAR ฉบับจริง
 - ตรวจสอบข้อมูลขั้นสุดท้าย
 - ตรวจสอบความถูกต้องขั้นสุดท้าย
 - จัดทำรูปภาพ กราฟ ตาราง
 - จัดทำสารบัญญักรูปภาพ ตาราง
 - ตรวจสอบความสอดคล้องกับเกณฑ์
 - พร้อมส่งรายงาน

7. การประเมินคุณภาพการศึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละรอบปีการศึกษา ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะฯ ดำเนินการดังต่อไปนี้

7.1 เสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะฯ เสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 รายชื่อ คือ ประธาน 1 รายชื่อ กรรมการ 1 รายชื่อ และกรรมการสำรอง 1 รายชื่อ

ตัวอย่างการเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

**แบบฟอร์มเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับส่วนงานวิชาการ ปีการศึกษา 2565**

ส่วนงาน คณะพยาบาลศาสตร์

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
1	ศาสตราจารย์วิภาดา คุณาวิกติกุล	ประธาน	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
2	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ สุขประเสริฐ	กรรมการ	ข้าราชการบำนาญ
3 (สำรอง)	อาจารย์วรวิทย์ แจงศุภนิมิต		เอกชน

7.2 การแจ้งผลการทบทวนคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ทางฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา แจ้งผลการทบทวนคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ หากคณะกรรมการติดภารกิจหรือไม่สามารถตอบรับการเป็นกรรมการประเมินได้ ทางคณะฯ จะต้องดำเนินการเสนอรายชื่อคณะกรรมการอีกครั้ง ตามรายชื่อที่ฝ่ายประกันคุณภาพศึกษากำหนดไว้

7.3 การกำหนดวันประเมินคุณภาพการศึกษา

เมื่อคณะกรรมการประเมินตอบรับเรียบร้อยแล้ว ทางฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจะสำรวจวันของคณะกรรมการ เพื่อกำหนดวันประเมินและแจ้งให้คณะทราบ เพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ทั้งนี้เมื่อทราบวันประเมินที่ชัดเจนแล้ว คณะฯ ดำเนินการต่อไปนี้

1. นัดประชุมคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
2. นัดประชุมบุคลากรทั้งคณะฯ เพื่อแจ้งกำหนดการและการมอบหมายหน้าที่
3. ติดตามความก้าวหน้าของแต่ละฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย และตรวจสอบความ

เรียบร้อย

7.4 การประเมินคุณภาพการศึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การต้อนรับคณะกรรมการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา
2. นำเสนอการดำเนินงานโดยคณบดี
3. การสัมภาษณ์ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสาสนับสนุน และนิสิต
4. ตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน
5. สรุปการประเมิน
6. แจ้งผลการประเมิน พร้อมข้อเสนอแนะในการพัฒนา

กลยุทธ์การปฏิบัติงาน

1. การใช้เกณฑ์ EdPEX

1.1 เรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์

ทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ คือ เนื้อหารายละเอียดของเกณฑ์ ตั้งแต่หมวดที่ 1 - 7 ระบบการให้คะแนนและอภิธานศัพท์

1.2 รู้วิธีอ่านเกณฑ์และวิธีการตอบคำถามในหัวข้อต่าง ๆ

ทำความเข้าใจโครงสร้างของเกณฑ์ EdPEX และบทบาทของแต่ละส่วนเพื่อทำความเข้าใจควรให้ความสำคัญกับคำถามย่อยที่อยู่ภายใต้ประเด็นเพื่อพิจารณาและหมายเหตุด้วย สำหรับหน่วยงานที่เพิ่งนำเกณฑ์มาใช้ไม่จำเป็นต้องตอบคำถามย่อยทุกคำถาม หัวข้อประกอบด้วยคำถามหลายระดับ เนื้อหาที่สมบูรณ์ของแต่ละประเด็นเพื่อพิจารณาจากคำถามย่อยทั้งหมดภายในประเด็นนั้น ๆ ดังนี้ หน่วยงานที่มีระดับพัฒนาการสูงจึงควรตอบคำถามทั้งหมดในแต่ละประเด็นเพื่อพิจารณา เพราะหากไม่สามารถให้สารสนเทศได้ครบถ้วนก็แสดงว่าระบบการจัดการดำเนินการยังไม่สมบูรณ์ หน่วยงานอาจจะจัดกลุ่มของคำตอบตามบริบทของหน่วยงานโดยไม่ต้องแยกตอบทีละคำถาม

1.3 ในการตอบคำถามของหัวข้อต่าง ๆ หน่วยงานต้องพิจารณาทั้งคำถามของเกณฑ์และแนวทางการให้คะแนน ทั้งนี้เพราะแนวทางการให้คะแนนนั้น นอกจากจะเสริมความเข้าใจในคำถามของหัวข้อกระบวนการ หมวดที่ 1 - 6 แล้ว ยังสะท้อนให้เห็นระดับพัฒนาการของแนวทางการครอบคลุมของการนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ ระดับของการเรียนรู้และการบูรณาการกับองค์ประกอบอื่น ๆ ในระบบการจัดการ

1.4 ทำความเข้าใจกับความหมายของสำคัญ ๆ ที่ใช้ในเกณฑ์

คำศัพท์หลายคำที่ใช้ในเกณฑ์อาจมีความหมายไม่ตรงกับความหมายที่ใช้ทั่วไปหรือใช้ในสถาบันของท่าน คำศัพท์ดังกล่าวจะมีภาษาอังกฤษพิมพ์ตัวใหญ่ ประกอบและมีคำอธิบายขยาย

ความไว้วางใจ “อธิธานศัพท์” การทำความเข้าใจกับคำศัพท์เหล่านี้จะช่วยให้สถาบันสามารถประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง และสื่อให้ผู้ประเมินเข้าใจกระบวนการและผลลัพธ์ของหน่วยงานและเพื่อใช้ในการวางแผนการปรับปรุง

1.5 เริ่มต้นด้วยการจัดทำโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุด โครงสร้างองค์กรจะช่วยทุกฝ่ายได้แก่ หน่วยงานที่ใช้เกณฑ์ในการประเมินตนเอง ผู้เตรียมรายงานเพื่อขอรับการตรวจประเมินหรือผู้ประเมินรายงาน ให้เข้าใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุดต่อธุรกิจ พันธกิจ และผลการดำเนินงานของสถาบัน

1.6 แนวทางในการตอบคำถามในหัวข้อกระบวนการ

เกณฑ์ EdPEX จะมุ่งเน้นในด้านผลการดำเนินการสำคัญ ๆ ของสถาบัน แต่ผลลัพธ์ให้คุณค่าทางด้านการวินิจฉัยองค์กรน้อยมาก หากหน่วยงานมีผลการดำเนินการบางเรื่องที่ไม่ดีหรือมีอัตราของกาปรับปรุงที่ต่ำกว่าของคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่นที่เปรียบเทียบกันได้ หน่วยงานต้องเข้าใจถึงสาเหตุว่าเพราะอะไรและควรดำเนินการอย่างไรเพื่อเร่งการปรับปรุงให้ดีขึ้น

คำตอบของหัวข้อกระบวนการ หมวดที่ 1 - 6 ช่วยให้หน่วยงานหรือผู้ประเมินรายงานของหน่วยงานสามารถวินิจฉัยกระบวนการที่มีความสำคัญที่สุดกับหน่วยงาน เนื้อหาและความสมบูรณ์ของคำตอบในแต่ละหัวข้อมีผลอย่างยิ่งต่อการวินิจฉัย และคุณภาพของข้อมูลป้อนกลับ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรตอบคำถามในหัวข้อต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นสารสนเทศของกระบวนการสำคัญตามแนวทางดังต่อไปนี้

(1) เข้าใจความหมายของคำว่า “อย่างไร”

การตอบหมวดกระบวนการที่ใช้คำถามว่า “อย่างไร” สถาบันควรตอบคำถามดังกล่าว ด้วยการนำเสนอสารสนเทศของกระบวนการสำคัญที่แสดงถึง “แนวทาง” “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” “การเรียนรู้” และ “การบูรณาการ” คำตอบที่ขาดสารสนเทศดังกล่าว หรือแสดงแต่เพียงตัวอย่างจะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม “สารสนเทศปลีกย่อยที่ยังไม่แสดงถึงความเป็นระบบ” (Anecdotal information)

- แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบ

แนวทางที่เป็นระบบจะสามารถนำไปทำซ้ำได้ และใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การเรียนรู้ หรืออีกนัยหนึ่งคือ แนวทางจะเป็นระบบได้ถ้าสามารถประเมิน ปรับปรุง มีนวัตกรรมและแบ่งปันความรู้ จนทำให้แนวทางมีระดับพัฒนาการที่สมบูรณ์มากขึ้น

- แสดงให้เห็นว่ามีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

ในการตอบคำถามควรสรุปให้เห็นว่าได้มีการนำแนวทางไปใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน

- แสดงหลักฐานให้เห็นว่ามีการเรียนรู้

แสดงหลักฐานว่ามีวงจรการประเมินผลและการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม และให้เห็นว่ามีการแบ่งปันการปรับปรุงกระบวนการกับหน่วยงานภายในอื่น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ระดับหน่วยงาน

- แสดงให้เห็นว่ามีการบูรณาการ

การบูรณาการเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องและความกลมกลืนของกระบวนการ แผน วัตถุประสงค์ กิจกรรม และผลลัพธ์ ซึ่งส่งผลอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

การแสดงให้เห็นความสอดคล้องในหัวข้อกระบวนการ และตัววัดที่สัมพันธ์กันในหัวข้อผลลัพธ์ จะช่วยให้สถาบันมีผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ความสอดคล้องสามารถแสดงได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ในโครงสร้างองค์กรควรระบุเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานไว้ให้ชัดเจน
2. ในหมวดกลยุทธ์ (หมวดที่ 2) ซึ่งรวมถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และสมรรถนะหลัก ต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่สถาบันมุ่งเน้นมากที่สุด และอธิบายวิธีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
3. ในการอธิบายการวิเคราะห์และทบทวนระดับหน่วยงาน (หัวข้อที่ 4.1) ต้องแสดงให้เห็นถึงวิธีที่สถาบันวิเคราะห์และทบทวนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการ เพื่อเป็นพื้นฐานในการจัดลำดับความสำคัญ
4. ในหมวดกลยุทธ์ (หมวดที่ 2) และการปฏิบัติการ (หมวดที่ 6) เน้น ระบบงาน และกระบวนการทำงานที่สำคัญต่อผลการดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน

(2) เข้าใจความหมายของคำว่า “อะไร”

คำถามที่ใช้คำว่า “อะไร” เป็นคำถามที่กำหนดให้แสดงความสอดคล้องและการบูรณาการกันของระบบการจัดการผลการดำเนินการของหน่วยงาน เมื่อหน่วยงานระบบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้อย่างไร แผนปฏิบัติการ ตัววัดผลการดำเนินการและผลลัพธ์บางเรื่องที่ยังรายงานไว้ในหมวดที่ 7 ต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ได้ระบุไว้ด้วย

คำถามที่ใช้คำว่า “อะไร” ในหัวข้อกระบวนการ (หมวดที่ 1 - 6) มีอยู่ 2 ลักษณะ 1. เป็นการถามหาสารสนเทศพื้นฐานของกระบวนการสำคัญ และ 2. วิธีการดำเนินงาน

ลักษณะที่สองเป็นการถามหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผล แผน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือ ตัววัดที่สำคัญของหน่วยงาน

1.7 แนวทางในการตอบหัวข้อผลลัพธ์

- (1) ให้นั้นที่ผลการดำเนินการที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานให้รายงานผลลัพธ์ที่ครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของหน่วยงานที่เน้นไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหมวดการนำองค์กร กลยุทธ์ ลูกค้ำ บุคลากร และการปฏิบัติการ
- (2) รายงานระดับ แนวโน้ม และการเปรียบเทียบผลลัพธ์และแสดงให้เห็นว่ามีการบูรณาการ
 - รายงานระดับของผลการดำเนินการ โดยใช้มาตรวัดที่มีความหมายและนำมาใช้ประโยชน์ได้
 - รายงานแนวโน้ม เพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์ อัตราการเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่สำคัญโดยทั่วไปแล้วควรมีข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้มชัดเจน ทั้งนี้ควรแสดงผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงในอดีตและปัจจุบันโดยไม่รวมถึงผลการดำเนินการที่เป็นค่าคาดการณ์ในอนาคต
 - รายงานเปรียบเทียบ เพื่อแสดงว่าผลลัพธ์ของสถาบันเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับผลลัพธ์ของสถาบันอื่นหรือค่าเทียบเคียงที่ได้เลือกมาแล้วว่าเหมาะสม
 - รายงานการบูรณาการ โดยรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดพร้อมการจำแนกกลุ่มอย่างเหมาะสม

1.8 ตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ

1. อ้างอิงหัวข้ออื่นตามความเหมาะสม

คำตอบในแต่ละหัวข้อควรมีความสมบูรณ์ในตัวเองให้มากที่สุด และคำตอบต่างหัวข้อก็ควรสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วย ดังนั้นจึงเป็นการเหมาะสมที่จะอ้างอิงถึงคำตอบในหัวข้ออื่นแทนการกล่าวซ้ำ ในกรณีดังกล่าวสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญ จึงควรกำกับหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรงไว้

2. ใช้รูปแบบที่กระชับ

ควรเขียนรายงานโดยใช้ประโยชน์จากเนื้อที่บนกระดาษให้ได้มากที่สุด อาจใช้แผนภูมิ ตาราง และสัญลักษณ์นำหัวข้อ เพื่อนำเสนอสารสนเทศได้อย่างกะทัดรัด ในการขอรับการตรวจประเมิน การจำกัดจำนวนหน้าเป็นความตั้งใจที่จะให้หน่วยงานพิจารณาว่าสิ่งใดที่สำคัญที่สุดในการบริหารหน่วยงานและการรายงานผลลัพธ์

3. การใช้กราฟ

ควรใช้กราฟและตารางเพื่อรายงานผลลัพธ์จำนวนมากอย่างกระชับ การแสดงผลลัพธ์ในช่วงเวลาระยะยาว หรือเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น ๆ ควร “ปรับให้เป็นฐานเดียวกัน” กราฟแสดงให้เห็นถึงลักษณะหลายอย่างของการรายงานผลลัพธ์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- การระบุความหมายของทั้งสองแกนและหน่วยวัดอย่างชัดเจน
- รายงานทั้งระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ของตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ

สำคัญ

- รายงานผลลัพธ์ในช่วงเวลาหลายปี
- ลูกศรชี้ขึ้นแสดงว่าแนวโน้มที่สูงขึ้น ดีสำหรับตัววัดนี้
- แสดงการเปรียบเทียบอย่างเหมาะสมและชัดเจน

1.9 คำศัพท์ที่ควรรู้

คำศัพท์	ความหมาย
EdPEX : Education Criteria for Performance Excellence	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
OP : Organization Profile	โครงสร้างองค์กร (ภาพรวมของสถาบันและสภาวะแวดล้อมเชิงกลยุทธ์)
Core Values	ค่านิยม
Basic questions	คำถามพื้นฐาน (แกนของคำถามในเกณฑ์ EdPEX)
Overall questions	คำถามโดยรวม
Multiple questions	คำถามย่อย
ADLI A : Approach D : Deploy L : Learning I : Integration	กระบวนการ แนวทาง ถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติ การเรียนรู้ การบูรณาการ
Alignment	สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน
Key theme	บทสรุปที่แสดงจุดแข็ง/โอกาสปรับปรุง ภาพรวม
Segment	ส่วน/กลุ่ม
OPI : Opportunities for Improvement	โอกาสในการพัฒนา
Gap Analysis	วิเคราะห์ช่องว่าง/จุดอ่อนเพื่อการพัฒนา

คำศัพท์	ความหมาย
Customer Engagement	ความผูกพันของลูกค้า
Results	ผลลัพธ์
SC : Strategic challenges	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
SA : Strategic Advantages	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
SO : Strategic Objectives	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
SOp : Strategic Opportunities	โอกาสเชิงกลยุทธ์
CC : Core Competencies	สมรรถนะหลักของสถาบัน
VOC : Voice of the Customer	เสียงของลูกค้า
Work Processes	กระบวนการทำงาน
Work systems	ระบบงาน
Overall Band	ระดับคะแนนภาพรวมของทุกหัวข้อรวมกัน
Item Band	การให้คะแนนรายหมวด
Intelligent Risk	ความเสี่ยงที่นำลงทุน

2. การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามแนวทางเกณฑ์ EdPEX

2.1 โครงสร้างของเกณฑ์ EdPEX ประกอบด้วย

- (1) โครงสร้างองค์กร
- (2) หัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ (หมวดที่ 1 – 6)
- (3) หัวข้อที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ (หมวดที่ 7)

2.2 หลักการเขียนโครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

- (1) เรื่องหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กร และสามารถใช้ประเมินตนเองในเบื้องต้น และสามารถระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป
- (2) ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กรและมีผลต่อการเลือกแนวทาง และวิธีการในการดำเนินการของหมวดที่ 1 - 6
- (3) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก
- (4) ในการตอบคำถามใน OP ไม่มีคำตอบถูกผิด ไม่มีคะแนน แต่มีผลต่อการประเมินระดับผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการและผลลัพธ์
- (5) บริบทนี้ใช้เป็นจุดเริ่มต้นของการประเมินองค์กรรู้จักตนเองดีเพียงใด องค์กรจะมีความชัดเจนในโครงสร้างองค์กรมากขึ้น ตามพัฒนาการและมีความมุ่งมั่นที่ชัดเจนขึ้น

2.3 คำถามหลักของโครงสร้างองค์กร

- (1) หลักสูตร การบริการที่สำคัญคืออะไร ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน คืออะไร การจัดหลักสูตร บริการต่าง ๆ มีวิธีการอย่างไร
- (2) วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กรและสมรรถนะหลักองค์กร คืออะไร
- (3) จำนวนบุคลากรและการจำแนกเป็นกี่กลุ่ม และแต่ละกลุ่มมีความต้องการหลักอะไร
- (4) อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- (5) กฎระเบียบ/ข้อบังคับ/มาตรฐานสำคัญที่ต้องปฏิบัติตามมีอะไรบ้าง
- (6) โครงสร้างองค์กรและกลไกการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (ระบบการนำองค์กร)
- (7) กลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนตลาดที่สำคัญมีกี่กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีความต้องการที่สำคัญอะไรบ้าง
- (8) ผู้สภมอบ และคู่ความร่วมมือหลักมีใครบ้าง กลุ่มเหล่านั้นมีบทบาทอย่างไรต่อระบบการส่งเสริมขีดความสามารถของหน่วยงานอย่างไร รวมถึงข้อกำหนดในการทำงานร่วมกัน
- (9) ลำดับการแข่งขันในปัจจุบันอย่างไร
- (10) การเปลี่ยนแปลงสำคัญอะไรที่กำลังเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขัน
- (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน คืออะไร
- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการและสร้างนวัตกรรมของหน่วยงานมีอะไรบ้าง

2.4 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์

พันธกิจ/วิสัยทัศน์	OP	Process	Result	สู่ความเป็นเลิศ
	P 1	หมวดที่ 1	หัวข้อ 7.1	
		หมวดที่ 2	หัวข้อ 7.2	
		หมวดที่ 3	หัวข้อ 7.3	
	P 2	หมวดที่ 4	หัวข้อ 7.4	
		หมวดที่ 5	หัวข้อ 7.5	
		หมวดที่ 6		
Key factors	เชื่อมโยงกัน			

2.5 คำถามพื้นฐานที่สำคัญ

ITEM	EdPEX 2563 - 2566
1.1	ก(1), ข, ค(2)
1.2	ก(1), ค(1) ค(2)
2.1	ก(1), ข(1)
2.2	ก(2), ก(3), ก(4), ก(5)
3.1	ก(1), ข(2)
3.2	ก(1), ข(1)
4.1	ก(1), ข, ค(2)
4.2	ก(1), ข(1)
5.1	ก(4), ข(2)
5.2	ข, ค(1)
6.1	ก(3), ข(1), ข(3)
6.2	ก
7.1	ก , ข(1)
7.2	ก(1)
7.3	ก(2), ก(3)
7.4	ก(1), ก(2), ก(5)
7.5	ก(1), ข

3. ขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

3.1 วางแผน

- ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน
- จัดตั้งคณะทำงาน
- โครงสร้างและบทบาทของคณะทำงาน
- จัดทำแผนปฏิบัติงาน

3.2 รวบรวมข้อมูล

- ต้องการความร่วมมือและความเข้าใจจากทุกฝ่ายทุกระดับ
- ควรมีการวางแผนอย่างดีและมีการให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ EdPEX ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

หาคณะทำงานเขียนส่วนหนึ่งของผู้รับผิดชอบพัฒนาองค์กรจะดีที่สุด

3.3 จัดทำร่าง (SAR 1)

- เขียนก่อน แล้วค่อยแก้ไขทีหลัง
- จัดทำร่าง ก่อน หรือวาดภาพแสดงขั้นตอน หรือตาราง

3.4 ทบทวนร่าง (SAR 1) และทดลองประเมินร่าง (SAR 1)

- ให้ผู้บริหารทุกระดับ คณะกรรมการ เจ้าของกระบวนการ คณะทำงาน หรือผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก ช่วยกันอ่านและวิจารณ์

3.5 ปรับปรุงร่าง (SAR 1) เป็น (SAR 2)

- คณะทำงานปรับปรุงรายงาน
- จัดทำร่างรายงานฉบับสุดท้าย
- แก้ไขเนื้อหาให้สมบูรณ์ที่สุด

3.6 จัดทำข้อมูลและ SAR ฉบับจริง

- จัดทำ SAR ฉบับจริง
- ตรวจสอบข้อมูลขั้นสุดท้าย
- ตรวจสอบความถูกต้องขั้นสุดท้าย
- จัดทำรูปภาพ กราฟ ตาราง
- จัดทำสารบัญรูปภาพ ตาราง
- ตรวจสอบความสอดคล้องกับเกณฑ์
- พร้อมส่งรายงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

1. โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร (Organizational Profile) เป็นภาพรวมขององค์กรช่วยในการระบุข้อมูลสำคัญที่ขาดหายไป โดยมุ่งเน้นที่ความต้องการหลักตลอดจนผลลัพธ์ โครงร่างองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง ช่วยให้การระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไปและมุ่งเน้นความต้องการ รวมถึงช่วยให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร

1.1 ขั้นตอนการจัดทำโครงร่างองค์กร

- หาข้อมูลอย่างรอบด้าน
- จัดลำดับความสำคัญ
- หาข้อสรุป

1.2 รูปแบบการเขียน

- ความยาวไม่เกิน 10 หน้า
- ควรมีการอธิบายความเป็นมาขององค์กรและลักษณะขององค์กรพอสังเขป
- ควรใช้การพรรณนาความสามารถใช้ตารางและรูปภาพประกอบได้ แต่ไม่ควรเกิน ร้อยละ 30
- เชื่อมโยงกับข้อมูลหรือเนื้อหาในกระบวนการและผลลัพธ์อื่นตามความเหมาะสม

1.3 หลักการเขียนโครงสร้างองค์กร

- เข้าใจคำถาม
- ตอบตรงคำถาม ตรงประเด็น และเป็นประเด็นหลัก ๆ ขององค์กร
- เขียนชัด กระชับ
- เขียนให้คนนอกหน่วยงาน อ่านแล้วเข้าใจ รู้ที่มาที่ไปขององค์กร เข้าใจลักษณะองค์กร การดำเนินการขององค์กร และความท้าทายที่กำลังเผชิญอยู่

1.4 การเขียนรายงานการประเมินตนเองของโครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) หลักสูตรและบริการ

แนวทางในการตอบคำถาม

- เปรียบเทียบหลักสูตรหรือบริการที่กำหนดว่าสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร
 - กำหนด เป็น 3 ด้าน คือ หลักสูตร การวิจัย และบริการวิชาการ
 - อธิบายวิธีจัดการหลักสูตรและบริการต่าง ๆ
1. หลักสูตร - อธิบายวิธีการจัดการเรียนการสอน การออกแบบหลักสูตร
 2. การวิจัย - แหล่งทุนวิจัยภายในและภายนอก
 3. บริการวิชาการ - วิธีการให้บริการวิชาการ

ทั้งนี้ให้เขียนถึงวิธีการของงานบริการที่สำคัญตามพันธกิจของหน่วยงาน

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายชาติเรื่องการขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาล ประกอบกับปณิธานของมหาวิทยาลัยทักษิณในการเป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อสังคม” ทั้งนี้เพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพ ในการประชุมสภามหาวิทยาลัยทักษิณ ครั้งที่ 2/2560 เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560 ประกาศจัดตั้งเป็น คณะพยาบาลศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฯ เพื่อผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีผลการเรียนรู้ ตามมาตรฐานคุณวุฒิ สาขาการพยาบาลศาสตร์ มีสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพครบทั้งแปดด้าน

ที่สภาการพยาบาลกำหนด มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ สามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง มีความใฝ่รู้สูง เป็นพลเมืองดี ประกอบวิชาชีพด้วยความปลอดภัย ตลอดจนดำเนินชีวิตโดยยึดประโยชน์เพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข เนื่องจากในพื้นที่ในจังหวัดพัทลุง มีสถาบันการศึกษาพยาบาลเพียง 1 แห่ง คือคณะพยาบาลศาสตร์ เพื่อสอดคล้องกับความต้องการ มีนิสิตสมัครเรียนพยาบาลจำนวนมาก ตั้งแต่เปิดจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2565 มีนักเรียนสนใจสมัครเข้าศึกษาต่อ เป็นจำนวน 1,179 คน ซึ่งคณะฯ กำหนดแผนรับนิสิต จำนวน 60 คน ในปีการศึกษา 2565 นิสิตจบการศึกษาเป็นรุ่นที่ 2 และมีนิสิตจำนวน 4 ชั้นปี รวมทั้งสิ้น 209 คน

ก. สภาพแวดล้อมขององค์การ

(1) หลักสูตรและบริการ

หลักสูตร	ความสำคัญต่อความสำเร็จของคณะฯ	กลไกการส่งมอบ
1. หลักสูตรและบริการอื่น ๆ		
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการรับรองสถาบันการศึกษาตามเกณฑ์สถาบันใหม่ ปีการศึกษา 2565 - นิสิตมีทักษะด้านนวัตกรรมทางการพยาบาล 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนการสอน activities base learning, e-learning (TSU Moolc) ที่ส่งเสริมทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยประยุกต์ใช้แนวคิดศาสตร์ทางการพยาบาล และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง - ฝึกปฏิบัติในห้องปฏิบัติการเสมือนจริง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย - การจัดการเรียนการสอนตามข้อกำหนดสภาวิชาชีพ โดยมีผู้สอนที่สอดคล้องกับสภาการพยาบาล - ปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริง ในคลินิก/ชุมชน - พัฒนานิสิตด้วยกิจกรรมเสริมหลักสูตร ที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต - การจัดการระบบดูแลนิสิต การให้คำปรึกษา ระบบสารสนเทศ ทู่น การออกกำลังกาย ความปลอดภัย สุขภาพ การไปฝึกปฏิบัติ โดยมีระบบและกลไก กำหนดไว้ชัดเจนในคู่มือบริหารหลักสูตร
2. การวิจัย		
ด้านการวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - ผลงานวิจัยที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมทางการพยาบาล/นวัตกรรมสังคมที่เป็นความต้องการของสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างงานวิจัยที่มีนวัตกรรมทางการพยาบาล/นวัตกรรมสังคมที่สอดคล้องกับกรอบการวิจัยของคณะฯ

หลักสูตร	ความสำคัญต่อความสำเร็จของคณะฯ	กลไกการส่งมอบ
	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผลงานวิจัยที่มีการบูรณาการพันธกิจ - มีเครือข่ายงานวิจัยกับแหล่งทุนภายในหรือภายนอก - มีเครือข่ายความร่วมมือการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานภายนอกที่มีการดำเนินการที่เป็นปัจจุบัน (อบจ.พัทลุง อบต.เขาชัยสน ศูนย์ปราชญ์ไทรงาม โรงเรียน ตชด.ควนตะแบก) 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งมอบรายงานวิจัยได้ตามกำหนดเวลาตามเงื่อนไขของแหล่งทุน - มีระบบการควบคุม กำกับ และติดตามการสร้างงานวิจัยและดำเนินการวิจัยให้เป็นไปตามข้อกำหนดของทุนของคณะฯ - การใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยไปบูรณาการกับพันธกิจ
3. การบริการวิชาการ		
<ul style="list-style-type: none"> - หนึ่งมหาวิทยาลัยสู่ตำบลรากแก้วเพื่อประเทศ (TSU-2T) - ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ - โครงการจัดการความรู้สู่การวิจัย - การถ่ายทอดเทคโนโลยีจากงานวิจัยสู่การบริการวิชาการ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีโครงการในชุมชนที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม และ ผู้ประกอบการในชุมชนที่รับผิดชอบ (ตำบลสมหวัง) - ทักษะความเชี่ยวชาญของอาจารย์ ในการบริการด้านการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม - เป็นแหล่งเรียนรู้ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ - มีโครงการวิจัยในผู้สูงอายุ ที่ได้รับทุนสนับสนุน - มีโครงการบริการวิชาการ ที่ได้รับทุนสนับสนุน (แอปพลิเคชันป้องกันภาวะสมองเสื่อม) - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นที่ปรึกษาและร่วมขับเคลื่อนให้กับนวัตกรรมชุมชนเพื่อสร้างนวัตกรรมในชุมชน - พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า - จัดกิจกรรมเรื่องการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม โดยร่วมมือกับชุมชน - ผู้สูงอายุมีสุขภาพแบบองค์รวม - มีศูนย์ผู้สูงอายุที่ได้มาตรฐาน - ผลการวิจัย - องค์กรความรู้เชิงปฏิบัติการผ่านแอปพลิเคชัน /QR Code - จัดกิจกรรมให้ความรู้ การกำกับติดตามการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอผ่านแอปพลิเคชัน/QR Code - กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานบ่อน้ำร้อน-ธารน้ำเย็น
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
<p>การบูรณาการ การเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่บูรณาการพันธกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในหลักสูตร กระบวนการวิจัย การบริการวิชาการ และ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่ผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม

หลักสูตร	ความสำคัญต่อความสำเร็จ ของคณะฯ	กลไกการส่งมอบ
ที่ผสมผสานภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรม		

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

แนวทางในการตอบคำถาม

- การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ให้กำหนดค่าเป้าหมายที่วัดได้จริง
- พันธกิจเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการในภาพรวมของหน่วยงาน
- ควรกำหนดสมรรถนะหลัก เป็นเรื่องที่หน่วยงานมีความชำนาญที่สุด เป็นแกนหลักใน

การทำให้บรรลุพันธกิจ

วิสัยทัศน์	เป็นคณะชั้นนำ สร้างสรรค์นวัตกรรมทางการแพทย์เพื่อสุขภาพะสังคม
ตัวชี้วัดวิสัยทัศน์	เป้าหมาย
- จำนวนปีที่รับรองสถาบันการศึกษาสภาวิชาชีพ - จำนวนผลงานวิชาการ/นวัตกรรมทางการแพทย์ พยาบาลที่ตีพิมพ์ในฐาน TCI	- จำนวนปีที่รับรองสถาบันการศึกษาสภาวิชาชีพ 5 ปี - ร้อยละ 60 ของอาจารย์ที่มีผลงานวิชาการ/นวัตกรรมทางการแพทย์ ที่ตีพิมพ์ในฐาน TCI
พันธกิจ	1. ผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะเชิงวิชาชีพพยาบาล ควบคู่คุณธรรม 2. สร้างองค์ความรู้ ศาสตร์ทางการแพทย์ที่บูรณาการกับการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ สู่นวัตกรรมทางการแพทย์ เพื่อสุขภาพะสังคม 3. สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับ นานาชาติ 4. ดำรงไว้ซึ่งการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
ค่านิยม	T: Team spirit จิตวิญญาณของการทำงานเป็นทีม S: Service mind หัวใจของการบริการ U: Unity ความเป็นหนึ่งเดียว C: Creative innovation การสร้างสรรค์นวัตกรรม A: Accountability ความรับผิดชอบ R: Respect การให้เกียรติซึ่งกันและกัน E: Ethics มีจริยธรรม
สมรรถนะหลัก	จัดการศึกษาพยาบาลที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน เน้นสมรรถนะเชิงวิชาชีพและ สร้างสรรค์นวัตกรรมทางการแพทย์ ที่บูรณาการองค์ความรู้จาก งานวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

แนวทางในการตอบคำถาม

- การรายงานลักษณะโดยรวมของบุคลากร มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภท โดยกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษาของบุคลากร และอธิบายความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์หรือความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ตัวอย่าง

ปีการศึกษา 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2566) คณะพยาบาลศาสตร์มีบุคลากรจำนวน 34 คน แบ่งเป็นสายคณาจารย์ 25 คน และสายสนับสนุน 9 คน แบ่งกลุ่มการดำเนินงานเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร คณาจารย์ และสายสนับสนุน ดังตาราง

อายุ/วุฒิการศึกษา	สายคณาจารย์		สายสนับสนุน	
	พนักงานมหาวิทยาลัย	ลูกจ้างมหาวิทยาลัย	พนักงานมหาวิทยาลัย	ลูกจ้างมหาวิทยาลัย
อายุ (ปี)				
น้อยกว่า 31				3
ตั้งแต่ 31 - 40	7		4	
ตั้งแต่ 41 - 50	2		2	
ตั้งแต่ 51 - 60	13			
มากกว่า 60	1	2		
รวม	23	2	6	3
วุฒิการศึกษา				
ปริญญาเอก	2	1		
ปริญญาโท	21	1	2	
ปริญญาตรี			6	1
รวม	23	2	8	1
ตำแหน่งทางวิชาการ				
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	3	1		
รวม	3	1	-	-

ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร

ปี 2565 คณะฯ ได้วิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันกับองค์กร จากข้อมูลที่มีมหาวิทยาลัยสำรวจ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังตารางต่อไปนี้

อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน	
ประเด็นความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย	ประเด็นความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย
ภาวะผู้นำระดับสูง	4.21	ภาวะผู้นำระดับสูง	3.96
ความผูกพันที่มีต่อองค์กร	3.61	ความผูกพันที่มีต่อองค์กร	3.57
บรรยากาศการทำงาน	3.56	บรรยากาศการทำงาน	3.52
ภาวะผู้นำระดับส่วนงาน	3.42	ภาวะผู้นำระดับส่วนงาน	3.50

(4) สินทรัพย์

แนวทางในการตอบคำถาม

- เขียนรายงานว่าองค์กรมีอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์และเทคโนโลยี อะไรบ้าง ที่สำคัญต่อการดำเนินงาน

ตัวอย่าง

คณะฯ ใช้อาคารของมหาวิทยาลัยที่จัดโดยเฉพาะเพื่อการดำเนินงานของคณะพยาบาลศาสตร์ ที่สำนักงานกลางของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้กลุ่มอาคารของคณะพยาบาลศาสตร์ ได้รับงบประมาณในการก่อสร้างและอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 4 อาคาร คือ อาคารบริหาร อาคารเรียนและปฏิบัติการ อาคารหอพักนิสิต และอาคารศูนย์ส่งเสริมสุขภาพและผู้สูงอายุ ปัจจุบันแล้วเสร็จร้อยละ 90 และคาดว่าจะแล้วเสร็จในปีการศึกษา 2565 ซึ่งสินทรัพย์ในการดำเนินงานของคณะพยาบาลศาสตร์ มีดังนี้

ด้าน	สินทรัพย์
ด้านอาคารสถานที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. อาคารเรียนรวม 3 2. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ 3. ห้องปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐานและห้องปฏิบัติการพยาบาลสถานการณ์จำลองขั้นสูง 4. ห้องทำงานอาจารย์ 5. หอพักนิสิต 6. ห้องสมุด 7. ศูนย์คอมพิวเตอร์ 8. ศูนย์กีฬา 9. ศูนย์ประชุม 10. โรงอาหาร 11. ห้องสำนักงานบริหาร
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	<ol style="list-style-type: none"> 1. วัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ทางวิทยาศาสตร์และการแพทย์ 2. หุ่นจำลองที่มีสมรรถนะระดับพื้นฐานและสมรรถนะขั้นสูง 3. ครุภัณฑ์วิเคราะห์ขั้นสูง

ด้าน	สินทรัพย์
	4. เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย 5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ e-Learning ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักหอสมุด)
ทรัพย์สินทางปัญญา	จำนวนอนุสิทธิบัตร 3 รายการ

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

แนวทางในการตอบคำถาม

- รายงานเฉพาะที่สำคัญ แยกเป็นแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการศึกษา ด้านการวิจัย ด้านการบริการ ด้านการเงิน ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

- นำเสนอเป็นตาราง และมีความเชื่อมโยงระเบียบการดำเนินงานอย่างชัดเจน

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ ดังนี้

ภารกิจ	กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านกฎหมาย
ด้านการจัดการศึกษา	- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 - พรบ. การอุดมศึกษา 2562 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2559 - ระเบียบมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย การศึกษาเพื่อปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2560 - ข้อบังคับสภาการพยาบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2563 - พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 - พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 - ข้อบังคับสภาการพยาบาล ว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขในการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2564
ด้านวิจัย	- ระเบียบมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยกองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2559
ด้านบริการวิชาการ	- ระเบียบมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการให้บริการวิชาการ พ.ศ. 2563
ด้านการประกันคุณภาพ	- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 - พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 - ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562

ภารกิจ	กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านกฎหมาย
	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับสภาการพยาบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2563 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558 - เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการเป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2463 - 2566 - ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในอาเซียน (AUN Quality Assurance- [AUN QA] v.4)
ด้านการบริหารการเงินและพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2544 ของสำนักงบประมาณ - ระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วย ค่าบำรุงกิจกรรมนิสิตและค่าบำรุงกีฬา พ.ศ. 2546 - ระเบียบ ว่าด้วย การบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548 ของสำนักงบประมาณ - ระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วย เงินรายได้ มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2550 - ระเบียบมหาวิทยาลัย ว่าด้วย การบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 - ระเบียบคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน ว่าด้วยเงินสำรอง พ.ศ. 2554 - ระเบียบคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน ว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา พ.ศ. 2555 - ระเบียบมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558 - พ.ร.บ. การจัดซื้อการจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ระเบียบคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน ว่าด้วยการยืมเงินมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563
ด้านการบริหารงานบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2557 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1 พ.ศ. 2560 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย การจัดระบบบริหารงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2557 - ประกาศคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการคิดภาระงานของคณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560

ภารกิจ	กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านกฎหมาย
	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาและคัดเลือก พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2563 - ประกาศคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำมหาวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีของพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 - ประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการลาของพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

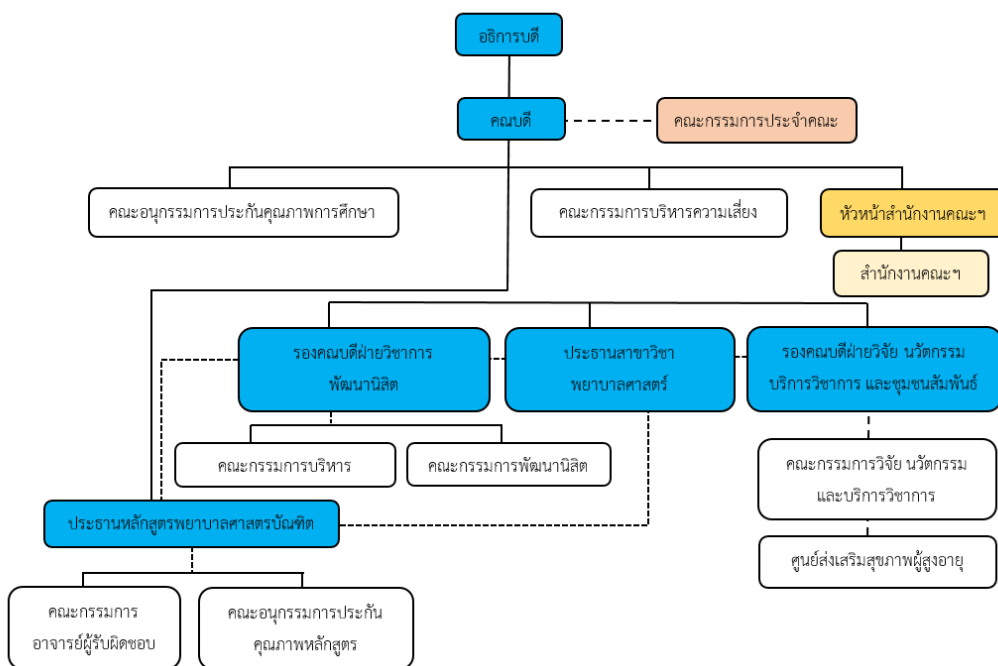
(1) โครงสร้างองค์กร

แนวทางในการตอบคำถาม

- อธิบายโครงสร้างและระบบการดูแลของสถาบันมีลักษณะอย่างไร ความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างคณะฯ การบริหารและผู้นำระดับสูง

- นำเสนอในรูปแบบแผนภูมิโครงสร้างองค์กรและแผนภูมิโครงสร้างการบริหาร

ตัวอย่าง



แนวทางในการตอบคำถาม

- กลุ่มผู้เรียนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบัน กลุ่มเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ และเรียงลำดับความสำคัญ
- กำหนดกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักสูตรหรือบริการที่องค์กรกำหนดอย่างชัดเจน ควรจัดทำตารางเชื่อมโยงว่าแต่ละกลุ่มเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานหลักอย่างไร
- ลูกค้า หมายถึง นิสิต ผู้ใช้ผลงานวิจัย ผู้รับบริการทางวิชาการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ กลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการขององค์กร
- กลุ่มลูกค้าในโครงสร้างองค์กร ต้องสอดคล้องกับ หมวดที่ 3 และ หมวดที่ 7.2
- ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ จะต้องมัลล์พ์และแสดงในหมวดที่ 7.1

ตัวอย่าง

ลูกค้า	ความต้องการหลักและความคาดหวัง	ผลลัพธ์
1. ด้านผลิตบัณฑิต (หลักสูตรและการเรียนการสอน)		
ผู้เรียน	<ul style="list-style-type: none"> - การสำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนด - การมีงานทำและค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับคุณวุฒิ - การจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ - สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสวัสดิการที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย - ทุนการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา - ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำ - ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร - จำนวนเงินทุนการศึกษา
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางการรับสมัคร และการเข้าศึกษา - ข้อมูลของวิชาชีพ เพื่อการตัดสินใจเข้าศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ จากเว็บไซต์Live - ประชาสัมพันธ์หลักสูตร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผู้ปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> - การสำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนด - ทุนการศึกษา - ระบบการดูแลนิสิต และสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย สะอาด สงบ และเอื้อต่อการเรียนรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา - จำนวนเงินทุนการศึกษา - ร้อยละของความพึงพอใจต่อการดูแลนิสิตของคณะ

ลูกค้า	ความต้องการหลักและ ความคาดหวัง	ผลลัพธ์
	มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	
ผู้ใช้บัณฑิต	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ในเชิงวิชาชีพ และประยุกต์ใช้ในงานได้เหมาะสม - รับผิดชอบ อดทน รอบรู้ มีทักษะเชิงปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
2. ด้านการวิจัย		
แหล่งทุนวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - งานวิจัยที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของแหล่งทุน - งานวิจัยดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด - งานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง - งานวิจัยที่มีลักษณะบูรณาการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลงานวิจัยมีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าระดับ ดี - จำนวนงานวิจัยที่ส่งมอบตามเวลา - จำนวนงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ - จำนวนงานวิจัยที่มีลักษณะการบูรณาการ
นักวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - ทุนสนับสนุนจากแหล่งทุน - การสนับสนุนในการดำเนินการวิจัย - ได้รับการอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงินทุนวิจัยจากแหล่งทุน - งานวิจัยเสร็จตามเวลาที่กำหนดและได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ - ผลงานและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติ
ผู้ใช้ผลงานวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - ผลงานวิจัยเกิดประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลงานและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติ - ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ผลงานวิจัย
3. การบริการวิชาการ		
ผู้รับบริการวิชาการ 1. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ 2. ประชาชนในชุมชนเป้าหมาย (1) ควนขนุน (2) โกงน้ำ /นาขยายด (3) เขาชัยสน (4) สมหวัง (5) พยาบาลแหล่งฝึก	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ความรู้ และนำไปปฏิบัติได้จริง - ต่อยอดองค์ความรู้ การสร้างมูลค่าเพิ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจต่อการบริการวิชาการ - จำนวนสินค้าและบริการที่ได้รับการสร้างมูลค่าเพิ่ม

ลูกค้า	ความต้องการหลักและความคาดหวัง	ผลลัพธ์
(6) รร.ตชด.ควนตะแบก (7) ม.ทักษิณ (ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ) (8) ชุมชนป่าพะยอม (9) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 3. บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์	- การมีส่วนร่วมการบริการวิชาการ	- จำนวนบุคลากรที่บริการวิชาการตามแผนของคณะฯ

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

แนวทางในการตอบคำถาม

- เขียนข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ บทบาทในการจัดการหลักสูตรและบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และมีกลไกที่สำคัญในการสื่อสาร

- พิจารณาจากปัจจัยนำเข้าหลัก ระบุความคาดหวังของส่วนงานที่มีต่อผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ

- ผู้ส่งมอบควรครอบคลุมทุกพันธกิจ

- อธิบายถึงผู้ส่งมอบที่ให้ความร่วมมือกับองค์กร และอธิบายการองค์กรนำไปพัฒนา

- เขียนถึงคู่ความร่วมมือในการดำเนินงาน

ตัวอย่าง

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาท	ข้อกำหนดสำคัญของคณะฯ	กลไกการสื่อสาร
1. ผู้ส่งมอบ			
- หน่วยงานเอกชน ภายนอก บริษัท ร้านค้าที่จำหน่าย ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ และการศึกษา	ส่งมอบครุภัณฑ์ทางการแพทย์และการศึกษา อุปกรณ์การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการ วิชาการ	- ส่งมอบครุภัณฑ์ ตรงตาม ข้อกำหนด และภายในเวลาที่ กำหนด - ดำเนินการถูกต้องตามระเบียบที่ กำหนด ผลลัพธ์ ดำเนินการจัดซื้อตามแผนที่กำหนด	- การประชุม - การโทรศัพท์ - หนังสือราชการ - สื่อสังคมออนไลน์ - เว็บไซต์

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	บทบาท	ข้อกำหนดสำคัญของคณะฯ	กลไกการสื่อสาร
- บริษัทผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์	ส่งมอบวัสดุและอุปกรณ์การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ	- ส่งมอบวัสดุ ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด และภายในเวลาที่กำหนด ผลลัพธ์ ดำเนินการจัดซื้อตามแผนที่กำหนด	- การประชุม - การโทรศัพท์ - หนังสือราชการ - สื่อสังคมออนไลน์
2. คู่ความร่วมมือ			
สถานประกอบการ	เป็นแหล่งฝึกการปฏิบัติงาน ทั้งในคลินิกและในชุมชน ให้นิสิตมีทักษะในการปฏิบัติงานจริง	เป็นสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองจาก หน่วยงานระดับชาติ	- ประชุม - พบปะเยี่ยมเยียน - โทรศัพท์ - หนังสือราชการ - สื่อสังคมออนไลน์
หน่วยงานในประเทศ	สนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- มีโครงการบริการวิชาการร่วมกัน - มีโครงการวิจัยร่วมกัน	- ประชุม - พบปะเยี่ยมเยียน - โทรศัพท์ - หนังสือราชการ

P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร : สภาวะการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

แนวทางในการตอบคำถาม

- อธิบายว่าองค์กรอยู่ในลำดับในการแข่งขัน ขนาดและการเติบโตของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น
- การเทียบเคียงทั้งในส่วนกระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome)
- ระบุปัจจัยที่สามารถเหนือคู่แข่ง
- การแข่งขันอาจเป็นภายในสถาบันเดียวกันหรือต่างสถาบัน หรือภาครัฐหรือเอกชนอื่นเท่าที่สามารถหาข้อมูลได้

ตัวอย่าง

(1) ลำดับการแข่งขัน

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ เลือกคู่เทียบ 2 แห่งคือ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ตามลักษณะการแข่งขัน

ตัวชี้วัด	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่)
จำนวนปีที่รับรองสถาบันการศึกษา สภาวิชาชีพ	1	5
ตัวชี้วัด	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ	คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา
ร้อยละ ของอาจารย์ที่มีผลงาน วิชาการ/นวัตกรรมทางการพยาบาล ที่ตีพิมพ์ในฐาน TCI	48.00	62.16

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

แนวทางในการตอบคำถาม

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของหน่วยงาน
- รายงานปัจจัยหรือสิ่งที่จะต้องดำเนินการที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของหน่วยงาน

ตัวอย่าง

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถการแข่งขัน

1. ข้อจำกัดในการคัดเลือกอาจารย์ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์สภาการพยาบาล
2. จำนวนอาจารย์ประจำในหลักสูตรต่อจำนวนนิสิต

(3) ข้อมูลเปรียบเทียบ

แนวทางในการตอบคำถาม

- ข้อมูลเปรียบเทียบที่สำคัญที่จะสามารถหาได้จากภายใน/ภายนอก และแยกระหว่างภายในกับภายนอก
- ระบุคู่เทียบ และระบุข้อมูลที่ใช้ในการเทียบที่ชัดเจนที่ส่งผลต่อการสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร

ตัวอย่าง

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คณะพยาบาลศาสตร์ ใช้แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากฐานข้อมูล CHE-QA Online และฐานข้อมูลการรับรองสถาบันการศึกษาจากสภาการพยาบาล

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

แนวทางในการตอบคำถาม

- ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและบุคลากร
- กำหนดเป้าหมายและระบุวิธีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จากการทำ SWOT Analysis เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เกิดจากสมรรถนะหลักของหน่วยงาน เป็นขีดความสามารถของหน่วยงานเอง

ตัวอย่าง

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
1. ด้านหลักสูตรและการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีอาจารย์เพียงพอต่อการรับนิสิตตามแผนรับและการขยายแผนรับนิสิต - ผลิตบัณฑิตที่สามารถประกอบวิชาชีพได้หลังสำเร็จการศึกษา - บัณฑิตมีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> - วิชาชีพพยาบาลเป็นสาขาขาดแคลนมีความต้องการผลิตเพิ่ม - มีสภาวิชาชีพกำกับ - เครือข่ายวิชาชีพ
2. การปฏิบัติการ	ใช้เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา EdPEX และAUN-QA	ผู้บริหารมีความรู้และประสบการณ์ด้านเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา EdPEX และ AUN-QA
3. ความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการบริการวิชาการด้านสุขภาพเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป้าหมาย - การสร้างนวัตกรรมสังคม เพื่อดูแลสุขภาพและต่อยอดสู่นานาชาติ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีศูนย์ผู้สูงอายุให้บริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ - มีเครือข่ายชุมชนเป้าหมาย - มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับหน่วยงาน/องค์กรท้องถิ่น - อาจารย์มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในชุมชน

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
4. บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม - การสร้างผลงานทางวิชาการ ที่เน้นการสร้างนวัตกรรมสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบการพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อสร้างเสริมความเชี่ยวชาญทั่วทั้งองค์กร - มีระบบความก้าวหน้าในสายงาน - บุคลากรมีความหลากหลายด้านวิสัยทัศน์ และประสบการณ์การทำงาน

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางในการตอบคำถาม

- รายงานเครื่องมือที่หน่วยงานใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น PDCA

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ ใช้ระบบประกันคุณภาพตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา (EdPEX) และการประกันคุณภาพตามเกณฑ์สภาการพยาบาลในระดับคณะ ใช้ AUN-QA ในการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร 5ส. และ PDCA ในการขับเคลื่อนภารกิจของคณะ โดยเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมของคณะ พัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อการบรรลุ วิสัยทัศน์

2. การเขียนรายงาน

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

หมวดที่ 1 การนำองค์กร จะกล่าวถึงการปฏิบัติของผู้นำระดับสูงด้วยตนเองในการ ชี้แนะและทำให้หน่วยงานมีความยั่งยืน การกำกับดูแลของหน่วยงานและวิธีการที่หน่วยงานใช้เพื่อ บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งวิธีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

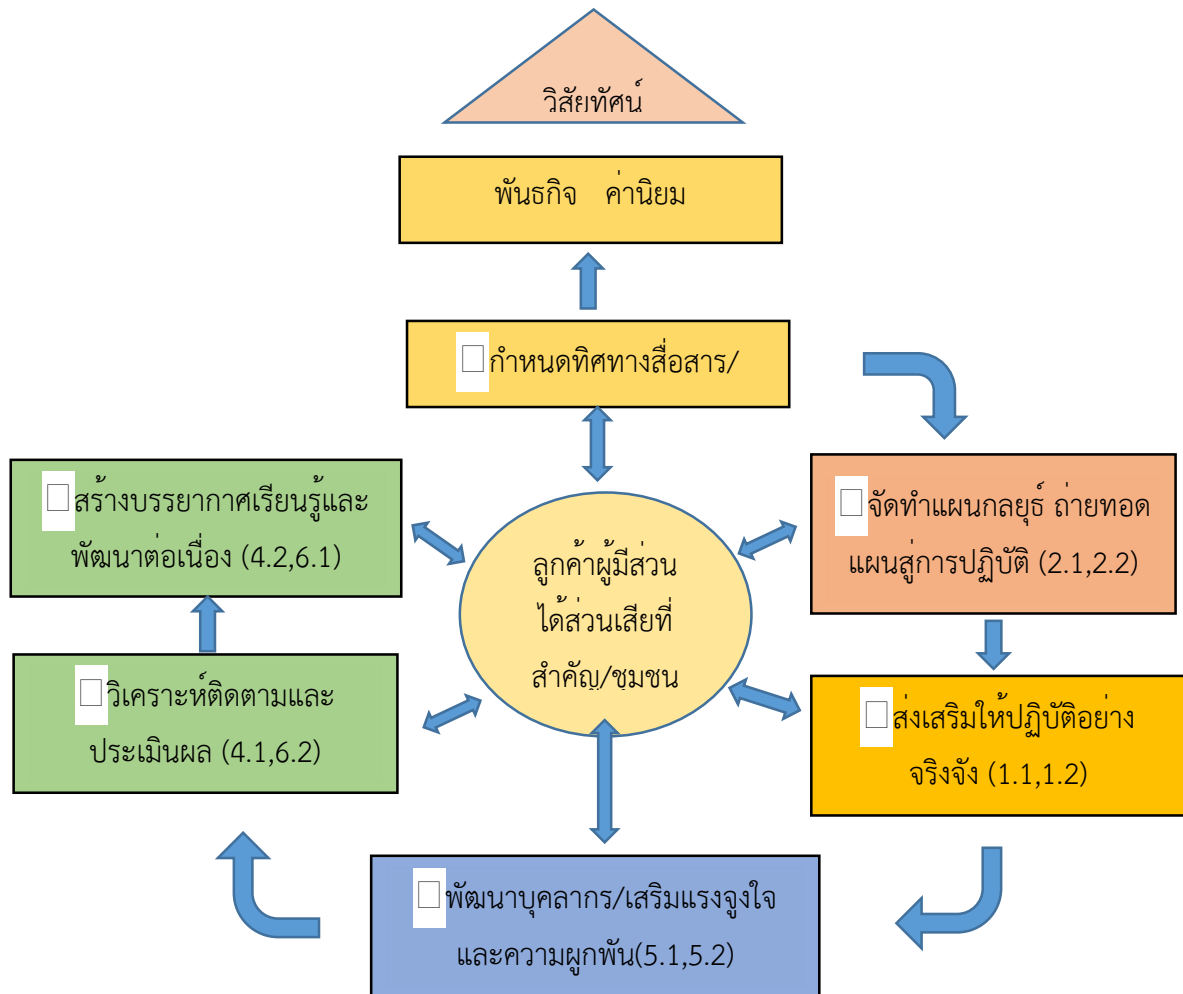
แนวทางในการตอบคำถาม

- อธิบายวิธีการหรือกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ การนำข้อมูลมา วิเคราะห์และมีการทบทวนวิสัยทัศน์หรือไม่ อย่างไร
- อธิบายกระบวนการถ่ายทอดหรือการสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังบุคลากรใน หน่วยงาน ลูกค้ายุติธรรม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

หมายเหตุ : วิสัยทัศน์ ควรเป็นตัวกำหนดบริบทของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ตัวอย่าง

ผู้นำระดับสูงของคณะพยาบาลศาสตร์ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี นำองค์กรผ่านระบบการนำองค์กร ดังรูป 1.1-1



รูปภาพ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร

โดยให้ความสำคัญกับการส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจน ชุมชน/สังคม โดยเริ่มจากการกำหนดทิศทาง เป้าหมายขององค์กร โดยนำความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (ตาราง 3.1-1) รวมถึงข้อมูลบุคลากรจาก SWOT Analysis เป็นข้อมูลนำเข้าที่สำคัญ จากนั้นสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปยังผู้เกี่ยวข้อง ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งส่วนทางเดียวและสื่อสารตาม (ตาราง 3.1-1 - 3) จัดทำกลยุทธ์ และถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ (ตาราง 2.1-3) ส่งเสริมให้ปฏิบัติอย่างจริงจัง และ

ประพฤติกปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ตาราง 1.1 - 2) พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ (รูปภาพ 5.1-1) สร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย (ตาราง 1.1-4) วิเคราะห์ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ในการกำกับติดตาม มอบหมายให้รองคณบดีที่เกี่ยวข้องกำกับติดตาม (ตาราง 4.1-1) และนำเสนอผลการกำกับติดตามในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุกไตรมาส ตลอดจนสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้และปรับปรุง/พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (รูปภาพ 4.2-1 และตาราง 6.1-3) ในปีการศึกษา 2565 ได้เพิ่มการสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการดำเนินงานเด่นในแต่ละพันธกิจ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย และด้านอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับค่านิยม เช่น ด้านจริยธรรม และด้านจิตอาสา เป็นต้น

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

ผู้บริหารระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมในขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ (รูปภาพ 2.1-1) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ตนเอง ใช้ข้อมูลที่สำคัญจากภายในและภายนอกองค์กรด้วยการใช้เครื่องมือ SWOT Analysis การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขันของคณะพยาบาลศาสตร์ (ตาราง OP2 ก(2) รวมถึงข้อมูลความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (ตาราง OP1 ข(2) เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเข้าไปวิเคราะห์ หากจำเป็นจะต้องมีการทบทวนวิสัยทัศน์ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เป็นคณะชั้นนำสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการแพทย์เพื่อสุขภาพสังคม” ในปีการศึกษา 2565 ได้ระดมสมองเพื่อทำความเข้าใจตัวชี้วัดในประเด็นคณะชั้นนำและสร้างสรรค์นวัตกรรม ได้ปรับตัวชี้วัดให้ชัดเจนและสะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์ และคาดว่าในปีการศึกษา 2566 ต้องปรับอีกครั้งเพื่อให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย ซึ่งได้ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ใหม่ เน้นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมสังคม คณะพยาบาลศาสตร์ยังไม่มีวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากเป็นคณะตั้งใหม่คาดว่าจะมีวัฒนธรรมองค์กรในปีการศึกษา 2566 สำหรับค่านิยม ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดขึ้นครั้งแรก พร้อมกับการกำหนดวิสัยทัศน์ เมื่อปี พ.ศ. 2560 โดยระดมสมองจากบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ ทั้งรายวิชาและสายสนับสนุน กำหนดเป็นค่านิยม “TSU CARE” ใช้ตั้งแต่แรกต่อมาจนถึงปัจจุบัน

ผู้บริหารระดับสูง ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมสู่การปฏิบัติผ่านระบบนำองค์กร (รูปภาพ 1.1-1) ไปสู่บุคลากร ลูกค้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพันธมิตร วิธีการสื่อสารทางเดียวและสองทาง ได้เริ่มประเมินการรับรู้วิสัยทัศน์อย่างเป็นทางการโดยการสอบถามบุคลากรในที่ประชุม คณะพยาบาลศาสตร์ พบว่า ยังมีความเข้าใจตัวชี้วัดวิสัยทัศน์คลาดเคลื่อนและการสื่อสารถ่ายทอดยังไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะบุคลากรใหม่ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในปีการศึกษา 2563 ได้เพิ่มช่องทาง Line Group แยกแต่ละกลุ่มบุคลากร เพิ่มช่องทางในการประชุมแต่ละกลุ่มเพื่อให้ครอบคลุมขึ้น เช่น ผู้บริหารพบสายสนับสนุน กำหนดประชุม ทุก 3 เดือน เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานทุกไตรมาส และมีนโยบายให้แสดงความสอดคล้องของค่านิยมในการดำเนินกิจกรรมตาม

แผนปฏิบัติการทั้งด้านการศึกษา ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการ และการบริหารจัดการองค์กร เป็นต้น ติดตามการประเมินผลแบบไม่เป็นทางการทุกปี ในปีการศึกษา 2566 วางแผนจะจัดทำแบบสำรวจ การรับรู้วิสัยทัศน์ และค่านิยมของบุคลากร โดยแยกสายวิชาการ และสายสนับสนุน เพื่อให้เป็นระบบมากขึ้น

ในการส่งเสริมและผลักดันค่านิยมขององค์กรสู่การปฏิบัตินั้น ผู้นำระดับสูงได้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างต่อค่านิยม ผ่านการกำหนดนโยบาย และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ดังตาราง 1.1-1

ตาราง 1.1-1 ตัวอย่างวิธีปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงต่อค่านิยมองค์กร

ค่านิยม TSUCARE		การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง
T	Team spirit (จิตวิญญาณของการทำงานเป็นทีม)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดนโยบายในการทำงานเป็นทีมทั้งด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ โดยทำงานในรูปแบบคณะกรรมการ มีผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการ - คณบดี รองคณบดี ร่วมปฏิบัติงานในรูปแบบคณะกรรมการโดยทำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการหรือที่ปรึกษา เพื่อร่วม Coaching ในการดำเนินงาน
S	Service mind (หัวใจของการบริการ)	<ul style="list-style-type: none"> - คณบดีกำหนดนโยบายการสร้าง Service ด้วยการใช้พระปณิธานของสมเด็จพระเจ้าที่ว่า “การพยาบาลก้าวไกล ด้วยน้ำใจเหล่าพยาบาลเสียสละและบริการ ตามพระราชปณิธานสมเด็จพระราชชนนี - คณบดีดำรงตำแหน่งนายกสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ สาขาภาคใต้ โดยปฏิบัติภารกิจเพื่อผู้ประกอบการพยาบาล และสุขภาพประชาชน โดยไม่มีค่าตอบแทน - คณบดี กำหนดนโยบายจัดกิจกรรม/โครงการ ร่วมกับเครือข่ายสุขภาพอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์โควิด-19 ร่วมกับโรงพยาบาลในจังหวัดพัทลุง
U	Unity (ความเป็นหนึ่งเดียว)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดนโยบายส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในรูปแบบคณะกรรมการต่าง ๆ ที่มีผู้ร่วมการทำงาน เพื่อหลากหลายประสบการณ์ และวิมุติ เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันโดยมีผู้นำระดับสูงร่วมในการ Coaching - สร้างความเป็น Unity ด้วยการแสดงสัญลักษณ์ของคณะพยาบาลศาสตร์ เช่น การจัดเสื้อที่เป็นสีประจำคณะฯ เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก

ค่านิยม TSUCARE		การปฏิบัติตนของผู้มีระดับสูง
C	Creative innovation (การสร้างสรรค์นวัตกรรม)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดนโยบายให้มีข้อกำหนดสำคัญที่แสดงพฤติกรรมแบบสร้างสรรค์นวัตกรรมในทุกพันธกิจ ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน (หลักสูตร) ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ โดยทำนวัตกรรมที่เกิดจากการเรียนการสอนและการวิจัย ลงสู่การบูรณาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนที่เป็นเป้าหมายของคณะพยาบาลศาสตร์ - ผู้บริหารระดับสูง ร่วมสอน สร้างผู้วิจัย และบริการวิชาการ ร่วมกับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน
A	Accountability (ความรับผิดชอบ)	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานตามคู่มือ และข้อกำหนดที่มหาวิทยาลัยและคณะฯ กำหนดไว้ที่เป็นไปตามระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย คณะ และวิชาชีพ เช่น การลงลายนิ้วมือปฏิบัติงาน การสอนตามตารางสอนทั้งภาคทฤษฎี และการปฏิบัติบนหอผู้ป่วย ตามข้อตกลงภาระงาน (TOR) - มีนโยบายให้สายสนับสนุนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบรายบุคคล โดยกำหนดเป็นงานสร้างสรรค์ในประเมิน TOR ในส่วนของนิสิต มอบหมายให้ อาจารย์ประจำชั้นปี และอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ติดตาม
R	Respect (การให้เกียรติซึ่งกันและกัน)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ มีความหลากหลาย ทั้งประสบการณ์และวัยวุฒิ ในรูปแบบคนสองวัยเพื่อการเรียนรู้ให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นการ sharing ประสบการณ์เพื่อให้งานที่ได้รับมอบสำเร็จด้วยดี - คณบดีกำหนดให้การจัดตั้งสโมสรนิสิตที่กำหนดให้กิจกรรมหลากหลายประสบการณ์ วัยวุฒิ และ เพศ
E	Ethics (จริยธรรม)	<ul style="list-style-type: none"> - กำกับให้บุคลากรได้รับปฏิบัติงานตามวินัยของผู้ปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยกำหนดและตามที่สภาวิชาชีพกำหนด มีการประเมินผลพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี ภายหลังจากการประเมิน แจ้งผลไปยังผู้ปฏิบัติ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - คณบดี อนุมัติให้บุคลากรเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนาจริยธรรมโดยสนับสนุนให้ใช้งบประมาณของคณะฯ

ค่านิยม TSUCARE	การปฏิบัติตนของผู้มีระดับสูง
	- คณบดี มีนโยบายให้รายวิชาจริยธรรม ซึ่งอยู่ในหลักสูตร พยาบาลศาสตรบัณฑิต ได้มีการปรับปรุงให้มี Active base มากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะทางด้านจริยธรรมให้บัณฑิต

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม
 (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายพฤติกรรมของผู้มีระดับสูงที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้
 เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรมอย่างไร

ตัวอย่าง

ผู้บริหารระดับสูงมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและ
 จริยธรรมผ่านระบบการนำองค์กร (รูปภาพ 1.1-1) ยึดหลักการทำงาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา”
 ดังตาราง 1.1-2

ตาราง 1.1-2 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติกฎหมายและการประพฤติอย่างมีจริยธรรมของผู้มี
 ระดับสูง

หลักการทำงาน	แนวทางในการทำงาน
เข้าใจ	- สื่อสารนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ - สื่อสารนโยบาย No Gift policy - กำกับดูแลให้ปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมของมหาวิทยาลัย และจรรยาบรรณ วิชาชีพทิศทางการจัดการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ
เข้าถึง	- สร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามกฎหมายและจริยธรรม โดยกำหนดเป็นค่านิยม Ethic - ประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีที่สม่ำเสมอโดยมอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการ ติดตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องที่กำหนดไว้ในกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ ต่าง ๆ - คัดเลือกผู้แทน จากคณะเพื่อร่วมเรียนรู้และกำกับติดตาม ใน คณะกรรมการจริยธรรมวิจัยของมหาวิทยาลัย - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายในและภายนอก ต่อเนื่องเป็นประจำ

หลักการดำเนินงาน	แนวทางในการทำงาน
พัฒนา	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้นำระดับสูงเข้าร่วมโครงการกิจกรรมประชุมเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ - กำหนดให้ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยง เช่น การเงิน การพัสดุ ได้พัฒนาตนเองร่วมกับมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลัง เป็นต้น - ยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

ข. การสื่อสาร (Communication)

แนวทางในการตอบคำถาม

- อธิบายว่ามีวิธีการที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติและมีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

- ควรแสดงให้เห็นถึงช่องทางในการสื่อสารแต่ละกลุ่มและผู้นำเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอย่างไร (อาจจะระบุความถี่ในการสื่อสารด้วย เช่น มีการประชุมเป็นประจำ)

ตัวอย่าง

ผู้บริหารระดับสูงมีความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ลูกค้ายูนิคอร์นมีส่วนได้ส่วนเสียผู้ส่งมอบและพันธมิตรผ่านช่องทางตาราง 1.1-3 โดยกำหนดวิธีการสื่อสาร เรื่องที่จะสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม กำหนดความถี่และผู้รับผิดชอบในการสื่อสารอย่างชัดเจน คณบดีและรองคณบดีกำกับดูแลดำเนินการทบทวนและประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการทำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงในปีการศึกษา 2565 ได้ปรับวิธีการสื่อสารให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยผู้แทนจากกลุ่มวิชาการกรรมการประจำคณะฯ ได้สื่อสารข้อมูลจากข้อสรุปในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ได้ไปสื่อสารในกลุ่มย่อยเพื่อความครอบคลุมและรวดเร็ว โดยการสื่อสารจะมีกระบวนการให้สมาชิกจากกลุ่มวิชาที่ได้แสดงตนการรับทราบการสื่อสารนั้น ๆ กรณียังมีข้อเสนอแนะอื่นสามารถนำข้อเสนอแนะผ่านผู้แทนจากกลุ่มวิชากลับมายังคณบดีเพื่อพิจารณานำเข้าทบทวนในคณะกรรมการประจำคณะฯ กรณีมีความจำเป็นจากสถานการณ์โควิดได้ปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารเป็นระบบออนไลน์มากขึ้นในทุกกลุ่มของผู้เรียนลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และพันธมิตร พัฒนาห้องประชุมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ดังรายละเอียดในตาราง 1.1-3

ตาราง 1.1-3 วิธีการสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพันธมิตร

กลุ่มเป้าหมาย	เรื่องที่สื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - ถ่ายทอดผลการดำเนินงาน - ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ - ถ่ายทอดเครื่องมือการบริหารองค์กร EdPEX, AUN-QA 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ - ประชุมทีมผู้นำระดับสูง - สัมมนาแผนกลยุทธ์ประจำปี - โครงการผู้นำใหม่ - Line, WebEx 	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกเดือน - 1 ครั้งต่อเดือน - 1 ครั้งต่อปี - ต่อเนื่อง - ต่อเนื่อง 	คณบดี
บุคลากร - สายวิชาการ - สายสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - ถ่ายทอดผลการดำเนินงาน - นโยบายการตัดสินใจที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง - ข่าวสารประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ - ที่ประชุมคณะพยาบาลศาสตร์ - สัมมนาแผนกลยุทธ์ประจำปี - ที่ประชุมคณะพยาบาลศาสตร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - แรกเข้า - ทุกเดือน - ทุกปี - ทุกเดือน 	คณบดีรอง คณบดี หัวหน้า สำนักงาน
ผู้เรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - นโยบายการตัดสินใจที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฐมนิเทศนิสิต - ผู้บริหารพบนิสิต - ผู้บริหารพบสโมสรนิสิต - เว็บไซต์ Line, Facebook - คู่มือการศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - แรกเข้า - ทุกภาคการศึกษา - ปีละครั้ง - ต่อเนื่อง 	คณบดีและรองคณบดี

กลุ่มเป้าหมาย	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	- ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์			
หน่วยงานที่ จัดสรรทุนวิจัย ภายในและ ภายนอก	- ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - กำหนดทิศทาง วิจัยและการ บริการวิชาการ - ถ่ายทอดความ เชี่ยวชาญของ คณะพยาบาล ศาสตร์ - ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	- ประชุมพบปะแหล่งทุน - ลงพื้นที่พบปะชุมชน - เว็บไซต์ Facebook, Line, E-mail	- ตามโอกาส - ตามโอกาส - ต่อเนื่อง	คณบดีและ รองคณบดี
ผู้ปกครอง	- ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	- คณบดีพบผู้ปกครอง ในวันปฐมนิเทศ - คณบดีพบผู้ปกครอง ในกิจกรรมของคณะ เช่นกิจกรรมรับหมวก กิจกรรมมอบแถบซีด	1 ครั้งต่อปี	คณบดี
ผู้ส่งมอบพันธมิตร	- ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม - ข้อกำหนดสำคัญ ในการทำงาน ร่วมกัน	- ประชุมพบปะพูดคุย - หนังสือราชการ โทรศัพท์ - Line, E-mail, เว็บไซต์	- ตามโอกาส - ต่อเนื่อง - ต่อเนื่อง	คณบดี

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน (MISSION and Organizational PERFORMANCE)

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

แนวทางในการตอบคำถาม

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่

1. ผู้นำมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมอย่างไร เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์
2. ผู้นำสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรอย่างไร ที่ทำให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความผูกพันกับหน่วยงาน
3. ผู้นำมีวิธีการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่โดดเด่นอย่างไร
4. ผู้นำมีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งในอนาคตอย่างไร

ตัวอย่าง

ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้คณะพยาบาลศาสตร์ประสบความสำเร็จ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยใช้เกณฑ์การบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ (EdPEX) และ AUN-QA ในระดับหลักสูตรเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร เพื่อปรับปรุงความสามารถ ในการบริหารจัดการทุกเรื่อง เพื่อส่งผลให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ผู้นำระดับสูงดำเนินการตามนโยบายมหาวิทยาลัยในการทำเกณฑ์ EdPEX และ AUN-QA มาใช้ทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562 โดยสร้างบรรยากาศให้มีการเรียนรู้ทั้งในระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัยตลอดทั้งปี โดยมหาวิทยาลัยจัดให้มีสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่านการติดตามโดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อประเมินคุณภาพองค์กร ปีละครั้ง เมื่อได้รับข้อมูลย้อนกลับมายังคณะฯ ผู้นำระดับสูงได้นำจุดที่ต้องพัฒนามาวางแผนพัฒนากระบวนการเป็นประจำทุกปี ร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ในปีการศึกษา 2565 ได้วิเคราะห์ผลการดำเนินงานปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ กำหนดตัวชี้วัด และมอบหมายให้รองคณบดีที่กำกับดูแลด้านต่าง ๆ จัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับจุดแข็งและโอกาสในการดำเนินงาน จากนั้นถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ อย่างเป็นระบบตลอดจนส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นบุคลากร ยกย่องชมเชยบุคลากร และนิสิต สร้างความผูกพันและสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าสร้างความคล่องตัวขององค์กรด้วยการกระจายอำนาจไปยังรองคณบดีเพื่อการตัดสินใจภายใต้การ Coaching ของคณบดี

(1.1) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

แนวทางในการตอบคำถาม

- อธิบายว่ามีวิธีการที่ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติ และมีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ตัวอย่าง

ผู้นำระดับสูงส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังผ่านระบบการนำองค์กร (รูปภาพ 1.1-1) เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ผ่านการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ ถ่ายทอดกลยุทธ์ลงสู่แผนปฏิบัติการที่ตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งพิจารณาพร้อมกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เป้าหมาย ระยะเวลาในการดำเนินงาน มอบหมายให้รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง สื่อสาร ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดไปยังผู้ปฏิบัติ สร้างการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเพื่อผลักดันให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย ผ่านการทำข้อตกลงภาระงาน (TOR) มอบหมายตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องเป็นรายบุคคล เชื่อมโยงไป การพิจารณาความดีความชอบ ในปีการศึกษา 2565 พบว่าตัวชี้วัดความสำเร็จเพิ่มขึ้น

ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างจริงจังกำหนดให้รองคณบดีที่รับผิดชอบติดตาม ทบทวน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทุกไตรมาส หากพบว่ามีปัญหาอุปสรรค ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าเป้าหมายเกินร้อยละ 50 จะทบทวนแผนพร้อมกันกับทีมบริหาร เพื่อปรับแผนและเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ เช่น ในกรณีการเปิดบริการคลินิกพยาบาลอบอุ่น ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เนื่องจากข้อจำกัดของอาคารซึ่งยังไม่แล้วเสร็จ ได้ประสานกับมหาวิทยาลัย เพื่อขอคืนพื้นที่จากผู้รับจ้างการก่อสร้าง เฉพาะอาคารที่ต้องการเปิดบริการคลินิกการพยาบาลอบอุ่นก่อน คาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนกรกฎาคม 2566

(1.2) การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบและมีการนำระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานมาปรับปรุงในหน่วยงานอย่างไร

- ควรอธิบายวิธีการในการดำเนินการเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้นำให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติด้านธรรมาภิบาล

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์มีระบบกำกับดูแลองค์กรที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย กำกับดูแลตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และกำกับเพิ่มเติมเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นและสุจริต เช่นการกำกับดูแลในการดำเนินงาน ITA อย่างเคร่งครัด ดังตาราง 1.2-1

ตาราง 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กร

ประเด็น	การดำเนินงาน
จรรยาบรรณต่อการกระทำ	<ul style="list-style-type: none"> - บริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ ตามเกณฑ์การบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ (EdPEX) - ส่งเสริมให้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน - ส่งเสริมให้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน
ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผลเพื่อการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดทุกไตรมาส และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทุกปี
ความรับผิดชอบต่อการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - กำกับดูแลและ วิเคราะห์ การใช้จ่าย ให้เป็นไปตามหมวดหมู่ของแผนงบประมาณที่ตั้งไว้ในแต่ละปี - กำหนดให้การใช้จ่ายแต่ละพันธกิจเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ - สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหารและบุคลากรในเรื่องการเบิกจ่ายอย่างถูกต้อง
ความรับผิดชอบต่อการดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ตามระบบมหาวิทยาลัย - ดำเนินงานนโยบาย ITA อย่างเคร่งครัด - กำกับบุคลากรให้ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ
การตรวจสอบภายในและภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - คณะบดีได้รับการประเมินการปฏิบัติงาน ที่กำกับโดย คณะกรรมการประเมิน โดยสภามหาวิทยาลัย และประเมินการ

ประเด็น	การดำเนินงาน
	ปฏิบัติงานโดย คณบดี เป็นผู้รับการประเมิน AUN-QA และ EdPEX ทุกปี
การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- รับฟังความต้องการและความคาดหวัง ก็เสนอแนะมาออกแบบผลิตภัณฑ์และปรับปรุงกระบวนการ
วางแผนการสืบทอดตำแหน่ง	- ดำเนินโครงการที่พัฒนาผู้น้อยอย่างต่อเนื่อง - คณบดีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการบริหาร

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง รวมถึงผู้บริหารและกรรมการสภามหาวิทยาลัย (การกำหนดค่าตอบแทน กระบวนการประเมิน ใครประเมินและนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงอย่างไร)

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยการประเมิน การดำรงตำแหน่งคณบดี 4 ปี ประเมิน 2 ช่วงของการดำรงตำแหน่งในรอบ 1 ปี 6 เดือน และรอบ 3 ปี เพื่อให้มีช่วงเวลาของการปรับปรุงการบริหาร โดยมีคณะกรรมการประเมินแต่งตั้งจากสภามหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2565 มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย จึงไม่ได้มีการประเมิน เนื่องจากอยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบปี อธิการบดี และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ประเมินดังตาราง 1.2-2

ตาราง 1.2-2 แนวทางการประเมินผู้บริหารระดับสูง

ผู้รับการประเมิน	แนวทางการประเมิน	ผู้ประเมิน	ความถี่
คณบดี	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินการดำรงตำแหน่งคณบดี วาระ 4 ปีตามแผนกลยุทธ์และแนวทางการบริหารงานที่เสนอต่อมหาวิทยาลัย เมื่อได้รับตำแหน่ง - ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีตาม TOR ได้แก่ คำรับรองตามตัวชี้วัดขององค์กร การประเมินคุณภาพองค์กร และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามค่านิยม 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย - อธิการบดีและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 ปี 6 เดือนและ 3 ปี - 1 ครั้งต่อปี
รองคณบดีและหัวหน้าสำนักงาน	ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีตาม TOR ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน คำรับรองตามตัวชี้วัดขององค์กร และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน	- คณบดีและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	1 ครั้งต่อปี

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

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

แนวทางในการตอบคำถาม

- ให้อธิบายวิธีการดูแลหลักสูตรและบริการให้เป็นไปตามกฎหมายและได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด และได้คาดการณ์ล่วงหน้ากับความกังวลของสังคม

ผู้บริหารระดับสูงทบทวนผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ทั้ง 3 ด้านรวมถึง สิ่งแวดล้อมและระบบสารสนเทศ โดยรวบรวมข้อมูลจากเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ มอบหมายให้รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประเมินโอกาสและผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ข้อกำหนด ตัวชี้วัด

เป้าหมายและผู้รับผิดชอบกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามรอบระยะเวลาและทำแผนป้องกันเป็นประจำทุกปี

ตาราง 1.2-3 ความเสี่ยงและความกังวลของสังคมต่อผลิตภัณฑ์ และการปฏิบัติงาน

ผลิตภัณฑ์	ความเสี่ยงและความกังวล	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการจัดการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพหลักสูตร - คุณภาพการจัดการเรียนการสอน - คุณภาพบัณฑิต 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของหลักสูตรที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานนวัตกรรม - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 100 - มากกว่า 4.40 	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ ประธานหลักสูตร
ด้านการวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ 	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการวิจัยกับการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 100 	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ
ด้านการบริการวิชาการด้านสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการพยาบาล - สิทธิผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านมาตรฐานการพยาบาลของสภาวิชาชีพ - การละเมิดสิทธิผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> - ผ่าน - ร้อยละ 0 	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
ด้านสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - ผลกระทบสิ่งแวดล้อมต่อชุมชนจากห้องปฏิบัติการ 	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรการกำจัดขยะของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> - ตามมาตรการ 	หัวหน้าสำนักงาน
ด้านข้อมูลสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - ความปลอดภัยของข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - การป้องกันการโจรกรรมข้อมูลสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 0 	คณบดีและรองคณบดี

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายกระบวนการและกำหนดตัวชี้วัดในการกำกับดูแลให้หน่วยงานมีจริยธรรม รวมทั้งการติดตามผลในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจการประพฤติปฏิบัติเป็นไปอย่างมีจริยธรรมตามระบบการนำองค์กรโดยส่งเสริมให้บุคลากรและนิสิต ประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ตามค่านิยม ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เช่น No Gift policy โดยสื่อสารไปให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการกำหนดให้บุคลากรสายวิชาการได้ปฏิบัติตนตามคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพ ต้องปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัด กำหนดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดให้ผู้ปฏิบัติได้ถ่ายทอดสุนิสิต ผ่านการเรียนการสอน (ในรายวิชา กฎหมายและจริยศาสตร์) การพัฒนานิสิตและกิจกรรมเสริมหลักสูตรต่าง ๆ วิเคราะห์ทบทวน และสรุปรายงานประจำปี

ตาราง 1.2-4 ตัวชี้วัดด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวกับจริยธรรม

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
ร้อยละของโครงการวิจัยที่ได้รับการรับรองจริยธรรมก่อนการดำเนินการวิจัย	ร้อยละ 100	สถาบันวิจัยและพัฒนา
จำนวนขอร้องเรียนที่มีความผิดตามจริยธรรม	ร้อยละ 0	ศูนย์จริยธรรมโรงพยาบาล
จำนวนการละเมิดสิทธิผู้ป่วย	ร้อยละ 0	ศูนย์จริยธรรมโรงพยาบาล
จำนวนกระทำความผิดเรื่อง Plagiarism	ร้อยละ 0	สถาบันวิจัยและพัฒนา

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานวิธีการป้องกันที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมและชุมชน อาจใช้กระบวนการในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ หรือ มีการถอดบทเรียนการนำเอาข้อมูลหรือเหตุการณ์มาเป็นแนวปฏิบัติ

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ดำเนินกิจกรรมผาสุกและประโยชน์ของสังคมโดยกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ โดยมีนโยบายให้เน้นการบริการพยาบาลแก่ชุมชน แบบสุขภาพพึ่งตนเอง การดูแลแบบเบ็ดเสร็จ มุ่งเน้นผลลัพธ์และคุณค่าของการดูแลด้านสิ่งแวดล้อม ได้มอบหมายหัวหน้าสำนักงานคณะเป็นผู้แทนคณะร่วมดำเนินการมหาวิทยาลัยสีเขียว เนื่องจากปัจจุบันอาคารพยาบาลศาสตร์ยังไม่แล้วเสร็จ กำหนดนโยบาย Paperless การใช้กระดาษ ส่งเสริมการใช้ Lunch Box care และกระติกน้ำเพื่อลดขยะ ด้านเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการแปรรูปผลผลิตดูแลสุขภาพเพื่อเพิ่มมูลค่า เช่น สบู่ไบพลู เทียนไบพลูจากการทบทวนผลการดำเนินงาน พบว่า ในปีการศึกษา 2565 มีชุมชนต้องการลงนามความร่วมมือเพิ่มขึ้น

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

แนวทางในการตอบคำถาม

- อธิบายวิธีการกำหนดชุมชนที่สำคัญและการใช้สมรรถนะหลักของหน่วยงานในการสนับสนุนชุมชนอย่างไร รวมถึงผู้นำระดับสูงมีส่วนร่วมกับบุคลากรอย่างไร

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนสำคัญที่กำหนดเป็นชุมชนเป้าหมาย โดยใช้ค่านิยม Service Mind ในการทำงานพร้อมกับชุมชน สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสุขภาพตามความเชี่ยวชาญของบุคลากร โดยเน้นสุขภาพองค์รวม และคุณภาพพึ่งตนเอง เพื่อความยั่งยืนของชุมชน เช่น ชุมชนป่าพะยอม ได้สนับสนุนในการดูแลผู้สูงอายุ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ คณะพยาบาลศาสตร์ และการดูแลนักเรียนในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านควนตะแบกที่เกี่ยวข้องกับภาวะโภชนาการ โดยบูรณาการไปกับการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรมการดูแล เช่น โครงการวิจัยการพัฒนาตัวแบบการสร้างเสริมความรอบรู้ทางสุขภาพในการป้องกันภาวะอ้วนในเด็กวัยเรียนที่มีภาวะอ้วน : กรณีศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านควนตะแบก รองคณบดีผู้รับผิดชอบประเมินผลการดำเนินงานและนำผลการประเมินมาปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

ตาราง 1.2-5 ตัวอย่างการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญและผลลัพธ์การดำเนินงาน

ชุมชนสำคัญ	เรื่องที่สนับสนุนชุมชน	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
ป่าพะยอม	การสร้างหลักสูตรดูแลผู้สูงอายุเพื่อป้องกันสมองเสื่อม และจัดบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ งานวิจัยเรื่อง ผลของ	สมาชิกศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุจากในชุมชนป่าพะยอม	คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์

ชุมชนสำคัญ	เรื่องที่สนับสนุนชุมชน	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
	โปรแกรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ จังหวัดพัทลุงบนพื้นฐานของวิถีวัฒนธรรมชุมชนต่อการสูงวัยอย่างมีสุขภาวะ	มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ให้อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของหน่วยงาน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ ให้สรุประบบงานที่สำคัญวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่ต้องคำนึงถึง

1. กลยุทธ์ที่กำหนดจะช่วยผลักดันให้หน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์หรือไม่
2. มีการจัดลำดับความสำคัญหรือไม่ว่ากลยุทธ์ไหนจะทำก่อน - หลัง
3. มี KPI ที่สะท้อนความสำเร็จแล้วหรือไม่
4. วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลแล้วหรือไม่
5. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ควรครอบคลุมแผนด้านบุคลากรที่ได้มาจากการวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

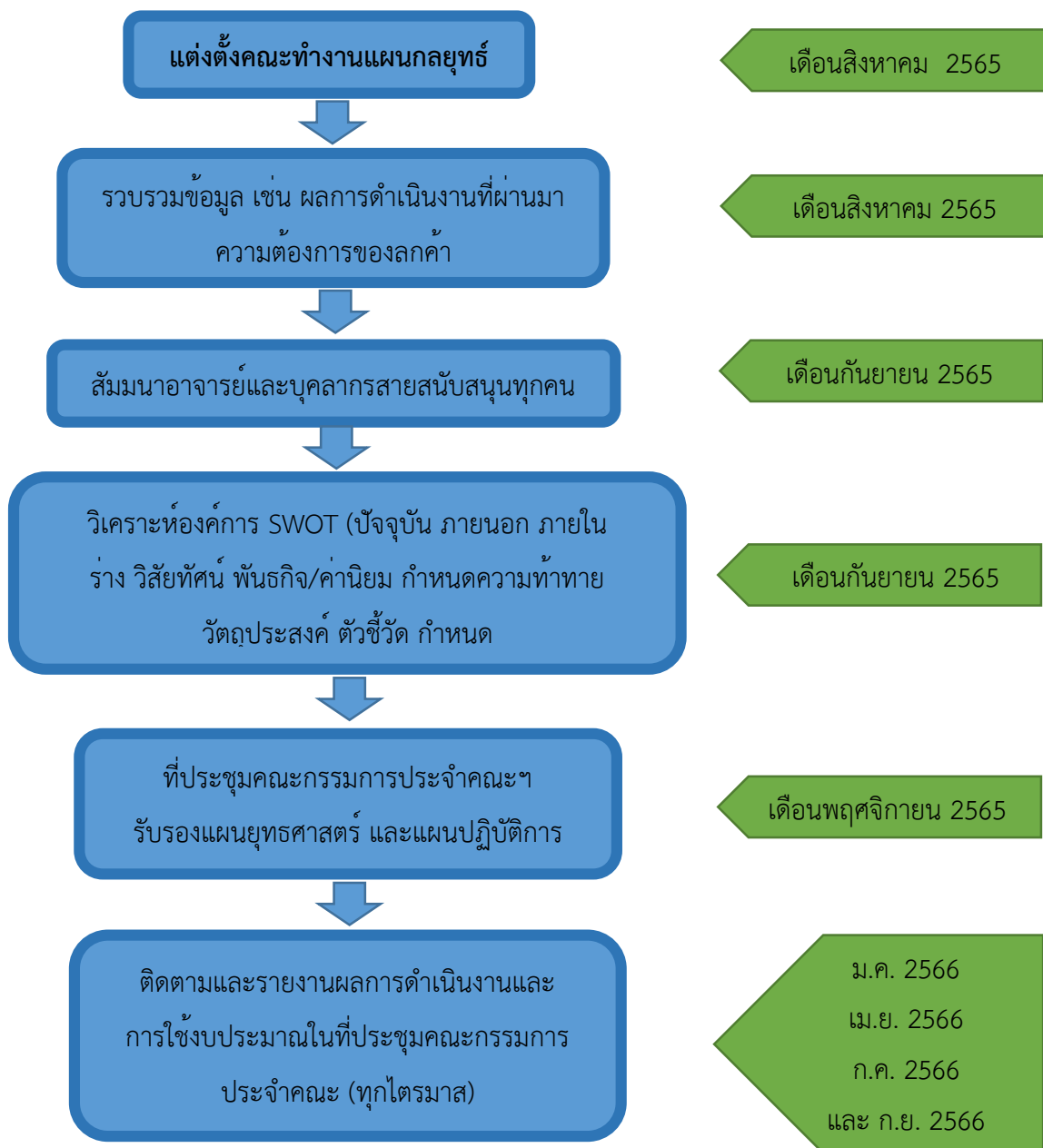
(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายขั้นตอนของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ว่าเป็นอย่างไร ดำเนินการเมื่อไหร่ มีผู้เกี่ยวข้องคือใครและมีกรอบระยะเวลาการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวเท่าใด

ตัวอย่าง

คณะบดีแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ตามกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และมีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2566 - 2570 แผนปฏิบัติการระบบสุขภาพ พ.ศ. 2564 - 2566 ซึ่งครอบคลุมภารกิจหลัก 4 พันธกิจ ด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งคณะฯ โดยนำข้อมูลความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และนำสู่แผนปฏิบัติการประจำปี ดังรูปภาพ 2.1-1



รูปภาพ 2.1-1 ขั้นตอนการพัฒนาการศึกษาประจำปี และนำสู่แผนปฏิบัติการประจำปี 2566

(2) นวัตกรรม (INNOVATION)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายกระบวนการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ว่าเป็นอย่างไร ประกอบด้วยอะไรบ้าง และกลยุทธ์ใดที่เป็นความเสี่ยงที่นำลงทุนที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม

หมายเหตุ : ความเสี่ยงที่นำลงทุน คือ โอกาสที่จะได้ประโยชน์มากกว่าความเสียหายหรือสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งมีผลต่อความยั่งยืนของหน่วยงาน ต้องกล้ายอมรับความล้มเหลว

ตัวอย่าง

คณบดี รองคณบดี ประธานสาขาวิชา และหัวหน้าสำนักงาน ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์โดยนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของคณาจารย์และบุคลากรมาใช้ในการ ต่อยอดผลงานที่ได้จากการเรียนการสอนการวิจัยและการบริการวิชาการสู่การสร้างนวัตกรรม โดย พิจารณาจาก 1) ความต้องการของลูกค้า 2) สมรรถนะหลักขององค์กร 3) ผลกระทบของชุมชนและสังคม จากการวิเคราะห์ของโอกาสเชิงกลยุทธ์ คือความร่วมมือของชุมชน ที่เป็นชุมชนเป้าหมาย ทั้ง 9 ชุมชน เช่น ชุมชนป่าพะยอม ชุมชนโงกน้ำ ชุมชนเขาชัยสน เป็นต้น ประกอบกับการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ ทำให้เกิดนวัตกรรมสังคม ดูแลสุขภาพ เช่น หลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ โภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ โปรแกรมการดูแลสุขภาพจิตของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการสร้างนวัตกรรมจากการทำงาน โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้นวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น การมีนโยบายที่บูรณาการ การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยนำนวัตกรรมจากการเรียนการสอนและการวิจัย ลงสู่การบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ในปีการศึกษา 2565 ได้สร้างนวัตกรรมในการดูแลผู้สูงอายุโดยเชื่อมโยงกับการสร้างงานวิจัย เรื่องผลของโปรแกรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ จังหวัดพัทลุงบนพื้นฐานของวิถีวัฒนธรรมชุมชนต่อการสูงวัยอย่างมีสุขภาวะ เพื่อให้ได้นวัตกรรมมาใช้ในการดูแลสุขภาพในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ คณะพยาบาลศาสตร์

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งข้อมูลประกอบไปด้วยความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จในอนาคต ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นและความสามารถของหน่วยงานที่นำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตัวอย่าง

คณะฯ รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการผลการประเมินคุณภาพภายในตลอดจน การพึงเสียงลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ และข้อมูลจากระบบสารสนเทศบางส่วนซึ่งระบบสารสนเทศอาจจะยังไม่สมบูรณ์ มาใช้ใน การวางแผนกลยุทธ์ โดยคณบดีและคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์จัดทำร่าง แผนกลยุทธ์ประจำปี 2566 - 2570 โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ภายในปีงบประมาณ 2565 เพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันที่เล็งมาเป็นผู้วิพากษ์ และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำร่างแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ได้มุมมองจากผู้ทรงคุณวุฒิ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานระบบงานที่สำคัญของหน่วยงานว่าส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร พิจารณาร่างงานส่วนใด หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเองหรือผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือเป็นผู้ดำเนินการ (ควรระบุอย่างชัดเจนและเชื่อมโยงไปยังหมวดที่ 6 ทั้งนี้การพิจารณาดังกล่าวคำนึงถึงสมรรถนะหลักของหน่วยงานอย่างไร)

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1. เรื่องที่หน่วยงานมีความชำนาญที่สุด
2. เป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งเป็นแกนหลักที่ทำให้บรรลุพันธกิจ
3. เป็นสิ่งที่สร้างความได้เปรียบในด้านตลาดหรือสภาพแวดล้อมด้านการบริการหรือการแข่งขัน
4. มักเป็นสิ่งที่คู่แข่ง ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือจะเลียนแบบได้ยาก

ตัวอย่าง

คณบดี รองคณบดี ประธานสาขา หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรทั้งคณะ พิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนประเด็นความท้าทาย พันธกิจ ได้แก่ 1) ด้านการผลิตบัณฑิต 2) ด้านวิจัยและนวัตกรรม 3) ด้านบริการวิชาการ และ 4) ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยทุกกระบวนการ คณะฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการกระบวนการและดำเนินการกระบวนการย่อยกับคู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบ เช่น การฝึกปฏิบัติการพยาบาลในรายวิชาปฏิบัติการฝึกหัดและการจัดการครุภัณฑ์ทางการแพทย์

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

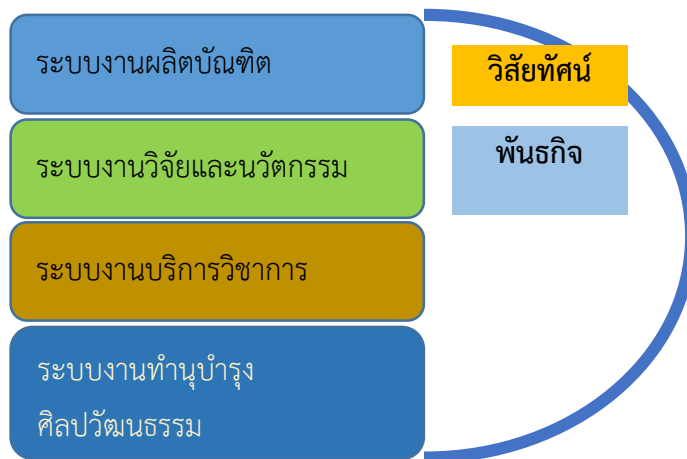
(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตัวชี้วัดของกลยุทธ์) ที่สำคัญของหน่วยงานว่าประกอบไปด้วยอะไรบ้าง

ตัวอย่าง

คณะฯ กำหนดระบบงานเฉพาะกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ โดยเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์แต่ละประเด็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ กำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังรูปภาพ 1.2-2



รูปภาพ 2.1-2 กระบวนการบรรลุวิสัยทัศน์

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVE

Considerations)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความสามารถเปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร

ตัวอย่าง

คณะฯ ใช้กระบวนการประชาพิจารณ์เพื่อให้บุคลากรทั้งคณะฯ ได้สร้างสมดุลของเป้าหมาย จากนั้นคณะฯ นำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกัน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร และมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

ตัวอย่าง

คณะฯ ดำเนินการนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แปลงไปสู่แผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) การจัดการศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ สกอ. มหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ โดยใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ 2) สร้างงานวิจัยที่มุ่งเน้นนวัตกรรมทางการพยาบาล 3) พัฒนานิสิตให้ได้ตามมาตรฐานสากล และมุ่งเน้นการสร้างสรรค่นวัตกรรม 4) จัดบริการวิชาการที่บูรณาการการเรียนการสอนและการวิจัย ตามความต้องการของชุมชนเป้าหมาย 5) สร้างความเข้มแข็ง ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่เน้นพหุวัฒนธรรม ส่งเสริมภูมิปัญญาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 6) สร้างความมั่นคงด้านการเงิน 7) พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีขีดความสามารถตามกระบวนการสำคัญ และเพียงพอกับระบบงาน

คณบดีดำเนินการ ถ่ายทอดแผนฯ สู่รองคณบดี ประธานสาขา หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรทั้งคณะฯ โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ และที่ประชุมคณะพยาบาลศาสตร์ ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน

ตาราง 2.2-1 แผนกลยุทธ์คณะพยาบาลศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนา นวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมายเชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70		
- มีอาจารย์เพียงพอต่อการรับนิสิตตามแผนรับและการขยายแผนรับนิสิต - ผลิตบัณฑิตที่สามารถประกอบวิชาชีพได้หลังสำเร็จการศึกษา - บัณฑิตที่มีสมรรถนะการสร้างนวัตกรรมสังคม	- มีจำนวนอาจารย์ที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน - อาจารย์มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาของสภาการพยาบาล - นิสิตสอบความรู้เพื่อขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพ - จัดการเรียนการสอนที่เน้นการสร้างนวัตกรรมสังคม	1.1 พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะเพื่อสร้างบัณฑิตพยาบาลที่มีความรู้คุณลักษณะและทักษะในการสร้างนวัตกรรมสังคมหรือผู้ประกอบการ	TSU 01 หลักสูตรที่เน้นทักษะการสร้างนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	โครงการปรับปรุงหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2566 โครงการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรร่วมกับสถานประกอบการ : การจัดการเรียนการสอนร่วมกับสถานประกอบการ/ชุมชน	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - ประธานหลักสูตรคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร
			TSU05 หลักสูตรที่มีรายวิชาเรียนรู้ในชุมชนหรือปฏิบัติงานในชุมชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		
			TSU08 หลักสูตรที่มีความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอก	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		
			TSU02 นิสิตและบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการหรือที่มี	21	30	40	50	60		

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
			ผลงานด้านนวัตกรรม สังคม						จัดการเรียนการ สอนเพื่อเสริมสร้าง	- คณะกรรมการ อาจารย์
			TSU03 รางวัลด้าน ผู้ประกอบการ (Startup Awards) หรือด้าน นวัตกรรมสังคมของนิสิต และบัณฑิต	1.84	2.00	3.00	4.00	5.00	สมรรถนะนิสิตตาม กรอบมาตรฐาน คุณวุฒิ สมรรถนะ สร้างสรรค์ นวัตกรรมสังคมและ การเป็น ผู้ประกอบการ	ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร - คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร
			TSU15 คณาจารย์ แลกเปลี่ยนความรู้สู่ภาค ธุรกิจ	5	7	10	12	15	โครงการพัฒนา สมรรถนะอาจารย์ ด้านการจัดการ เรียนรู้เพื่อพัฒนา นิสิตให้มีแนวคิดใน การสร้างนวัตกรรม ทางการพยาบาล เพื่อสภาวะสังคม	- รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ - คณะกรรมการ อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร - คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ										
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	
				66	67	68	69	70			
										หรือการเป็นผู้ประกอบการ	
			Nu01 จำนวนนวัตกรรม การจัดการศึกษา	0	1	2	2	3	โครงการพัฒนา นวัตกรรมจัดการ การศึกษาโครงการ จัดทำรายวิชา ออนไลน์ที่เป็นส่วน หนึ่งของหลักสูตรที่ สามารถเรียนรู้ได้ทุก ที่ทุกเวลา - โครงการจัดการ เรียนภาคปฏิบัติ ใน metaverse	- รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ - คณะกรรมการ อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร - คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร	
		1.2 พัฒนาหลักสูตร การศึกษาตลอดชีวิต เพื่อขับเคลื่อน	TSU06 หลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนา ทักษะการสร้างนวัตกรรม สังคม	1	1	1	1	1	โครงการพัฒนา หลักสูตร ประกาศนียบัตร ผู้ดูแลผู้สูงอายุ พ.ศ.	- รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ - คณะกรรมการ ดำเนินงานการ	

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	
		กำลังคนในการพัฒนา ประเทศ							2566 ร่วมกับ หน่วยงานภายนอก	จัดทำหลักสูตร ระยะสั้น
			TSU07 หลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนา ทักษะการเป็น ผู้ประกอบการ	1	1	1	1	1		
			TSU08 หลักสูตรที่มีความ ร่วมมือทางวิชาการกับ หน่วยงานภายนอก	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	โครงการพัฒนา หลักสูตร ประกาศนียบัตร ผู้ดูแลผู้สูงอายุ พ.ศ. 2566 ร่วมกับ หน่วยงานภายนอก	- รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ - คณะกรรมการ ดำเนินงานการ จัดทำหลักสูตร ระยะสั้น
			NU02 จำนวนหลักสูตร อบรมระยะสั้น	2	4	6	8	10	1. โครงการพัฒนา หลักสูตร การศึกษา อัยาศัย ร่วมกับ	

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนา นวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
									สมาคมพยาบาล แห่งประเทศไทย 2. โครงการอบรมครู พี่เลี้ยง (Up skill)	
			NU03 จำนวนนวัตกรรม การจัดการศึกษาเพื่อการ เรียนรู้ตลอดชีวิต	0	1	2	3	4	โครงการพัฒนา รายวิชาออนไลน์ที่ เป็นส่วนหนึ่งของ หลักสูตร ประกาศนียบัตร/ หลักสูตรอบรม ระยะสั้นสำหรับ พยาบาลวิชาชีพ (Up Skill) ที่ สามารถเรียนรู้ได้ ทุกที่ทุกเวลา	

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
		1.4 พัฒนาอาจารย์ เพื่อรองรับสมรรถนะ วิชาชีพในการ สนับสนุนการจัดการ เรียนรู้ตลอดชีวิต	SPA08 ระดับความสำเร็จ ของการวางแผนและการ พัฒนาอาจารย์	8	10	10	10	10	1. โครงการพัฒนา สมรรถนะอาจารย์ ตามมาตรฐาน Thailand PSF ของสมาคม เครือข่ายการ พัฒนาวิชาชีพ อาจารย์และ องค์กร ระดับอุดมศึกษา แห่งประเทศไทย 2. โครงการ ปฏิบัติการ พยาบาลของ อาจารย์ (faculty practice)	- รองคณบดีฝ่าย วิชาการ - คณะกรรมการ บริหารบุคคล

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
									3. โครงการผลิต อาจารย์พยาบาล (ทุนอาจารย์) 4. โครงการนำเสนอ ผลงานในเวที คุณภาพ 5. โครงการพัฒนา อาจารย์เข้าสู่ ตำแหน่งวิชาการ	
		1.5 พัฒนาผู้เรียนให้ เป็นพลเมืองโลก (Glocal Citizenship) ด้วย แนวคิดนวัตกรรม สังคมและการเป็น ผู้ประกอบการ	TSU04 ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บัณฑิต	4.40	4.42	4.44	4.46	4.48	1. โครงการบูรณา การเพื่อเสริมสร้าง นิสิตให้มี คุณลักษณะพึง ประสงค์ตาม กรอบมาตรฐาน คุณวุฒิแห่งชาติ	- คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร - คณะกรรมการ พัฒนานิสิต

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
									1. ทักษะการเรียนรู้ ในศตวรรษที่ 21 2. โครงการดูแลนิสิต ที่มีปัญหาการ เรียนและทักษะ การใช้ชีวิต 3. โครงการจัดตั้ง ชมรมศิษย์เก่า คณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัย ทักษิณ	
		1.6 สร้างระบบ นิเวศน์เพื่อการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	SPA13 ระดับความสำเร็จ ของระบบการดูแลและให้ คำปรึกษานิสิต	4	5	5	5	5	1. โครงการพัฒนา แหล่งเรียนรู้และ ชุมชนที่คัดสรร เพื่อให้มีมาตรฐาน	- รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ - คณะกรรมการ อาจารย์

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
		และการเรียนรู้ตลอด ชีวิต							สามารถเป็นแหล่ง เรียนรู้ได้ตาม กำหนดของ วิชาชีพ	ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร - คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร
			NU05 ค่าเฉลี่ยคะแนนพึง พอใจต่อการสนับสนุน การเรียนรู้	4.00	4.10	4.20	4.30	4.40		- รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ - คณะอนุกรรมการ ประกันคุณภาพ การศึกษาระดับ หลักสูตร
									2. โครงการพัฒนา ศูนย์การเรียนรู้ ทางการพยาบาล ตึกใหม่และ อุปกรณ์การศึกษา ให้เพียงพอและ ตอบสนองการ	

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
									เรียนการสอน อย่างมี ประสิทธิภาพ 3. โครงการอบรม การใช้เทคโนโลยี เสมือนจริงสำหรับ นักวิชาชีพและ นักวิชาการ 4. โครงการพัฒนา สภาพแวดล้อม อาคารพยาบาล ศาสตร์ หอพัก นิสิต 5. พัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อ รองรับการจัดการ	

หมวดหมู่ที่ 1	จัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะการพัฒนานวัตกรรมสังคมและการเป็นผู้ประกอบการ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 1	(1.1) พัฒนากำลังคนในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (1.2) พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม การเป็นผู้ประกอบการ และการเป็นพลเมือง									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	
									เรียนการสอนแบบ ออนไลน์	

หมวดหมู่ที่ 2										
สร้างผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ										
เป้าหมาย										
เชิงหมวดหมู่ที่ 2										
(2.1) องค์กรความรู้ ผลงานวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรมตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ										
(2.2) เพิ่มผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่/อ้างอิงในระดับชาติและนานาชาติเพื่อให้นักวิจัยเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
- การจัดบริการวิชาการด้านสุขภาพเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป้าหมาย - สร้างนวัตกรรมสังคมเพื่อดูแลสุขภาพและต่อยอดสู่นานาชาติ	- จัดบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วม - พัฒนานวัตกรรมสังคมเพื่อดูแลสุขภาพของคนทุกช่วงวัย และเผยแพร่สู่นานาชาติ	กลยุทธ์ 2.1 ขับเคลื่อนงานวิจัยและนวัตกรรมภายใต้แผนงานของคณะพยาบาลศาสตร์ และแผนงานวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยทักษิณ (TSU SIM) และการพัฒนาคลัสต์วิจัย (Research Cluster) ตามกลุ่มยุทธศาสตร์ จุดเน้น และวาระวิจัยของมหาวิทยาลัย	NU06 จำนวนโครงการวิจัยที่ดำเนินการในพื้นที่นวัตกรรมสังคม (TSU Social Innovation Polis) เช่น • Songkhla Hinterland • Sattingpra Peninsula Polis • Phatthalung Polis • Wetland Polis • Bangkok Polis	2	3	4	5	6	โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพ - กิจกรรมพัฒนาบทบาทและหน้าที่ของงานวิจัยนวัตกรรมและชุมชนสัมพันธ์ - กิจกรรมการสร้างความร่วมมือด้านการวิจัยกับหน่วยงานภายนอก	คณะกรรมการวิจัยนวัตกรรม บริการวิชาการและชุมชนสัมพันธ์

หมวดหมู่ที่ 2										
สร้างผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ										
เป้าหมาย										
เชิงหมวดหมู่ที่ 2										
(2.1) องค์กรความรู้ ผลงานวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรมตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ										
(2.2) เพิ่มผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่/อ้างอิงในระดับชาติและนานาชาติเพื่อให้นักวิจัยเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
		(TSU Research Agenda)								
			NU07 จำนวนพื้นที่ที่มีการดำเนินการวิจัยเพื่อสร้างพื้นที่นวัตกรรมสังคม	5	6	7	8	9	โครงการบูรณาการงานวิจัยจากการเรียนการสอนสู่บริการวิชาการ - กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Research day	คณะกรรมการวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการและชุมชนสัมพันธ์
									- กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Research day ระหว่างหน่วยงาน	

หมวดหมู่ที่ 2	สร้างผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ										
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 2	(2.1) องค์กรความรู้ ผลงานวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรมตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (2.2) เพิ่มผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่/อ้างอิงในระดับชาติและนานาชาติเพื่อให้นักวิจัยเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ	
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ	
		กลยุทธ์ 2.2 พัฒนา ศักยภาพนักวิจัยและ ทักษะความสามารถ นักวิจัยเพื่อนวัตกรรม และนวัตกรรมสังคม	TSU09 จำนวนเงินทุน วิจัยจากแหล่งทุนภายนอก (SIU05)	1 ล้าน	2 ล้าน	3 ล้าน	4 ล้าน	5 ล้าน	- โครงการจัดทำ Proposal bank งานวิจัยเพื่อขอรับการสนับสนุนจาก PMU/แหล่งทุน ต่าง ๆ - โครงการ เสริมสร้างขวัญและ กำลังใจแก่นักวิจัย	คณะกรรมการวิจัย นวัตกรรม บริการ วิชาการและชุมชน สัมพันธ์	
		กลยุทธ์ 2.3 สร้าง ระบบนิเวศและ โครงสร้างพื้นฐานการ วิจัยที่มีศักยภาพ รองรับการนวัตกรรม สังคม ขีดความสามารถด้าน	NU08 มีโครงสร้างพื้นฐาน และระบบนิเวศเพื่อ สนับสนุนการวิจัย	มี	มี	มี	มี	มี	- โครงการสร้าง พื้นที่พุดคุย (Smart Research Space) หรือการ สร้างความร่วมมือ กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับ งานวิจัยหรือผู้ใช้	คณะกรรมการวิจัย นวัตกรรม บริการ วิชาการและชุมชน สัมพันธ์	

หมวดหมู่ที่ 2	สร้างผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 2	(2.1) องค์กรความรู้ ผลงานวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรมตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (2.2) เพิ่มผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่/อ้างอิงในระดับชาติและนานาชาติเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
		การแข่งขัน และการพัฒนาที่ยั่งยืน							ประโยชน์จากงานวิจัยในทุก ระดับ - โครงการคลินิก วิจัย	
		กลยุทธ์ 2.4 ผลงานวิจัยและงาน สร้างสรรค์ที่เผยแพร่/ อ้างอิงในระดับชาติ และนานาชาติ	TSU10 ผลงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่ ในระดับชาติหรือ นานาชาติ (1) ระดับชาติ (2) ระดับนานาชาติ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	- โครงการส่งเสริม และสนับสนุนการ สร้างผลงานวิจัย และนวัตกรรมที่ สอดคล้องกับ ความต้องการของ สังคมและสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ ในระดับชาติและ นานาชาติ	คณะกรรมการวิจัย นวัตกรรม บริการ วิชาการและชุมชน สัมพันธ์

หมวดหมู่ที่ 2											
สร้างผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ											
เป้าหมาย											
เชิงหมวดหมู่ที่ 2											
(2.1) องค์กรความรู้ ผลงานวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรมตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ											
(2.2) เพิ่มผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่/อ้างอิงในระดับชาติและนานาชาติเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ											
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบโครงการ	
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม		
										- โครงการพัฒนา ศักยภาพนักวิจัย ในการส่งเสริมและ สนับสนุนการ เผยแพร่และ สร้างสรรค์ผลงาน ในระดับชาติและ นานาชาติ	
			TSU11 ผลงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่อ้างอิงใน ระดับชาติหรือนานาชาติ (1) ระดับชาติ (2) ระดับนานาชาติ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100		- การสร้างระบบ และมอบหมาย ผู้รับผิดชอบในการ รวบรวมข้อมูลการ อ้างอิง	
			TSU12 ผลงานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิด นวัตกรรมสังคม	ร้อยละ 0	ร้อยละ 9	ร้อยละ 10	ร้อยละ 11	ร้อยละ 12		การสร้างระบบและ มอบหมาย ผู้รับผิดชอบในการ	คณะกรรมการวิจัย นวัตกรรม บริการ

หมวดหมู่ที่ 2	สร้างผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 2	(2.1) องค์กรความรู้ ผลงานวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรมตอบโจทย์การพัฒนาเชิงพื้นที่ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (2.2) เพิ่มผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่/อ้างอิงในระดับชาติและนานาชาติเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	
									รวบรวมข้อมูลการ อ้างอิง	วิชาการและชุมชน สัมพันธ์

หมวดหมู่ที่ 3	บริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และสร้างขีดความสามารถด้านการแข่งขัน									
เป้าหมายเชิงหมวดหมู่ที่ 3	(3.1) บริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และสร้างขีดความสามารถด้านการแข่งขัน (3.2) บริการวิชาการโดยการถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ภาคใต้									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
- การจัดการบริการวิชาการด้านสุขภาพเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป้าหมาย - สร้างนวัตกรรมสังคมเพื่อดูแลสุขภาพและต่อยอดสู่นานาชาติ	- จัดบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วม - พัฒนานวัตกรรมสังคมเพื่อดูแลสุขภาพของคนทุกช่วงวัย และเผยแพร่สู่นานาชาติ	กลยุทธ์ 3.1 การต่อยอดทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อขับเคลื่อนการนำผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการอื่น ๆ ไปใช้ประโยชน์	TSU14 งบประมาณแหล่งทุนภายนอกสนับสนุนการสร้างผู้ประกอบการ/ธุรกิจใหม่ (กลุ่ม2)	22	35	30	35	40	โครงการส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าสินค้าและผลิตภัณฑ์ด้วยทรัพย์สินทางปัญญา	คณะกรรมการวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการและชุมชนสัมพันธ์
			TSU16 งบประมาณการพัฒนาเทคโนโลยี/นวัตกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นประกอบการของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน (กลุ่ม 2)	28	30	32	34	36	โครงการส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าสินค้าและผลิตภัณฑ์ด้วยทรัพย์สินทางปัญญา	
			TSU17 ความร่วมมือเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมกับภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรมของ	12	14	16	18	20		

หมวดหมู่ที่ 3										
บริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และสร้างขีดความสามารถด้านการแข่งขัน										
เป้าหมาย										
เชิงหมวดหมู่ที่ 3										
(3.1) บริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และสร้างขีดความสามารถด้านการแข่งขัน										
(3.2) บริการวิชาการโดยการถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ภาคใต้										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
			มหาวิทยาลัย/ส่วนงาน (กลุ่ม 2)							
			TSU18 จำนวนเงินจากการบริการวิชาการที่ได้รับจากแหล่งภายนอก (ล้านบาท)	1 ล้านบาท	2 ล้านบาท	3 ล้านบาท	4 ล้านบาท	5 ล้านบาท	โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (มหาวิทยาลัยสู่ตำบล สร้างรากแก้วให้ประเทศ)	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ - อ.ณัฐธินี ชั่วชมเกต
			TSU19 จำนวนสินค้าและบริการในพื้นที่ที่ได้รับการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการวิชาการ	3 รายการ	4 รายการ	5 รายการ	6 รายการ	7 รายการ		
			TSU20 จำนวนชุมชน/พื้นที่/หน่วยงานที่ได้รับประโยชน์จากการบริการ	5 พื้นที่	6 พื้นที่	7 พื้นที่	8 พื้นที่	9 พื้นที่	โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบ	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

หมวดหมู่ที่ 3	บริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และสร้างขีดความสามารถด้านการแข่งขัน									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 3	(3.1) บริการวิชาการและถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และสร้างขีดความสามารถด้านการแข่งขัน (3.2) บริการวิชาการโดยการถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ภาคใต้									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	โครงการ
			วิชาการเพื่อสร้าง มูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและ บริการ						บูรณาการ (มหาวิทยาลัยสู่ ตำบล สร้างรากแก้ว ให้ประเทศ)	- อ.ณัฐินี ชั่วชม เกต - คณะกรรมการวิจัย นวัตกรรม บริการ วิชาการและชุมชน สัมพันธ์

หมวดหมู่ที่ 4	พัฒนานวัตกรรมสังคมบนฐานศิลปะ วัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสืบสานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน									
เป้าหมาย	(4.2) พัฒนานวัตกรรมฐานศิลปะ วัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสืบสาน การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน									
เชิงหมวดหมู่ที่ 4	(4.2) สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มจากศิลปะ วัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อยกระดับสุนทรียศาสตร์แก่สังคมและการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจจากศิลปะฯ									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
- การจัดบริการวิชาการด้านสุขภาพเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป้าหมาย - สร้างนวัตกรรมสังคมเพื่อดูแลสุขภาพและต่อยอดสู่นานาชาติ	- จัดบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วม - พัฒนานวัตกรรมสังคมเพื่อดูแลสุขภาพของคนทุกช่วงวัย และเผยแพร่สู่นานาชาติ	กลยุทธ์ 4.1 พัฒนางานวิจัย งานสร้างสรรค์ และงานบริการวิชาการด้านศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาเพื่อสร้างคุณค่า มูลค่า และนวัตกรรมสังคมทางวัฒนธรรม	TSU13 จำนวนโครงการบริการวิชาการหรือการทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	- โครงการสร้างงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ด้านศิลปะและวัฒนธรรม ดนตรี การแสดงและภูมิปัญญา ท้องถิ่น เพื่อรองรับการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มทางวัฒนธรรมด้วยแนวคิด Cultural Innovation - โครงการพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมทางวัฒนธรรมเพื่อ	คณะกรรมการวิจัยนวัตกรรม บริการวิชาการและชุมชนสัมพันธ์

หมวดหมู่ที่ 4	พัฒนานวัตกรรมสังคมบนฐานศิลปะ วัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสืบสานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน									
เป้าหมาย	(4.2) พัฒนานวัตกรรมฐานศิลปะ วัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสืบสาน การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน									
เชิงหมวดหมู่ที่ 4	(4.2) สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มจากศิลปะ วัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อยกระดับสุนทรียศาสตร์แก่สังคมและการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจจากศิลปะฯ									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม	
									เศรษฐกิจ สร้างสรรค์ การ ท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมและ สุขภาพอันส่งผล ต่อการสร้างมูลค่า ทางเศรษฐกิจ และ คุณภาพชีวิตของ ประชาชน - โครงการจัดตั้ง ศูนย์นวัตกรรมเพื่อ สุขภาพชุมชน	

มุดหมายที่ 5 พัฒนามหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานระดับนานาชาติบนฐานท้องถิ่น (University of Glocalization)										
เป้าหมาย	(5.1) เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ									
ซึ่งมุดหมายที่ 5	(5.2) เติบโตอย่างยั่งยืนในทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติบนฐานความเป็นท้องถิ่น									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
- การจัดบริการวิชาการด้านสุขภาพเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป้าหมาย - สร้างนวัตกรรมสังคมเพื่อดูแลสุขภาพและต่อยอดสู่นานาชาติ	- จัดบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วม - พัฒนานวัตกรรมสังคมเพื่อดูแลสุขภาพของคนทุกช่วงวัย และเผยแพร่สู่นานาชาติ	กลยุทธ์ 5.2 ขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับนานาชาติ	TSU10 ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ (1) ระดับชาติ (2) ระดับนานาชาติ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	- โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในระดับชาติและนานาชาติ - โครงการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยในการส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่และสร้างสรรค์ผลงาน	คณะกรรมการวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการและชุมชนสัมพันธ์

มุดหมายที่ 5		พัฒนามหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานระดับนานาชาติบนฐานท้องถิ่น (University of Glocalization)									
เป้าหมาย		(5.1) เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ									
เชิงมุดหมายที่ 5		(5.2) เติบโตอย่างยั่งยืนในทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติบนฐานความเป็นท้องถิ่น									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ	
				66	67	68	69	70			โครงการ/กิจกรรม
										ในระดับชาติและนานาชาติ	
			TSU11 ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่อ้างอิงในระดับชาติหรือนานาชาติ (1) ระดับชาติ (2) ระดับนานาชาติ	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	- การสร้างระบบและมอบหมายผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลการอ้างอิง	คณะกรรมการวิจัยนวัตกรรม บริการวิชาการและชุมชนสัมพันธ์	

มุดหมายที่ 6		มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ								
เป้าหมาย		(6.1) พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน								
เชิงมุดหมายที่ 6		(6.2) พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานทางการบริหาร								
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ
				66	67	68	69	70		
- ไขเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการ	- ดำเนินงานภายใต้เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา	กลยุทธ์ 6.1 บุคลากรมีทัศนคติที่ดีและภูมิใจ	NU09 ระดับความผูกพันของบุคลากร	3.80	3.85	3.90	3.95	4.00	- โครงการสร้างสุขและสร้างความสัมพันธ์	- อ.บุญณพัฒน์ฯ - อ.วิภาฯ - อ.รังสินันท์ฯ

หมวดหมู่ที่ 6										
มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ										
เป้าหมาย										
เชิงหมวดหมู่ที่ 6										
(6.1) พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน										
(6.2) พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานทางการบริหาร										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
ศึกษ EdPEX และ ANU-QA - มีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมสังคม - การสร้างผลงานทางวิชาการ ที่เน้นการสร้างนวัตกรรมสังคม	และมีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง - ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะการสร้างนวัตกรรมสังคม - ส่งเสริมการสร้างผลงานวิชาการที่เป็นนวัตกรรมสังคม และนำไปใช้ประโยชน์	ในการเป็นสมาชิกของมหาวิทยาลัย							- กิจกรรมสร้างสุขภาพดี (ตรวจสุขภาพประจำปี)	
			SPA08 ระดับความสำเร็จของการวางแผนและการพัฒนาอาจารย์	8	10	10	10	10		
			SPA21 ระดับความสำเร็จของการวางแผนและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	4	5	5	5	5		
			TSU22 ร้อยละของบุคลากรอาจารย์ที่ได้รับรางวัล (7.3ก-3) - ระดับชาติ - ระดับนานาชาติ	4 (1 คน) 4 (1 คน)	5	6	7	8	- กิจกรรมสนับสนุนอาจารย์ให้ได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติ	- คณะกรรมการบริหารบุคคล - รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ

หมวดหมู่ที่ 6										
มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ										
เป้าหมาย										
เชิงหมวดหมู่ที่ 6										
(6.1) พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน										
(6.2) พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานทางการบริหาร										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
			NU10 ร้อยละของ ผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนา สมรรถนะด้านการบริหาร	100	100	100	100	100	- โครงการพัฒนา ศักยภาพผู้บริหาร ให้มีสมรรถนะด้าน บริหาร	- คณะกรรมการ บริหารบุคคลฯ
		กลยุทธ์ 6.2 ปรับ/ ปฏิรูปโครงสร้างและ การบริหารองค์กรให้มี สมรรถนะรองรับการ ขับเคลื่อน มหาวิทยาลัย ให้เป็นที่รู้จักและ ยอมรับในระดับ นานาชาติ	NU11 กระบวนการ บริหารที่มีการลดขั้นตอน/ ใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น LEAN (สอดคล้องกับ แนวทาง 6.3.3)	2	4	6	8	10	- โครงการปรับการ บริหารจัดการ องค์กรให้มี ประสิทธิภาพ ผ่าน กระบวนการลด ขั้นตอนที่ไม่สร้าง คุณค่า (LEAN และ KAIZEN) - โครงการพัฒนา ศูนย์ NLRC เป็น ศูนย์การเรียนรู้ ด้านสุขภาพ	- หัวหน้าสำนักงานฯ - นายอรรถกรฯ - รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ - รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ - ประธาน NLRC

หมวดหมู่ที่ 6										
มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ										
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 6										
(6.1) พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน										
(6.2) พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานทางการบริหาร										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
										- นางสาวอศนี
		กลยุทธ์ที่ 6.3 การสร้างความมั่นคงทางการเงินและการบริหารสินทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพ	NU12 ประสิทธิภาพในการบริหารการเงิน (1) อัตราร้อยละการเพิ่มขึ้นของรายได้	-	2	4	6	8	- การจัดระบบบริหารการจัดหารายได้ - โครงการจัดตั้งคลินิกการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชุมชนอบอุ่น (กิจกรรมนมแม่ กิจกรรมตรวจเต้านม และกิจกรรมการพยาบาลอื่น) - โครงการบริการวิชาการจัดหารายได้ (CPR ,	- คณะกรรมการจัดตั้งคลินิก (อ.บุญณพัฒน์) - นางสาวทานตะวัน - คณะกรรมการวิจัยฯ

หมวดหมู่ที่ 6										
มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ										
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 6										
(6.1) พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน										
(6.2) พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานทางการบริหาร										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
									การปฐมพยาบาลเบื้องต้น)	
		กลยุทธ์ที่ 6.4 พัฒนาระบบบริหารจัดการและระบบคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยและระดับส่วนงานตามเกณฑ์คุณภาพ	NU 13 ระดับการพัฒนาองค์กรตามแนวทาง EdPEX	200 คะแนน	220 คะแนน	240 คะแนน	260 คะแนน	280 คะแนน	- โครงการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ EdPEX (กิจกรรมพัฒนาแกนนำ ผู้ที่มีประสบการณ์ ผู้นำใหม่ ผู้แทนจากกลุ่มวิชา) - โครงการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA - โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อการ	- อนุคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา (อ.มาลี คำคง) - คุณเกษร - ประธานหลักสูตร - คุณจตุรงค์

หมวดหมู่ที่ 6		มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 6		(6.1) พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน (6.2) พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานทางการบริหาร									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	
				66	67	68	69	70			
										รับรอง สถาบันการศึกษา พยาบาลตามเกณฑ์ รับรองสถาบันของ สภาการพยาบาล	
		กลยุทธ์ 6.5 การ พัฒนาไปสู่การเป็น มหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital Faculty)	SPA3 ระดับความสำเร็จ ของการพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร และการตัดสินใจ	15	15	15	15	15	- โครงการพัฒนา ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร และการตัดสินใจ	- คณะทำงานจัดทำ ระบบสารสนเทศ (อ.สัมพันธ์ฯ) - คุณอรรถกรา	
		กลยุทธ์ที่ 6.6 พัฒนาการสื่อสาร องค์กรให้ทั่วถึงและ สามารถสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีของ มหาวิทยาลัย	NU14 จำนวนโครงการ/ กิจกรรมที่สร้างเครือข่าย กับหน่วยงานภายใน/ ภายนอก	6	7	8	9	10	- กิจกรรมสร้าง เครือข่าย - กิจกรรมสุขภาพ ทางอากาศ (คลิป วิดีโอ ,รายการ วิทยุ, LIVE)	- ผู้บริหาร - รองคณบดีฝ่าย วิจัยฯ	

หมวดหมู่ที่ 6										
มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ										
เป้าหมาย										
เชิงหมวดหมู่ที่ 6										
(6.1) พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน										
(6.2) พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานทางการบริหาร										
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ
				66	67	68	69	70		
		กลยุทธ์ 6.7 พัฒนาสู่กา เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว และเป็น The Faculty of Glocalization	NU15 จำนวนกิจกรรม Green Faculty	2	3	4	5	6	- โครงการ Green Faculty - โครงการ 5 ส.	- อาจารย์จณิศาภ แนมใส - หัวหน้าสำนักงานฯ - นางสาวอศนีญา
		กลยุทธ์ 6.8 การ สร้างธรรมาภิบาลและ ความโปร่งใส	TSU21 ระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย	85 คะแนน	87 คะแนน	89 คะแนน	91 คะแนน	93 คะแนน	- โครงการให้ความรู้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม : การป้องกัน ผลประโยชน์ทับ ซ้อน - โครงการส่งเสริม คุณธรรมและ จริยธรรมใน หน่วยงาน - โครงการ เสริมสร้างจิต	- อาจารย์มาลีฯ - นางสาวศุภลักษณ์ฯ - นางสาวณัฐกานต์ฯ - คณะกรรมการ ความเสี่ยงฯ

หมวดหมู่ที่ 6		มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ									
เป้าหมาย เชิงหมวดหมู่ที่ 6		(6.1) พัฒนาระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน (6.2) พัฒนาระบบนิเวศและโครงสร้างพื้นฐานทางการบริหาร									
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/ระยะเวลาดำเนินงาน					แผนปฏิบัติการ	ผู้รับผิดชอบ โครงการ	
				66	67	68	69	70	โครงการ/กิจกรรม		
										สาธารณะให้กับ บุคลากร - กิจกรรมบริหาร ความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน	- คณะกรรมการ ความเสี่ยงฯ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติของบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือรับทราบแล้วนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างไร

ตัวอย่าง

คณะบดีกำหนดให้มี การประชุมบุคลากรทั้งคณะฯ เพื่อระดมในการจัดทำแผนปฏิบัติการมากำหนดโครงการและกิจกรรม กำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย กำหนดกรอบเวลา และผู้รับผิดชอบนำเสนอรับรองในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

คณะบดีกำหนดให้มีการ ติดตามผลการดำเนินงานโดยเสนอความคิดเห็นต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน นำปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา ชี้แนะให้ความช่วยเหลือและมอบหมายให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบตามพันธกิจต่าง ๆ กำกับติดตามอย่างเคร่งครัด

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ที่สนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

ตัวอย่าง

คณะฯ จัดทำค่าของงบประมาณประจำปี โดยวิเคราะห์รายจ่ายที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยคณะบดีจะจัดสรรให้เพียงพอ กับแผนการใช้จ่ายและได้จัดสรรให้กับพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต ซึ่งได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนานิสิต และการพัฒนาอาจารย์ ร้อยละ 100 การให้บริการวิชาการ ร้อยละ 100 ปกติด้าน การวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้ขอสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกหรือของ มหาวิทยาลัย ดังนั้นการจัดสรรงบประมาณจะสนับสนุนในส่วนของการพัฒนางานการวิจัยที่ครอบคลุม

ส่วนงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัย มีนโยบายให้ดำเนินการ ในลักษณะของการบูรณาการกับพันธกิจ และดำเนินการร่วมกับสถาบันทักษิณคดีศึกษา ในปี การศึกษา 2565 คณะฯ ได้จัดสรรงบประมาณสำหรับกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อ สนับสนุนความสำเร็จของงานและบรรลุตามแผนปฏิบัติการ

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายความเชื่อมโยงว่าแผนบุคลากรสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างไร แผนดังกล่าวได้เน้นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงต่อความต้องการขีดความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลังอย่างไร

ตัวอย่าง

คณะฯ ดำเนินการด้านบุคลากร โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคล โดยมี คณบดีเป็นประธาน โดยบูรณาการแผนปฏิบัติการกับแผนพัฒนาบุคลากร ประเมินอัตรากำลัง และขีดความสามารถให้เพียงพอกับการดำเนินงานตามพันธกิจ จัดทำอัตรากำลังสายวิชาการให้เพียงพอต่อข้อกำหนดสัดส่วนของอาจารย์พยาบาล ต่อนิสิตตามเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาของสภาการพยาบาล และให้สอดคล้องกับกรอบอัตรากำลังที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ได้ปรับวิธีการมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ โดยพัฒนาให้มีทักษะความเชี่ยวชาญได้โดยพัฒนาให้มีทักษะความเชี่ยวชาญในส่วนที่ต้องทำงานในหน้าที่นอกเหนือจากความเชี่ยวชาญเดิมในส่วนของคณาจารย์ มอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ ประธานสาขา และประธานหลักสูตรฯ จัดโครงการ Training ในโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบตามสาขาที่มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ เช่น การพยาบาลอนามัยชุมชน การพยาบาลมารดาทารก และการผดุงครรภ์ การรพพยาบาลเด็ก ในปีการศึกษา 2565 สามารถจัดตารางหมุนเวียนสอนทฤษฎีและสอบปฏิบัติได้คล่องตัวมากขึ้น สำหรับในส่วนของสายสนับสนุนมอบหมายให้หัวหน้าสำนักงานดำเนินการพัฒนาโดยวิธี on the job training และ job rotation

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ที่ใช้ติดตามผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

ตัวอย่าง

คณะฯ ได้ ลงนามคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2565 ซึ่งมีตัวบ่งชี้สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ คือ ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2566 โดยคณะฯ ได้กำหนดติดตามตัวชี้วัดทุก 3 เดือน โดยกำหนดให้จำลองสถานการณ์นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน หรือปรับแผนที่แสดงถึงความสำเร็จตามตัวชี้วัด กรณีมีปัญหาการดำเนินงาน เช่น กรณีขาดอัตรากำลังในการสอนภาคปฏิบัติ เนื่องจากอาจารย์ป่วย คณบดีจะให้การช่วยเหลือด้วยการใช้อัตรากำลังสำรองจากพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ด้านการสอนภาคปฏิบัติได้ทำหน้าที่แทนอาจารย์หรือปรับแผนอื่น ๆ ที่แสดงถึงการบรรลุตัวชี้วัด

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)**แนวทางในการตอบคำถาม**

- ควรรายงานค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการ โดยเทียบกับคู่เทียบ

ตัวอย่าง

คณะฯ กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ตอบสนองวิสัยทัศน์และภารกิจทุกด้านรวมถึง คำรับรองการปฏิบัติงานที่คณบดีลงนามกับอธิการบดี และการรับรองสถาบันการศึกษาจากสภาการพยาบาล ซึ่งกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ และมีการคาดการณ์กับผลการดำเนินงานในปี 2564 เช่น การดำเนินงานด้านการวิจัย จำนวนทุนที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกไม่เป็นไปตามแผน ในปีการศึกษา 2565 ได้ปรับวิธีการสร้างงานวิจัยที่บูรณาการศาสตร์กับหน่วยงานภายนอกคณะฯ ที่ตอบโจทย์ทุนวิจัยจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยได้กำหนด Theme การวิจัย การจัดโมเดลการพยาบาล ทุกช่วงวัยแบบองค์รวมผสมผสานบูรณาการศาสตร์โดยประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อรองรับสังคมสูงวัย เพื่อสามารถบูรณาการศาสตร์ร่วมกับหลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอยู่ในระหว่างการพัฒนาโครงการร่วมกันเพื่อขอของบสนับสนุนทุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานวิจัยแห่งชาติ (วช.) นอกจากนี้ คณบดีสนับสนุนให้คณาจารย์ได้มีงานวิจัยร่วมกับสถาบันการศึกษาและมีการบริการสุขภาพอื่น ๆ ในปีการศึกษา 2565 มีโครงการวิจัยที่ได้ร่วมกับหน่วยงานภายนอก จำนวน 6 โครงการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)**แนวทางในการตอบคำถาม**

- ควรรายงานวิธีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่รวดเร็วและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

แผนกลยุทธ์

- | | |
|--|--|
| - แผนระยะยาว 4 - 5 ปี | - เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน |
| - ใช้ผลลัพธ์จากการทำ SWOT | - ต้องครอบคลุมพันธกิจ |
| - มีเป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ | - กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จ |
| - ตั้งค่าเป้าหมายเพื่อวัดระดับความสำเร็จ | - กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน |
| - ระบุปัญหาและอุปสรรคที่อาจทำให้ไม่สำเร็จ | |
| - สามารถทบทวนและปรับตามสถานการณ์สำคัญที่มีการเปลี่ยนแปลง | |

แผนปฏิบัติการประจำปี

- แผนระยะสั้นที่ใช้ดำเนินงานภายใน 1 ปี
- ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติ
- ประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรมที่ต้องดำเนินงาน
- ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
- ค่าเป้าหมาย
- ผู้รับผิดชอบ
- งบประมาณ
- ระยะเวลาดำเนินการ

ตัวอย่าง

คณะฯ ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ เช่น การปรับแผนการจัดการเรียนการสอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยจัดการสื่อสารประเด็นสำคัญให้แก่ทีมผู้บริหารทั้งหมดได้ทราบและรับผิดชอบตามหน้าที่ โดยมอบหมายรอบคอบดีที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าสำนักงานเพื่อปรับแผนการมอบหมายงานให้กับบุคลากร เช่น การปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นิสิตชั้นปีที่ 1 เพื่อให้สามารถจบการศึกษาและสอบใบประกอบวิชาชีพ เพื่อทำงานตามเวลาที่กำหนดและจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อความพร้อมต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ รวมถึงการวิจัยและการบริการวิชาการ

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

เสียงของลูกค้า หมายถึง กระบวนการในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับลูกค้า เป็นกระบวนการเชิงรุกและสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องในการค้นหาความต้องการ ความคาดหวังและความปรารถนาของลูกค้า ทั้งที่ชัดเจน ไม่ชัดเจน และที่คาดการณ์ในอนาคตไว้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน

สิ่งที่ต้องคำนึงถึง : เน้น 3 ประเด็น คือ

1. วิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าดังกล่าวอย่างชัดเจน
2. วิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบ มีประสิทธิผลทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าที่ชัดเจน อาจมีข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานอื่นมาเปรียบเทียบกัน
3. วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบและได้ข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ชัดเจน

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานวิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน เช่น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ การประชุม

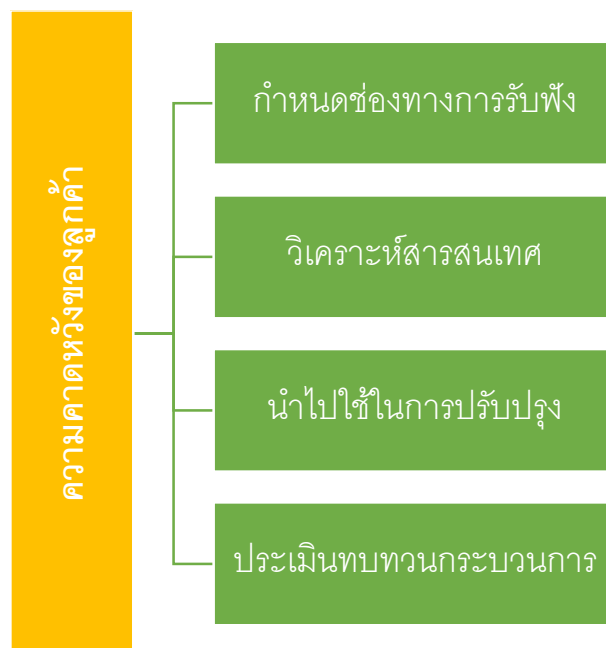
- ควรอธิบายช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

การฟังเสียงลูกค้า (เชิงรุก-เชิงรับ) เสียงลูกค้า

- ทาวิธีการก่อน - เชิงรุก – Survey
- แล้วค่อยหาช่องทาง - เชิงรับ – Complaint
- เก็บข้อมูลที่เกิดจริง

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ มีวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า มีปฏิสัมพันธ์และสังเกตลูกค้าผ่านกระบวนการรับฟังลูกค้า (ดังรูปภาพ 3.1-1)



รูปภาพ 3.1-1 วิธีการรับฟังเสียงลูกค้า

โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าตามผลิตภัณฑ์หลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ลูกค้าที่สำคัญ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ด้านการวิจัย ลูกค้าที่สำคัญคือ แหล่งทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายในและแหล่งทุนวิจัยภายนอก ด้านบริการวิชาการ ได้แก่ ผู้รับบริการวิชาการด้านสุขภาพใน ส่วนของชุมชน/สังคม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่การกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละผลิตภัณฑ์ (ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ พัฒนานิสิตและวัฒนธรรม และรองคณบดีฝ่ายวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการและชุมชนสัมพันธ์) กำหนดสารสนเทศที่ต้องการรับฟัง กำหนดช่องทางการรับฟังที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น Focus group ร่วมกับสโมสรนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ การรับฟังความคิดเห็นจากสื่อสังคมออนไลน์ จัดทำแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวัง (ตาราง 3.1-1) จากนั้นผู้รับผิดชอบจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและเป็นข้อมูลนำเข้าในการรายงานการวางแผนกลยุทธ์และการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งในส่วนของการจัดการเรียนการสอน กระบวนการวิจัย และกระบวนการบริการวิชาการ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการทำสารสนเทศที่ได้รับฟังมาออกแบบ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่ายจะนำผลการรับฟังลูกค้ามาประเมินและทบทวนกระบวนการรับฟังทุกปี เช่น เรื่องการสอบใบประกอบวิชาชีพของนิสิตชั้นปีที่ 4 เสนอแนะให้มีอาจารย์จากภายนอกคณะฯ ร่วมกับอาจารย์ภายในคณะฯ เพื่อทบทวนความรู้ก่อนสอบ โดยในปีการศึกษา 2565 ได้จัดให้อาจารย์จากเครือข่ายสถาบันการศึกษาพยาบาลภาคใต้ ร่วมทบทวนความรู้ให้กับนิสิต และในปีการศึกษา 2566 วางแผนที่จะพัฒนาระบบ VOC System ที่เชื่อมโยงกับของมหาวิทยาลัยเพื่อรองรับการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่ม

ตาราง 3.1-1 วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการนำไปใช้

ลูกค้า	สารสนเทศที่ ต้องการ	ช่องทางการ รับฟัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำ สารสนเทศไปใช้ ประโยชน์
ผู้เรียน	- ความ ต้องการ - ความ คาดหวัง ข้อเสนอแนะ	- Facebook, Line - แบบสำรวจ - ประชุมพบ นิสิต	- ต่อเนื่อง - ทุกภาค เรียน - ทุกภาค เรียน	- รองคณบดีฝ่าย วิชาการฯ และ คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร - คณะกรรมการ รับนิสิต	- ใช้เป็นปัจจัย นำเข้าไป ขั้นตอนการทำ แผนกลยุทธ์ - ใช้เป็นปัจจัย นำเข้าไปในการ

ลูกค้า	สารสนเทศที่ ต้องการ	ช่องทางการ รับฟัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำ สารสนเทศไปใช้ ประโยชน์
	- ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ - ความผูกพัน	- ระบบข้อร้องเรียน	- ต่อเนื่อง	- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	ออกแบบและทบทวนกระบวนการ - ใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนผลการดำเนินงาน
นักเรียน	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	- สังเกตพฤติกรรมผ่านกิจกรรม Open house/ กิจกรรมแนะแนว	ทุกปี	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - คณะกรรมการพัฒนานิสิต - คณะกรรมการรับนิสิต	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดผลิตภัณฑ์
ผู้ปกครอง	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	- Facebook, Line - การพบปะแบบไม่เป็นทางการ (เชิญมาร่วมกิจกรรม เช่น พิธีรับหมวก)	ต่อเนื่อง	- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ - คณะกรรมการพัฒนานิสิต - คณะกรรมการรับนิสิต	- ใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดผลิตภัณฑ์
ศิษย์เก่า	- ความต้องการ/ ความคาดหวัง - ความผูกพันต่อคณะฯ	- Facebook, Line - การพบปะแบบไม่เป็นทางการ - สังเกตจากพฤติกรรม	ต่อเนื่อง	- คณะกรรมการพัฒนานิสิต	- ใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนกระบวนการ

ลูกค้า	สารสนเทศที่ ต้องการ	ช่องทางการ รับฟัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำ สารสนเทศไปใช้ ประโยชน์
		การมีส่วนร่วม ใน กิจกรรม			
แหล่งข้อมูล วิจัยจาก ภายในและ ภายนอก	- ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ข้อเสนอแนะ - ความพึง พอใจ - ความไม่พึง พอใจ - ทิศทาง นโยบายการ สนับสนุน งานวิจัย - ข้อกำหนด ของแหล่ง ทุน	- Facebook, Line ,E- mail - ประชุม ร่วมกับแหล่ง ทุน - วิเคราะห์การ ให้ทุน ต่อเนื่อง	- ต่อเนื่อง - ต่อเนื่อง - ทุกปี	- รองคณบดีฝ่าย วิจัย บริการ วิชาการฯ - คณะกรรมการ วิจัย บริการ วิชาการ ฯ	- ใช้เป็นปัจจัย นำเข้าไป ขั้นตอนการ จัดทำแผน กลยุทธ์ - ใช้เป็นปัจจัย นำเข้าไป ข้อกำหนดในการ ออกแบบ ปรับปรุง กระบวนการวิจัย - ใช้เป็นข้อมูลใน การทบทวน กระบวนการ
ผลวิจัย	ความ ต้องการ/ ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะ	- Line, E-mail - การประชุม ร่วมกับ นักวิจัย	- ต่อเนื่อง - ต่อเนื่อง	- รองคณบดีฝ่าย วิจัย บริการ วิชาการฯ - คณะกรรมการ วิจัย บริการ วิชาการ ฯ	- ใช้เป็นข้อมูลใน การปรับปรุงและ กระบวนการวิจัย
ผู้รับบริการ วิชาการ	ความ ต้องการ/ ความคาดหวัง	- Facebook, Line	- ต่อเนื่อง - ต่อเนื่อง	- รองคณบดีฝ่าย วิจัย บริการ วิชาการฯ	- ใช้เป็นข้อมูลการ ปรับปรุงและ ออกแบบ

ลูกค้า	สารสนเทศที่ ต้องการ	ช่องทางการ รับฟัง	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การนำ สารสนเทศไปใช้ ประโยชน์
ด้าน สุขภาพ	และ ข้อเสนอแนะ	- ประชุมกลุ่ม ใหญ่และ กลุ่มย่อย - ลงพื้นที่ พบปะชุมชน		- คณะกรรมการ วิจัย บริการ วิชาการ ฯ - หัวหน้า โครงการ บริการวิชาการ	กระบวนการ บริการวิชาการ - ทบทวนผลการ ดำเนินงาน
ผู้ใช้บัณฑิต	- คุณลักษณะ ของบัณฑิต ที่คาดหวัง - ความพึง พอใจต่อ บัณฑิต	- แบบสอบถาม - รายงานความ พึงพอใจของ ผู้ใช้บัณฑิต	- ทุกปี - ทุกปี	- ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัย	- เป็นปัจจัยนำเข้า ในกระบวนการ จัดทำแผน กลยุทธ์ - เป็นข้อกำหนด ในการออกแบบ และปรับปรุง กระบวนการ - ใช้เป็นข้อมูล ทบทวนผลการ ดำเนินงาน

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานวิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน เช่น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ การประชุม
- ควรอธิบายช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ลูกค้า/Customer (ในอดีต/ปัจจุบัน/ในอนาคต)

- ลูกค้า โดยตรง
- ลูกค้า โดยอ้อม

- ลูกค้า ที่ต้องให้ความร่วมมือ
- ลูกค้า ที่ไม่ต้องให้ความร่วมมือ

สิ่งที่ต้องคำนึงถึง :

1. คุณลักษณะที่จำเป็นในการรักษาลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
 - การแก้ปัญหาของเสีย/บริการที่ไม่ดี ความผิดพลาดในการให้บริการและ
 - การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
2. คุณลักษณะของสินค้าและบริการ
 - ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของลูกค้า
 - ทำให้องค์กรแตกต่างจากคู่แข่ง

เป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการได้ลูกค้าใหม่ การรักษาลูกค้าเดิม การทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี ระดับการรับรู้ของหน่วยงาน การเพิ่มส่วนแบ่งตลาด การเติบโตของหน่วยงาน

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ มีวิธีการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยผ่านรองคณบดีผู้รับผิดชอบลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และสามารถเข้าช่องทางสายตรงคณบดีได้เช่นเดียวกันทั้งในลักษณะรายกลุ่มและรายบุคคล รวมถึงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน การทำ AAR หลังการจัดบริการ สำหรับผู้เรียนของคุณเทียบ ฟังเสียงโดยผ่านการ Approach ทางชมรมนิสิต นักศึกษาสถาบันการศึกษาภาคใต้ สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ สาขาภาคใต้ มาทำการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า จำแนกตามกลุ่มลูกค้า เพื่อจัดการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวัง ติดตามการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการจัดบริการ เช่น ด้านการจัดการศึกษา ในปีการศึกษา 2565 ในกลุ่มของผู้เรียนปัจจุบันได้เพิ่มช่องทางฟังเสียงจากสื่อออนไลน์มากขึ้น เช่น Classroom รายวิชาต่าง ๆ การใช้บริการโครงการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ เป็นต้น ส่วนผู้เรียนในอนาคตเพิ่มช่องทางฟังเสียงด้วยกิจกรรม Road show live สด และการประชุมหารือกับครูแนะแนว รวมถึงการจัดทำสื่อแนะนำวิชาชีพพยาบาล เพื่อความเข้าใจลักษณะวิชาชีพมากขึ้น และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกเรียน ด้านการวิจัย มีการพบปะกับแหล่งทุนอื่น ๆ ร่วมกับมหาวิทยาลัยพร้อมทั้งเข้าร่วมกิจกรรมแสดงผลงานของอาจารย์และนิสิตที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เช่น กิจกรรม show case ได้แก่ อาหารสำหรับผู้สูงอายุ ที่วางเท้าสำหรับล้างแผลของนิสิตชั้นปีที่ 4 และ หลักสูตรผู้สูงอายุศึกษา ด้านการบริการวิชาการ ได้แก่ สมาชิกศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ จัดให้มีรถรับส่งจากชุมชนเพื่อรับบริการบริการในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุซึ่งตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มการเข้าถึงในการบริการ ประสานการดูแลต่อเนื่อง

กับเครือข่ายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่นั้น ๆ สำหรับประชาชนในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายที่รับบริการวิชาการด้านสุขภาพ ขยายการจัดบริการสุขภาพโดยบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย และการพัฒนานิสิต เช่นจัดกิจกรรมในสำคัญต่าง ๆ ของวิชาชีพ ได้แก่ วันพยาบาลสากล เป็นต้น

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

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงหลักสูตรและบริการ เพื่อกำหนดกลุ่มทั้งในปัจจุบันและคู่แข่งในอนาคต

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ จำแนกกลุ่มลูกค้า โดยใช้สารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวังที่ได้จากการรับฟังลูกค้า (ตาราง 3.1-1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลักขององค์กร และผลิตภัณฑ์หลัก โดยแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม คือ การจัดการศึกษา ลูกค้าสำคัญ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ด้านวิจัย ลูกค้าสำคัญ ได้แก่ แหล่งทุนวิจัยภายในและภายนอก ด้านบริการวิชาการ ลูกค้าสำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการวิชาการด้านสุขภาพ โดยกำหนดส่วนตลาด ดังนี้

ด้านการจัดการศึกษา ปัจจุบันคณะพยาบาลศาสตร์ มีตลาดหลักอยู่ในภาคใต้ เพื่อการสนองตามเจตนารมณ์ของมหาวิทยาลัยในการจัดการศึกษาเพื่อขยายโอกาสในส่วนภูมิภาค ได้กำหนดการรับนิสิตระดับปริญญาตรีตามระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา (TCAS) ดังนี้ TCAS 1, TCAS 2 เป็นระบบการรับเข้าเฉพาะภูมิภาค (ภาคใต้) โดยกำหนดเป็นโควตาภูมิภาค โควตาพื้นที่ตั้งมหาวิทยาลัย และโควตาผู้มีความสามารถพิเศษ ได้แก่ คุณธรรมจริยธรรม ด้านกีฬา และด้านศิลปกรรม TCAS3 เป็นระบบรับเข้าจากทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 90 มาจากจังหวัดต่าง ๆ ในเขตภาคใต้ ซึ่งสนองตอบเจตนารมณ์ของมหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2565 ได้จัดทำหลักสูตรประกาศนียบัตรการดูแลผู้สูงอายุ อยู่ในระหว่างการศึกษาของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในโครงการผลิตบัณฑิตพันธุ์ใหม่ คาดว่าจะสามารถเปิดได้ในปีการศึกษา 2566 ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายตลาดกลุ่มใหม่ และสนองตอบนโยบายการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเปิดโอกาสให้คณะฯ จัดการเรียนรู้อ

ด้านการวิจัย ปัจจุบันคณะพยาบาลศาสตร์ ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยส่วนใหญ่จากสำนักงานวิจัยแห่งชาติ (วช.) และทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยทักษิณ มีแผนขยายงานวิจัยต่อยอดสู่เชิงพาณิชย์ โดยเป็นวิจัยลักษณะการบูรณาการศาสตร์ ได้แก่ โครงการวิจัย การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม ซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนา Proposal เพื่อขอทุนวิจัย และร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงและการท่องเที่ยว

ด้านการบริการวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ ให้บริการวิชาการด้านสุขภาพและชุมชน/สังคม เป็นหลักเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน/สังคม โดยในปีการศึกษา 2565 ได้เพิ่มชุมชนเป้าหมายที่เป็นความต้องการของชุมชน ปัจจุบันมีชุมชนเป้าหมายทั้งสิ้น 9 ชุมชน ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยทักษิณ (ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ 2) ป่าพะยอม 3) นาขยาด (บ้านโงกน้ำ) 4) เขาชัยสน 5) สมหวัง 6) สถานบริการสุขภาพที่เป็นแหล่งฝึก 7) โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านควนตะแบก 8) ควนขนุน 9) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ทั้งนี้ร้อยละ 50 ของชุมชนได้ลงนามความร่วมมือเพื่อร่วมกันดำเนินงาน คาดว่าในปีการศึกษา 2566 จะดำเนินการลงนามความร่วมมือให้ครบทั้งหมด รวมถึงการดำเนินการจัดตั้งคลินิกพยาบาลอบอุ่น ณ ที่ตั้ง คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ขณะนี้อยู่ในระหว่างการยื่นขอเปิดทำการตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข คาดว่าสามารถจะเปิดดำเนินการได้ในปีการศึกษา 2566

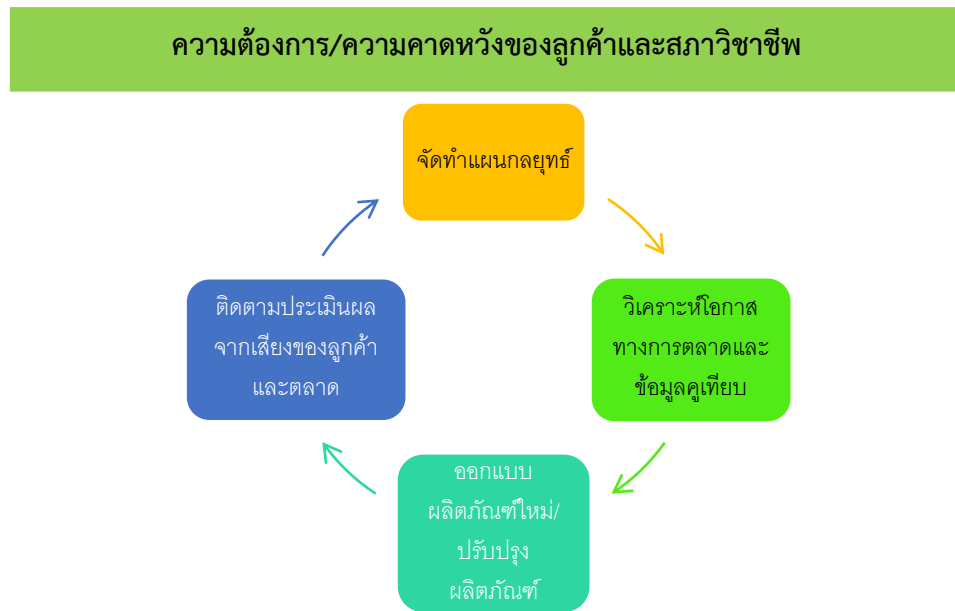
(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ (Program and Service Offerings)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการค้นหาความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและนำความต้องการเหล่านั้นมากำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของกลุ่มดังกล่าว

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์มีกระบวนการกำหนดผลิตภัณฑ์ ดังรูปภาพ 3.1-2



รูปภาพ 3.1-2 กระบวนการกำหนดผลิตภัณฑ์

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ พัฒนานิสิตและวัฒนธรรม และรองคณบดีฝ่ายวิจัย บริการ วิชาการ นวัตกรรม และชุมชนสัมพันธ์ กำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ โดยนำความต้องการ/ความคาดหวัง เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการรับฟัง (ตาราง 3.1-1) มาพิจารณาร่วมกับ กฎ ระเบียบต่าง ๆ ร่วมกับข้อบังคับของสภาวิชาชีพ มาใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการ จัดทำแผนกลยุทธ์ จากนั้นวิเคราะห์ โอกาสทางการตลาด โดยนำผลการดำเนินงานของคู่แข่งนำมา ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยใช้กระบวนการออกแบบและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (6.2-1) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ด้านจัดการ ศึกษา รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ ร่วมกับคณะกรรมการผู้รับผิดชอบของหลักสูตร คณะกรรมการ บริหารหลักสูตร กำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้แก่ หลักสูตรประกาศนียบัตร การดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น โดย กำหนดให้ผู้เรียนมีผลลัพธ์การเรียนรู้ด้าน Active Learning และ innovation โดยในปีการศึกษา 2566 ได้ใช้หลักสูตรปรับปรุง 2566 เป็นปีแรกที่เป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะ ด้านวิจัย รองคณบดี ฝ่ายวิจัย นวัตกรรม บริการวิชาการ และชุมชนสัมพันธ์ นำความต้องการและความคาดหวังของแหล่ง ทุนที่สอดคล้องกับกรอบการวิจัยของคณะฯ เช่น ด้านสังคมสูงวัย นวัตกรรมการเรียนการสอน เป็นต้น มาส่งเสริมให้คณาจารย์ออกแบบงานวิจัยซึ่งบูรณาการที่เป็นความต้องการของแหล่งทุน และตอบ โจทย์การแก้ปัญหาของชุมชน/สังคม และประเทศชาติ รวมถึงงานวิจัยที่ต่อยอดเชิงพาณิชย์ใน สถานการณ์โควิด ได้มีงานวิจัยที่ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการดูแลตนเอง ได้แก่ 1) โครงการวิจัย เรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ : กรณีศึกษาสำหรับ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในบริบทจังหวัดพัทลุงเพื่อการป้องกันภาวะสมองเสื่อมของผู้สูงอายุโดยใช้หลัก

มิติจิตติวิญญานบนพหุวัฒนธรรม 2) โครงการวิจัย เรื่องการจัดการความรู้และการถ่ายทอดเทคโนโลยี แอปพลิเคชันการป้องกันภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุโดยใช้หลักมิติจิตติวิญญานตามวิถีมุสลิมสำหรับ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในบริบทสามจังหวัดชายแดนใต้ เพื่อความมั่นคงของมนุษย์ อย่างยั่งยืน 3) โครงการวิจัย เรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยีแอปพลิเคชันหลักสูตรผู้สูงอายุศึกษา สำหรับเยาวชน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 4) โครงการวิจัย เรื่องการจัดการความรู้เพื่อลดความเสี่ยง และปรับตัวต่อภัยแล้งชุมชนเกษตรกรรม คาบสมุทรสทิงพระ จังหวัดสงขลา และ 5) โครงการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบสร้างเสริมสุขภาพเพื่อควบคุมและป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในผู้สูงอายุโดยชุมชนมีส่วนร่วม ทั้งนี้ได้ผลิตที่เป็นหลักสูตรเพื่อใช้ถ่ายทอดเทคโนโลยี ในชุมชนในเขตพื้นที่พัทลุง ด้านการดำเนินการบริการวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิจัย นวัตกรรม บริการ วิชาการและชุมชนสัมพันธ์ นำความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการวิชาการด้านสุขภาพมาเป็น ข้อมูลในการวางแผนขอรับการสนับสนุนโครงการบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยตาม ความต้องการของชุมชนในด้านการต่อยอดผลิตภัณฑ์ในชุมชนไปสู่การเพิ่มมูลค่า ในปีการศึกษา 2564 และปีการศึกษา 2565 ได้รับทุนสนับสนุนจากกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม (อว.) ในโครงการมหาวิทยาลัยทักษิณสู่ตำบลสร้างรากแก้วให้ประเทศ (TSU-2T) ได้จัดทำ โครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมเป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพต่อยอดทางธุรกิจ เช่น เทียนใบพลู สบู่ใบพลู เป็นต้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

สิ่งที่ต้องคำนึงถึง :

- วิธีการที่หน่วยงานกำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- วิธีการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า
- วิธีการในสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าเหล่านั้น

หมายเหตุ : ความผูกพัน (Bonding) เป็นพันธนาการที่เต็มใจ ภูมิใจและสุขใจ

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

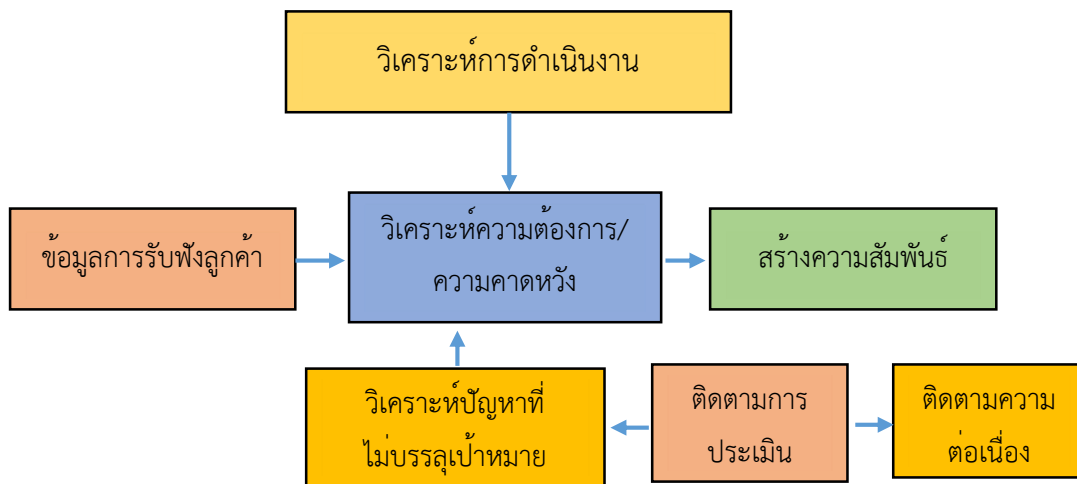
แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการประชาสัมพันธ์และจัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ มีกระบวนการในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังรูป

3.2-1



รูปภาพ 3.2-1 กระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

โดยรองคณบดีที่รับผิดชอบ ลูกค้าแต่ละกลุ่มร่วมกับคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ ทั้งผลการดำเนินงาน ด้านตัวชี้วัด (ตาราง 4.1-1) ร่วมกับการรับฟังเสียงของลูกค้า (ตาราง 3.1-1) มาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า จำแนกตามกลุ่มลูกค้าและกำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์และสนับสนุนลูกค้าที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง ติดตามการประเมินผล หลังจากจัดกิจกรรมทุกครั้ง เพื่อเพิ่มข้อมูลในการทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินงาน และปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กรณีไม่บรรลุเป้าหมายจะปรับปรุงแนวทางให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง หากบรรลุเป้าหมายต่อเนื่องกันและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น 3 ปี ติดต่อกัน จะจัดเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร กรณีไม่บรรลุเป้าหมายจะวิเคราะห์ปัญหาและค้นหาสาเหตุที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย โดยวิเคราะห์ร่วมกับความต้องการและความคาดหวังเพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่อไป ผลลัพธ์ของการดำเนินงานจะพิจารณาความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ตัวอย่างการสร้างความสัมพันธ์ในด้านการจัดการศึกษา ประเด็นความต้องการและความคาดหวัง การสำรวจการศึกษาตามกำหนดเวลา รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ ได้กำหนดข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการดูแลนิสิต กำหนดให้มีอาจารย์ประจำชั้นปี มีโครงการให้คำปรึกษา โดยอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษาสามารถเข้าถึงได้ทั้งระบบ onsite และ online ในด้านความต้องการด้านทุนการศึกษา ได้ประสานกับเครือข่ายการบริการสุขภาพ เพื่อสนับสนุนทุนการศึกษา ในปีการศึกษา 2564 นิสิตได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นจำนวน 36 ทุน เป็นทุนต่อเนื่อง ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ถึง ชั้นปีที่ 4 จัดได้ว่าเป็นการ

สร้างความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ด้านการวิจัย จากความต้องการของแหล่งทุนที่จัดการให้งานวิจัยดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา รองคณบดีฝ่ายวิจัย ได้จัดทำระบบกลไกในการติดตาม มีการจัด Research day เพื่อให้ทำงานวิจัยได้อย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2565 งานวิจัยที่ได้รับทุนแล้วเสร็จ ร้อยละ 100 ด้านการบริการวิชาการ ด้านสุขภาพ ในประเด็นลูกค้า กลุ่มสมาชิกศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประเด็นต้องการความรู้ในการดูแลสุขภาพที่สามารถปฏิบัติได้จริง รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ ได้จัดบริการได้บูรณาการเรียนการสอน โดยจัดให้มีการเยี่ยมบ้าน ในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาล เพื่อการสร้างเสริม เพื่อความต่อเนื่องจากการจัดบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และสามารถปฏิบัติการดูแลสุขภาพด้วยตนเองได้จริง

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม เพื่อสนับสนุนผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ มีวิธีการที่ทำให้สนับสนุนลูกค้า ความสำคัญ และรับการสนับสนุนได้ โดยเริ่มจากกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญและรับการสนับสนุนได้ โดยเริ่มจากกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนลูกค้าทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้สะดวกและตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า โดยกำหนดช่องทางความสำคัญ ด้านสารสนเทศ การขอรับการสนับสนุน รายละเอียดสิ่งสนับสนุนและผู้รับผิดชอบ ดังตาราง 3.2-1

ตาราง 3.2-1 ตารางช่องทางการลำดับสารสนเทศและการขอรับการสนับสนุน

ลูกค้า	ช่องทางการสื่อสารระบบสารสนเทศ	รายละเอียดสิ่งสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน	- เว็บไซต์ ฝ่ายกิจการนิสิต	- ข้อมูลการจัดหาทุน - ข้อมูลกิจกรรมนิสิต - ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หอพัก	- ฝ่ายกิจการนิสิต
	- พบปะ อาจารย์ที่ปรึกษา	- การให้คำปรึกษาและแนะแนว	
	- เว็บไซต์ ทะเบียนและประมวลผล	- ข้อมูลลงทะเบียน - ข้อมูลปฏิทินการศึกษา	- งานทะเบียนและประเมินผล

ลูกค้า	ช่องทางการสื่อสารระบบสารสนเทศ	รายละเอียดสิ่งสนับสนุน	ผู้รับผิดชอบ
		- แบบฟอร์ม คำร้องต่าง ๆ คู่มือ	
	- เว็บไซต์ ของสำนักหอสมุด	- ฐานข้อมูล E-library	- สำนักหอสมุด
แหล่งทุนวิจัย จากภายใน และภายนอก	- เว็บไซต์ ของสถาบันวิจัย - เว็บไซต์ ของ PMU ต่าง ๆ เช่น วช.	- ข้อมูล ผลงานวิจัยและความ เชี่ยวชาญของอาจารย์ - ข้อมูลนโยบายการสนับสนุน ทุนวิจัย และข้อกำหนด	- สถาบันวิจัยและ พัฒนา
ผู้รับบริการ วิชาการด้าน สุขภาพ	- เว็บไซต์, Facebook คณะ พยาบาลศาสตร์ - Line - พุดคุยขณะให้บริการ	- ข้อมูลการให้บริการวิชาการ	- คณะทำงาน ระบบ สารสนเทศ คณะพยาบาล ศาสตร์ - คณะกรรมการ ศูนย์ส่งเสริม สุขภาพผู้สูงอายุ

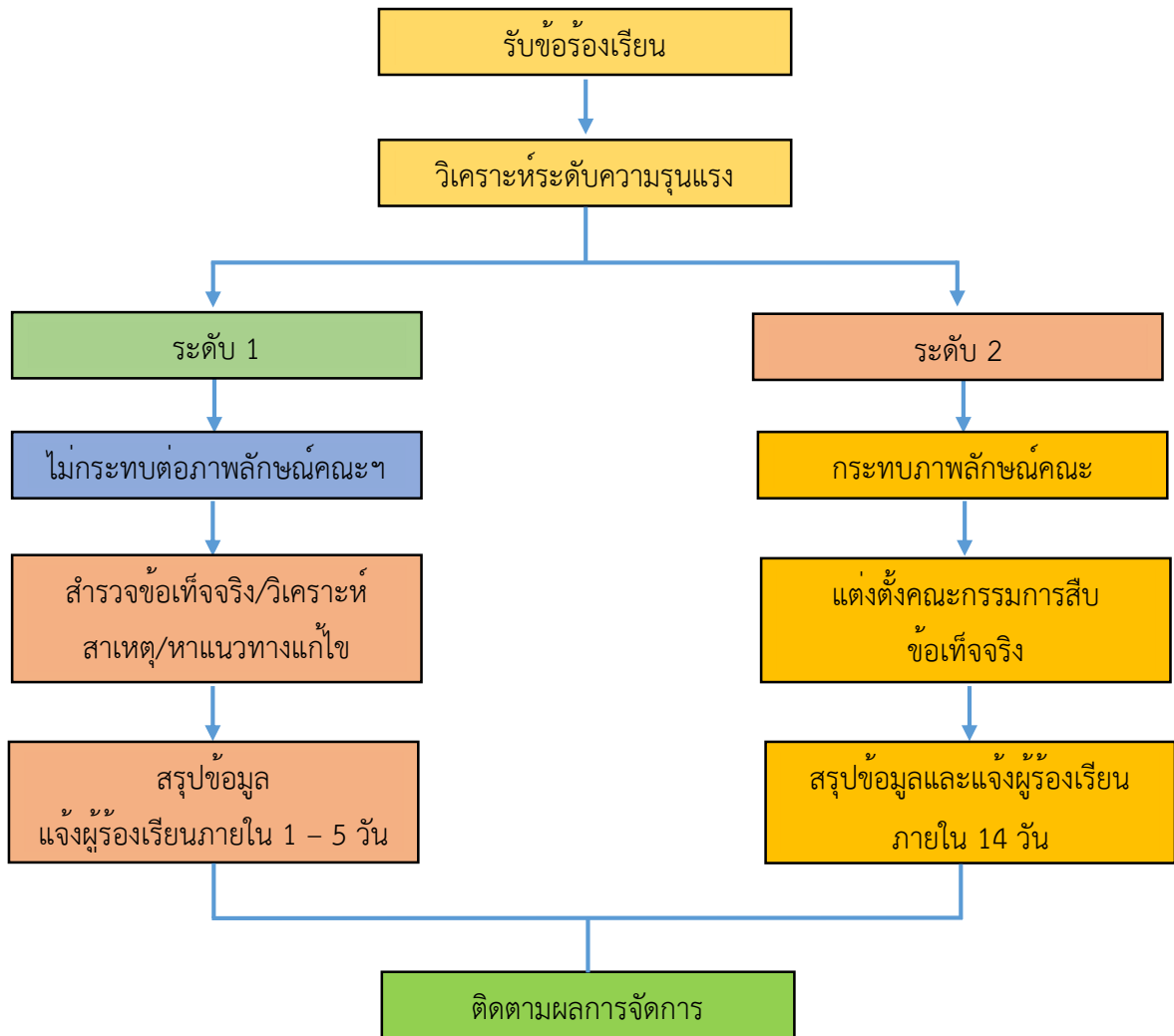
(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรออธิบายวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน
- ควรกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดของระบบการจัดการข้อร้องเรียน
- ข้อร้องเรียนควรเป็น 0

ตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์ มีวิธีจัดการข้อร้องเรียนที่รับจากลูกค้า โดยมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน 7 ขั้นตอน ดังรูป (3.2-2)



รูปภาพ 3.2-2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

โดยเริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลายผ่านสายตรงคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยเมื่อรับข้อร้องเรียนแล้วจะส่งข้อมูลมายังรองคณบดีที่รับผิดชอบลูกค้ากลุ่มนั้น ๆ เพื่อวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ กรณีระดับที่ 1 ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของคณะฯ คณบดีมอบหมายคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางแก้ไขร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น กรณีมีข้อร้องเรียนด้านการจัดการศึกษา ในประเด็นการให้ระดับชั้นในรายวิชา คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในจะดำเนินการร่วมกับรองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ และผู้รับผิดชอบรายวิชา เมื่อสรุปข้อมูลแล้วจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 - 5 วัน กรณีระดับ 2 ซึ่งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของคณะฯ เมื่อรับเรื่องร้องเรียน คณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบหาข้อเท็จจริง เมื่อได้ข้อสรุป แจ้งให้ผู้เรียนภายใน 14 วัน โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้แจ้งข้อมูลกลับผู้ร้องเรียน ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน และจัดเก็บข้อมูลเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2565 ไม่พบข้อร้องเรียน

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

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

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ ชัดเจน

ตัวอย่าง

กระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของการรับฟังเสียงลูกค้าแต่ละกลุ่มใช้วิธีการหลากหลายในการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน เช่น การจัดการศึกษา รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ ร่วมกับฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ จัดทำขึ้นโดยใช้ร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอน และความพึงพอใจต่อการได้รับสิ่งสนับสนุนการเรียนในทุกปี รวมถึงพบปะนิสิตชั้นปีต่าง ๆ และ คณะกรรมการสโมสรนิสิต ด้านการวิจัย รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ จะใช้วิธีประชุม พบปะ เยี่ยมเยียนรวมถึง การพิจารณา ความผูกพันจากการได้รับทุนวิจัยต่อเนื่องจากแหล่งทุนเดิม ในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ได้รับทุนต่อเนื่องจากแหล่งทุนภายนอกจากสำนักงานวิจัยแห่งชาติ (วช.) และแหล่งทุนงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยทักษิณ ด้านบริการวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ ประเมินความพึงพอใจทางอ้อม

ด้วยการทำ AAR หลังจากการให้บริการ เช่น การบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ คณะพยาบาลศาสตร์ ส่วนด้านความผูกพัน จะประเมินจากพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานกระบวนการหรือวิธีการที่ได้ผลประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและแสดงผลประเมินดังกล่าวกับคู่เทียบที่หน่วยงานกำหนด

รูปแบบในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่

- การสำรวจ
- ข้อมูลย้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- อัตราการลาออกกลางคันและการขาดเรียน
- ข้อมูลที่เกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้เรียน
- ชื่อร้องเรียน
- อัตราการขอใบรับรองเพื่อไปศึกษายังสถาบันอื่นของผู้เรียน

หน่วยงานอาจรวบรวมสารสนเทศเหล่านี้ผ่านเว็บไซต์ การติดต่อโดยตรงหรือทางไปรษณีย์ การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นควรพิจารณามากกว่าเพียงแค่เป็นการดูค่าความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อย การประเมินความไม่พึงพอใจควรแยกต่างหาก เพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่มาของความไม่พึงพอใจและให้สามารถทำการแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

ตัวอย่าง

คณะฯ ไม่มีข้อมูลของความพึงพอใจที่เปรียบเทียบกับคู่เทียบ อยู่ในระหว่างการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของคู่เทียบ โดยศึกษาจากรายงานประจำปีของหน่วยงานและข้อมูลการรับรองสถาบันการศึกษาการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสภาการพยาบาล รวมถึงข้อมูลจากการพูดคุยกับผู้เรียนของคู่เทียบผ่านทางกิจกรรมของชมรมนิสิต นักศึกษา สถาบันการศึกษาในภาคใต้ และนำข้อมูลของคู่เทียบมาหารือในคณะกรรมการประจำคณะฯ

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

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการเลือกใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (รวมถึงข้อมูลสรุปจากห้องเรียน) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ตัวอย่าง

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า และตลาดที่ได้จากการรับฟัง (ตาราง 3.1-1) โดยรองคณบดีที่รับผิดชอบลูกค้าแต่ละกลุ่ม วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของเรื่อง โดยพิจารณากับผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข/ปรับปรุง ทั้งนี้ข้อมูลสารสนเทศจะถูกนำไปใช้หลายวัตถุประสงค์เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า ดังนี้ 1) ใช้กำหนดกลยุทธ์ เป็นการกำหนดกลยุทธ์ในการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อตอบสนองการพัฒนานวัตกรรม 2) ใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและการปรับปรุงกระบวนการด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดบริการฝึกปฏิบัติการพยาบาลในศูนย์การเรียนรู้ทางการแพทย์ ได้ปรับปรุงจากการให้บริการในเวลาราชการ เป็นการจัดบริการนอกเวลาราชการให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต 3) ใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการกำหนดผลิตภัณฑ์เป็นการกำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ หลักสูตรประกาศนียบัตร การดูแลผู้สูงอายุเพื่อรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนกลุ่มอื่น ๆ 4) ใช้เป็นข้อมูลทบทวนผลการดำเนินงานโดยรวม ทั้งนี้รองคณบดีที่รับผิดชอบลูกค้าแต่ละกลุ่มจะทบทวนประสิทธิภาพและปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เสียงของลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อรักษาความผูกพันลูกค้า

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

หมวดที่ 4 องค์กรเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้อย่างไร มีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร และยังถือว่าองค์กรได้นำผลการทบทวนดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรรายงานวิธีการว่ามีการเลือกตัวชี้วัดอย่างไร เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานและมีตัวชี้วัดอะไรบ้าง

- ควรรายงานตัวชี้วัดด้านการเงินและงบประมาณที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวว่ามีการติดตามอย่างไร
- ตัวชี้วัดดังกล่าว หากถูกกำหนดในหมวด 2 หมวด 3 และหมวด 6 ควรนำมารายงานในหมวด 4

ตัวอย่าง

คณบดีและคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา นำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ คณบดีลงนามรับรองการปฏิบัติงานกับอธิการบดี รวมถึงตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายที่กำหนดขึ้นตามเกณฑ์ของสภาวิชาชีพเพื่อใช้ในการวัดผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ แผนกลยุทธ์ และตารางการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะฯ ดำเนินการนำเสนอคณะกรรมการประจำคณะฯ พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด ที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ และพิจารณาค่าเป้าหมายตามเกณฑ์ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย สภาวิชาชีพ และผลการดำเนินงานของคณะฯ ในปีที่ผ่านมา ตัวชี้วัดจะถูกมอบหมายไปยังรองคณบดี ประธานหลักสูตร คณาจารย์ หัวหน้าสำนักงานคณะฯ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยกำหนดความถี่ในการรายงานผลตามตัวชี้วัดต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ทุก 3 เดือน ตลอดจนการติดตามงานประจำผ่านตัวชี้วัดในกระบวนการเป็นรายงานความก้าวหน้างานวิจัย รายงานความก้าวหน้าในการจัดบริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวนสมาชิกผู้สูงอายุ การรายงานความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเองของคณาจารย์และสายสนับสนุน เป็นต้น ในการรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัด ปัญหาและอุปสรรคต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งคณะกรรมการประจำคณะฯ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเสนอแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคต่อไป

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการที่เลือกใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง

คณบดีเลือกคู่เทียบที่กำหนดในโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นสถาบันในส่วนภูมิภาค มีหลักสูตรและการบริการที่คล้ายคลึงกับของคณะฯ ได้เลือกคู่เทียบ 2 แห่งคือ ด้านการรับรองสถาบัน จากสภาวิชาชีพ และเพื่อพิจารณาจากการจัดลำดับการจัดตั้งสถาบันของสภาการพยาบาลและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอื่น ๆ ตามเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกัน หรือสูงกว่าคณะฯ โดยกำหนดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ด้านการรับรองสถาบันการศึกษาพยาบาลของสภาการพยาบาล เนื่องจากศาสตร์พยาบาลเป็นศาสตร์ที่มีความจำเพาะจึงเลือกมีคู่เทียบกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) และเลือกคู่เทียบด้านผลงานวิชาการและนวัตกรรมจากคณะ ในมหาวิทยาลัยทักษิณ (คณะ

วิทยาการสุขภาพและการกีฬา) เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของคณะฯ ใช้ข้อมูลเทียบเคียงผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาพยาบาลที่เป็นคู่เทียบ และข้อมูลจากผลการจัดอันดับคณะพยาบาลศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ของสภาการพยาบาล และฐานข้อมูลการวิจัยของมหาวิทยาลัย รวมถึงผลการดำเนินงานของคณะฯ ที่ผ่านมา พิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อประเมินความสำเร็จ ความเสี่ยงในการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง โดยคณบดีและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ผลการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนาทั้งคณะ จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายระบบการวัดผลการดำเนินการที่มีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกอย่างรวดเร็ว

ตัวอย่าง

คณบดี มอบหมายรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง ประธานสาขา และหัวหน้าสำนักงาน กำกับดูแลการวัดผลการดำเนินงานตามพันธกิจโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย คล่องตัว ถูกต้อง เทียบตรง และสามารถ รายงานผลได้อย่างรวดเร็ว ที่มหาวิทยาลัย และคณะพัฒนาขึ้นโดยมีการนำผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มาวิเคราะห์ การดำเนินการที่คล่องตัว ทุก 3 เดือน

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการใช้ประโยชน์จากการวัดผลการดำเนินงาน ค่าเทียบเคียง และข้อมูลลูกค้าในการทบทวน

- ควรอธิบายวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ตัวอย่าง

คณบดี และคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ทบทวนวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ กรณีที่ตัวชี้วัดสำคัญไม่บรรลุค่าเป้าหมาย หรือมีการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอก จะมีการทบทวนกระบวนการทำงาน

วิธีการวัด และผู้บริการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำคณะ ตามกรอบเวลาที่กำหนดต่อไป

ตาราง 4.1-1 วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

กระบวนการทบทวน		ข้อมูลที่น่าสนใจ	ความถี่	การวิเคราะห์	การตัดสินใจ
ผู้บริหาร	คณะกรรมการประจำคณะฯ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ทุก 3 เดือน	มอบหมายผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกำกับติดตาม	ปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติการ
	คณะกรรมการจัดทำและติดตามแผนกลยุทธ์ประจำปี	ผลการดำเนินงาน	1 ครั้ง/ปี	ความท้าทาย	ทบทวนแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความท้าทาย
การศึกษา	คณะกรรมการบริหารหลักสูตร	- กระบวนการจัดการเรียนการสอน - การประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิต	2 ครั้ง/ปี	มอบหมายคณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตร	ปรับแผนการจัดการเรียนการสอน
	คณะกรรมการพัฒนานิสิต	- ผลการดำเนินงานการพัฒนานิสิต	2 ครั้ง/ปี	มอบหมายผู้บริหารที่กำกับการพัฒนา นิสิต	มีแผนการพัฒนานิสิตด้านวิชาชีพ
การวิจัยและบริการวิชาการ	คณะกรรมการวิจัยนวัตกรรมและบริการวิชาการ	- แนวทางการขอทุน - การขอสนับสนุนทุนวิจัยจากภายนอก	ทุก 3 เดือน	มอบหมายผู้บริหารที่รับผิดชอบงานวิจัย	การจัด Research day

กระบวนการทบทวน		ข้อมูลที่น่าสนใจ	ความถี่	การวิเคราะห์	การตัดสินใจ
		- การติดตามความสำเร็จในการดำเนินโครงการ			
การบริหาร	คณะกรรมการบริหารบุคคล	- การรับเข้าอาจารย์ที่มีคุณสมบัติครบถ้วน	ทุก 3 เดือน	ทบทวนแนวทางการรับสมัคร	เพิ่มช่องทางทางการได้มาของอาจารย์

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบซึ่งได้จากการทบทวนผลการดำเนินการ (ในหัวข้อ 4.1 ข) มาใช้ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต

ตัวอย่าง

คณบดี นำผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย สาขาวิชาการ และสกอ. มาคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต กรณีที่พบว่า ผลการดำเนินงานแตกต่างจากเป้าหมายดังกล่าว คณบดีจะปรับแผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากรเพิ่มเติม เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงานซึ่งได้จากการทบทวนผลการดำเนินการ (ในหัวข้อ 4.1 ข) ไปจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องปรับปรุงและโอกาสการสร้างนวัตกรรม

ตัวอย่าง

คณบดีและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา นำผลการทบทวนผลการดำเนินงาน เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อจัดลำดับความสำคัญ โดยคำนึงถึงความสำคัญ โอกาส ผลกระทบ และความเร่งด่วนโดยรวมกัน จัดทำแผนการปรับปรุง และ ติดตามผล

การดำเนินงานให้มีความถี่มากขึ้น เช่น ผลการดำเนินงานด้านวิจัยและนวัตกรรม ได้จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญดำเนินการทำวิจัยผู้สูงอายุและการวิจัยด้านการพัฒนาศักยภาพศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้มีการสร้างงานวิจัย เพื่อขอทุนสนับสนุนทุนวิจัยจากภายนอก เป็นต้น

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้มั่นใจว่ามีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน

ตัวอย่าง

คณะบดีแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาสารสนเทศ เพื่อดำเนินการเรื่องเว็บไซต์ และจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจตามพันธกิจ มีเว็บไซต์ เป็นเทคโนโลยีเริ่มต้นในการจัดการข้อมูลด้านต่าง ๆ รวมทั้งใช้เป็นช่องทางการสื่อสารให้กับบุคคลภายในและภายนอก สำหรับการจัดการสารสนเทศอยู่ในระหว่างการจัดการให้มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ พร้อมใช้ และง่ายต่อการใช้งาน โดยมอบหมายให้คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ออกแบบระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล อาจารย์ บุคลากร และนิสิต ข้อมูลต่าง ๆ ได้นำมาแสดงหน้าเว็บไซต์ของคณะ ซึ่งเข้าถึงได้ง่าย และรองรับระบบของโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน

คณะบดี กำหนดให้สำนักงานคณะฯ และอาคารเรียนรวมถึงศูนย์การเรียนรู้ทางการพยาบาล รวมถึงศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นอาคารชั่วคราวที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ โดยมีบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกอาคาร รวมถึงหอพักนิสิต โดยใช้แบบเข้ารหัสเพื่อแสดงตัวตน มีระบบ LAN สำหรับคอมพิวเตอร์ PC ในห้องทำงานของอาจารย์และบุคลากรซึ่งสามารถพร้อมใช้งาน

ตาราง 4.2-1 กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

คุณลักษณะของข้อมูล	กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ		
	ด้านการศึกษา	ด้านวิจัย	ด้านการสนับสนุน
แม่นยำ	- ข้อมูลรายวิชา - ตารางสอน	กระบวนการขอทุนวิจัย	ประวัติส่วนบุคคล
ถูกต้อง	เนื้อหาวิชา	ข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่	ข้อมูลส่วนบุคคล
สมบูรณ์	กระบวนการจัดการเรียนการสอน		รายละเอียดรายบุคคล

คุณลักษณะของข้อมูล	กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ		
	ด้านการศึกษา	ด้านการวิจัย	ด้านการสนับสนุน
เชื่อถือได้	การจัดเก็บข้อมูล		
เป็นปัจจุบัน	ออนไลน์		
มีความปลอดภัย	รหัสผ่าน	รหัสผ่าน	รหัสผ่าน
เป็นความลับ	ระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้เรียน	ระดับการเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยส่วนบุคคล	ระดับการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

คณะฯ มีระบบการตรวจสอบข้อมูลภายใต้การกำกับดูแลของคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีคณบดี เป็นประธาน

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีความพร้อมในการใช้งานและทันต่อเหตุการณ์

ตัวอย่าง

คณบดีใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เนื่องจากเป็นคณะใหม่ จึงจัดการข้อมูลสารสนเทศพร้อมใช้งานออกแบบเพื่อให้เอื้อต่อการใช้งาน สำหรับอาจารย์ บุคลากร นิสิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีข้อมูลป้อนกลับ เพื่อการปรับปรุงและง่ายต่อการใช้งาน ข้อมูลเป็นปัจจุบันให้มีการจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับอาจารย์ บุคลากร และนิสิต มีการประเมินความพึงพอใจการใช้งานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้) นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตาราง 4.2-2 รูปแบบของข้อมูลและสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน สำหรับผู้เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้ใช้งาน	ลักษณะข้อมูลที่ใช้งาน	รูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่สะดวกพร้อมใช้งาน
บุคลากร	- ข้อมูลบุคคล - การกรอก TOR - การพัฒนาตนเอง - การใช้ข้อมูลเพื่อปฏิบัติงาน	- ระบบ Internet - ระบบ MIS - Website, Social Network
ผู้สภมอบและคู่ความร่วมมือ	- การโอนเงิน - การแจ้งข่าวสาร	- Website, Social Network
นิสิต	- ข้อมูลหลักสูตร - ผลสอบ/เกรด/ประเมินผล/ข่าวสาร	- ระบบ Internet - Website, Social Network

กลุ่มผู้ใช้งาน	ลักษณะข้อมูลที่ใช้งาน	รูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่สะดวกพร้อมใช้งาน
	- การค้นหาหาความรู้ - การทำวิจัย การฝึกปฏิบัติกับผู้ป่วย	
ผู้สูงอายุ	- รายละเอียดสุขภาพของผู้สูงอายุ	- Google Form

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายระบบการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
- ควรรายงานสิ่งที่เกิดการเรียนรู้ในหน่วยงาน มีการรวบรวม ถ่ายทอด และนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างไร

ตัวอย่าง

คณะบดีมอบหมายคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ค้นหาความรู้จาก การดำเนินงานตามพันธกิจด้วยวิธีการนำเสนอผลการดำเนินงานประจำปี ตามกรอบเวลาที่กำหนด นำความรู้จากการปฏิบัติงานมาจัดลำดับความสำคัญ และนำมาถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ประชุมคณะพยาบาลศาสตร์ หรือการประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เช่น การสอน และการสอบออนไลน์ เพื่อให้การจัดการความรู้เป็นระบบมากขึ้น ต่อมาคณะบดีได้กำหนดนโยบายให้ทุกคนของ คณะฯ ที่ไปอบรมทุกรายการให้สรุปสาระสำคัญรายงานคณะบดี และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บุคคล เผยแพร่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจัดเก็บในระบบสารสนเทศ เพื่อการค้นหาต่อไป ในปี การศึกษา 2565 ได้จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Faculty practice คณะบดีมอบหมาย ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องดำเนินการประเมินและวิเคราะห์การค้นหาและรวบรวมความรู้เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ตาราง 4.2-3 กระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญ

ด้าน	กำหนด ประเด็น เรียนรู้	ค้นหาองค์ ความรู้	รวบรวม และจัดเก็บ องค์ความรู้	นำความรู้ไป ปฏิบัติ	แลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกัน	ทบทวนและ ประเมินผล
การศึกษา	- พัฒนา หลักสูตร - การจัดการ เรียนการ สอน	- SAR สภา การ พยาบาล - คกก. บริหาร หลักสูตร	- คู่มือ หลักสูตร - แผนการ สอนที่ดี - ข้อสอบที่ดี	- การปรับปรุง หลักสูตร - การปรับปรุง หลักสูตร - การทวน สอบ	- KM - การสอนนิสิต - Conference ต่าง ๆ	- คกก. บริหาร หลักสูตร - คกก.QA ระดับ คณะฯ

ด้าน	กำหนด ประเด็น เรียนรู้	คั่นหองค์ ความรู้	รวบรวม และจัดเก็บ องค์ความรู้	นำความรู้ไป ปฏิบัติ	แลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกัน	ทบทวนและ ประเมินผล
	- การตัดเกรด และ ประเมินผล					- ประชุม แผนกล ยุทธ์
การวิจัย และ บริการ วิชาการ	- พัฒนาโครง ร่างวิจัย - หาทุนวิจัย - ดำเนินการ วิจัย	- ประชุม กรรมการ วิจัย - Research day		- ขอทุนวิจัย ภายนอก - ระบบ สนับสนุน การพัฒนา โครงการวิจัย - ตีพิมพ์ระดับ นานาชาติ	- นักวิจัยดีเด่น - รางวัลเชิดชู เกียรติด้าน วิจัยและ บริการ วิชาการ - ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผู้ที่มี งานวิจัยตีพิมพ์ เผยแพร่	- คกก.วิจัยฯ - คกก. บริหาร บุคคล - ประชุม แผนกล ยุทธ์
ระบบ สนับสนุน	- การ สนับสนุน ผู้เรียน - กระบวนการ สนับสนุน ผู้เรียน - การ ดำเนินการ งบประมาณ และเอกสาร	- ประ ชุมสาย สนับสนุน - หัวหน้า สำนักงาน พบนัก วิชาชีพ - การ รายงาน การเข้า ร่วมอบรม	- แนวทาง ปฏิบัติงาน - คู่มือการ ทำงาน	- การ ดำเนินงาน ด้าน งบประมาณ และเอกสาร - การปรับ กระบวนการ ปฏิบัติงาน	- การเข้าร่วม แลกเปลี่ยน เรียนรู้กับ หน่วยงานอื่น ที่ มหาวิทยาลัย จัดขึ้น - ปฐมนิเทศ พนักงานใหม่ - อบรมบุคลากร - การประชุม คณะฯ	- คกก. บริหารงาน บุคคล - ประชุม สำนักงาน คณะฯ - ประชุม แผน กลยุทธ์
นิสิต	- กระบวนการ เรียนรู้ - ทักษะแก้ไข ปัญหา - กระบวนการ ดูแลนิสิตที่มี ปัญหา	- สัมภาษณ์ นิสิต - รางวัลที่ นิสิตได้รับ	- Website - Facebook - รายงาน ประจำปี ของนิสิต	- กิจกรรม พัฒนานิสิต - การ บริหารงาน สโมสร - กิจกรรม ประกวด	- การประชุม สโมสร - อาจารย์พบ นิสิต	- คกก. พัฒนา นิสิต - อาจารย์ที่ ปรึกษา

ด้าน	กำหนด ประเด็น เรียนรู้	คั่นทองคำ ความรู้	รวบรวม และจัดเก็บ องค์ความรู้	นำความรู้ไป ปฏิบัติ	แลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกัน	ทบทวนและ ประเมินผล
ผู้ส่งมอบ และ คู่ความ ร่วมมือ	- ความ เชี่ยวชาญ ของผู้ส่ง มอบ - การสร้าง เครือข่าย	- การ ตรวจเช็ค อุปกรณ์	- ระบบการ ดูแลวัสดุ อุปกรณ์	- การทำ กิจกรรมรวม	- การประชุม - การ ประสานงาน	- คกก.จัดซื้อ ครุภัณฑ์
การสร้าง นวัตกรรม	- การสร้าง งานวิจัยต่ ยอด - การสร้าง นวัตกรรม	- ประกวด นวัตกรรม - ประชุม วิชาการ	- นวัตกรรม จาก รายวิชา ต่าง ๆ	- การสร้าง นวัตกรรม - ระบบ สนับสนุน นวัตกรรม	- รายวิชาที่ เกี่ยวข้องกับ การสร้าง นวัตกรรม - Km - สัมมนา นวัตกรรม	- คกก. บริหาร หลักสูตร - คกก. วิจัยฯ

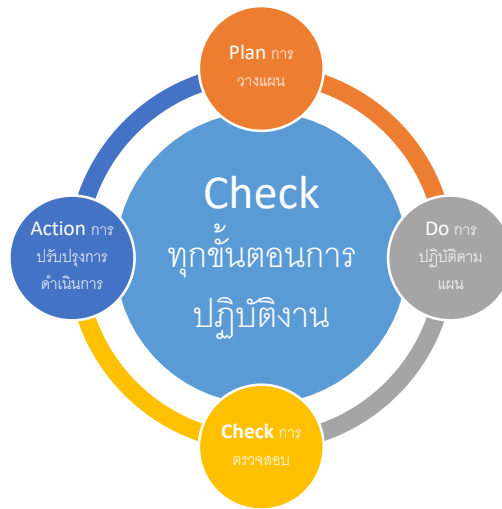
(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการค้นหาและคัดเลือกกว่าหน่วยงานใดในองค์กรมีการดำเนินงานที่โดดเด่นเพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดี

ตัวอย่าง

คณะฯ ได้ค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อให้สามารถพัฒนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในคณะฯ และให้คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรียนรู้ทางการพยาบาล (NLRC) ประเมินวิธีค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในปีการศึกษา 2565 คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรียนรู้ทางการพยาบาล (NLRC) โดยเลือกเรื่องการให้บริการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนพยาบาลศาสตร์ เสนอมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมคัดเลือกในระดับมหาวิทยาลัย



รูปภาพ 4.2-1 แนวทาง PDCA ของการให้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอนรายวิชาทางการพยาบาล

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)

แนวทางในการตอบคำถาม

- การอธิบายระบบการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
- ควรรายงานสิ่งที่เกิดการเรียนรู้ในหน่วยงานมีการรวบรวม ถ่ายทอด และนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างไร

ตัวอย่าง

คณบดีได้สื่อสารในที่ประชุมคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อนำแนวปฏิบัติไปใช้ให้ทั่วถึงทั้งองค์กร มอบหมายให้รองคณบดี ประธานสาขา และหัวหน้าสำนักงาน กำกับติดตาม และประเมินผลการใช้แนวปฏิบัติ เพื่อนำมาปรับปรุง

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

หมวดที่ 5 ให้อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จและการสร้างสิ่งแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการทำงานที่ดี รวมถึงการสร้างความรู้ความผูกพัน การจัดสรร และการพัฒนาบุคลากร อธิบายว่าหน่วยงานดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงาน

สิ่งที่ควรคำนึงถึง

บุคลากรของหน่วยงานมีใครบ้าง สมรรถนะ (Competency)

- ผู้บริหาร
- knowledge (ความรู้)

- สายวิชาการ - Skill (ทักษะ)
- นักวิจัย - Attribute (คุณลักษณะ)

Competency ต้องไปขับเคลื่อน --> Organization Performance

ความสำเร็จขององค์กรอันเป็นผลจากการบริหารบุคลากร

- Happy Workplace (องค์กรแห่งความสุข)
- Healthy Organization (องค์กรสุขภาพดี)
- Service Excellence (การบริการสู่ความเป็นเลิศ)
- High Performance Organization (องค์กรสมรรถนะสูง)
- * Innovative Organization (นวัตกรรมองค์กร)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการในการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร (ด้านทักษะสมรรถนะ คุณสมบัตินี้) ของบุคลากรและอัตรากำลัง เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ เช่น หากมีบุคลากรจะเกษียณอายุราชการ มีการวิเคราะห์ความเชี่ยวชาญของบุคลากรหรือไม่ หรือหน่วยงานจะเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนใหม่ มีการวิเคราะห์ความเพียงพอของอาจารย์และอาจารย์ดังกล่าวมีมาตรฐานเดียวกันหรือไม่

ตัวอย่าง

ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการบริหารงานบุคคล วิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังของบุคลากรสายวิชาการ โดยใช้ข้อมูลภาระงานสอน สมรรถนะวิชาชีพต่าง ๆ สัดส่วนอาจารย์ต่อนิสิตตามเกณฑ์สภาการพยาบาล ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน คณะฯ วิเคราะห์อัตรากำลังตามภาระงานและตามข้อกำหนดการจัดสรรบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย รองคณบดี คณะกรรมการบริหารงานบุคคลวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังในอนาคตเพื่อจัดทำแผนเพิ่มอัตรากำลัง และอัตรการทดแทนของผู้เกษียณ ลาออก ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน คณะฯ มุ่งเน้นพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานจากการ ประเมินจำนวนอาจารย์ตามสมรรถนะหลัก พบว่าอาจารย์ทุกคนมีคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลตามเกณฑ์ของสภาการพยาบาล และมีคุณสมบัติเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรตามเกณฑ์ของ สกอ. และอาจารย์จำนวนหนึ่งมีประสบการณ์

และความเชี่ยวชาญด้านการสอนทั้งในคลินิกและในชุมชน อาจารย์สามารถบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ รักษาและพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีความสามารถ

ตัวอย่าง

มหาวิทยาลัย โดยฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลดำเนินการประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกอาจารย์ เพื่อสรรหาอาจารย์ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ และตามจำนวนที่สอดคล้องกับภาระงานและสัดส่วนตามเกณฑ์สภาการพยาบาล สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะฯ โดยคณะกรรมการบริหารบุคคลได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสรรหาตามระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการประกาศรับสมัคร จัดสอบ รายงานตัว และทำสัญญาจ้างงาน ตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย

บุคลากรใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศทั้งในส่วนของมหาวิทยาลัยและในส่วน of คณะฯ การปฐมนิเทศจะครอบคลุมในเรื่อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะ กฎระเบียบ สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ สำหรับบุคลากรสายวิชาการคณะฯ กำหนดให้มีระบบพี่เลี้ยงสำหรับอาจารย์ใหม่ที่ไม่ม่ประสบการณ์สอน เพื่อทำหน้าที่สอนแนะนำ และช่วยพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยคณะฯ ได้กำหนดกรอบสำหรับการพัฒนาบุคลากรประจำปี สำหรับบุคลากรสายวิชาการ กำหนดให้มีกรอบการพัฒนา 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะ 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านทักษะทางภาษา 4) ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ AUN-QA และEdPEX สำหรับสายสนับสนุนกำหนดกรอบการพัฒนา 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะ 2) ด้านการเรียนการสอน 3) ด้านการวิจัย 4) ด้านทักษะทางภาษา 5) ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ AUN-QA และEdPEX ทั้งนี้ คณะฯ ได้สำรวจความต้องการการพัฒนาตนเองปีละ 1 ครั้ง ตามรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยคณะฯ ได้สอบถามความต้องการการพัฒนาตนเองมา จัดทำแผนพัฒนาอาจารย์และสายสนับสนุนที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้บุคลากรใหม่จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนเมื่อปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 4 เดือน ตามรอบการประเมินนั้น ๆ

คณบดีได้กำหนดให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองเพื่อความเชี่ยวชาญด้านอื่น ๆ ที่มีพื้นฐานเดิม นอกเหนือจากความเชี่ยวชาญตามสาขาที่จบการศึกษาโดยมอบหมายให้บุคลากรใหม่ได้จัดทำโครงการพัฒนาตนเองและแหล่งเรียนรู้ในโรงพยาบาลและชุมชน เพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอนในสาขาอื่น ๆ ที่ยังมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ โดยมีนโยบายให้ใช้บุคลากรร่วมกันทั้งหลักสูตร

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change Management)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถตามสมรรถนะหลักของหน่วยงาน ส่งผลให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ

ตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์อัตราากำลัง พบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ที่มีอายุเกิน 60 ปี และมีตำแหน่งทางวิชาการ คณะฯ มีโอกาสสูญเสียอาจารย์ดังกล่าวจากการเกษียณอายุราชการ

คณะบดีให้คณาจารย์ทุกคนเสนอแผนการขอตำแหน่งทางวิชาการ สำหรับอาจารย์ที่ไม่สามารถศึกษาต่อระดับปริญญาเอกด้วยการกำหนดคุณสมบัติด้านอายุ คณะฯ ประสบปัญหาขาดแคลนอาจารย์ซึ่งเป็นปัญหาระดับประเทศทำให้มีอาจารย์ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติภารกิจหลัก จากปัญหาดังกล่าวทำให้มีความเสี่ยงต่อการไม่ผ่านการรับรองสถาบันการศึกษาพยาบาลตามเกณฑ์สภาการพยาบาล คณะฯ ได้ทำแผนการพัฒนาพยาบาลที่เลี้ยงจากแหล่งฝึกในโรงพยาบาลเพื่อนำมาทดแทนอัตรากำลังของอาจารย์และได้จัดทำแผนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการสรรหาอาจารย์ ในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ได้แต่งตั้งพยาบาลที่เลี้ยงจากโรงพยาบาลที่เป็นแหล่งฝึกเพื่อร่วมสอนในรายวิชาปฏิบัติโดยมีค่าตอบแทนตามข้อกำหนด ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนกำหนดให้มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่อง

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ระบบการจัดการด้านบุคลากรหรือระบบรองรับการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในการเกษียณอายุหรือลาออก

ตัวอย่าง

คณะบดีมอบหมาย รองคณะบดี ประธานสาขาวิชา และหัวหน้าสำนักงาน เผยแพร่และถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการไปบุคคลเพื่อจัดทำข้อตกลงภาระงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่คณะบดีได้บริหารจัดการให้บุคลากรที่มีความหลากหลายได้ทำงานร่วมกันในรูปแบบของคณะกรรมการ เพื่อสร้างผลงานที่มาจากการมีส่วนร่วมทำมาสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพที่ครอบคลุมภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผ่านการเรียนการสอนในชั้นเรียน การฝึกปฏิบัติในคลินิก/ชุมชน ในกิจกรรมโครงการศูนย์ส่งเสริม

สุขภาพผู้สูงอายุ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน มีการดำเนินการติดตามผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลง 6 เดือน และให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานตามรอบปี

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายตัวชี้วัดในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้มีสุขภาวะ ความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร
- ควรอธิบายวิธีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุนต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ

ตัวอย่าง

เพื่อให้สถานที่ทำงานมีสุขภาวะ คณบดีมอบหมายให้คณะทำงานคณะสี่เขี้ยวจัดทำโครงการ Green Faculty และกิจกรรม 5ส. และแนวทางการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ค้นหาความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มาใช้ในคณะฯ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมให้บุคลากรจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้สะอาดและสวยงาม ใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก รมรงค์และคุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ โดยนำเนื้อหาบุหรี่บูรณาการการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ สำหรับระบบความปลอดภัยใช้ระบบของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบการสแกนลายนิ้วมือเข้าออกอาคาร การซ่อมแผนอัคคีภัย สำหรับเรื่องร้านค้าอาหารใช้บริการของมหาวิทยาลัย ร้านสะดวกซื้อตลอดจนบ้านพัก ซึ่งอยู่ในบริเวณมหาวิทยาลัยบุคลากรทุกคนจะได้รับการประกันอุบัติเหตุตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย กรณีมีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คณะฯ ได้จัดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข คณะฯ ได้จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆที่สำคัญและจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ตาราง 5.1-1 การวัดผลด้านบรรยากาศการทำงานของบุคลากร : สุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิการ

ด้าน	กลุ่มบุคลากร			ตัววัดผล	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
	ผู้บริหาร	อาจารย์	สายสนับสนุน			
สิ่งคุกคามในที่ทำงาน	✓	✓	✓	ร้อยละของจุดทำงานที่มีความเสี่ยงจากสิ่งคุกคาม	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
การดูแลสุขภาพ	✓	✓	✓	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี	มากกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 80
การสร้างเสริมสุขภาพ	✓	✓	✓	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
การดูแลความปลอดภัย	✓	✓	✓	จำนวนอุบัติเหตุ ลักขโมย สิ้นทรัพย์ของคนๆ	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
ความพึงพอใจในงาน	✓	✓	✓	คะแนนความพึงพอใจของบุคลากรโดยรวมต่อคนๆ	ระดับ 4.00	ระดับ 3.55

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่สำคัญให้แก่บุคลากรแต่ละประเภท

ตัวอย่าง

คนๆ ใช้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมายที่มหาวิทยาลัยจัดให้ เช่น การประกันสุขภาพและยังมีในส่วนของกรเยี่ยมไข้ การแสดงความเสียใจ

งานแสดงความยินดี รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักงาน ได้แก่ ตู้เย็น กระจกน้ำร้อน จัดห้องรับรองสำหรับรับประทานอาหาร

รวมถึงการศึกษาต่อระดับปริญญาเอก ซึ่งในปีการศึกษา 2565 มีอาจารย์ลาศึกษาต่อระดับปริญญาเอก (ประเภทบางเวลา) จำนวน 1 คน นอกจากนี้คณะฯ ยังสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาตนเองและมอบหมายหัวหน้าสำนักงานในการสำรวจความต้องการการจัดสวัสดิการและประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงการจัดสวัสดิการต่อไป

ตาราง 5.1-2 สถิติประโยชน์และสวัสดิการที่สำคัญสำหรับบุคลากร

ด้าน	กลุ่มบุคลากร		
	ผู้บริหาร	อาจารย์	สายสนับสนุน
ด้านสุขภาพ : การรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพ ประจำปี	✓	✓	✓
สิทธิการรักษาพยาบาล คนในครอบครัว	✓	✓	✓
หอพัก	✓	✓	✓
ได้รับเงินเดือนระหว่าง วันลา	✓	✓	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓	✓
สถานที่ออกกำลังกาย	✓	✓	✓
ลานจอดรถ	✓	✓	✓
ค่าเล่าเรียนบุตร	✓	✓	✓

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการกำหนดปัจจัยความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

ตัวอย่าง

คณะบดีมอบหมายคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ดำเนินการประเมินความผูกพัน อย่างเป็นทางการใช้ช่องทาง meet dear และช่องทางอื่น ๆ ที่หลากหลายเพื่อสื่อสารกับบุคลากร สายคณาจารย์ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนกำหนดให้มีกิจกรรมผู้บริหารพบบุคลากรสายสนับสนุน ทุก 3 เดือน สำหรับการสำรวจความพึงพอใจผลการประเมิน HAPPINOMETER ที่มหาวิทยาลัยจัดระบบ การประเมินไว้ คณะฯ ใช้ผลการสำรวจมากำหนดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและนำปัจจัยหลัก มาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญนำไปจัดทำแผนที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันเพิ่มขึ้น

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็น ทางการมีการกำหนดตัวชี้วัดแต่ละกลุ่มอย่างไร รวมทั้งความพึงพอใจมีอะไรบ้าง

ตัวอย่าง

คณะกรรมการบริหารงานบุคคล ประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นทางการด้วยวิธีสอบถามการประเมินความผูกพัน โดยแยกกลุ่มบุคลากรสายคณาจารย์และ สายสนับสนุน และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญเพื่อดำเนินการขับเคลื่อนความ ผูกพันและความพึงพอใจ เช่น การจัดอุปกรณ์การปฏิบัติงาน การจัดอบรมวิธีการสอน การจัดสอบ การประชุม การดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความผูกพันและมีการทบทวนผ่านกระบวนการทบทวนผล การดำเนินงานของคณะฯ เนื่องจากการคงอยู่ของอาจารย์พยาบาล ยังไม่เกิดขึ้นแบบยั่งยืน อาจจะมี ประเด็นเรื่องค่าตอบแทนพิเศษที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายงดจ่ายจึงส่งผลให้อาจารย์หลายท่านลาออก จากการปฏิบัติงาน

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมหน่วยงาน ซึ่งมาจากความ หลากหลายทางความคิดของแต่ละบุคคลที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้างจนเกิดเป็นค่านิยม ส่งผล ให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพันต่อหน่วยงาน

ตัวอย่าง

คณะบดีสังเกตผลการดำเนินงานของบุคลากรจากใช้ค่านิยมหลักในการดำเนินงาน ตามพันธกิจ ปัจจุบันคณะฯ เปิดการเรียนการสอนมาเป็นเวลา 5 ปี วัฒนธรรมองค์กรยังอยู่ในระหว่าง การสั่งสม คาดว่าค่อย ๆ ชัดเจนขึ้น ปัจจุบันปฏิบัติงานตามค่านิยมหลัก TSUCARE คือ นำสู่พฤติกรรม พึงประสงค์ของบุคลากร โดยสังเกตจากการจัดกิจกรรม/โครงการ หรืองานร่วมกัน ซึ่งมีบุคลากร

สายคณาจารย์และสายสนับสนุนร่วมด้วยช่วยกันด้วยความเต็มใจ จนงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อาจเนื่องด้วยอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ต้องคอยช่วยเหลือผู้ป่วยให้หายป่วย อาจารย์พยาบาลจึงขึ้นได้ว่าเป็นผู้ที่มีความน้ำใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่มีความเดือดร้อน หรือต้องการความช่วยเหลือ และสามารถกำหนดเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้ในปีการศึกษา 2566

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายระบบการจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากร เช่น การพิจารณา ค่าตอบแทนการให้รางวัล การยกย่องชมเชย และสิ่งจูงใจแก่บุคลากร

ตัวอย่าง

คณะฯ จัดระบบการเรียนรู้และพัฒนาเป็นรายกลุ่มและรายบุคคล โดยสายคณาจารย์จะมีความเชี่ยวชาญตามสาขาของตนเอง ได้แก่ 1) การพยาบาลผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ 2) การพยาบาลเด็ก 3) การพยาบาลมารดาทารก 4) การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช 5) การพยาบาลอนามัยชุมชน สำหรับสายสนับสนุนกำหนดให้มีสิ่งสมความเชี่ยวชาญในงานตามตำแหน่งของตนเอง โดยอาจารย์อาวุโสในสาขาต่าง ๆ จะทำหน้าที่สอนงานอาจารย์ใหม่เพื่อให้มีขีดความสามารถตามความต้องการของหลักสูตร มีนโยบายให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำโครงการพัฒนางานซึ่งกำหนดไว้ในข้อตกลงภาระงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ งานประจำและงานเชิงสร้างสรรค์ (โครงการพัฒนางาน) ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ คณะฯ ได้นำผลสัมฤทธิ์งานที่ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายซึ่งประกอบด้วยการเรียนการสอน การพัฒนานิสิต การวิจัย และบริการวิชาการ เช่น โครงการพัฒนาคณาจารย์ให้มีการสร้างผลงานวิจัยโดยจัดกิจกรรม Research day อย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2565 ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก จำนวน 5 ทุน

คณะฯ พิจารณาผลการประเมินการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพิจารณาค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเป็นปัจจัยที่ คณะฯ พบว่าสามารถส่งเสริมความผูกพันที่สำคัญของบุคลากรทุกท่าน คณะฯ ได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาในการประเมินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีการศึกษา 2565 คณะฯ ตีพิมพ์มอบหมายคณะกรรมการบริหารบุคคลจัดทำประกาศรางวัลเชิดชูเกียรติเพื่อยกย่องชมเชย โดยการคัดเลือกบุคลากรจากคุณสมบัติต่าง ๆ ทั้งสายคณาจารย์และสายสนับสนุน โดยกำหนดเป็น 5 รางวัล คือ 1) ยกย่องเชิดชูเกียรติอาจารย์ด้านการศึกษา 2) ยกย่องเชิดชูเกียรติอาจารย์ด้านการวิจัย 3) ยกย่องเชิดชูเกียรติอาจารย์ด้านบริการวิชาการ 4) ยกย่อง

เชิดชูเกียรติอาจารย์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5) ยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการศึกษา วิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในปีการศึกษา 2565 อาจารย์ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติด้านการศึกษาด้านวิจัย และทีมบุคลากรสายสนับสนุนที่สนับสนุนทุกพันธกิจของคณะฯ

ตาราง 5.2-1 ระบบการมอบรางวัลและการยกย่องชมเชยบุคลากร

กระบวนการมอบรางวัล	บุคลากร	ด้านผลปฏิบัติการโดดเด่นมี ความสำเร็จ
ผู้ใดดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์	อาจารย์	การเรียนการสอน
ผู้ได้รับทุนวิจัย	อาจารย์	งานวิจัย
ผู้ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่	อาจารย์	การศึกษา, วิจัย
ยกย่องเชิดชูเกียรติ	อาจารย์และบุคลากร สายสนับสนุน	การศึกษา วิจัย บริการ วิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Development)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาและการปรับปรุงผลการดำเนินงานของบุคลากร ผู้บริหารและผู้นำระดับสูงอย่างเป็นระบบ

ตัวอย่าง

คณบดีได้นำผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจที่ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายซึ่งประกอบด้วยการเรียนการสอน การพัฒนานิสิต การวิจัยและบริการวิชาการ มอบหมายรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจัดกระบวนการพัฒนาตามความต้องการทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล เช่น โครงการพัฒนาคณาจารย์ให้มีการสร้างผลงานวิจัยโดยจัดกิจกรรม Research day อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีโครงการวิจัยอยู่ในระหว่างการขอทุนภายนอก

ผู้บริหารของคณะฯ ได้เข้าร่วมพัฒนาทักษะการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศตามแนวทาง EdPEX เพื่อร่วมกันวางแผนการจัดการงบประมาณ การวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจแก้ปัญหา นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (LEARNING and Development EFFECTIVENESS)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายระบบประเมินผลการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวอย่าง

คณบดีกำหนดให้บุคลากรที่ได้รับการเรียนรู้และพัฒนาสรุปผลการเรียนรู้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรในคณะฯ วางแผนการนำความรู้จากการพัฒนา ไปใช้ในการปฏิบัติงาน คณะจัดให้มีการประเมินผลประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนาที่เป็นแนวทางการปรับปรุงการทำงาน เช่น การนำความรู้จากการอบรมการดูแลผู้ป่วยสมองเสื่อมมาจัดบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเพื่อชะลอสมองเสื่อม

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการสืบทอดสำหรับตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำอย่างเป็นระบบและวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน

ตัวอย่าง

คณบดีกำหนดให้มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในงานของบุคลากรสายวิชาการด้วยการสำรวจความต้องการจัดทำแผนการขอตำแหน่งทางวิชาการ จัดโควตาการศึกษาต่อระดับปริญญาเอก จัดทำแผนความก้าวหน้าในวิชาชีพสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนและการช่วยเหลือเพื่อสนับสนุนการขอตำแหน่งทางวิชาการ เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการด้วยการสร้างแรงบันดาลใจ และเทคนิคต่าง ๆ คณะฯ นำผลสำรวจความต้องการการช่วยเหลือมาจัดกิจกรรมตามความต้องการ ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม เช่น การจัดหาพี่เลี้ยง จัด research day เพื่อพัฒนาผลงานวิจัยเพื่อขอทุนจากแหล่งทุนภายนอก ในปีการศึกษา 2565 คณะฯ มีอาจารย์ที่ได้ตำแหน่งทางวิชาการจำนวน 1 ราย สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนได้จัดให้อบรมหลักเกณฑ์การกำหนดตำแหน่งเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นเพื่อทำความเข้าใจและเตรียมผลงานที่ถูกต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คณะฯ ติดตามผลการพัฒนาบุคลากรตามกรอบการพัฒนาบุคลากรที่คณะฯ กำหนดและนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะฯ ตามกรอบเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ : ประเด็นสำคัญในด้านบุคลากร

- ความต้องการด้านบุคลากรทั้งคุณภาพและปริมาณ
- การบริหารงานบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
- การลงทุนด้านบุคลากรและการรักษาไว้กับองค์กร

- ความเข้าใจในความต้องการด้านต่าง ๆ ของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

- การบริหารงานที่เอื้อให้เกิดบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการทำงานที่มีผลการดำเนินงานที่ดี

- การสร้างความผูกพันและการจูงใจ
- การพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของสถาบัน

สรุป ความต้องการขอหมวด 5 คือ

1. บุคลากรของสถาบันมีกี่กลุ่ม อะไรบ้าง
2. รู้ถึงความต้องการความคาดหวังของแต่ละกลุ่มหรือไม่ อะไรบ้าง
3. ทำอย่างไรจึงจะรู้ความต้องการความคาดหวัง
4. ปัจจัยแห่งความผูกพันของแต่ละกลุ่มคืออะไร เหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่
5. สมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่มคืออะไร

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ให้อธิบายวิธีการที่หน่วยงานใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการหรือขั้นตอนในการจัดการนวัตกรรมของหน่วยงานที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยให้สรุปเป็นกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน

การจัดการกระบวนการ

- การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

- หน่วยงานใช้ตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ใดในการควบคุมและปรับปรุงผลการดำเนินการและกระบวนการต่าง ๆ

- ตัววัดเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของหลักสูตรและบริการของหน่วยงานในลักษณะใด

การจัดการกระบวนการ เครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ได้แก่

- ออกแบบ - ระบบ Lean
- ดำเนินการ/จัดการ - Six Sigma
- ติดตาม ควบคุม- ระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO
- ประเมินผล ปรับปรุง - แนวทาง PDSA

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ

และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ กระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายกระบวนการที่สำคัญว่ามีอะไรบ้างและระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านั้น (Work System อาจแบ่งเป็น Core Process, Managing Process, Supportive Process) ทั้งนี้ควรอธิบายการได้มาของข้อกำหนดต่าง ๆ ด้วย

- ควรนำประสิทธิผลของกระบวนการไปรายงานในหมวด 7.1

หมายเหตุ : กระบวนการหลักเป็นกระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญที่สุดภายในหน่วยงาน

ตัวอย่าง

คณะบดีมอบหมายให้คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรจัดทำหลักสูตรใหม่โดยทำมาตรฐานผลการเรียนรู้ตาม มคอ.1 การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ วิสัยทัศน์ของคณะฯ และความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการที่สำคัญ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรระบุตัวชี้วัดผลการดำเนินงานภายในกระบวนการ เป็นการควบคุมและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

ตัวอย่าง

คณะบดีและประธานหลักสูตรและคณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตร กำหนดกระบวนการทำงานหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านวิจัยและนวัตกรรม ด้านบริการวิชาการ และด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภายใต้กระบวนการทำงานหลักจะประกอบไปด้วยกระบวนการย่อยที่สนับสนุนกระบวนการทำงานหลัก ดังตาราง 6.1-1

ตาราง 6.1-1 ตารางกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ด้าน	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
การเรียนรู้การสอน	กระบวนการพัฒนาหลักสูตร	- สอดคล้องกับเกณฑ์ มคอ.1 สกอ/AUN-QA/สภาการพยาบาล/ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี/ปรัชญาการศึกษาของมหาวิทยาลัย/วิสัยทัศน์และพันธกิจคณะฯ	ร้อยละ 100	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ
	กระบวนการจัดการเรียนการสอนรายวิชาที่คณะฯ รับผิดชอบ	- ดำเนินการจัดการเรียนการสอนที่ สอดคล้องกับ มาตรฐานผลการเรียนรู้ที่ระบุไว้ใน มคอ.2	ร้อยละ 100	
	กระบวนการจัดการเรียนการสอนของคุณภาพร่วมมือ (คณะวิทยาศาสตร์ และแหล่งฝึกการปฏิบัติการพยาบาล)	- อาจารย์ผู้สอนมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่ สกอ. และสภาการพยาบาลกำหนด		
	กระบวนการประเมินผลหลักสูตร	- สอดคล้องตาม เกณฑ์ของ สกอ./ AUN-QA สภาการพยาบาล มหาวิทยาลัยและ ตามที่หลักสูตร กำหนด	ระดับ 3	

ด้าน	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
	กระบวนการรับนิสิต	- คุณสมบัติและจำนวนนิสิตเป็นไปตามแผนรับที่คณะกำหนด	60 คน	
	กระบวนการพัฒนานิสิต	- คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตร	จบการศึกษาตามเวลาที่กำหนด - ประกอบวิชาชีพหลังสำเร็จการศึกษา - ร้อยละ 80	
	กระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้	เป็นไปตามเกณฑ์ที่สภาการพยาบาลกำหนด	ผ่าน	
วิจัย	กระบวนการกำหนดปัญหาของวิจัยตามความต้องการของพื้นที่เป้าหมาย/สำรวจความต้องการในพื้นที่	เป็นไปตามความต้องการของพื้นที่ สอดคล้องตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ ที่กำหนด - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าอาสาสมัครในการวิจัยได้รับแจ้งและยินยอมและการได้รับยินยอมจากอาสาสมัคร	ได้ปัญหาวิจัยที่สอดคล้องตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ที่กำหนด - อาสาสมัครได้รับการพิทักษ์สิทธิ์	รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
	กระบวนการสนับสนุนการพัฒนาโครงการวิจัย	ทุนสนับสนุนการพัฒนาโครงการวิจัย	จำนวนผู้ขอรับทุนวิจัย	
	กระบวนการออกแบบการวิจัย	การวิจัยที่ออกแบบมาอย่างดีและสรุปขั้นตอนที่จะนำไปใช้ในการดำเนินงานวิจัย	รูปแบบการวิจัยที่เหมาะสม ถูกต้อง	

ด้าน	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
		และรวมถึง รายละเอียดต่าง ๆ เช่น วิธีการวิจัยที่จะ ใช้		
	กระบวนการรวบรวม ข้อมูล	ข้อมูลที่จะรวบรวม ตามกำหนดการ สำหรับงานวิจัยให้ เสร็จสิ้น	ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำ	
	กระบวนการวิเคราะห์ ข้อมูล	ต้องมีคำถามและ สมมติฐานการวิจัยที่ ชัดเจนและ เฉพาะเจาะจง มีความสำคัญต่อการ ชี้แนะกระบวนการวิจัย และทำให้มั่นใจว่าการ วิจัยมุ่งเน้นบรรลุผล สำเร็จ	ผลการวิจัยที่มี ความเชื่อถือได้	
	กระบวนการเขียนรายงาน วิจัย	สื่อสารการเขียนผล การรายงานผลการรา งานการวิจัยที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้แน่ใจ ว่าผลการวิจัยถูก นำมาใช้อย่างมีความ รับผิดชอบ	รายงานการวิจัยที่ มีความสมบูรณ์	
	กระบวนการนำวิจัยใช้ ประโยชน์ และการบูรณา การทำงานวิจัยไปสู่การ บริการวิชาการ การ	1. เชิงวิชาการ มีการ สอน บรรยาย ฝึกอบรม มีการ พัฒนารูปแบบการ	ได้นำผลงานวิจัย ไปใช้ประโยชน์ ตามที่ได้กำหนดไว้	

ด้าน	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
	จัดการเรียนการสอน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<p>จัดการเรียนการสอน ตำรา หรือ รายงานวิจัยที่ต่อยอด</p> <p>2. เชิงสาธารณะใช้ประโยชน์ ในชุมชนหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอ และชุมชนที่เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยต้องคืนข้อมูลกลับชุมชน</p> <p>3. เชิงสังคม หมายถึง การใช้ประโยชน์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ</p>		
	กระบวนการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาตินานาชาติ	นักวิจัยมีหน้าที่แบ่งปันผลการวิจัยของตนกับผู้อื่นผ่านการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ในวงกว้างตามความเหมาะสม	มีงานวิชาการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติและนานาชาติตามข้อกำหนด	

ด้าน	กระบวนการทำงานที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
บริการวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ - การจัดบริการวิชาการสุขภาพให้กับชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของการดูแลผู้สูงอายุที่ชะลอสมองเสื่อมและวัตถุประสงค์ของโครงการ - เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติที่ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ตามที่หลักสูตรกำหนดและเกณฑ์สภาการพยาบาล 		รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ
ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - การบูรณาการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 	มีการบูรณาการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทุกพันธกิจ	ร้อยละ 100	รองคณบดีฝ่ายวิชาการฯ และรองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

แนวทางในการตอบคำถาม

- การอธิบายการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด เช่น กระบวนการจัดการเรียนการสอน กระบวนการวิจัยและกระบวนการบริการวิชาการ อาจจัดทำเป็น Flow Chat อย่างชัดเจน

ตัวอย่าง

เมื่อได้ข้อตกลงข้อกำหนดตามตารางที่คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร (แต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย) ได้นำเสนอต่อคณบดีเพื่อนำเข้าคณะกรรมการประจำคณะฯ พิจารณาเห็นชอบ จากนั้นคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรได้ดำเนินการออกแบบหลักสูตรตามขั้นตอนมหาวิทยาลัย โดยฝ่ายวิชาการได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต เป็นผู้รับผิดชอบหลักสูตร

จัดทำร่างหลักสูตรและขอความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการพยาบาลศาสตร์ และตามขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยกำหนด และปรับปรุงหลักสูตรตามเกณฑ์ของ สกอ. และสภาการพยาบาล โดยออกแบบหลักสูตร และบริการที่ตอบสนองยุคทศวรรษ 20 ปี ปรัชญาการศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณ นโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของคณะฯ เพื่อบ่มเพาะนิสิตให้เป็นคนดี ใฝ่รู้ ใฝ่งาน มีทักษะวิชาชีพตามมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของพุทธวัฒนธรรมและประโยชน์เพื่อมนุษย์ที่สอดคล้องกับบริบทของสังคม ชุมชน และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านช่องทางต่าง ๆ มาใช้ในการออกแบบการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ภายใต้การรับรองการประกันคุณภาพการศึกษาของ สกอ. สภาการพยาบาล และ AUN-QA ดังรูปภาพ 6.1-1



รูปภาพ 6.1-1 กระบวนการจัดทำและปรับปรุงหลักสูตร

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรระบุตัวชี้วัดผลการดำเนินงานภายในกระบวนการเป็นการควบคุมและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

ตัวอย่าง

คณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ได้นำกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการจัดการ รวม 7 กระบวนการเข้าสู่การปฏิบัติ โดยคณบดี รองคณบดี และประธานหลักสูตรนำไปถ่ายทอดกระบวนการแก่อาจารย์และบุคลากร พร้อมกำหนดผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินงานเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานประจำของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เช่น หลักสูตรที่ผ่านตามเกณฑ์ สกอ. และ AUN-QA ความพึงพอใจของนิสิตต่อการสนับสนุนการเรียนรู้ จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น คณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรจัดให้มีการทบทวนการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติและนำเสนอต่อคณบดี เพื่อพิจารณาอนุมัติ ในปีการศึกษา 2565 รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ และคณะกรรมการวิจัยฯ ได้ปรับกระบวนการวิจัยตามข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นักวิจัย) เพื่อให้เข้าถึงกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญว่ามีอะไรบ้าง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ (กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญควรสนับสนุนกระบวนการสร้างคุณค่า ซึ่งทำหน้าที่ออกแบบและดำเนินการตามหลักสูตรและบริการ)

ตัวอย่าง

คณบดีกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการจัดการรับผิดชอบโดยคณบดี รองคณบดี กระบวนการหลักรับผิดชอบโดยประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตรและกระบวนการสนับสนุนรับผิดชอบโดย หัวหน้าสำนักงาน คณบดีมอบหมายให้รองคณบดี ประธานหลักสูตร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อร่วมกันพิจารณาสนับสนุนกระบวนการที่สำคัญ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อให้กระบวนการสนับสนุน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจัดให้มีการกำกับติดตาม

คณะฯ ได้มีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนงานคณะฯ ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์เรียนรู้ทางการพยาบาล แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการ

จัดการเรียนการสอนโดยการจำลองสถานการณ์เสมือนจริง (Simulation Based Learning : SBL) เพื่อให้บริหารจัดการกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการออกแบบการฝึกปฏิบัติทางการพยาบาลในสถานการณ์จำลอง เป็นต้น

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

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน

ตัวอย่าง

รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการที่สำคัญในการติดตามผลการดำเนินการ และวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมนำเสนอคณบดี เพื่อผู้บริหาร ต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯตามลำดับ ด้านการประกันคุณภาพหลักสูตร คณะฯ แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตรเพื่อขับเคลื่อนการบริหารองค์กร ที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEX สำหรับการวิจัย คณะฯ ได้ประเมินผลการใช้กระบวนการวิจัยของมหาวิทยาลัยและได้ปรับปรุงโดยได้ทำแนวทาง การจัดการกระบวนการวิจัยของมหาวิทยาลัยนำมาพัฒนาเพื่อจัดทำกระบวนการวิจัยที่สอดคล้องกับบริการของคณะฯ ซึ่งจะนำมาใช้ในปีการศึกษา 2565 ด้านการบริการวิชาการ คณะกรรมการดำเนินงานได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น มีการขยายการจัดบริการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุไปในชุมชนบริเวณที่ตั้งมหาวิทยาลัย

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและมีวิธีการในการจัดการกับผลการดำเนินงานที่ไม่ดีอย่างไร

- รายงานป้อนกลับควรเป็นการสื่อสารแบบสองทิศทาง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบได้สื่อถึงความต้องการจากหน่วยงาน

ตัวอย่าง

คณบดีและรองคณบดีจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อสนับสนุนให้กระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิผลโดยสำรวจความต้องการด้านพัสดุ/ครุภัณฑ์จากแผนปฏิบัติงานมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบโดยพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้ทางการแพทย์ มอบหมายให้คณะกรรมการศูนย์เรียนรู้ทางการแพทย์ ส่วนพัสดุ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในสำนักงาน มอบหมายให้หัวหน้า

สำนักงานเป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ โดยคนบดี เป็นผู้กำกับดูแลตามกระบวนการ คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัด ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ คุณภาพตามต้องการ ราคา การส่งมอบตามเวลาที่กำหนด การดูแลหลังขาย โดยใช้ระบบสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล กรณีผู้ส่งมอบไม่ดำเนินการตามสัญญาจ้างที่กำหนดไว้ คณะฯ ได้ให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ส่งมอบและจะไม่ได้รับการวางจ้างในครั้งต่อไป

ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการสร้างนวัตกรรมจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (ที่กำหนดไว้ในหมวด 2) เป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เป็นความเสี่ยงที่นำลงทุน

ตัวอย่าง

คนบดีให้ความสำคัญของการจัดการนวัตกรรมทางการแพทย์ ซึ่งกำหนดไว้ในวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ โดยมอบหมายและสื่อสารให้รองคนบดี ประธานหลักสูตร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อนำไปออกแบบการพัฒนานวัตกรรมผ่านการเรียนการสอนที่กำหนดไว้ใน มคอ.2, มคอ.3 และ มคอ.4 ในรายวิชาต่าง ๆ การวิจัยและการบริการวิชาการ ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำโครงการพัฒนางาน โดยกำหนดไว้เป็นงานเชิงสร้างสรรค์ในข้อตกลงภาระงาน คณะฯ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค่นวัตกรรมร่วมกันผู้มีประสบการณ์ด้านการสร้างนวัตกรรม เพื่อเป็นเวทีให้คณาจารย์และบุคลากรมีแนวคิดในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของโรงพยาบาล เช่น หุ่นฝึกปฏิบัติทางการแพทย์ เป็นต้น ในปีการศึกษา 565 มีโครงการวิจัยสร้างสรรค์นวัตกรรมที่แล้วเสร็จ จำนวน 9 โครงการ คณะฯ ได้จัดให้มีการทบทวนแนวทางที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมเพิ่มขึ้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อไป

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายวิธีการควบคุมต้นทุนอย่างเป็นระบบ คำนึงถึงรอบเวลาในการทำงาน มีการควบคุมต้นทุนให้สัมพันธ์กับความต้องการอย่างไร

ตัวอย่าง

คนบดีเน้นการบริหารงบประมาณและทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าและประหยัดและมีประสิทธิภาพ โดยจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญ ซึ่งครอบคลุมภารกิจต่าง ๆ ด้าน

การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า

ตาราง 6.2-1 ตารางการบริหารจัดการเพื่อควบคุมต้นทุน

ด้าน	วิธีการ	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบุคลากร	- วิเคราะห์งานและจัดอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม เป็นไปตามเกณฑ์ของสภาการพยาบาล - เพิ่มศักยภาพบุคลากรกำหนดนโยบายในบุคลากรปฏิบัติได้มากกว่า 1 สาขาหรือ/งาน	- ค่า FTES	- คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน - คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน
ด้านงบประมาณการเงิน	- วิเคราะห์ต้นทุนเพื่อดำเนินงานหลักสูตรและการบริการวิชาการ - วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ	- เงินออมจากรายรับงบประมาณเงินรายได้	- คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน
ด้านวัสดุครุภัณฑ์	- วิเคราะห์ความคุ้มค่าในการจัดซื้อและการใช้วัสดุอุปกรณ์	- เงินออมจากรายรับของงบประมาณเงินรายได้	- คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

แนวทางในการตอบคำถาม

- อธิบายระบบการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ เช่น กำหนดนโยบายความปลอดภัยของข้อมูลบนโลกไซเบอร์

ตัวอย่าง

คณบดีมอบหมายคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ สนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการจัดทำระบบ backup ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการตัดสินใจการบริหารจัดการเพื่อดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ โดยดำเนินการร่วมกับสำนักคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย โดยเชื่อมโยงกับระบบความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย สื่อสาร/ให้ความรู้แก่บุคลากรและนิสิต ทั้งรายกลุ่มและรายบุคคลเพื่อถือปฏิบัติร่วมกันประเมินผลและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุ

ตัวอย่าง

คณะบดีจัดให้มีระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรและนิสิต ตั้งแต่การค้นหาความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เช่น ความไม่ปลอดภัยในที่ทำงาน การเกิดอัคคีภัย ความไม่ปลอดภัยในที่ทำงาน หรือความไม่พร้อมในระบบสารสนเทศ โดยจัดให้มีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น การป้องกันเรื่องสุขภาพสำหรับคณาจารย์และขณะสอน และฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ตั้งแต่การป้องกันโรค การป้องกันการติดเชื้อ ตลอดจนสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดีของพยาบาล รวมถึงการจัดการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการที่ต้องใช้สารเคมีในการฝึกปฏิบัติ สำหรับการป้องกันการตรวจสอบ และการกักกันของข้อมูลต่าง ๆ คณะฯ ใช้ระบบที่คณะจัดทำขึ้นโดยเชื่อมโยงกับระบบของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ของคณะฯ

ในปีการศึกษา 2565 ได้รับอัตรากำลังที่มีความเชี่ยวชาญ และได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ พร้อมใช้ในปัจจุบันคณะฯ จัดให้มีการทบทวนการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรในคณะพยาบาลศาสตร์ให้มีประสิทธิผลมากขึ้น รวมทั้งการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในบริบทที่มีความเสี่ยง เช่น เจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการทางการพยาบาลเข้าร่วมอบรมการซ้อมอัคคีภัยที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรอธิบายระบบการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น

- ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน อาจเกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ สาธารณูปโภคหรือความปลอดภัย

ตัวอย่าง

คณะฯ ได้ดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์โควิด-19 โดยคณะฯ ได้จัดให้มีการประเมินต่อเนื่องทางธุรกิจในด้านต่าง ๆ ตามพันธกิจเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้ social media ในการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลการเรียน การบริการวิชาการใน

บริบทเครือข่ายที่ให้บริการเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 การสร้างงานวิจัย ชื่อเรื่อง ผลของโปรแกรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจังหวัดพัทลุงบนพื้นฐานของวิถีวัฒนธรรมชุมชนต่อการสูงวัยอย่างมีสุขภาพที่เน้นนวัตกรรมในการดูแลสุขภาพชุมชนให้เข้มแข็ง

หมายเหตุ : สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ การควบคุมด้วยตัวชี้วัด

- ผลผลิตและผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- ตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ได้ตามความต้องการ

การควบคุมด้วยการกำหนดมาตรฐานการทำงาน

- กำหนดมาตรฐานการทำงาน
- Work Manual/Work Instruction
- กำหนดจุดควบคุมในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- อบรมพนักงานในการปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน
- กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผล ตามจุดควบคุม

แก้ไขข้อบกพร่อง

- จัดทำฐานข้อมูลจริง การปฏิบัติงานตามกระบวนการ
- ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหา ผลกระทบ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- ผู้รับผิดชอบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อแก้ปัญหาระยะยาว
- บันทึกจัดทำ Case Study เพื่อมิให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำ (ผิดที่คน ผิดที่เครื่องมือ

หรือผิดที่กระบวนการ)

- เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการต่อไป

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินการและปรับปรุงด้านที่สำคัญทุกด้านของหน่วยงาน

แนวทางในการตอบคำถาม

- ควรแสดงผลลัพธ์ที่จำแนกตามหลักสูตรและบริการ ประเภทของกระบวนการ โดยการนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งอย่างเหมาะสม (ควรเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง)

- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ ควรเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่ระบุไว้ใน P.1 ข(2) ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับหมวด 3

ตัวอย่าง**หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results) ปีการศึกษา 2565****คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ****ทั้งหมด 54 ตัวชี้วัด**

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)						
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)						
7.1ก-1	TSU02 นิสิตและบัณฑิตที่เป็นผู้ประกอบการหรือที่มีผลงานด้านนวัตกรรมสังคม (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	0	0	21	27.88
	- ด้านนวัตกรรมสังคม		0	0	21	27.88
	- ด้านผู้ประกอบการ		0	0	-	-
7.1ก-2	TSU03 รางวัลด้านผู้ประกอบการ (Startup Awards) หรือด้านนวัตกรรมสังคมของนิสิตและบัณฑิต (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	N/A	1.67	1.84	2.98
7.1ก-3	TSU05 หลักสูตรที่มีรายวิชาเรียนรู้ในชุมชนหรือปฏิบัติงานในชุมชน (เฉพาะหลักสูตร ป.ตรี)	ร้อยละ	100	100	100	100
7.1ก-4	TSU06 หลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree)	จำนวนหลักสูตร	0	0	1	1

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
	เพื่อพัฒนาทักษะการ สร้างนวัตกรรมสังคม					
7.1ก-5	TSU10 ผลงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่ เผยแพร่ในระดับชาติ หรือนานาชาติ	ร้อยละ	11.11	60.86	75	48.00
	ระดับชาติ		11.11	60.86	70	44.00
	ระดับนานาชาติ		N/A	4.35	5	4.00
7.1ก-6	TSU11 ผลงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่อ้างอิง ในระดับชาติหรือ นานาชาติ	ร้อยละ	0	8.70	16.70	12.00
	ระดับชาติ		0	0	8.00	0
	ระดับนานาชาติ		0	8.70	8.70	12.00
7.1ก-7	TSU12 ผลงานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์ที่ ก่อให้เกิดนวัตกรรม สังคม	ร้อยละ	11.12	8.69	12.50	24.00
7.1ก-8	TSU13 โครงการ บริการวิชาการหรือ การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมที่ ก่อให้เกิดนวัตกรรม สังคมหรือการเป็น ผู้ประกอบการ	ร้อยละ	50	100	100	100
7.1ก-9	TSU19 สินค้าและ บริการในพื้นที่ที่ได้รับ	รายการ	1	4	5	5

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
	การสร้างมูลค่าเพิ่มจาก การบริการวิชาการ					
7.1ก-10	TSU20 ชุมชน/พื้นที่/ หน่วยงานที่ได้รับ ประโยชน์จากการ บริการวิชาการเพื่อ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ สินค้าและบริการ	พื้นที่	4	7	9	9
7.1ก-11	NU03 จำนวนรายวิชา ที่มีนวัตกรรมการจัด การศึกษาเพื่อการ เรียนรู้ตลอดชีวิต	จำนวน นวัตกรรม	N/A	N/A	4 รายวิชา	7 รายวิชา
7.1ก-12	NU16 รอยละของ อาจารย์ที่ได้รับการ พัฒนาสมรรถนะในการ จัดการเรียนการสอน สมัยใหม่ และ SBL	รอยละ	N/A	N/A	รอยละ 60	รอยละ 60
7.1ก-13	NU01 จำนวน นวัตกรรมการจัด การศึกษา	จำนวน นวัตกรรม	N/A	N/A	0 นวัตกรรม	3 นวัตกรรม
7.1ก-14	NU02 จำนวนหลักสูตร อบรมระยะสั้น	จำนวน หลักสูตร	N/A	0 หลักสูตร	2 หลักสูตร	1 หลักสูตร
7.1ก-15	NU06 จำนวน โครงการวิจัยที่ ดำเนินการในพื้นที่เพื่อ สร้างนวัตกรรมสังคม	จำนวน โครงการ	N/A	N/A	2 โครงการ	5 โครงการ
7.1ก-16	NU07 จำนวนพื้นที่มี การดำเนินการวิจัยเพื่อ	จำนวน พื้นที่	N/A	N/A	5 พื้นที่	5 พื้นที่

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
	สร้างพื้นที่นวัตกรรม สังคม					
7.1ก-17	NU08 จำนวนโครงการ ที่สร้างพื้นฐานและ ระบบนิเวศเพื่อ สนับสนุนการวิจัย	จำนวน โครงการ	N/A	N/A	1 โครงการ	0 โครงการ
7.1ก-18	NU17 จำนวนทุนวิจัย ของแหล่งทุนภายใน	จำนวน เงิน	N/A	N/A	100,000	603,000 บาท
7.1ก-19	NU18 จำนวนโครงการ ที่ส่งขอทุนวิจัย	จำนวน โครงการ	N/A	N/A	5 โครงการ	5 โครงการ
7.1ก-20	SPA18 ผลงานวิจัยและ ผลงานวิชาการที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ต่ออาจารย์ ประจำทั้งหมด	คะแนน	N/A	N/A	15 คะแนน	24.26 คะแนน
7.1ก-21	NU19 จำนวนเงินทุน บริการวิชาการจาก แหล่งทุนภายใน	จำนวน เงิน	N/A	0 บาท	200,000 บาท	0 บาท
7.1ก-22	NU20 จำนวน โครงการวิจัยที่จะนำไปสู่ สากล	จำนวน โครงการ	N/A	N/A	1 โครงการ	0 โครงการ
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)						
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)						
7.1ข-1	TSU01 หลักสูตรที่เน้น ทักษะการสร้าง นวัตกรรมสังคมหรือ	ร้อยละ	100	100	100	100

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
	การเป็นผู้ประกอบการ (กลุ่ม 2)					
	ด้านนวัตกรรมสังคม		100	100	100	100
	ด้านผู้ประกอบการ		-	-	-	-
7.1ข-2	TSU07 หลักสูตรระยะ สั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนาทักษะการ เป็นผู้ประกอบการ	จำนวน หลักสูตร	0	0	1	0
7.1ข-3	SPA3 ระดับ ความสำเร็จของการ พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารและ การตัดสินใจ	คะแนน	N/A	N/A	15 คะแนน	15 คะแนน
7.1ข-4	NU11 กระบวนการ บริหารที่มีการลด ขั้นตอน/ขั้นตอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร เช่น LEAN (สอดคล้องกับ แนวทาง 6.3.3)	จำนวน กระบวนการ	N/A	N/A	2 กระบวนการ	1 กระบวนการ
(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)						
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)						
7.1ค-1	TSU08 หลักสูตรที่มี ความร่วมมือทาง วิชาการกับหน่วยงาน	ร้อยละ	100	100	100	100

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
	ภายนอก (ระดับส่วน งานวิชาการ)					
	- ภายในประเทศ		100	100	100	100
	- ต่างประเทศหรือ หน่วยงานระดับ นานาชาติ		0	0	100	0
7.1ค-2	TSU17 ความร่วมมือ เพื่อพัฒนา ผู้ประกอบการและ ส่งเสริมการสร้าง นวัตกรรมกับภาค ธุรกิจ/อุตสาหกรรมของ มหาวิทยาลัย/ส่วนงาน (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	33.33	0	12	0
7.1ค-3	NU14 จำนวน โครงการ/กิจกรรมที่ สร้างเครือข่ายกับ หน่วยงานภายใน/ ภายนอก	จำนวน กิจกรรม/ โครงการ	N/A	N/A	6 กิจกรรม/ โครงการ	7 กิจกรรม/ โครงการ
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)						
	ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)					
	(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)					
7.2ก-1	TSU04 ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บัณฑิต	ค่าเฉลี่ย	N/A	N/A	4.40	4.55

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
7.2ก-2	NU05 ค่าเฉลี่ยคะแนน พึงพอใจต่อการ สนับสนุนการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.14	4.00	4.14
7.2ก-3	SPA12 การพัฒนานิสิต	คะแนน	N/A	N/A	4 คะแนน	10 คะแนน
7.2ก-4	SPA13 ระดับ ความสำเร็จของระบบ การดูแลและให้ คำปรึกษานิสิต	คะแนน	N/A	N/A	4 คะแนน	5 คะแนน
7.2ก-5	SPA14 แพลตฟอร์ม ปฏิบัติการพยาบาล	คะแนน	N/A	N/A	6 คะแนน	10 คะแนน
7.2ก-6	SPA22 การจัดการ ทรัพยากรการศึกษา	คะแนน	N/A	N/A	4 คะแนน	5 คะแนน
7.2ก-7	SPA23 ห้องปฏิบัติการ พยาบาล	คะแนน	N/A	N/A	10 คะแนน	20 คะแนน
7.2ก-8	SPA24 หนังสือ ตำรา วารสารวิชาชีพ และ ระบบสืบค้น	คะแนน	N/A	N/A	10 คะแนน	20 คะแนน
(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)						
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)						
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE - Focused RESULTS)						
(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)						
7.3ก-1	TSU15 บุคลากรของ มหาวิทยาลัย/ส่วนงาน แลกเปลี่ยนความรู้	ร้อยละ	0	0	5	28.57

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
	ภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรม (กลุ่ม 2)					
7.3ก-2	TSU22 อาจารย์ที่ได้รับ รางวัล	ร้อยละ	0	0	8	0
	- ระดับชาติ		0	0	4	0
	- ระดับนานาชาติ		0	0	4	0
7.3ก-3	SPA05 สัดส่วนอาจารย์ ประจำหลักสูตรต่อ อาจารย์ประจำทั้งหมด	คะแนน	N/A	N/A	10 คะแนน	10 คะแนน
7.3ก-4	SPA08 ระดับ ความสำเร็จของการ วางแผนและการพัฒนา อาจารย์	คะแนน	N/A	N/A	8 คะแนน	10 คะแนน
(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)						
7.3ก-5	ระดับความพึงพอใจ ของบุคลากรด้าน บรรยากาศการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 3.52	ค่าเฉลี่ย 3.21	ค่าเฉลี่ย 3.50	ค่าเฉลี่ย 3.55
7.3ก-5-1	(1) สายวิชาการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 3.59	ค่าเฉลี่ย 3.52	ค่าเฉลี่ย 3.50	ค่าเฉลี่ย 3.56
7.3ก-5-2	(2) สายสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 3.34	ค่าเฉลี่ย 2.89	ค่าเฉลี่ย 3.50	ค่าเฉลี่ย 3.52
(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)						
7.3ก-6	NU09 ระดับความ ผูกพันของบุคลากร	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย 3.62	ค่าเฉลี่ย 3.30	ค่าเฉลี่ย 3.50	ค่าเฉลี่ย 3.60
	(1) สายวิชาการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย 3.76	ค่าเฉลี่ย 3.50	ค่าเฉลี่ย 3.50	ค่าเฉลี่ย 3.61
	(2) สายสนับสนุน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย 3.24	ค่าเฉลี่ย 3.10	ค่าเฉลี่ย 3.50	ค่าเฉลี่ย 3.57

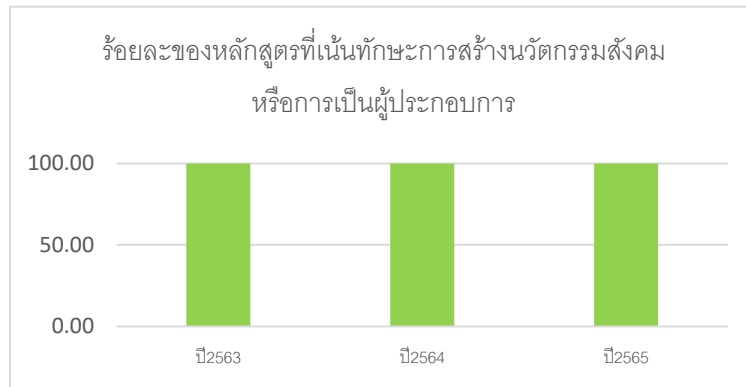
หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)						
7.3ก-7	NU10 ร้อยละของ ผู้บริหารที่ได้รับการ พัฒนาสมรรถนะด้าน การบริหาร	ร้อยละ	100	100	100	100
7.3ก-8	SPA08 ระดับ ความสำเร็จของการ วางแผนและการพัฒนา อาจารย์	คะแนน	N/A	N/A	8 คะแนน	10 คะแนน
7.3ก-9	SPA21 ระดับ ความสำเร็จของการ วางแผนและการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุน	คะแนน	N/A	N/A	4 คะแนน	5 คะแนน
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)						
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, and Societal Contribution RESULTS)						
(1) การนำองค์กร (Leadership)						
7.4ก-1	ระดับการรับรู้และ เข้าใจทิศทางการนำ องค์กร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 4.00	ค่าเฉลี่ย 3.67	ค่าเฉลี่ย 3.70	ค่าเฉลี่ย 3.45
7.4ก-1-1	(1) สายวิชาการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 4.06	ค่าเฉลี่ย 3.83	ค่าเฉลี่ย 3.70	ค่าเฉลี่ย 3.42
7.4ก-1-2	(2) สายสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 3.65	ค่าเฉลี่ย 3.40	ค่าเฉลี่ย 3.70	ค่าเฉลี่ย 3.50
(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)						
7.4ก-2	TSU21 ระดับคุณธรรม และความโปร่งใสในการ	คะแนน	74.75	70.69	85	รอผลจาก มหาวิทยาลัย

หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
	ดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย/ส่วนงาน					
(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)						
7.4ก-3	NU04 การรับรอง สถาบันการศึกษา	จำนวนปี	1 ปี	1 ปี	1 ปี	1 ปี
7.4ก-4	NU13 ระดับการพัฒนา องค์กรตามแนวทาง EdPEX	คะแนน	184.50 คะแนน	133.25 คะแนน	200 คะแนน	รอผลจาก มหาวิทยาลัย
(4) จริยธรรม (Ethics)						
(5) สังคม (Society)						
7.4ก-5	NU15 จำนวนกิจกรรม Green Faculty	จำนวน โครงการ	1 โครงการ	1 โครงการ	2 โครงการ	0 โครงการ
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)						
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)						
(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)						
7.5.ก-1	TSU16 งบประมาณ การพัฒนาเทคโนโลยี/ นวัตกรรมเพื่อพัฒนา ความเป็น ผู้ประกอบการของ มหาวิทยาลัย/ส่วนงาน (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	0	0	28	0

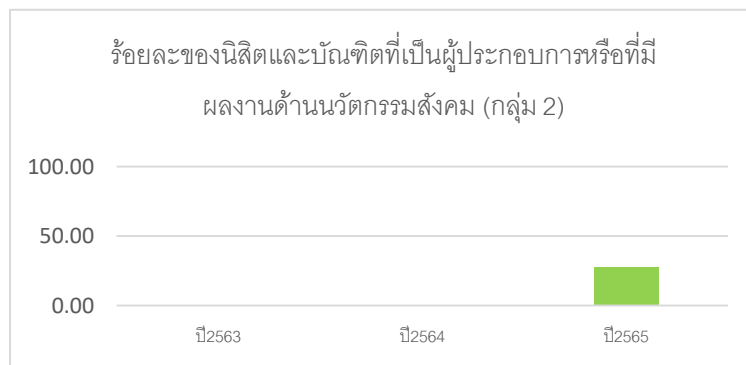
หัวข้อ/ ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2563	ผลการ ดำเนินงาน ปี 2564	ค่า เป้าหมาย ปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน
(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)						
7.5.ก-2	TSU09 เงินทุนวิจัยจาก แหล่งทุนภายนอก	บาท	722,060 บาท	847,040 บาท	1,000,000 บาท	1,096,800 บาท
7.5.ก-3	TSU14 งบประมาณ จากแหล่งทุนภายนอก สนับสนุนการสร้าง ผู้ประกอบการ/ธุรกิจ ใหม่ (กลุ่ม 2)	ร้อยละ	0	0	22	0
7.5.ก-4	TSU18 เงินจากการ บริการวิชาการที่ได้รับ จากแหล่งภายนอก	บาท	7,086,400	0	1,000,000	700,000
7.5.ก-5	NU12 ประสิทธิภาพใน การบริหารการเงิน (1) อัตราร้อยละการ เพิ่มขึ้นของรายได้	ร้อยละ	N/A	N/A	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)						
7.5ข-1	ร้อยละของตัวชี้วัดที่ บรรลุเป้าหมายตามคำ รับรองการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	ร้อยละ 47.83	ร้อยละ 51.14	ร้อยละ 60	ร้อยละ 59.09

สรุปผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ คณะพยาบาลศาสตร์ ปีการศึกษา 2565 จากผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี (ปีการศึกษา 2563 - 2565) จำนวน 22 ตัวชี้วัด ในรูปแบบกราฟดังต่อไปนี้

TSU01 หลักสูตรที่เน้นทักษะการสร้างนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ (กลุ่ม 2)



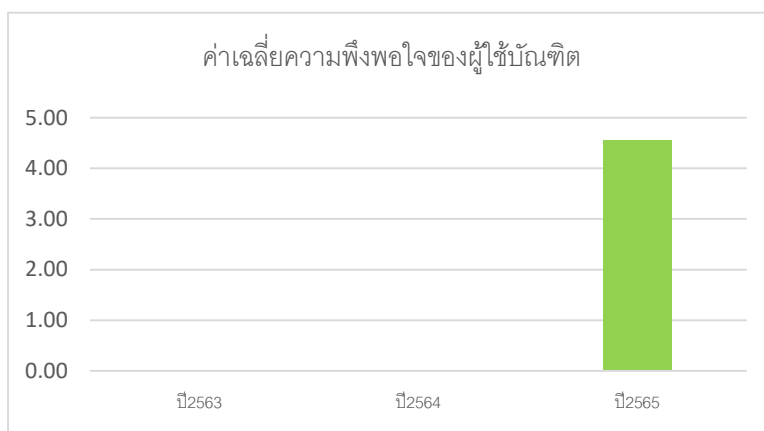
TSU02 นวัตกรรมและบัณฑิตที่ผู้ประกอบการหรือที่มีผลงานด้านนวัตกรรมสังคม (กลุ่ม 2)



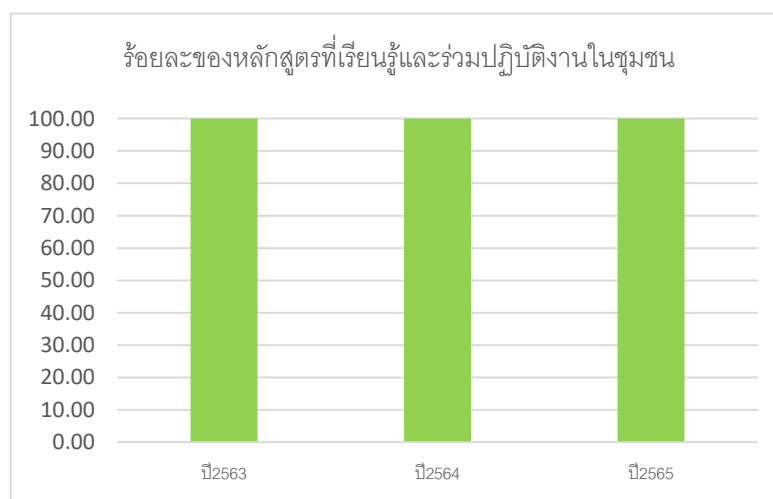
TSU03 รางวัลด้านผู้ประกอบการ (Startup Awards) หรือด้านนวัตกรรมสังคมของนวัตกรรมและบัณฑิต (กลุ่ม 2)



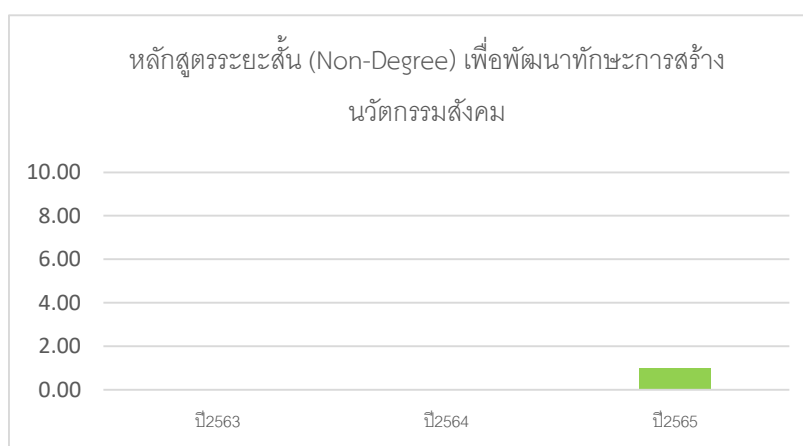
TSU04 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต



TSU05 หลักสูตรที่มีรายวิชาเรียนรู้ในชุมชนหรือปฏิบัติงานในชุมชน (เฉพาะหลักสูตร ป.ตรี)

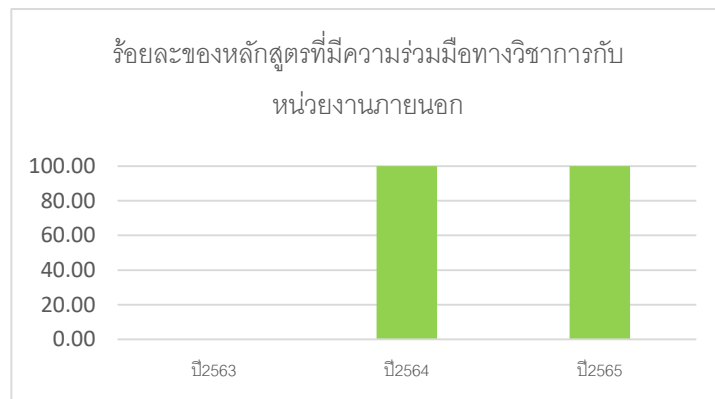


TSU06 หลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนาทักษะการสร้างนวัตกรรมสังคม

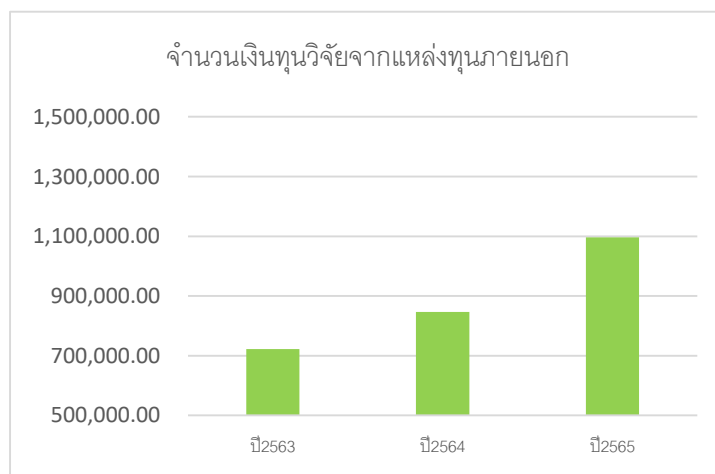


TSU07 หลักสูตรระยะสั้น (Non-Degree) เพื่อพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการ
 ยังไม่มีผลการดำเนินงาน

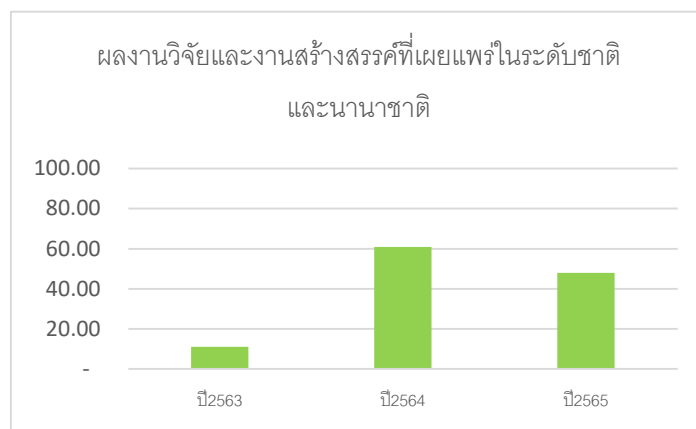
TSU08 หลักสูตรที่มีความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอก (ระดับส่วนงานวิชาการ)



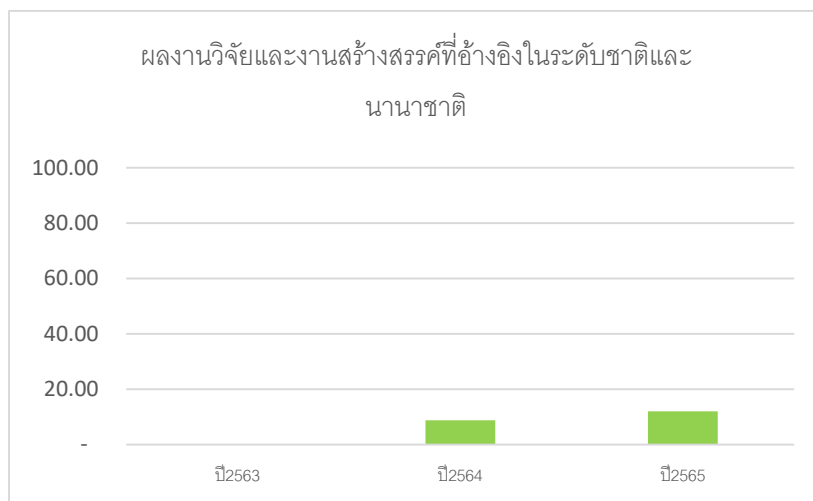
TSU09 เงินทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก



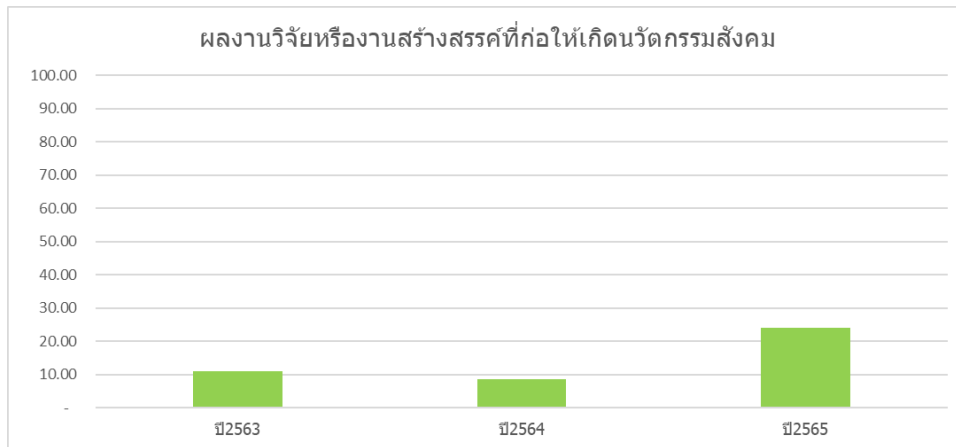
TSU10 ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ



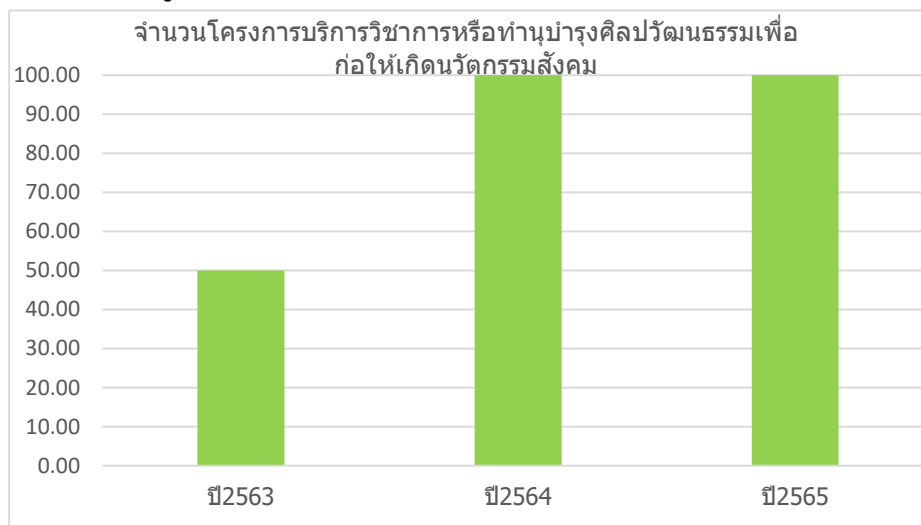
TSU11 ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่อ้างอิงในระดับชาติหรือนานาชาติ



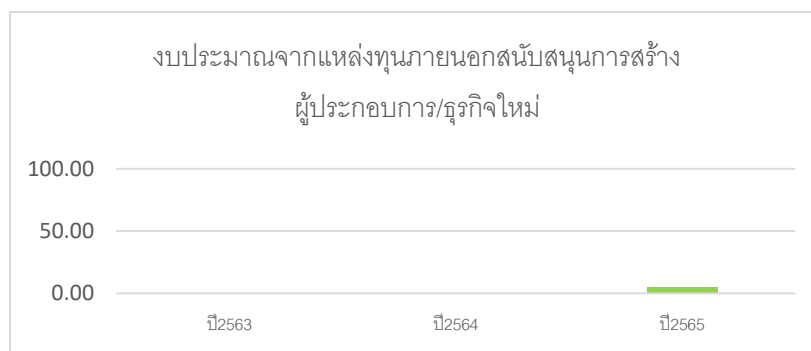
TSU12 ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคม



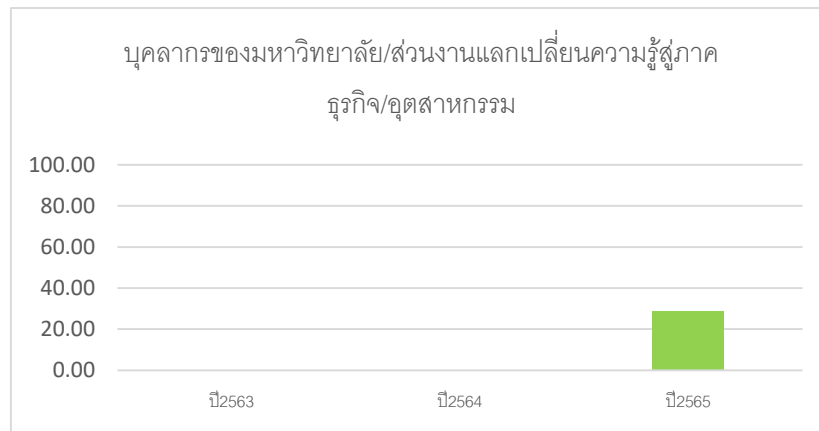
TSU13 โครงการบริการวิชาการหรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมสังคมหรือการเป็นผู้ประกอบการ



TSU14 งบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกสนับสนุนการสร้างผู้ประกอบการ/ธุรกิจใหม่ (กลุ่ม 2)



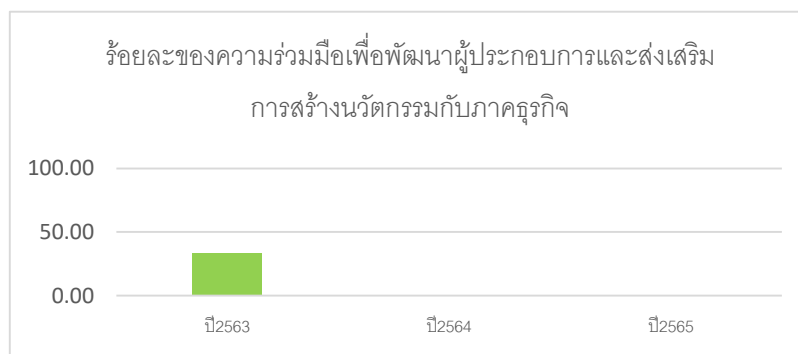
TSU15 บุคลากรของมหาวิทยาลัย/ส่วนงานแลกเปลี่ยนความรู้สู่ภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรม (กลุ่ม 2)



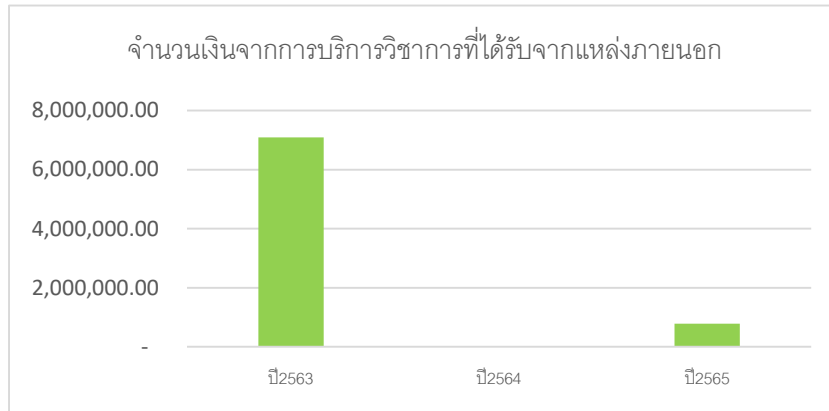
TSU16 งบประมาณการพัฒนาเทคโนโลยี/นวัตกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน (กลุ่ม 2)

ยังไม่มีผลการดำเนินงาน

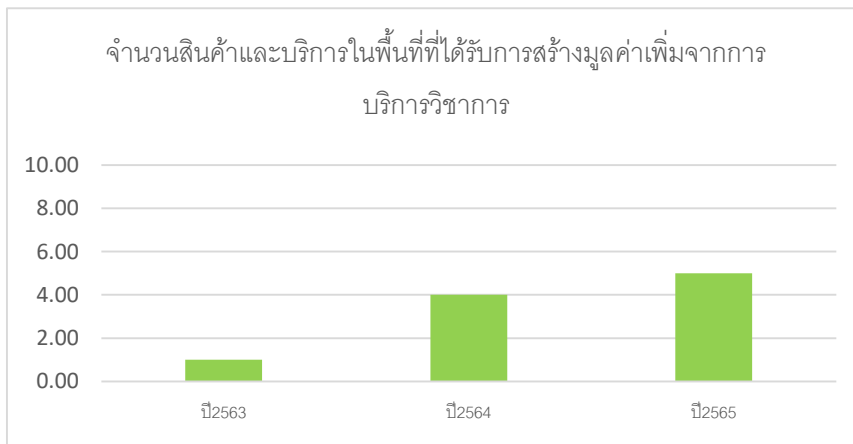
TSU17 ความร่วมมือเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมกับภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรมของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน (กลุ่ม 2)



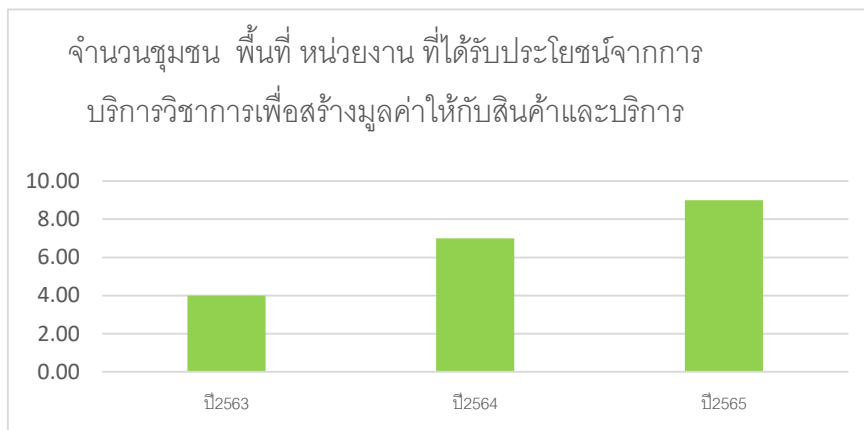
TSU18 เงินจากการบริการวิชาการที่ได้รับจากแหล่งภายนอก



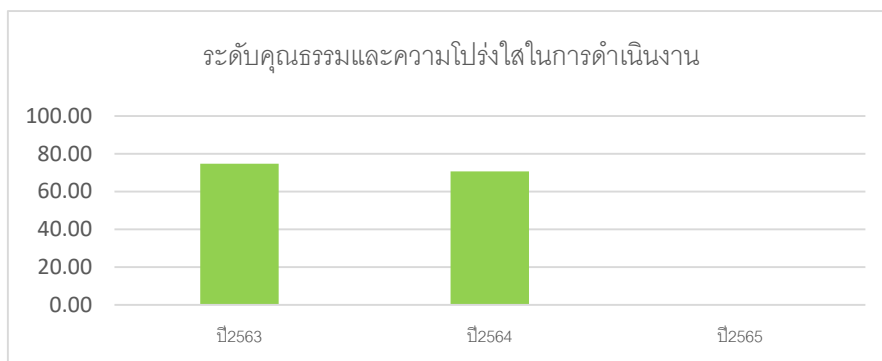
TSU19 สินค้าและบริการในพื้นที่ที่ได้รับการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการวิชาการ



TSU20 ชุมชน/พื้นที่/หน่วยงาน ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการวิชาการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ



TSU21 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน



TSU22 ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับรางวัล

ยังไม่มีผลการดำเนินงาน

ภาคผนวก

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ส่วนงานสามารถวิเคราะห์ตนเองสำหรับใช้จัดทำแผนพัฒนาองค์กร

ข้อ 1 ผลการวิเคราะห์จากรายงานการประเมินตนเองในเบื้องต้น

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Overall score =

Strength

- กำกับดูแลให้มีการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

OFI

- ระบบการพัฒนาผู้นำใหม่ไม่ชัดเจน

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม Overall score = %

Strength

- กำกับดูแลด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย และรับผิดชอบต่อสังคม

OFI

- ยังไม่มีระบบติดตามผลการปฏิบัติจากภารกิจที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Overall score = %

Strength

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการป้อนข้อมูลสู่การจัดทำ/ทบทวนกลยุทธ์

OFI

- ยังไม่มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในภาวะฉุกเฉิน
- การเชื่อมโยงกลยุทธ์จากแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนแผนของมหาวิทยาลัย

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ Overall score = %

Strength

- กลยุทธ์ในส่วนของการผลิตบัณฑิตสามารถดำเนินการได้

OFI

- การทำกลยุทธ์ลงสู่การปฏิบัติเชิงการวิจัยยังไม่คล่องตัวเนื่องจากยังไม่มีผู้บริหารที่กำกับดูแลโดยตรง เช่น รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ, ประธานสาขา

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 เสียงของลูกค้ำ Overall score = %

Strength

- มีการรับฟังเสียงของลูกค้ำทุกกลุ่ม และมีการประเมินช่องทางการรับฟังเสียง

OFl

- ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรับฟังเสียงอย่างเป็นระบบ

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ Overall score = %

Strength

- มีการจำแนกกลุ่มลูกค้ำและช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุน

OFl

- ไม่มีข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้ำเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และ ปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร Overall score = %

Strength

- -

OFl

- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบไม่ครบถ้วน

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ Overall score = %

Strength

- -

OFl

- ข้อมูลและสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร Overall score = %

Strength

- การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

OFl

- สภาพแวดล้อมการทำงานไม่ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานเนื่องจาก คณะฯ อยู่ในระหว่างการก่อสร้าง

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

Overall score = %

Strength

- มีการประเมินปัจจัยความผูกพัน

OFl

- ระบบการจัดการที่สนองตอบปัจจัยความผูกพัน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

Overall score = %

Strength

- -

OFl

- อยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการวิจัยของคณะฯ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Overall score = %

Strength

- การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

OFl

- วิธีการจัดการเพื่อควบคุมต้นทุน

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

Overall score = %

Strength

- ด้านการจัดการศึกษาบรรลุค่าเป้าหมาย

OFl

- ด้านการจัดทำหลักสูตรด้านผู้ประกอบการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า Overall score = %

Strength

- การรับรองสถาบันการศึกษาจากสภาการพยาบาล

OFI

- -

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร Overall score = %

Strength

- -

OFI

- ยังไม่มีอาจารย์ที่ได้รับรางวัล
- ความผูกพันของบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล Overall score = %

Strength

- -

OFI

- การรับรู้ของบุคลากร

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการตลาด Overall score = %

Strength

- -

OFI

- งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก

ข้อ 2 การจัดลำดับความสำคัญของแผนพัฒนาองค์กร

ลำดับ	ชื่อแผนพัฒนาองค์กร	เหตุผล
1	การนำองค์กร	มีความสำคัญมากที่สุดที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันจะทำให้ทุกคนรู้บทบาทหน้าที่และส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่

ลำดับ	ชื่อแผนพัฒนาองค์กร	เหตุผล
		กำหนดไว้ อยู่ในหมวดที่ 1 การนำองค์กร ของ EdPEX
2	การจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์	เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า อยู่ในหมวดที่ 2 กลยุทธ์ของ EdPEX
3	การรับฟังเสียงลูกค้าภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	การพัฒนากระบวนการ และสินค้าอื่นใหม่ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตรงความต้องการของลูกค้า อยู่ในหมวดที่ 3 ลูกค้า ของ EdPEX
4	การพัฒนาระบบสารสนเทศ	เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจในการวางแผน การดำเนินงานขององค์กร รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งอยู่ในหมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการของ EdPEX
5	การจัดการความรู้	การรวบรวมความรู้เป็นระบบของหมวดที่ 4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ของ EdPEX
6	การสร้างความผูกพัน	บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาให้คงอยู่และมีความผูกพัน ซึ่งอยู่ในหมวดที่ 5 บุคลากรของ EdPEX
7	การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งแรกที่องค์กรจะต้องคำนึงถึง ซึ่งอยู่ในหมวดที่ 5 บุคลากรของ EdPEX
8	กระบวนการทำงานทุกพันธกิจ	กระบวนการทำงานที่สนับสนุนพันธกิจ เป็นกลไกหลักในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในหมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการของ EdPEX

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา จะติดตามการรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน ซึ่งจะกำหนดเปิดและปิดระบบ ในแต่ละรอบการติดตาม เพื่อสรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในส่วนของคุณฯ จะดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เป็นรายไตรมาส ซึ่งจะให้ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัดรายงานเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและปรับแผนการดำเนินงานให้ตัวชี้วัดต่าง ๆ บรรลุค่าเป้าหมาย และมีแนวโน้มในการดำเนินงานที่สูงขึ้นในแต่ละรอบปีการศึกษาที่มีการประเมิน

จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามคู่มือ เรื่อง การเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) รวมถึงคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยต้องมีหน้าที่ศึกษา ฝึกปฏิบัติ หาความรู้เพิ่มเติม เพื่อการลงมือปฏิบัติจริงในการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดในแต่ละรอบปีการประเมิน ตามข้อมูลจริงของการดำเนินงาน โดยมีระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558
2. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563 – 2566
3. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2565
4. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ เลขที่ 3734/2561 วันที่ 12 ธันวาคม 2561
5. คู่มือและแนวทางการเขียนรายงานประเมินตนเอง Self - Assessment Report (SAR) ระดับคณะและระดับสถาบัน ตามเกณฑ์ EdPEX ฉบับปีการศึกษา 2563 โดยงานประกันคุณภาพกองตรวจสอบและกำกับกิจการมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558 กำหนดให้ทุกส่วนงานมีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร ซึ่งมหาวิทยาลัยทักษิณใช้เครื่องมือพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนว ทิศทางการบริหารงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) คณะพยาบาลศาสตร์ จึงได้นำแนวทางการบริหารงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 จนถึงปัจจุบัน ปีการศึกษา 2564 เป็นการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาครบปีที่ 4 คณะฯ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาการบริหารงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ถือเป็นคณะฯ ที่ได้ดำเนินการเกณฑ์การประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ แต่ในการปฏิบัติงานอาจจะมี ปัญหาและอุปสรรคในทางปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานในบางกระบวนการ ในการนี้จึงขอเสนอปัญหา และอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนางาน ดังนี้

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
1. แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการ ประกันคุณภาพ การศึกษา	องค์ประกอบในการจัดตั้ง คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษามีจำนวนคนน้อย	การแต่งตั้งคณะทำงานเพิ่มเติม เพื่อกำหนดคนที่รับผิดชอบ และแกนนำในการดำเนินงาน ให้ครบทุกพันธกิจและ กระบวนการสำคัญ
2. จัดประชุม	- การจัดประชุมไม่เป็นไปตามแผนที่ กำหนดไว้ เนื่องจากคณะอนุกรรมการ ติดตามกิจการสอน ส่งผลให้เลื่อนการ ประชุม หรือบางครั้งไม่สามารถจัดการ ประชุมได้ - การพิจารณาไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการเขียนรายงานการประเมิน ตนเอง (SAR) ในแต่ละหมวด	- ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ในการประชุม คณะอนุกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาเป็นลำดับ ต้น ๆ ของการดำเนินงาน ของคณะฯ
3. รวบรวมข้อมูล	- บุคลากรของคณะฯ ส่วนใหญ่ยังขาด ความตระหนัก ขาดการให้ความสำคัญ ในการให้ความร่วมมือในการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพ	- ผู้บริหารและบุคลากรทุกคน ต้องตระหนัก และให้ ให้ความสำคัญของระบบการ ประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
	<p>การศึกษาตามแนวทางการบริหารงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ยังไม่เป็นระบบ และไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้การวิเคราะห์และประเมินผลมีความคลาดเคลื่อน 	<p>อย่างจริงจัง โดยอาจจะจัดอบรมหรือจัดสัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้เน้นการลงมือฝึกปฏิบัติจริง รวมถึงการกำหนด ในข้อตกลงการปฏิบัติงาน ถึงการมีส่วนร่วมของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้การจัดโครงการหรือกิจกรรมดำเนินการให้ครบทุกขั้นตอน ตาม PDCA โดยมีการตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน หากพบข้อบกพร่อง ให้รีบดำเนินการ เพื่อให้กระบวนการทำงานได้เป็นไปตามระบบ และพัฒนางานได้
<p>4. วิเคราะห์ข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> - คณะฯ ยังไม่ได้ดำเนินการพึงเสี่ยงลูกค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงรูปแบบการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ - การบริหารงานและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งบุคลากรของคณะฯ ยังมีความคิดเห็นว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร และคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรวางแผนการจัดกระบวนการที่สำคัญและกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลจากความเป็นจริงในการนำไปพัฒนา - การกำหนดผู้รับผิดชอบและคณะกรรมการชุดต่าง ๆ จัดทำระบบ ในการออกแบบสอบถาม ช่องทางการสื่อสาร และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
5. สรุปรายงาน	ยังไม่มีระบบฐานข้อมูลของคณะฯ ซึ่งอยู่ในระหว่างการพัฒนา ทำให้การจัดเก็บและการนำมาใช้ของข้อมูลยังไม่สมบูรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - คณะฯ จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ที่มีคุณภาพและสามารถนำมาใช้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสมบูรณ์ - ระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหารและตัดสินใจของผู้บริหาร เน้นให้ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน สามารถเรียกใช้งานผ่านระบบได้อย่างง่าย และใช้เวลาสั้น คลอบคลุมทั่วถึงแก่ผู้ต้องการใช้งาน
6. จัดทำรายงาน	การเขียนรายงานฯ เขียนโดยผู้บริหารสูงสุดของคณะฯ เพียงคนเดียว เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความเข้าใจเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ควรกำหนดกลุ่มแกนนำที่มีสมรรถนะในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง การประกัน - คุณภาพการศึกษาตามแนวทาง EdPEX และมอบหมายผู้รับผิดชอบในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
7. ประเมินคุณภาพ	- มหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพไม่แน่นอน ทำให้เกิดความสับสนในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	- ควรกำหนดแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและของคณะฯ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
	- การเปลี่ยนคณะกรรมการประเมินในแต่ละปี ส่งผลให้คะแนนที่ได้รับมีการปรับขึ้น-ลง ทำให้การดำเนินงานขาดทิศทางและแนวทางในการพัฒนา	- คณะกรรมการประเมินควรมีรูปแบบการประเมินที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของคณะพยาบาลศาสตร์ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. คณะพยาบาลศาสตร์ควรส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานโดยใช้กลไกการบริหารผลการปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องมือให้เกิดผลสำเร็จได้แก่ การรายงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถประเมินตนเองได้และผู้บริหารได้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนที่จะใช้เป็นโอกาสในการพัฒนาบุคลากรแต่ละคน โดยการเปรียบเทียบตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เป็นเป้าหมายกับผลงานที่ปฏิบัติได้จริง ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้นและสนับสนุนวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลดีต่อองค์กรซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

2. คณะฯ ต้องสร้างระบบและกลไกให้บุคลากรทุกภาคส่วนภายในคณะพยาบาลศาสตร์นิสิตและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะ มีส่วนร่วมโดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะผ่านช่องทางหลาย ๆ รูปแบบและให้เป็นที่ไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มากขึ้น

3. คณะฯ ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยวิธีการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงทั้งของหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนเป็นประจำทุกปีเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เกิดเครือข่ายความร่วมมือร่วมกัน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาและการดำเนินการขององค์กรต่อไป

4. คณะฯ ต้องสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถบ่งบอกและสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาอุปสรรคที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนางานได้เป็นอย่างดี ดังนั้นควรหาวิธีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น และดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรทุกระดับให้ความตระหนัก เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับและมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง ว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561. (2561, 23 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 135 ตอนที่ 11ก, หน้า 3 - 55.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2558, 8 กรกฎาคม). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561, 20 กรกฎาคม). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2561.
- คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552, 4 มิถุนายน). ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552.
- คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554, 3 พฤศจิกายน). ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554.
- คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา. (2557, 4 กันยายน). ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557.
- จิตรา พึ่งพานิช. (2555). การจัดการความรู้เรื่อง PDCA. สกลนคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563, จาก <http://misweb.csc.ku.ac.th/OASKM/?p=195>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561 : แนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานและประเมินผล อุดมศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาฉบับปีการศึกษา 2557 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2558). กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานและประเมินผล อุดมศึกษา.
- ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2562). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2562. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ภาคผนวก

หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเขียนรายงานการประเมินตนเองการประกันคุณภาพ
การศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์
และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2558



ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ
ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ
พ.ศ. ๒๕๕๘

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเป็นเลิศให้กับมหาวิทยาลัย โดยอนุวัติให้เป็นไปตามความในมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงเป็นการสมควรกำหนดระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับมาตรา ๔๗ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ และมาตรา ๕๑ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ สภามหาวิทยาลัยทักษิณในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงมีมติออกข้อบังคับไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๔

(๒) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพหลักสูตร พ.ศ. ๒๕๕๔

ข้อ ๔ ในข้อบังคับนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยทักษิณ

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยทักษิณ

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามความในมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย
ทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑

“ส่วนงานวิชาการ” หมายความว่า ส่วนงานวิชาการตามประกาศจัดตั้งส่วนงานของ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

“ส่วนงานอื่น” หมายความว่า ส่วนงานอื่นตามประกาศจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัย
ทักษิณ

“หน่วยงานบริหาร” หมายความว่า หน่วยงานภายในของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
สำนักงานมหาวิทยาลัย และสำนักงานวิทยาเขต ตามประกาศจัดตั้งหน่วยงานและการกำหนดภาระหน้าที่ของ
หน่วยงานภายในสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานมหาวิทยาลัย และสำนักงานวิทยาเขต

“หน่วยงานภายในของส่วนงานวิชาการ” หมายความว่า ภาควิชา สาขาวิชา หรือสำนักงาน
ของส่วนงานวิชาการ

“หน่วยงานภายในของส่วนงานอื่น” หมายความว่า กลุ่มภารกิจ

“หลักสูตร” หมายความว่า หลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยทักษิณ

“คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า คณะกรรมการประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ

“คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า คณะอนุกรรมการประกัน
คุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร

“คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงคำสั่ง ประกาศ หรือ
มติที่เกี่ยวข้อง

“ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ระบบประกันคุณภาพ
การศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ รวมถึงคำสั่ง ประกาศ หรือ
มติที่เกี่ยวข้อง

“รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า รายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน
ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษารายปี ซึ่งถือเป็นรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย ส่วนงาน
วิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ
เผยแพร่ต่อสาธารณะ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานที่มหาวิทยาลัยจะต้องจัดส่งรายงาน
ประเมินคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและ
ประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยขอรับการรับรองคุณภาพ

ข้อ ๕ ให้อธิการบดีรักษาการตามข้อบังคับนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ การประกันคุณภาพการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อเกื้อหนุนให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และจุดเน้น ตามสาระในมาตรา ๗ และมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และให้มีสาระอื่นๆ ตามความเหมาะสม

ข้อ ๗ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย จะต้องยึดหลักการ ดังต่อไปนี้

- (๑) การมีส่วนร่วมของประชาคม ครอบคลุมบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (๒) เสรีภาพทางวิชาการ
- (๓) ความอิสระและความคล่องตัวในการดำเนินงาน
- (๔) มีการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัย

ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร

ข้อ ๘ ให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดนโยบาย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ ๙ ให้มหาวิทยาลัยและส่วนงาน กำหนดให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

หมวด ๒

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ ๑๐ ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน และระบบประกันคุณภาพการศึกษากายนอก

(๑) ระบบประกันคุณภาพการศึกษากายใน หมายถึง ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาตามพันธกิจ ให้บรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของ มหาวิทยาลัย โดยให้ครอบคลุมถึงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือระบบประกันคุณภาพการศึกษาอื่นซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับ หลักสูตร ส่วนงาน และมหาวิทยาลัย โดยความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยและสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา

(๒) ระบบประกันคุณภาพการศึกษากายนอก หมายถึง ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ข้อ ๑๑ ระบบประกันคุณภาพการศึกษากายใน เป็นระบบที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้น ประกอบด้วย ๓ ส่วนหลัก คือ กรอบระบบคุณภาพ มาตรฐานคุณภาพ และการจัดการคุณภาพ ดังนี้

(๑) กรอบระบบคุณภาพ ที่มหาวิทยาลัยต้องกำหนดเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างน้อย ๗ องค์ประกอบ ดังนี้

- (ก) การนำองค์กร
- (ข) การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- (ค) การมุ่งเน้นลูกค้า
- (ง) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- (จ) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
- (ฉ) การจัดกระบวนการ
- (ช) ผลลัพธ์

(๒) มาตรฐานคุณภาพ ที่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการให้บรรลุ ต้องสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบประกันคุณภาพการศึกษานอก และระบบประกันคุณภาพการศึกษาอื่น

(๓) การจัดการคุณภาพ ต้องเน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้งระดับมหาวิทยาลัยและส่วนงาน ดังต่อไปนี้

- (ก) การกำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษา
- (ข) การกำหนดแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา
- (ค) การพัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษา
- (ง) การติดตามผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา
- (จ) การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา
- (ฉ) การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
- (ช) อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพศึกษากำหนด

ข้อ ๑๒ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มี ๓ ระดับ ดังนี้

- (๑) ระดับมหาวิทยาลัย
- (๒) ระดับส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร
- (๓) ระดับหลักสูตร

ข้อ ๑๓ ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร อาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง โดยใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นฐาน และอาจกำหนดตัวชี้เพิ่มเติมที่สะท้อนอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของส่วนงาน

หมวด ๓

หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ ๑๔ หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

(๑) การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต้องครอบคลุมมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕ และครอบคลุมภารกิจของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

(๒) การประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร ต้องครอบคลุมภารกิจของส่วนงานและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

(๓) การประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระดับมหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร ต้องรวมถึงการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นด้วย

ข้อ ๑๕ ให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------|
| (๑) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิคนหนึ่ง | เป็น ประธาน |
| (๒) อธิการบดี | เป็น รองประธาน |
| (๓) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลด้านการจัดการศึกษา | เป็น กรรมการ |
| (๔) กรรมการสภามหาวิทยาลัยประเภทผู้แทนคณาจารย์ประจำ | เป็น กรรมการ |
| (๕) ประธานสภาคณาจารย์และพนักงาน | เป็น กรรมการ |
| (๖) ผู้แทนหัวหน้าส่วนงานวิชาการ ซึ่งเลือกกันเอง จำนวนสามคน | เป็น กรรมการ |
| (๗) ผู้แทนหัวหน้าส่วนงานอื่น ซึ่งเลือกกันเอง จำนวนสองคน | เป็น กรรมการ |
| (๘) ผู้แทนหน่วยงานบริหาร ซึ่งเลือกกันเอง จำนวนสองคน | เป็น กรรมการ |
| (๙) รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น กรรมการและเลขานุการ |
| (๑๐) หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้อาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอีกไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ เพิ่มเติมก็ได้

ให้อธิการบดีจัดให้มีการเลือกผู้แทนหัวหน้าส่วนงานวิชาการ หัวหน้าส่วนงานอื่น และหัวหน้าหน่วยงานบริหาร เป็นกรรมการตาม (๖) (๗) และ (๘) และให้กรรมการประกันคุณภาพการศึกษาตาม (๖) (๗) และ (๘) มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๓ ปี แต่อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่อีกได้

ข้อ ๑๖ ให้มีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------|
| (๑) รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น ที่ปรึกษา |
|---|----------------|

- (๒) หัวหน้าส่วนงาน เป็น ประธานอนุกรรมการ
- (๓) รองหัวหน้าส่วนงาน เป็น อนุกรรมการ
- (๔) หัวหน้าหน่วยงานภายในของส่วนงาน หรือประธานสาขาวิชา เป็น อนุกรรมการ
- (๕) ผู้แทนผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงาน จำนวนสองคน เป็น อนุกรรมการ
- (๖) รองหัวหน้าส่วนงานหรือผู้ช่วยหัวหน้าส่วนงาน ที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงาน เป็น อนุกรรมการและเลขานุการ
- (๗) หัวหน้าสำนักงานของส่วนงาน เป็น อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้อาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คนหนึ่ง เป็นผู้ช่วยเลขานุการ เพิ่มเติม ก็ได้

ให้หัวหน้าส่วนงานจัดให้มีการเสนอชื่อผู้แทนผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงาน เป็นอนุกรรมการตาม (๕) จำนวนไม่เกิน ๒ คน และให้อนุกรรมการตาม (๕) มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๓ ปี แต่อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่ก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้มีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานอื่นและบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี ประกอบด้วย

- (๑) รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็น ที่ปรึกษา
- (๒) ประธานคณะกรรมการประจำส่วนงาน เป็น ที่ปรึกษา
- (๓) หัวหน้าส่วนงาน เป็น ประธานอนุกรรมการ
- (๔) หัวหน้ากลุ่มภารกิจภายในส่วนงาน (ถ้ามี) เป็น อนุกรรมการ
- (๕) ผู้แทนผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงาน จำนวนสองคน เป็น อนุกรรมการ
- (๖) หัวหน้าสำนักงาน เป็น อนุกรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้อาจแต่งตั้งให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คนหนึ่ง เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ก็ได้

ให้หัวหน้าส่วนงานจัดให้มีการเสนอชื่อผู้แทนผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงาน เป็นอนุกรรมการตาม (๕) จำนวนไม่เกิน ๒ คน และให้อนุกรรมการตาม (๕) มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๓ ปี แต่อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่ก็ได้

ข้อ ๑๘ ให้มีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานบริหาร ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี ประกอบด้วย

- (๑) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลหน่วยงานบริหาร เป็น ที่ปรึกษา
- (๒) หัวหน้าหน่วยงานบริหาร เป็น ประธานอนุกรรมการ
- (๓) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงาน จำนวนสองคน เป็น อนุกรรมการ
- (๔) ผู้แทนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน จำนวนไม่เกินสามคน เป็น อนุกรรมการ
- (๕) ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เป็น เลขานุการ

ให้หัวหน้าหน่วยงานบริหารจัดการให้มีการเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงาน เป็น
 อนุกรรมการตาม (๓) และผู้แทนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นอนุกรรมการตาม (๔) และให้อนุกรรมการตาม
 (๓) และ (๔) มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๓ ปี แต่อาจได้รับการแต่งตั้งใหม่อีกได้

ข้อ ๑๙ ให้มีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตร ซึ่งแต่งตั้งโดยคณบดีของส่วนงาน
 ที่หลักสูตรสังกัด ประกอบด้วย

- | | |
|---|-----------------------------|
| (๑) คณบดี | เป็น ที่ปรึกษา |
| (๒) หัวหน้าหน่วยงานภายในหรือประธานสาขาวิชาที่หลักสูตรสังกัด | เป็น ที่ปรึกษา |
| (๓) รองคณบดีที่กำกับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา | เป็น ที่ปรึกษา |
| (๔) ประธานหลักสูตร | เป็น ประธานอนุกรรมการ |
| (๕) อาจารย์ประจำหลักสูตร | เป็น อนุกรรมการ |
| (๖) อาจารย์ประจำหลักสูตร คนหนึ่ง | เป็น อนุกรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้คณบดีอาจแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิอื่นเป็นที่ปรึกษาเพิ่มเติม หรืออาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานใน
 ส่วนงานวิชาการ คนหนึ่ง เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ก็ได้

ข้อ ๒๐ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ใน
 ข้อบังคับนี้ และให้รวมถึงอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) กำหนดนโยบายและแผนการประกันคุณภาพการศึกษา
- (๒) จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ
- (๓) กำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้มีการ
 พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- (๔) ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และ
 หลักสูตร เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

(๕) รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา
 ภายนอก และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาและให้
 ข้อเสนอแนะในการพัฒนามหาวิทยาลัย

(๖) พิจารณาและเสนอระบบประกันคุณภาพการศึกษาอื่นต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อให้
 ความเห็นชอบ

(๗) ออกประกาศ และคำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของ
 มหาวิทยาลัย

- (๘) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่สภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดีมอบหมาย

ข้อ ๒๑ คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น
 และหน่วยงานบริหาร มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร ให้สอดคล้องกับนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

(๒) กำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร ให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(๕) สนับสนุนและให้คำปรึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น และหน่วยงานบริหาร

(๔) สำหรับส่วนงานวิชาการ ให้มีการกำกับ ติดตามการดำเนินงาน ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่หลักสูตร เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร

(๖) จัดทำรายงานการประเมินตนเองของส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร

(๕) รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานหรือรองอธิการบดีที่กำกับหน่วยงาน เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

ข้อ ๒๒ คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพหลักสูตร มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร

(๒) กำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(๓) กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการจัดทำ มคอ. ๓ - ๖ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

(๔) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ระดับหลักสูตร ตามแบบ มคอ. ๗

(๕) รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานวิชาการที่หลักสูตรสังกัด เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อไป

ข้อ ๒๓ การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย การประชุมสภามหาวิทยาลัย โดยอนุโลม

หมวด ๔

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา

ข้อ ๒๔ การประเมินคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปเพื่อติดตามผลการดำเนินงานและส่งเสริมการพัฒนาส่วนงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๒๕ การประเมินคุณภาพการศึกษาของส่วนงาน ต้องให้ครอบคลุมการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร หลักสูตร และการจัดการความเสี่ยง ซึ่งเป็นการสะท้อนผลการดำเนินงานของส่วนงานในภาพรวม

ข้อ ๒๖ กระบวนการและวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต้องมีความเป็นกัลยาณมิตร

ข้อ ๒๗ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

(๑) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยหรือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(๒) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ให้เป็นไปตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) กำหนด

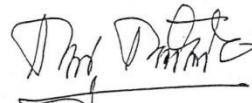
(๓) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพศึกษาอื่น ให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยหรือองค์กรอื่นกำหนด

ข้อ ๒๘ ให้มหาวิทยาลัยกำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการจัดการความเสี่ยง และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการจัดการความเสี่ยง

ข้อ ๒๙ ให้มหาวิทยาลัย ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น หน่วยงานบริหาร และหลักสูตร นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๓๐ ให้มีการเผยแพร่รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณะ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(ศาสตราจารย์ ดร. จริญญา จันทักขณา)
นายกสภามหาวิทยาลัยทักษิณ

กฎกระทรวง ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561

หน้า ๓
เล่ม ๑๓๕ ตอนที่ ๑๑ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



กฎกระทรวง

การประกันคุณภาพการศึกษา

พ.ศ. ๒๕๖๑

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

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๒ ในกฎกระทรวงนี้

“การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ข้อ ๓ ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี

หน้า ๔

เล่ม ๑๓๕ ตอนที่ ๑๑ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามวรรคหนึ่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้นำหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษามีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และ แนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๔ เมื่อได้รับรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามข้อ ๓ แล้ว ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงานดังกล่าวพร้อมกับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบซึ่งรวบรวมได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาแห่งนั้นให้แก่สำนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการประเมิน คุณภาพภายนอก

ให้สำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ สถานศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินและการติดตามตรวจสอบดังกล่าว พร้อมข้อเสนอแนะ ให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ๆ เพื่อให้ สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

ในการดำเนินการตามวรรคสอง สำนักงานอาจจัดให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจาก สำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาได้

ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นติดตามผลการดำเนินการ ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตามวรรคสอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ข้อ ๕ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาอันเกี่ยวกับการ ปฏิบัติตามกฎหมายกระทรวงนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

ธีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

หน้า ๕

เล่ม ๑๓๕ ตอนที่ ๑๑ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

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

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางเกษร อินทนะนง
วุฒิการศึกษา	บธ.บ.(การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2543 กศ.ม.(หลักสูตรและการสอน) มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2549
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ระดับปฏิบัติการ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
ประสบการณ์	พ.ศ. 2548 นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับปฏิบัติการ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
	พ.ศ. 2560 เจ้าหน้าที่บริหารงาน ระดับปฏิบัติการ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง