

(ร่าง)

เกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ฉบับปี 2567-2570

เรียบเรียงจาก

2023-2024 Baldrige Excellence Framework (Education)

Proven leadership and management practices
for high performance



กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ที่มาของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	ก
วิธีใช้เกณฑ์ฉบับนี้	ญ
คำนิยามและแนวคิดหลัก	1
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศและโครงสร้าง	16
หัวข้อและคะแนนของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	20
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	21
บทนำ : โครงร่างองค์กร	22
1. การนำองค์กร	28
2. กลยุทธ์	35
3. ลูกค้า	41
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	46
5. บุคลากร	52
6. การปฏิบัติการ	58
7. ผลลัพธ์	63
ระบบการให้คะแนน	72
แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6	77
แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7	78
แนวทางการใช้เกณฑ์ EdPEX	81
การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของ Baldrige Excellence Framework (Education)	88
อภิธานศัพท์	96

On the Web

สามารถ download เกณฑ์ EdPEX และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ที่ www.edpex.org

ที่มาของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Education Criteria for
Performance Excellence : EdPEX)

ที่มาของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX)

เกณฑ์ EdPEX เป็นการนำเกณฑ์บัลดริจด้านการศึกษา (Baldrige Excellence Framework for Education) มาปรับใช้ให้เหมาะกับบริบทของการอุดมศึกษาไทย เพื่อให้สถาบันใช้พัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

เกณฑ์ EdPEX เสริมพลังให้สถาบันบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน องค์กรที่ได้รับรางวัลบัลดริจคือองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นต้นแบบระดับประเทศของสหรัฐอเมริกา และจากการที่องค์กรเหล่านี้ได้แบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้องค์กรจำนวนมากสามารถนำไปพัฒนาทั้งแนวทางการดำเนินการและผลลัพธ์ ส่งผลดีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศและโลก

ในประเทศไทยได้เริ่มปรับใช้เกณฑ์บัลดริจ มาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation: HA)

เกณฑ์ EdPEX มีลักษณะอย่างไร

เกณฑ์นี้ช่วยให้สถาบันของท่านตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อคือ

- สถาบันของท่านดำเนินการได้ดีอย่างที่สถาบันพึงจะเป็นหรือไม่
- สถาบันทราบได้อย่างไร
- สถาบันของท่านควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไรและอย่างไร

เกณฑ์ EdPEX จะช่วยสถาบันของท่านได้อย่างไร

ไม่ว่าสถาบันของท่านจะเพิ่งจัดตั้งใหม่ กำลังเติบโต หรือจัดตั้งมาแล้วเป็นเวลานาน ทุกแห่งจะเผชิญกับความท้าทายในทุก ๆ วันและในระยะยาว ในขณะเดียวกัน ก็มีจุดแข็งที่ให้ประโยชน์กับสถาบันเช่นกัน

เกณฑ์ EdPEX (หน้า 22-71) นำประเด็นปัญหาด้านการนำองค์กรและการบริหารจัดการในปัจจุบัน ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่พิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ดีมาตั้งเป็นชุดคำถามเพื่อช่วยให้ท่านพร้อมเผชิญความท้าทาย สามารถใช้จุดแข็งเหล่านั้นและบริหารจัดการสถาบันให้ทุกส่วนเป็นหนึ่งเดียวเพื่อบรรลุพันธกิจ เกิดผลสำเร็จต่อเนื่อง และไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

การมององค์กรในลักษณะนี้คือ มุมมองเชิงระบบ สถาบันอาจจะเห็นว่า คำถามบางข้อ อาจจะตอบยาก สถาบันอาจต้องตัดสินใจว่า บางคำถามไม่ตอบบางข้อที่ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับสถาบัน อย่างไรก็ตามทุกคำถาม จะช่วยให้ท่านสามารถค้นพบจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาที่จะปรับปรุงผลการดำเนินการและทำให้เกิดความยั่งยืน

เกณฑ์ EdPEX คืออะไร

เกณฑ์ EdPEX เป็นเกณฑ์ที่ไม่กำหนดวิธีดำเนินการว่าต้องทำอะไร (Nonprescriptive) เกณฑ์นี้จึงสามารถเสริมพลังให้สถาบันของท่านบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์และแข่งขันได้

ฐานคิดของเกณฑ์ EdPEX มาจากค่านิยมและแนวคิดหลัก (หน้า 2-15) ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญที่เห็นได้จากองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น ได้แก่

- มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน (Student-centered Excellence)
- การให้ความสำคัญกับคน (Valuing people)
- ความคล่องตัวและความสามารถที่จะฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Agility and resilience)
- การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational learning)
- การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม (Focus on success and innovation)
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)
- การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions)
- จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

เกณฑ์ EdPEX ประกอบด้วย 7 หมวดที่สำคัญต่อการบริหารจัดการของสถาบันซึ่งได้แก่

1. การนำองค์กร
2. กลยุทธ์
3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้เพื่อการตัดสินใจอย่างไร
5. บุคลากร
6. ระบบปฏิบัติการ
7. ผลลัพธ์

ทั้งนี้ ยังมีแนวคิดและวิถีทางการศึกษาที่สถาบันต้องเผชิญและนำมาพิจารณาในการบริหารจัดการ โดยจะต้องมีความเชื่อมโยงกับหมวดต่าง ๆ และเนื้อหาที่กล่าวไว้ในเกณฑ์ EdPEX ดังนี้

ความคล่องตัว ความสามารถที่จะฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการพลิกโฉม

แนวคิดเรื่องความคล่องตัวช่วยสถาบันต่าง ๆ ดังนี้

- สามารถตอบสนองเรื่องเร่งด่วนหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับการดำเนินการในสถาบัน
- สามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน และ/หรือ
- จัดการกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ในเกณฑ์ EdPEX นี้ ความคล่องตัวเป็นเรื่องที่ผู้นำระดับสูงต้องนำไปใช้เพื่อสร้างสภาวะแวดล้อมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ การกำหนดกลยุทธ์ การจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร การออกแบบหลักสูตรและบริการ รวมทั้งการจัดการเครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน

ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้จากความคล่องตัว คือความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะสอดแทรกอยู่ในเกณฑ์ทุกหมวด เพื่อช่วยให้สถาบันเข้าใจและเตรียมพร้อมเมื่อมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนองค์ประกอบของบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

ในปัจจุบันความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว มักจะหมายถึงการตั้งหลักเพื่อการพลิกโฉมธุรกิจที่จะนำไปสู่เรื่องต่อไปนี้

- ความสามารถและความพร้อมที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อโอกาสและภัยคุกคาม
- การปรับกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ แผนบุคลากร และกระบวนการทันทีที่จำเป็น
- วัฒนธรรมมาภิบาลที่เข้มแข็งบนพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรแห่งความไว้วางใจ

การคงอยู่ของบุคลากร

ในบางวงการอุตสาหกรรม กำลังมีการปรับเปลี่ยนลักษณะงาน (และที่ตั้ง) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำความเข้าใจและเน้นเรื่องการใช้ปัจจัยความผูกพันที่จะรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับสถาบันมากขึ้น

รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป ซึ่งอาจหมายถึง งานที่ทำจากบ้าน/การทำงานแบบทางไกล พนักงานชั่วคราว หรือการจัดสถานที่ทำงานแบบผสมผสานเป็นตัวอย่างปัจจัยที่อาจจะกระทบต่อองค์กรในหลายด้าน เช่น วัฒนธรรม การสื่อสาร การออกแบบกระบวนการ กลยุทธ์ ฯลฯ

นอกจากนี้ สุขภาพ ความปลอดภัย ตำแหน่งงานที่ดี/คุณภาพของงานและการคงอยู่ของบุคลากรเป็นตัวกำหนดความแตกต่างที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อีกทั้งเรื่อง “การลาออกครั้งใหญ่” (The great resignation) ในต้นทศวรรษที่ 2020 ยังคงเป็นแนวโน้มเชิงเศรษฐกิจต่อไป

ถึงแม้เกณฑ์นี้มีหมวดว่าด้วยเรื่องบุคลากรเป็นการเฉพาะ แต่ยังคงเน้นเรื่องความผูกพันและการคงอยู่ของบุคลากรเช่นเดิมโดยได้ปรับแปลงคำถามให้คมชัดขึ้น เช่น

- วิธีที่สถาบันสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้คงอยู่กับองค์กรและเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น
- วิธีที่ประเมินและปรับปรุงการสร้างความผูกพันและการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

• องค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องการคงอยู่ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการผลการดำเนินการของบุคลากรอย่างไร

ทั้งนี้ เกณฑ์เพิ่มหมายเหตุในหมวดต่าง ๆ เรื่องภาวะผู้นำ กลยุทธ์และผลลัพธ์เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรพิจารณาเรื่องความจำเป็นและข้อกำหนดของบุคลากรด้วย

นวัตกรรม

การมุ่งสร้างนวัตกรรมที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย เพื่อปรับปรุงกระบวนการหลักสูตรและบริการ สถาบัน หรือความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมที่จะทำให้เพิ่มคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น จะปรากฏในหลายหัวข้อในเกณฑ์ โดยจะครอบคลุมประเด็นเพื่อพิจารณาทั้งหมดในหมวด 4

โอกาสการสร้างนวัตกรรมจะเน้นอยู่ในโครงสร้างองค์กรและส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายอุปทาน นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงมีวิธีการอย่างไรที่จะเกื้อหนุนเรื่องนวัตกรรมด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จและการมุ่งเน้นให้มีการปฏิบัติ และกำหนดให้นวัตกรรมรวมอยู่ในการวางแผนกลยุทธ์และในการสนับสนุนบุคลากรให้พร้อมเสี่ยงโดยผ่านการนำโอกาสคู่เสี่ยงไปดำเนินการ

เกณฑ์นี้ยังถามว่า สถาบันพิจารณาและส่งเสริมให้เป็นโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายรอบด้านอย่างไรเพื่อกระตุ้น สนับสนุน หรือนำผลสัมฤทธิ์ของนวัตกรรมมาใช้ รวมถึงวิธีที่สถาบันใช้ค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อให้มีหลักสูตร บริการ กระบวนการ รูปแบบธุรกิจ (รวมถึงพันธมิตรเชิงกลยุทธ์) หรือตลาดที่ปรับเปลี่ยน หรือเป็นรูปแบบใหม่ ซึ่งอาจเป็นโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายรอบด้าน (INTELLIGENT RISKS)

โอกาสเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยงที่ต้องประเมินอย่างรอบด้านและผลสัมฤทธิ์ของนวัตกรรมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ความหลากหลาย ความเสมอภาค การให้เข้ามามีส่วนร่วม และการเข้าถึง

สถาบันที่ประสบความสำเร็จจะใช้ประโยชน์จาก

- ความหลากหลายของคนทั้งพื้นฐาน ลักษณะนิสัย ความรู้ ทักษะ ความคิด สร้างสรรค์และแรงจูงใจ
- เสริมสร้างให้ทุกคนได้รับความเสมอภาคและเข้ามาให้เข้ามามีส่วนร่วมในสถาบัน

การเสริมสร้างให้เกิดความเสมอภาคหมายถึง การสนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้เรียนลูกค้ายุทธศาสตร์ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมดของสถาบัน

ส่วนเรื่องให้เข้ามามีส่วนร่วมในสถาบันหมายถึงการทำให้มีส่วนร่วมและสนับสนุนให้เกิดความรู้สึกร่วมกันและมีโอกาสตัดสินใจ ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์เกิดความผูกพัน เพิ่มความภักดี และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน

เกณฑ์ถามถึงเรื่องเหล่านี้

- วิธีที่สถาบันพิจารณาผลกระทบที่มีต่อบุคลากรต่างกลุ่มในด้านความหลากหลาย และการให้เข้ามามีส่วนร่วมในสถาบัน

- วิธีที่สถาบันทำให้แน่ใจว่า บุคลากรที่สถาบันว่าจ้างเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของกลุ่มบุคลากรและชุมชนของผู้เรียน
- วิธีที่สถาบันจัดสรรสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมให้กลุ่มบุคลากรซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน
- วิธีที่ผู้นำและการพัฒนาผลการดำเนินการของบุคลากรหนุนเรื่องความเสมอภาคและการให้เข้ามีส่วนร่วมของสถาบัน

ในเรื่องการเข้าถึง เกณฑ์พิจารณาถึงองค์ประกอบของบรรยากาศ/สภาพแวดล้อมของสถาบัน ทั้งนี้ในการปฏิบัติต่อบุคลากร จะต้องคำนึงถึงเรื่องความหลากหลาย ความเสมอภาคและการให้เข้ามีส่วนร่วม

ความสามารถที่จะฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของห่วงโซ่อุปทาน

ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของสถาบันมีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ โดยเครือข่ายอุปทานที่มีประสิทธิภาพจะยิ่งช่วยทั้งสองเรื่องให้พัฒนาได้มากขึ้น

เครือข่ายอุปทานของสถาบัน ประกอบด้วยหน่วยงาน/องค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการส่งมอบหลักสูตรและบริการให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งเสนอกลยุทธ์ในการติดตามผลตามความเหมาะสม* ในบางสถาบันอาจจะมีหน่วยงาน/องค์กรรวมตัวเป็นห่วงโซ่ โดยหน่วยงาน/องค์กรหนึ่งจะเป็นผู้ส่งมอบโดยตรงให้อีกแห่งหนึ่ง

คำว่า เครือข่ายอุปทานแสดงถึงวิวัฒนาการและระดับพัฒนาการ (Maturity) ในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อให้สถาบันแน่ใจว่า จะสามารถใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูล วัสดุ หลักสูตรและบริการที่จะเสริมศักยภาพของสถาบันด้านความคล่องตัว ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการสร้างคุณค่า

การเน้นการบริหารจัดการเครือข่ายอุปทานเป็นไปเพื่อเสริมสร้างผลการดำเนินการของสถาบัน สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในเกณฑ์นี้ การบริหารจัดการเครือข่ายอุปทานเป็นประเด็นเพื่อพิจารณาที่ระบุไว้ในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ทั้งยังคงจุดเน้นเรื่องผู้ส่งมอบเพื่อเรื่องต่อไปนี้

- ส่งเสริมให้เกิดการดำเนินการและความร่วมมือไปในแนวเดียวกัน
- ลดความเสี่ยงรวมทั้งเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว
- วัดและประเมินผลการดำเนินการ
- กำหนดและส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- เน้นความสำเร็จของกลยุทธ์ และ
- เพิ่มความมั่นใจต่อบทบาทและความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

การสร้างประโยชน์ให้สังคม ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม และระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy)

เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องจำเป็นที่ได้รับการยอมรับมากขึ้น ทำให้สถาบันที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นมองเห็นการสร้างประโยชน์ให้สังคมเป็นมากกว่าเรื่องที่ต้องทำ แต่เป็นแรงผลักดันให้เกิดความผูกพันกับผู้เรียน ลูกค้ายุคใหม่ และบุคลากร และสร้างความแตกต่างในตลาด

เกณฑ์นี้ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมผ่านกรอบของเกณฑ์และการมองผ่านเลนส์เรื่องการพัฒนาขององค์กรอย่างยั่งยืนที่เน้นด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (Environment, Social, Governance: ESG) โดยไม่หวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว และให้ความสำคัญต่อการนำประเด็นเรื่องประโยชน์ของสังคมให้อยู่ในกลยุทธ์และการปฏิบัติการของสถาบัน ทั้งยังรวมถึงการปกป้องสิ่งแวดล้อม การช่วยระบบสังคมและเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน รวมทั้งการสนับสนุนและทำให้ชุมชนสำคัญเข้มแข็งขึ้น

เกณฑ์นี้ยังเน้นถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อหลักสูตรและบริการของสถาบันซึ่งเกินกว่าเพียงการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (Environmental Stewardship) ซึ่งผู้เรียนและลูกค้ายุคใหม่มีความต้องการมากขึ้นเรื่อย ๆ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (The United Nations Sustainable Development Goals) เป็นแหล่งข้อมูลที่จะให้แนวคิดแก่องค์กรเพื่อดำเนินการให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดี

ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยี

ระบบดิจิทัลและการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัล (Data Analytics) IoT (Internet of Things) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และระบบปฏิบัติการบนคลาวด์ (Cloud Operations)

การใช้ระบบอัตโนมัติขั้นสูง (Enhanced Automation) และเทคโนโลยีทันสมัยอื่น ๆ มีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อใช้ในการสอน การเรียนรู้ และกระบวนการต่าง ๆ ของสถาบัน ณ จุดที่ตั้งและทางไกล

เกณฑ์นี้ถามผู้นำดังนี้

- ผู้นำพิจารณาถึงความจำเป็นเรื่องนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีอย่างไร
- การวางแผนกลยุทธ์ได้พิจารณาถึงเทคโนโลยีที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่างไร
- สถาบันเตรียมคณาจารย์/บุคลากร/พนักงานเพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างไร และ
- สถาบันนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอย่างไร

นอกจากนี้ เกณฑ์ยังเน้นถึงความจำเป็นที่ต้องมีความคล่องตัวในเรื่องต่อไปนี้

- เมื่อเกิดการพลิกโฉมทางเทคโนโลยี
- เมื่อต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบนเว็บในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน
- เมื่อต้องใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการจัดการความรู้

การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำหรับสถาบันการศึกษาทุกประเภท การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนรวมทั้งการจัดการและการลดความเสี่ยงบนโลกไซเบอร์ต่อข้อมูล สารสนเทศ และระบบปฏิบัติการอื่น ๆ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องทำ

เกณฑ์นี้เน้นความตระหนักรู้ถึงภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับ

- ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- บทบาทของคณาจารย์ บุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบในด้านการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- ความจำเป็นที่ต้องกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบปฏิบัติการเพื่อทำให้ปลอดภัย และ
- ความจำเป็นที่จะต้องใส่ใจเรื่องการป้องกันภัย การตรวจสอบ การตอบสนองและการกู้คืนสู่สภาพปกติ หมายเหตุ สถาบันที่สนใจอาจศึกษาเพิ่มเติมจากมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น NIST's Framework for

Improving Critical Infrastructure Cybersecurity

จะทราบได้อย่างไรว่า เกณฑ์ EdPEX เหมาะกับสถาบันของท่าน

เกณฑ์ EdPEX สามารถนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถาบันใด ๆ ก็ได้ เพราะไม่ได้กำหนดว่าควรมีโครงสร้างหรือแนวทางการดำเนินการอย่างไร

ในโครงสร้างองค์กร (หน้า 22-27) สถาบันจะระบุเองว่าอะไรคือเรื่องที่สำคัญ เกณฑ์ EdPEX กระตุ้นให้สถาบันใช้วิธีการที่สร้างสรรค์ ปรับเปลี่ยน สร้างนวัตกรรมและมีความคล่องตัวซึ่งเหมาะสมและใช้วิธีที่มีประสิทธิผลที่สุดต่อการขับเคลื่อนการปรับปรุงและการทำให้ผลการดำเนินการดีต่อเนื่อง เช่น Plan-Do-Study-Act [PDSA] การประเมินตนเองเพื่อให้ได้การรับรองการใช้ International Organization for Standardization [ISO] series เป็นต้น

สถาบันทราบได้อย่างไรว่าเราทำได้ดีเพียงใด

เมื่อใช้เกณฑ์ EdPEX สถาบันจะสามารถประเมินพัฒนาการด้านการนำองค์กรและบริหารจัดการได้ด้วยการสอบทานคำตอบที่เกี่ยวกับการประเมินทั้งกระบวนการ (หมวด 1-6) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ใน 4 มิติ รายละเอียด แนวทางการให้คะแนน (หน้า 77-78)

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้สถาบันตรวจประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ใน 4 มิติ ดังนี้

1. แนวทาง (Approach): สถาบันมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้งานของสถาบันประสบผลสำเร็จ แนวทางที่สำคัญของสถาบันเป็นระบบและมีประสิทธิผลอย่างไร
2. การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment): สถาบันนำแนวทางที่สำคัญไปใช้อย่างคงเส้นคงวา ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร

3. การเรียนรู้ (Learning): สถาบันประเมินและปรับปรุงแนวทางที่สำคัญของตนได้ดีเพียงใด มีการแบ่งปันผลการปรับปรุงภายในสถาบันได้ดีเพียงใด องค์ความรู้ใหม่ ๆ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือไม่

4. การบูรณาการ (Integration): แนวทางต่าง ๆ ที่ใช้ สะท้อนสิ่งที่สถาบันจำเป็นต้องทำ/มี (Organizational needs) ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร กระบวนการและระบบปฏิบัติการประสานสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กรได้ดีเพียงใด เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญระดับสถาบัน

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้สถาบันประเมินผลลัพธ์ ใน 4 มิติ ดังนี้

1. ระดับ (Levels): ระดับผลการดำเนินการปัจจุบันตามตัววัดที่เหมาะสมเป็นอย่างไร
 2. แนวโน้ม (Trends): ผลลัพธ์มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น คงเดิม หรือด้อยลงกว่าเดิม
 3. การเปรียบเทียบ (Comparisons): ผลการดำเนินการของสถาบันเทียบกับสถาบัน/องค์กรอื่นที่เหมาะสมเป็นอย่างไร เช่น เทียบกับคู่แข่ง หรือระดับเทียบเคียง หรือผู้นำในวงการ

4. การบูรณาการ (Integration): มีการติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญและจำเป็นของสถาบันหรือไม่ สถาบันใช้ผลลัพธ์นั้น ๆ เพื่อการตัดสินใจหรือไม่

เมื่อสถาบันตอบคำถามตามเกณฑ์และประเมินคำตอบดังกล่าวกับแนวทางการให้คะแนน สถาบันจะสามารถระบุจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา ทั้งจากเกณฑ์ในแต่ละหมวดและระหว่างหมวด วงจรการปรับปรุงต่าง ๆ จะเกิดขึ้นเมื่อมีการสอดประสานระหว่างกระบวนการที่สำคัญ และใช้ข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์

การใช้เกณฑ์นี้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้สถาบันได้รู้จักตนเองเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และจะสามารถระบุวิธีที่ดีที่สุดเพื่อต่อยอดจุดแข็ง ปิดช่องว่าง และสร้างนวัตกรรม

เกณฑ์ EdPEX จะทำให้เกิดผลกระทบอะไร ในระดับชาติและนานาชาติ

เกณฑ์ EdPEX สร้างเสริมความสามารถในการแข่งขัน 3 ด้าน ดังนี้

1. ช่วยปรับปรุงกระบวนการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ของทั้งสถาบัน
 2. เอื้อต่อการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีระหว่างสถาบัน/องค์กรต่าง ๆ
 3. เป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน ด้วยการชี้แนะวิธีคิดเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสในการเรียนรู้

วิธีการใช้เกณฑ์เล่มนี้

วิธีการใช้เกณฑ์เล่มนี้

สถาบันทั้งขนาดใหญ่หรือเล็ก สามารถจะใช้เกณฑ์นี้เพื่อการพัฒนา การทำความเข้าใจกับเกณฑ์ EdPEX นี้ จะช่วยให้สถาบันตัดสินใจได้ว่า ควรจะเริ่มต้นอย่างไร

หากสถาบันเพิ่งเริ่มเรียนรู้เกณฑ์ EdPEX สถาบันสามารถใช้แนวทางบางอย่างต่อไปนี้ เพื่อพัฒนาองค์กร

1. อ่านคำถามในโครงสร้างองค์กรอย่างคร่าว ๆ (หน้า 22-27) เพื่อหาคำตอบร่วมกันกับทีมผู้นำระดับสูง ซึ่งอาจถือได้ว่า เป็นการเริ่มประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX
2. ศึกษาค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ข้อของเกณฑ์ (หน้า 2-15) พิจารณารูปแบบที่สถาบันจะปรับเปลี่ยนมาตรการที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมหลัก และประเด็นที่ควรปรับปรุง
3. ตอบคำถามในหัวข้อทั้ง 17 ข้อ เพื่อให้เข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์และผลการดำเนินการของสถาบัน
4. ทำความเข้าใจกับเค้าโครงแบบง่าย ๆ ถึงภาพรวมของระบบบริหารจัดการด้วยการอ่านหัวข้อหลัก ๆ (หน้า 22-27) และเมื่อได้อ่านแล้ว สถาบันได้คำนึงถึงมิติต่าง ๆ เหล่านี้หรือไม่ เพื่อวางระบบการนำองค์กร และเพื่อวัดผลการดำเนินการ
5. ใช้เกณฑ์ EdPEX และเอกสารประกอบ (สามารถศึกษาเพิ่มเติมที่ www.edpex.org และ http://nist.gov/Baldrige/publications/education_criteria.cfm หรือแหล่งอื่น ๆ) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการพัฒนาผลการดำเนินการของสถาบันซึ่งอาจช่วยให้สถาบันมีมุมมองหรือแนวคิดที่แตกต่างไปจากเดิมหรือต้องการแสวงหาแหล่งอ้างอิงใหม่ ๆ

สำหรับสถาบันที่มีความพร้อมที่จะตรวจประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์ EdPEX

พิจารณาใช้คำแนะนำต่อไปนี้เพื่อประเมินสถาบันด้วยเกณฑ์ EdPEX

1. จัดทำโครงสร้างองค์กรให้เสร็จสมบูรณ์ (หน้า 22-27) ขอให้ทีมผู้นำระดับสูงร่วมตอบคำถามในโครงสร้างองค์กร หากพบประเด็นใดที่ยังขาดสารสนเทศ มีน้อย หรือยังขัดแย้งกัน สถาบันสามารถใช้ประเด็นดังกล่าวมาจัดทำแผนเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนในหลายสถาบัน แนวทางนี้จะป็นขั้นแรกในการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX
2. ใช้คำถามทั้งหมดในเกณฑ์เป็นแนวทางดำเนินการทุกเรื่องที่สำคัญเพื่อนำองค์กร สถาบันอาจพบจุดบอดหลายด้านที่ไม่เคยนึกถึงและเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญมากขึ้น
3. ทบทวนแนวทางการให้คะแนน (หน้า 77-78) แนวทางนี้จะช่วยประเมินระดับพัฒนาของสถาบัน โดยเฉพาะเมื่อใช้ร่วมกับ “จากการผจญเพลิงสู่นวัตกรรม: อุปมาอุปมัยเพื่อการเรียนรู้” (หน้า 79) และ “ลำดับการพัฒนากระบวนการ” (หน้า 80)

4. **ตอบคำถามในหมวดที่เห็นว่าจำเป็นต้องปรับปรุง** ผู้รับผิดชอบจะตอบด้วยตนเองหรือตอบร่วมกับทีมผู้นำก็ได้ จากนั้นจึงประเมินจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ควรตระหนักว่า การประเมินในลักษณะนี้ อาจจะทำให้ได้ประโยชน์จากมุมมองเชิงระบบซึ่งฝังลึกอยู่ในเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดไม่เต็มที่

5. **จัดให้มีการประเมินสถาบันโดยทีมผู้นำระดับสูง** ระหว่างการประชุมทบทวน (Retreat) ให้ทีมผู้นำยกร่างคำตอบของโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด และบันทึกไว้ จากนั้นจึงวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา และร่วมกัน พัฒนาแผนปฏิบัติการ

6. **ดำเนินการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx** จัดทีมในสถาบันเพื่อตอบคำถามตามโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด

เมื่อสถาบันพร้อมที่จะยื่นขอรับการประเมินจากภายนอก

สถาบันสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น เชิญผู้ตรวจประเมินจากภายนอกมาตรวจประเมิน ยื่นขอรับการประเมินจากสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ตามประกาศขั้นตอนการดำเนินการ โดยติดตาม จากเว็บไซต์ www.edpex.org

หรืออาจจะพิจารณายื่นขอรับการประเมินจากคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

(Core Values and Concepts)

ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core Values and Concepts)

ค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์ EdPEX เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมหลักและแนวคิดจึงเป็นฐานรากที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการหลักของสถาบัน และผลการดำเนินการที่สำคัญ ภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของ 1) การปฏิบัติ 2) ข้อมูลป้อนกลับ และ 3) ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์ EdPEX จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลักต่าง ๆ ดังนี้

- มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน (Student-centered Excellence)
- การให้ความสำคัญกับคน (Valuing people)
- ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Agility and resilience)
- การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational learning)
- การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม (Focus on success and innovation)
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)
- การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions)
- จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective)

มุมมองเชิงระบบ หมายถึง สถาบันบริหารจัดการทุกเรื่อง/องค์ประกอบของสถาบันให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ มุมมองในเชิงระบบยังหมายถึงการจัดการสถาบันภายใต้บริบทของระบบนิเวศ (ecosystem) ที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสสำหรับความสัมพันธ์ใหม่ ๆ และอาจเป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบที่แปลกใหม่

การจัดการผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยการตระหนักรู้ว่าสถาบันเป็นระบบที่มีการปฏิบัติที่เชื่อมโยงกัน การสังเคราะห์ในประเด็นเฉพาะของแต่ละสถาบัน ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการเป็นสิ่งที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จ

“การสังเคราะห์” (Synthesis) หมายถึง การมองภาพรวมของทั้งสถาบันซึ่งรวมถึงคุณลักษณะสำคัญของสถาบัน โดยอาจประกอบด้วย

- สมรรถนะหลักของสถาบัน
- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

- แผนปฏิบัติการ
- ระบบงาน
- ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

“ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน” (Alignment) หมายถึง การใช้ความเชื่อมโยงที่สำคัญในสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงาน กระบวนการ ตัววัด และการปฏิบัติการต่าง ๆ มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

“การบูรณาการ” (Integration) เป็นการต่อยอดจากความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้ทุกองค์ประกอบของการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน เช่น แผนงาน กระบวนการ ตัววัดและการปฏิบัติการต่าง ๆ มีความสอดคล้องประสาน และเชื่อมโยงเป็นภาพใหญ่ภาพเดียวกัน ในลักษณะที่เสริมประโยชน์ซึ่งกันและกันและเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ

นอกจากนี้ สถาบันเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศที่ประกอบด้วย เครือข่ายองค์กรต่าง ๆ รวมถึงคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ คู่แข่ง ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ ชุมชน และองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกภาคส่วนการศึกษา ภายในระบบที่ใหญ่ขึ้นนี้บทบาทระหว่างองค์กรอาจเป็นไปอย่างสิ้นไหลไปตามโอกาสที่เกิดขึ้นและเมื่อมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง

สำหรับระบบนิเวศของสถาบัน การสังเคราะห์หมายถึงการเข้าใจว่าสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่ ซึ่งรวมคุณสมบัติที่สำคัญที่สถาบันมีส่วนร่วมในการให้และต้องได้รับจากคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คู่แข่ง ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมถึงองค์กรที่เดิมสถาบันไม่เคยพิจารณาว่าเป็นคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ

แนวคิดดังกล่าวข้างต้นนี้ แสดงไว้ในภาพรวมการบริหารจัดการตามแนวทาง EdPEX (หน้า 18) มุมมองเชิงระบบครอบคลุมถึงการที่ผู้นำระดับสูงของสถาบันให้ความสำคัญต่อทิศทางเชิงกลยุทธ์และการมุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ายุทธศาสตร์ ซึ่งหมายความว่าผู้นำระดับสูงต้องตรวจติดตาม ตอบสนอง และจัดการผลการดำเนินการ โดยอาศัยผลลัพธ์เป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ มุมมองเชิงระบบยังหมายรวมถึงการใช้ตัววัด ตัวชี้วัด สมรรถนะหลัก และความรู้ของสถาบัน เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญ และเชื่อมโยงกลยุทธ์เหล่านั้นเข้ากับระบบงาน และกระบวนการที่สำคัญ บริหารความเสี่ยง และจัดสรรทรัพยากรให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวม และเพื่อมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค่านิยมและแนวคิดหลัก เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด และแนวทางการให้คะแนน เป็นส่วนประกอบและกลไกการบูรณาการระบบเข้าด้วยกัน

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership)

ผู้นำระดับสูงของสถาบันควร 1) กำหนดวิสัยทัศน์ 2) แสดงให้เห็นถึงค่านิยมและจริยธรรมของสถาบันที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม 3) ทำให้เกิดการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และ 4) ตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยมจากบุคลากร

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และความคาดหวังของสถาบัน ควรมีความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผู้นำต้องทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดกลยุทธ์ ระบบ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ และขีดความสามารถ เพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้บุคลากร เสริมสร้างและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ จากความหลากหลายของบุคลากร กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม บริหารความเสี่ยง ทำให้มั่นใจถึงความสามารถในการฟื้นตัวได้รวดเร็ว กำหนดความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ทำให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ค่านิยมและกลยุทธ์ที่ผู้นำได้กำหนดไว้ ควรช่วยชี้นำการตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมของสถาบัน ผู้นำระดับสูงต้องสร้างแรงบันดาลใจ และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมสนับสนุนงานของสถาบัน มีการพัฒนาและการเรียนรู้ ใฝ่สร้างนวัตกรรม และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ผู้นำระดับสูงควรรับผิดชอบต่อผลกระทบและผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแลสถาบัน ในขณะเดียวกัน คณะกรรมการชุดนี้ควรรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งในด้านจริยธรรม การปฏิบัติการ รวมทั้งผลการดำเนินการของสถาบันและของผู้นำระดับสูงด้วย

ผู้นำระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนร่วมด้วยตนเองในเรื่องการวางแผน การสร้างสภาวะแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการสร้างนวัตกรรม การสื่อสาร การสอนงานและสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร การพัฒนาผู้นำในอนาคต การยกย่องชมเชยบุคลากร การส่งเสริมความเท่าเทียมและให้เข้ามาให้มีส่วนร่วม รวมทั้งการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงควรแสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวตนที่แท้จริง (Authenticity) ยอมรับความผิดพลาด และเปิดรับโอกาสที่จะปรับปรุงตนเองในการเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้นำระดับสูงสามารถเสริมสร้างจริยธรรม ค่านิยม และความคาดหวังของสถาบันไปพร้อม ๆ กับการสร้างภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่น และความคิตรีเริ่มให้เกิดขึ้นทั่วทั้งสถาบัน

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน (Student- Centered Excellence)

เนื่องจากผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันเป็นผู้ตัดสินผลการดำเนินการและคุณภาพของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ดังนั้น สถาบันจึงต้องคำนึงถึง

- ลักษณะและคุณสมบัติของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่มีอยู่
- ช่องทางทั้งหมดของการเข้าถึง และสนับสนุน
- ค่านิยมและพฤติกรรมองค์กร

เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะนำไปสู่การได้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่ ความพึงพอใจ ความนิยมและความรักดี การกล่าวถึงในทางที่ดี ไปจนถึงความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบันในที่สุด

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน มีองค์ประกอบทั้งที่เป็นปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจถึงความปรารถนา (desires) ในปัจจุบัน และการคาดการณ์ถึงความปรารถนาในอนาคตของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งโอกาสในตลาด

คุณค่าและความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากประสบการณ์ทั้งหมดที่พวกเขามีกับสถาบัน ปัจจัยดังกล่าวรวมถึงการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นและความภักดี

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน สถาบันไม่ควรมองเพียงแค่ความสำเร็จของผู้เรียน เช่น ความสามารถตามมาตรฐานขั้นต่ำสุด ความจำเป็นที่ต้องสอบซ่อม/เรียนเสริม อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อสถาบัน อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญของค่านิยมด้านความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน

นอกจากนี้ ความสำเร็จของสถาบันในการ

- แก้ไขปรับปรุงผลการดำเนินการความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนหรือความผิดพลาดของกระบวนการให้บริการ
- เสริมสร้างความเท่าเทียมและการให้เข้ามามีส่วนร่วม
- การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน
- การปกป้องสารสนเทศของผู้เรียน

เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการคงอยู่ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการสร้างความผูกพันในระยะยาว สถาบันที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญต่อลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะที่โดดเด่นที่ทำให้สถาบันแตกต่างจากคู่แข่ง ความแตกต่างอาจเกิดจาก

- การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่แปลกใหม่ (innovative) หรือปรับตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย การจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียน หรือ รูปแบบการเรียนการสอนที่หลากหลาย (Modalities)
 - การผสมผสานระหว่างการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
 - กลไกที่หลากหลายในการเข้าถึงและ การสื่อสารสู่ภายนอก
 - การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
 - ราคา หรือ
 - ความสัมพันธ์พิเศษ

นอกจากนี้อาจรวมถึงการมีส่วนร่วมในเครือข่ายพันธมิตรหรือเครือข่ายความร่วมมือ เครือข่ายพหุภาคี (ระบบนิเวศ) กับองค์กรซึ่งช่วยขับเคลื่อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและนวัตกรรมของสถาบัน

ดังนั้น ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนจึงเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการคงอยู่การทำให้มีความพากเพียร ไม่ย่อท้อ และสร้างความภักดีของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นการรับรู้ภาพลักษณ์ของสถาบันที่ดีขึ้น การเพิ่มส่วนแบ่งตลาด และการเติบโตของสถาบัน

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนอาจ เชื่อมโยงกับผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่นด้านอาชีพของศิษย์เก่า อัตราการได้งานทำ และการบริจาคของศิษย์เก่า สถาบันต้องมีความไวอย่างต่อเนื่องต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และตลาดที่เปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันของลูกค้า สถาบันต้องรับฟังเสียงของลูกค้าอย่างตั้งใจ และต้องคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในตลาด ดังนั้นความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน สถาบันจึงต้องมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และความคล่องตัว

การให้ความสำคัญกับคน (Valuing People)

ความสำเร็จของสถาบันขึ้นกับบุคลากรที่มีความผูกพัน ซึ่งเกิดจากการได้ทำงานที่มีความหมาย ทิศทางสถาบันชัดเจน โอกาสในการเรียนรู้ ความรับผิดชอบในผลการดำเนินการรวมทั้งสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย มีความไวเนื้อเชื่อใจ และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันสถาบันที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีวัฒนธรรมของความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมที่ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของภูมิหลังและคุณลักษณะ ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งแรงจูงใจของผู้เรียน บุคลากร และคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การส่งเสริมความเสมอภาค หมายถึงการเสริมสร้างสถาบันในการให้ความสำคัญต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งบุคลากรทั้งหมด

การส่งเสริมความเสมอภาคยังรวมถึงการสนับสนุนให้บุคลากรทั้งหมดบรรลุศักยภาพสูงสุดของตนเอง การมีส่วนร่วมหมายถึงการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วมและส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของ

นอกจากนี้ สถาบันที่ประสบความสำเร็จยังให้ความสำคัญกับคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ซึ่งรวมถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สมาชิกชุมชน และบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของสถาบัน

การให้ความสำคัญกับคน ในส่วนของบุคลากร หมายถึง ความมุ่งมั่นต่อการสร้างความผูกพัน การพัฒนา รวมทั้งความผูกพันของบุคลากร ความท้าทายที่สำคัญ (Major) ในการให้ความสำคัญกับบุคลากร มีดังนี้

1. แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้นำที่มีต่อความสำเร็จของบุคลากร
2. สร้างระบบจูงใจและยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลที่เกินกว่าระบบการให้ผลตอบแทนตามปกติ
3. สนับสนุนให้มีความสมดุลของการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้วยการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ปรับให้

เหมาะสมกับความแตกต่างทั้งสถานที่ทำงานและความต้องการในชีวิต

4. สร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมแก่บุคลากรที่มีความหลากหลาย
5. จัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรในสถาบัน
6. ให้ความสำคัญสนับสนุนในช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน และการเปลี่ยนผ่าน เช่น การเปลี่ยน

ผู้บริหาร

7. มีการแบ่งปันความรู้ของสถาบันเพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นดียิ่งขึ้น อีกทั้งส่งเสริมให้สถาบันบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างราบรื่น

8. สร้างสภาวะแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม

9. สร้างระบบให้บุคลากรและสถาบันรับผิดชอบในผลการดำเนินการ

เนื่องจากการทำงานจากระยะไกลและแบบผสมผสานมากขึ้น ความท้าทายที่ตามมาคือ การทำให้มั่นใจว่าบุคลากรจากภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน จะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีและการสนับสนุนด้านทรัพยากรต่าง ๆ ได้รับทราบทิศทางที่ชัดเจนของสถาบันได้ทำงานที่มีคุณค่า ได้รับโอกาสในการเรียนรู้ และผลงานได้รับการยอมรับความสำเร็จของบุคลากร รวมทั้งผู้นำ ขึ้นอยู่กับการที่บุคลากรมีโอกาสที่จะเรียนรู้ การเรียนรู้หมายรวมถึงการเตรียมบุคลากรให้มีสมรรถนะหลักในอนาคตของสถาบัน

การสอนงานเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรที่คุ้มค่า ซึ่งหมายรวมถึง การอบรมข้ามสายงาน การสอนงาน และการฝึกอบรมอื่น ๆ ทั้งหมดนี้จะต้องมีความเชื่อมโยงกับการพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญของความจำเป็นด้านอัตรากำลังของสถาบันในสถาบันที่ต้องพึ่งพาอาสาสมัคร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการเรียนรู้ของอาสาสมัครแต่ละคนด้วย

สถาบันที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องสร้างและให้ความสำคัญกับระบบนิเวศของคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการทั้งภายในและภายนอกและคู่ความร่วมมือแบบพหุภาคี

การสร้างคู่ความร่วมมือภายใน อาจรวมถึงการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ และความร่วมมือของบุคลากรข้ามสายงาน ทั้งในและต่างหน่วยงานหรือต่างพื้นที่ หรือระหว่างอาจารย์ บุคลากร และอาสาสมัคร ทั้งนี้เพื่อเพิ่ม 1) ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน 2) การตอบสนอง 3) การเรียนรู้ และ 4) การแบ่งปันความรู้

เมื่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ มีความเป็นสหสาขามากขึ้นเรื่อย ๆ สถาบันอาจต้องการรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ และระบบนิเวศใหม่ ๆ ซึ่งรวมถึงการร่วมมือในรูปแบบใหม่กับคู่แข่ง หรือกับองค์กรอยู่นอกภาคการศึกษา พันธมิตร กลุ่มสถาบัน เครือข่ายที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนทั้งในและนอกหลักสูตร

ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Agility and resilience)

ความสำเร็จในภาวะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและมีการแข่งขันในระดับโลก จำเป็นต้องอาศัยความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

ความคล่องตัวหมายถึง ชีตความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไวและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ

ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วเป็นความสามารถในการคาดการณ์เตรียมรับมือ และฟื้นตัวจากภัยพิบัติ เหตุฉุกเฉิน และการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉม

ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉม สถาบันต้องดูแลและสร้างเสริมความผูกพันของบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงผลการดำเนินการของเครือข่ายอุปทานและการเงิน ผลิตภาพของสถาบัน และความผูกพันของชุมชน

เมื่อสถานการณ์บังคับ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว หมายรวมถึง ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผน กระบวนการ และความสัมพันธ์กับกลุ่มต่าง ๆ

สถาบันการศึกษากำลังเผชิญหน้ากับรอบเวลาที่สั้นลงเรื่อย ๆ ในการนำเสนอในการปรับปรุงหรือนำเสนอหลักสูตรและบริการใหม่ เพื่อตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อประเด็นใหม่ ๆ ดังนั้นสถาบันจึงต้องมีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงและลดรอบเวลาของการดำเนินการให้สั้นลงเรื่อย ๆ

การปรับปรุงเรื่องเวลาในการตอบสนองมักต้องอาศัยระบบงานใหม่ การตัดสินใจที่รวดเร็ว การลดพิธีรีตอง การปรับกระบวนการทำงานให้เรียบง่ายขึ้น การมีเครือข่ายผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบ และความสามารถในการปรับเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่ง จากสถานที่หนึ่งไปสู่อีกสถานที่หนึ่งหรือจากการเรียนรู้รูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่งอย่างรวดเร็ว

ตัววัดที่เกี่ยวกับเวลาในทุกแง่มุมมีความสำคัญมากขึ้น และตัววัดรอบเวลากลายเป็นตัววัดหลักของกระบวนการ

การมุ่งเน้น “เวลา” ยังก่อให้เกิดประโยชน์สำคัญอื่น เช่น การปรับปรุง “เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน” (Time improvements) จะส่งผลต่อการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงสถาบัน/โครงสร้างองค์กร ระบบงาน คุณภาพ ต้นทุน ผลผลิตภาพ การบูรณาการเครือข่ายอุปทาน และความสำเร็จอย่างต่อเนื่องในสภาพตลาดที่ท้าทายไปพร้อม ๆ กัน

ปัจจัยความสำเร็จในการตอบสนองความท้าทายเชิงแข่งขัน คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรหรือบริการใหม่ หรือรอบเวลาในการสร้างนวัตกรรม

สถาบันจำเป็นต้องบูรณาการกิจกรรมต่าง ๆ จากขั้นตอนหนึ่งไปสู่อีกขั้นตอนหนึ่งอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่การพัฒนาแนวคิด หรือนำองค์ความรู้จากการค้นคว้า วิจัย ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของตลาด

เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมซึ่งเกิดบ่อยขึ้น อาจสืบเนื่องมาจากการเกิดขึ้นของวิกฤตเศรษฐกิจ หรือการเมือง ความแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศและปัญหาสุขภาพ ความต้องการของชุมชนหรือสังคม หรือบริการนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี หลักสูตร หรือบริการ เพื่อให้สถาบันสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ผู้นำต้องพัฒนาสถาบันให้มีความคล่องตัวในการคาดการณ์ที่เกี่ยวกับโอกาสและภัยคุกคาม ปรับกลยุทธ์ไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและมีการกำกับดูแลที่เข้มแข็งบนพื้นฐานของความไว้วางใจ สถาบันต้องใช้กระบวนการคิดที่ใช้ข้อมูลสนับสนุน และจัดให้พนักงานมีการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว จะประสบความสำเร็จได้ภายใต้ระบบนิเวศขององค์กร โดยมีความร่วมมือ คู่ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ หรือพันธมิตร ซึ่งอาจมีสมรรถนะหลักที่เติมเต็มให้แก่สถาบัน ทำให้สถาบันสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วต่อ

- การเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉม
- การเข้าสู่ตลาดใหม่
- การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ใหม่
- การทบทวนข้อเสนอการให้บริการในบริบทที่กว้างขึ้น

ระบบนิเวศของสถาบันอาจช่วยผสมผสานและเสริมความแข็งแกร่งให้สมรรถนะหลักของสถาบันหรือขีดความสามารถของผู้นำองค์กรทั้งของตนเองและองค์กรอื่น ในประเด็นที่เป็นความสนใจร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว ความร่วมมือเช่นนี้อาจเป็นที่มาของความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ของสถาบัน และสนับสนุนการเรียนการสอนทั้งในและนอกหลักสูตร

ผลลัพธ์ที่ได้อาจเป็นระบบนิเวศที่กว้างขวางขึ้น มีการพึ่งพากัน และมีความคล่องตัว ซึ่งมาจากคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการแบบเดิม ๆ หรือขยายไปถึงผู้ส่งมอบ คู่แข่ง ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ชุมชน และองค์กรที่อยู่นอกภาคส่วนการศึกษา

การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational Learning)

การที่สถาบันจะบรรลุผลการดำเนินการในระดับสูงสุดนั้น ต้องมีการเรียนรู้ระดับองค์กรที่มีแนวทางชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ซึ่งรวมถึงการแบ่งปันความรู้โดยใช้กระบวนการที่เป็นระบบ

ในสภาวะแวดล้อมปัจจุบันที่ต้องมีการตอบสนองอย่างทันการณณ์ บุคลากรที่ได้รับการอบรมหลากหลายทักษะ ได้รับการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจ ตลอดจนการจัดการองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญอย่างยิ่งของสถาบัน

การเรียนรู้ระดับองค์กรประกอบด้วย การปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง การประยุกต์ใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและนวัตกรรม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงหรือการสร้างนวัตกรรมอย่างก้าวกระโดดที่มีนัยสำคัญ ซึ่งนำไปสู่เป้าประสงค์ใหม่ แนวทางใหม่การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และตลาดใหม่

สถาบันต้องปลูกฝังการเรียนรู้ลงในวิถีการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า การเรียนรู้ควรเป็น

1. ส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันที่ทำเป็นกิจวัตร
2. สิ่งที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง (รากเหง้าของปัญหา)
3. การเน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งสถาบันและระบบนิเวศของสถาบัน
4. ผลจากการเห็นโอกาสที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและมีความหมาย รวมทั้งการสร้าง

นวัตกรรม (ดูที่ Note 4.2 ด้วย)

แหล่งการเรียนรู้ ได้แก่ แนวคิดของอาจารย์ บุคลากรและอาสาสมัคร ผลการวิจัยและพัฒนา ข้อมูลนำเข้าจากผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น การแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผลการดำเนินการของคู่แข่ง และกระบวนการเทียบเคียง (Benchmarking) รวมทั้งระบบนิเวศของสถาบัน

การเรียนรู้ระดับองค์กร ส่งผลดังนี้

1. เพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ผ่านการจัดหลักสูตรและบริการ ฯ ใหม่หรือปรับปรุงรวมทั้งปรับปรุงการสนับสนุนให้ผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น
2. การสร้างโอกาสใหม่ ๆ ทางการศึกษา
3. การสร้างและปรับปรุงกระบวนการหรือรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ
4. การลดความผิดพลาด ความแปรปรวน ของเสีย และต้นทุนที่เกี่ยวข้อง

5. การเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรทั้งหมดของสถาบัน
6. ผลการดำเนินการด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคมดีขึ้น
7. การเพิ่มความคล่องตัวในการจัดการการเปลี่ยนแปลงและต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉม

การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม (Focus on Success and Innovation)

การที่สถาบันจะประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจปัจจัยต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งมีผลกระทบต่อสถาบันและสถานะแวดล้อม รวมทั้งความสามารถในการขับเคลื่อนการสร้างนวัตกรรมขององค์กร

เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สถาบันต้องจัดการกับความไม่แน่นอนของสถานะแวดล้อม รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างความต้องการระยะสั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม กับความจำเป็นที่ต้องลงทุนเพื่อความสำเร็จในระยะยาว

ในการสร้างความยั่งยืนและมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สถาบันต้องมีการกำหนดทิศทางที่มุ่งเน้นอนาคต และมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธมิตรระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ สาธารณชน และชุมชนของสถาบัน

เมื่อสถานการณ์บังคับ สถาบันต้องอาศัยความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผน กระบวนการ และความสัมพันธ์ ซึ่งอาจนำไปสู่การปฏิรูปสถาบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การวางแผนงานของสถาบันและการจัดสรรทรัพยากรจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น

- ความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- โอกาสในการสร้างการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ใหม่ รวมทั้งคู่ความร่วมมือใหม่
- วิฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อเศรษฐกิจและสังคม
- การพัฒนาด้านเทคโนโลยี
- ความจำเป็นด้านอัตราค่าเล่าเรียนและขีดความสามารถของบุคลากร
- ตลาดที่มีการแข่งขันสูง
- ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- การเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น หรือส่วนตลาด
- รูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ
- การเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
- ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนและสังคมที่เปลี่ยนไป
- การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของคู่แข่ง

ดังนั้น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการจัดสรรทรัพยากรของสถาบัน จึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยดังกล่าวด้วย

การมุ่งเน้นความสำเร็จ ครอบคลุมถึงความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว การพัฒนาผู้นำบุคลากร และผู้ส่งมอบ การวางแผนสืบทอดตำแหน่งที่มีประสิทธิผล ตลอดจนการคาดการณ์ถึงประเด็นการสร้างประโยชน์ให้สังคมและความกังวลของสังคม

การมุ่งเน้นความสำเร็จยังครอบคลุมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ กระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบธุรกิจของสถาบัน หรือความพอใจของสังคม รวมทั้งสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นวัตกรรมควรนำสถาบันไปสู่มิติใหม่ของผลการดำเนินการและความสำเร็จจากพบนวัตกรรมได้ในสถาบันทุกขนาด ทุกประเภท และทุกระดับพัฒนาการ ในบางกรณี นวัตกรรมของระบบงานและกระบวนการที่มีพัฒนาการสูงขึ้น ๆ จนกลายเป็นจุดกำเนิดของหน่วยงานใหม่ นวัตกรรมมีความสำคัญต่อทุกมิติของการดำเนินการทุกระบบงานและกระบวนการ

การสร้างนวัตกรรมใช้ประโยชน์จากสถานะแวดล้อมที่เกื้อหนุนกระบวนการในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ และการแสวงหาประเด็นที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านว่าสมควรที่จะเสี่ยง นวัตกรรมเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Incremental continuous improvement) แต่เติมเต็มซึ่งกันและกัน สถาบันที่ประสบความสำเร็จใช้ทั้งนวัตกรรมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ผู้นำจึงควรชี้แนะและบริหารสถาบันเพื่อทำให้การระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ และความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการเรียนรู้ของสถาบัน ผู้นำควรบูรณาการนวัตกรรมเข้าไว้ในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบันช่วยเกื้อหนุน

กระบวนการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ ควรมีการปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งสถาบัน และควรค้นหาพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่สามารถเติมเต็มให้แก่สถาบัน รวมทั้งองค์กรที่ไม่เคยอยู่ในระบบนิเวศของสถาบันมาก่อน นวัตกรรมอาจเกิดจากการปรับใช้วัฒนธรรมของอุตสาหกรรมอื่นเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดในภาคการศึกษา

นวัตกรรมเกิดจากการสั่งสมความรู้ของสถาบันและบุคลากร และนวัตกรรมของคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คู่แข่ง ลูกค้า และองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงองค์กรที่อยู่นอกภาคการศึกษา

นวัตกรรมอาจเป็นความร่วมมือระหว่างบุคลากรในสถาบันซึ่งปกติไม่ได้ทำงานด้วยกันและอยู่ต่างหน่วยงาน ซึ่งสามารถนำไปสู่การเรียนรู้สูงสุดได้ โดยการแบ่งปันสารสนเทศและเปิดกว้างในการใช้แนวคิดใหม่จากภายนอกสถาบันเพื่อจุดประกายความคิด

ดังนั้นความสามารถในการเผยแพร่และใช้ประโยชน์อย่างรวดเร็ว จากทั้งความรู้ใหม่และความรู้ที่สั่งสมมา จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันนวัตกรรมและความสำเร็จของสถาบัน

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ต้องมีการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการของสถาบัน โดยพิจารณาทั้งจากภายในสถาบันและในสภาพแวดล้อมการแข่งขัน

การวัดผลควรมาจากความต้องการและกลยุทธ์ของสถาบัน และแสดงให้เห็นถึงข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับกระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ รวมทั้งผลการดำเนินการของคู่แข่งและของวงการศึกษ

การบริหารผลการดำเนินการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศหลากหลายรูปแบบประกอบกัน

ข้อมูลสารสนเทศอาจอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น ตัวเลข กราฟ หรือข้อมูลเชิงคุณภาพ และมาจากหลายแหล่งรวมทั้งกระบวนการภายใน ผลสำรวจ และอินเทอร์เน็ต (รวมสื่อสังคมออนไลน์)

ระบบการวัดผลการดำเนินการควรครอบคลุมถึง

- ผลการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ผลการดำเนินการด้านลูกค้า การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และ กระบวนการ
- การเปรียบเทียบผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ ด้านตลาด และการแข่งขัน
- ผลการดำเนินการด้านผู้ส่งมอบ บุคลากร คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ ต้นทุน งบประมาณ และการเงิน
- ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ
- การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ในการปรับปรุงผลการดำเนินการและการจัดการการเปลี่ยนแปลง สถาบันควรให้ความสำคัญกับการเลือกและใช้ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่เลือกมาต้องเป็นตัวที่ดีที่สุดในการสะท้อนถึงปัจจัยที่นำไปสู่ผลการดำเนินการที่ดีขึ้นในด้านผลการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการที่ดีขึ้นในด้านผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นการปฏิบัติการ งบประมาณ ตลาด การเงิน และสังคม

กลุ่มตัววัดหรือตัวชี้วัดควรผ่านการคัดเลือกมาอย่างรอบคอบ โดยต้องเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และผลการดำเนินการที่สถาบันต้องการ ตัววัดหรือตัวชี้วัดดังกล่าวจะช่วยให้กระบวนการทั้งหมดสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ของสถาบัน สถาบันอาจจำเป็นต้องใช้ตัววัดและตัวชี้วัดเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการติดตามจะทำให้สถาบันสามารถประเมินและปรับเปลี่ยนตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านั้นเพื่อให้สนับสนุนเป้าประสงค์ของสถาบันยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ หมายถึง การสกัดสาระสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการประเมินผลการตัดสินใจ การปรับปรุง และการสร้างนวัตกรรมในการวิเคราะห์สถาบัน จำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวโน้ม การคาดการณ์ ตลอดจนจนความเป็นเหตุเป็นผลกันซึ่งอาจจะยังไม่เห็นเด่นชัดในช่วงแรก

การวิเคราะห์จะสนับสนุนจุดมุ่งหมายหลายประการ เช่น การวางแผน การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติการ การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง หรือกับระดับเทียบเคียงที่เป็นเลิศ การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตและการจัดการการเปลี่ยนแปลง เพื่ออำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์ อาจต้องมีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งนี้ อาจต้องมีการจำแนกข้อมูล เช่น ตามส่วนตลาด การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกลุ่มบุคลากร เพื่อให้มีความเข้าใจลึกซึ้งมากขึ้นเกี่ยวกับความแตกต่างที่สำคัญในแต่ละกลุ่ม

การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

ผู้นำของสถาบันควรให้ความสำคัญต่อการสร้างประโยชน์แก่ส่วนรวม และคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม ผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สถาบันและบุคลากรในการคุ้มครองป้องกันสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมถึงผลกระทบของการปฏิบัติการของสถาบัน

นอกจากนี้ สถาบันควรให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากร การนำกลับมาใช้ใหม่ และการลดความสูญเสียตั้งแต่ต้นทาง

การวางแผนจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการ สิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติการในห้องทดลองและการขนส่ง การวางแผนที่มีประสิทธิผลควรลดหรือป้องกันมิให้เกิดปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็นเพื่อให้สาธารณชนมีความตระหนัก ในประเด็นดังกล่าวข้างต้น มีความปลอดภัย รวมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อสถาบัน

สถาบันควรปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของท้องถิ่น จังหวัด ประเทศ และควรถือเอาข้อบังคับเหล่านั้น เป็นโอกาสในการทำให้ดีกว่าสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติ

การคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม หมายถึงการเป็นผู้นำและผู้สนับสนุนความต้องการที่สำคัญ (เท่าที่จะทำได้ตามข้อจำกัดทางทรัพยากรของสถาบัน) ในเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ในขอบข่ายที่สถาบันสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงได้

การเป็นผู้นำและการสนับสนุนดังกล่าว อาจรวมถึง

- การปรับปรุงด้านการศึกษา การดูแลสุขภาพ และบริการอื่นในชุมชนท้องถิ่นและ/หรือ ชุมชนอื่น
- การสร้างความเป็นเลิศด้านสิ่งแวดล้อม
- การเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคมในประเด็นที่มีความสำคัญ เช่น ความเสมอภาคการมีส่วนร่วม และความหลากหลายของคนในสังคม
- การอนุรักษ์ทรัพยากร
- การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์
- การให้บริการชุมชนและกิจกรรมเพื่อการกุศล
- การปรับปรุงการศึกษา และปรับปรุงวิถีปฏิบัติของสถาบัน และ
- การแบ่งปันสารสนเทศที่ไม่เป็นความลับ

ยิ่งไปกว่านั้น ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความต้องการในเรื่องดังกล่าวข้างต้นมากขึ้นเรื่อย ๆ

การแสดงภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นต้นแบบสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน ในการสร้างความร่วมมือเพื่อให้บรรลุเจตจำนงดังกล่าว ในการจัดการสร้างประโยชน์ให้สังคม สถาบันต้องใช้ตัววัดที่เหมาะสม และผู้นำต้องรับผิดชอบตัววัดดังกล่าว

จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency)

สถาบันควรแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อการทำธุรกรรมและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรพึงมีจริยธรรมสูงและพึงกำกับติดตาม ประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

ผู้นำระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นต้นแบบของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความคาดหวังต่อบุคลากรในเรื่องดังกล่าว การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมของสถาบันเป็นพื้นฐานสำหรับวัฒนธรรมและค่านิยมของสถาบันและเป็นสิ่งที่แยกแยะ “ความถูกต้อง” ออกจาก “ความไม่ถูกต้อง”

การกำหนดหลักจริยธรรมที่ออกแบบมาอย่างดีร่วมกับค่านิยมของสถาบันจะเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร เพื่อให้สามารถตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และอาจเป็นกรอบในการกำหนดบรรทัดฐานและข้อห้ามของสถาบัน

ผู้นำและผู้บริหารสามารถแสดงความโปร่งใสได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาอย่างสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ รวมถึงการแบ่งปันสารสนเทศที่ชัดเจนและถูกต้อง

ความโปร่งใสมีประโยชน์ต่อสถาบันหลายประการ และเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความผูกพันของบุคลากรทำให้บุคลากรเข้าใจเหตุผลของการกระทำและสิ่งที่จะมีส่วนร่วมได้ ความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญต่อการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ความผูกพัน และความเชื่อมั่นในสถาบัน

การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและความโปร่งใส จะสร้างความไว้วางใจต่อสถาบันและผู้นำ สร้างความเชื่อ ด้านความเป็นธรรมและความซื่อสัตย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มให้คุณค่า

การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results)

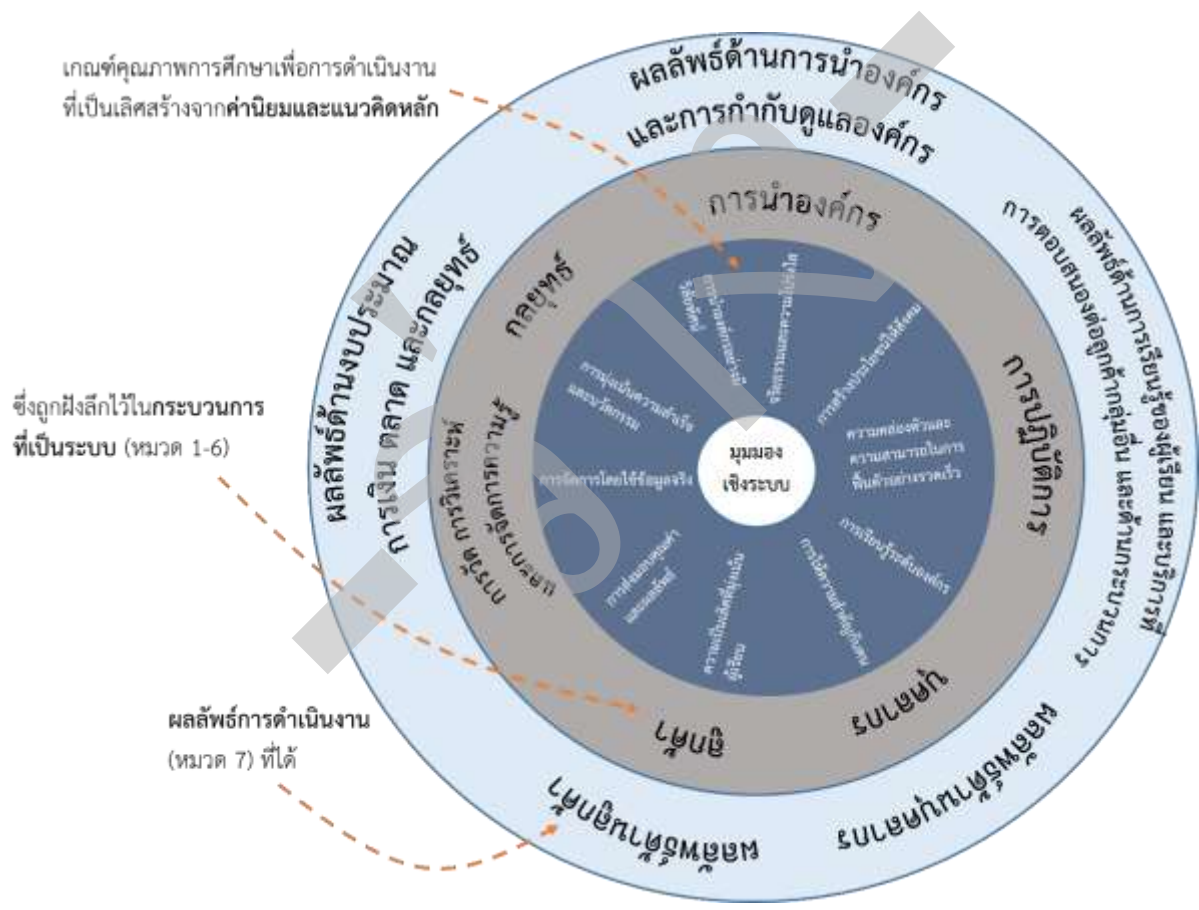
การส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและสร้างสมดุลของคุณค่าระหว่างกลุ่มเหล่านั้น จะช่วยเสริมสร้างความภักดีต่อสถาบัน มีความเติบโตทางเศรษฐกิจและเป็นการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ในการตอบสนองต่อเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงและขัดแย้งกันในบางครั้ง เพื่อรักษาสมดุลระหว่างคุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ อาจหมายถึงว่ากลยุทธ์ของสถาบันต้องระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญไว้ให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้มั่นใจได้ว่าแผนและการปฏิบัติต่าง ๆ สนองความต้องการของทุกฝ่าย โดยหลีกเลี่ยงการเกิดผลกระทบด้านลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

การใช้ตัววัดนำและตัววัดตามของผลการดำเนินการ (Leading & lagging measures) ร่วมกันอย่างสมดุล เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการสื่อสารถึงจุดเน้นสำคัญของสถาบันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การตรวจติดตามผลการดำเนินการจริง และเป็นพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงผลลัพธ์

การวัดผลการดำเนินการของสถาบัน จำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญ ซึ่งนำไปใช้เพื่อส่งมอบคุณค่า และรักษาความสมดุลของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง ลูกค้ายุทธศาสตร์ บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สาธารณะ และชุมชน

ดังนั้นผลลัพธ์ จึงต้องประกอบด้วยตัววัดต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ตัววัดเฉพาะด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้านการเงินและตลาด หากหมายรวมถึงผลลัพธ์ด้านกระบวนการ ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และบุคลากร รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการนำองค์กร กลยุทธ์ และด้านสังคม



บทบาทของค่านิยมและแนวคิดหลัก

ภาพรวมและโครงสร้าง

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ภาพรวมและโครงสร้าง

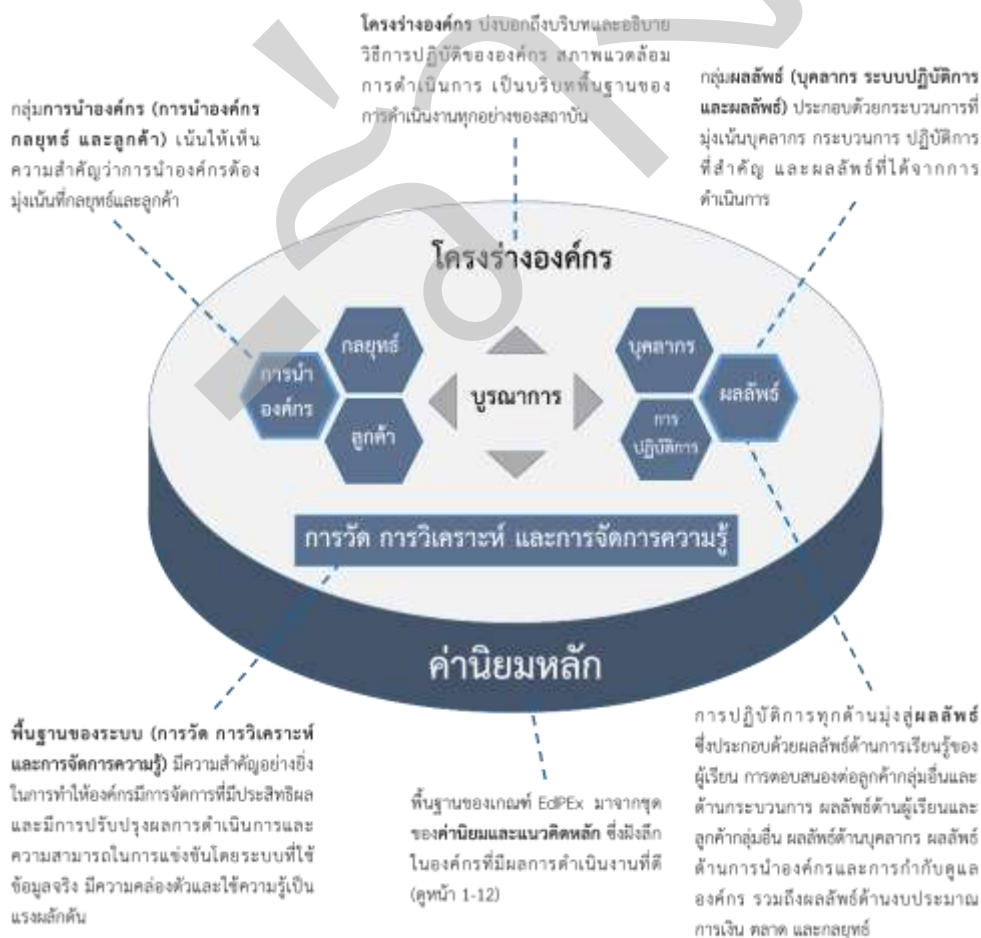
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ: มุมมองเชิงระบบ

ระบบการดำเนินการที่เป็นเลิศประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ที่ส่วนกลางของภาพซึ่งระบุกระบวนการและผลลัพธ์ตามที่สถาบันกำหนดไว้

การดำเนินการที่เป็นเลิศต้องอาศัยการนำองค์กรที่เข้มแข็ง และแสดงให้เห็นได้จากผลลัพธ์ที่โดดเด่น คำว่า “บูรณาการ” ตรงกลางภาพ แสดงให้เห็นว่า ทุกองค์ประกอบของระบบมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน

ลูกศรแนวนอนตรงกลางภาพ แสดงความเชื่อมโยงที่สำคัญในกลุ่มการนำองค์กร (หมวด 1-3 ทางด้านซ้าย) และในกลุ่มผลลัพธ์ (หมวด 5-7 ทางด้านขวา) ทั้งยังแสดงถึงความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างกลุ่มการนำองค์กรและกลุ่มผลลัพธ์

หัวลูกศรแนวตั้งตรงกลางภาพ ชี้ไปที่โครงสร้างองค์กรและฐานหลักของระบบที่จะให้สารสนเทศและข้อมูลสะท้อนกลับแก่กระบวนการที่สำคัญและสถานะแวดล้อมขององค์กร



โครงสร้างของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เกณฑ์ EdPEx ทั้ง 7 หมวดประกอบด้วยหัวข้อและประเด็นที่ควรพิจารณาต่าง ๆ ดังนี้

หัวข้อ

เกณฑ์มีทั้งหมด 17 หัวข้อ (และมีอีก 2 หัวข้อในโครงสร้างองค์กร) แต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งเน้นที่เฉพาะเจาะจง หัวข้อเหล่านี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มตามประเภทของสารสนเทศที่สถาบันต้องอธิบายดังนี้

- โครงสร้างองค์กร กำหนดให้อธิบายสถานะแวดล้อมของสถาบัน
- หัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ (หมวด 1-6) กำหนดให้อธิบายกระบวนการของสถาบัน

คู่มือหัวข้อและคะแนนในหน้า 20 เพื่อใช้อิงการประเมินองค์กรตามที่กำหนดไว้ในเกณฑ์ การประเมินตามที่เกณฑ์กำหนดต้องเป็นการมองภาพรวมและไม่ได้เชื่อมโยงกันโดยตรงระหว่างหมวดใดหมวดหนึ่งของกระบวนการกับหมวดผลลัพธ์ อย่างไรก็ตามบางกระบวนการและผลลัพธ์บางเรื่องอาจจะเชื่อมโยงกันชัดเจน ความเชื่อมโยงกลุ่มนี้ปรากฏในตาราง

Process Item	Results Item
Item 1.1 และ 1.2	Item 7.4
Item 2.1 และ 2.2	Item 7.5
Item 3.1 และ 3.2	Item 7.2
Item 4.1 และ 4.2	Item 7.1 และ 7.5
Item 5.1 และ 5.2	Item 7.3
Item 6.1 และ 6.2	Item 7.1

หมายเหตุ

หมายเหตุมีจุดประสงค์เพื่อ (1) อธิบายคำศัพท์หรือข้อความให้ชัดเจน (2) ให้คำแนะนำและตัวอย่างในการตอบ และ (3) ระบุความเชื่อมโยงที่สำคัญกับหัวข้ออื่น ๆ

ประเด็นเพื่อพิจารณา

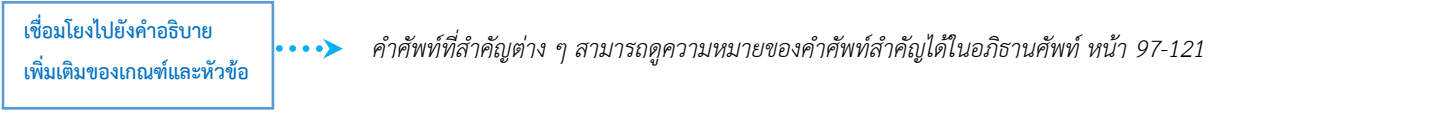
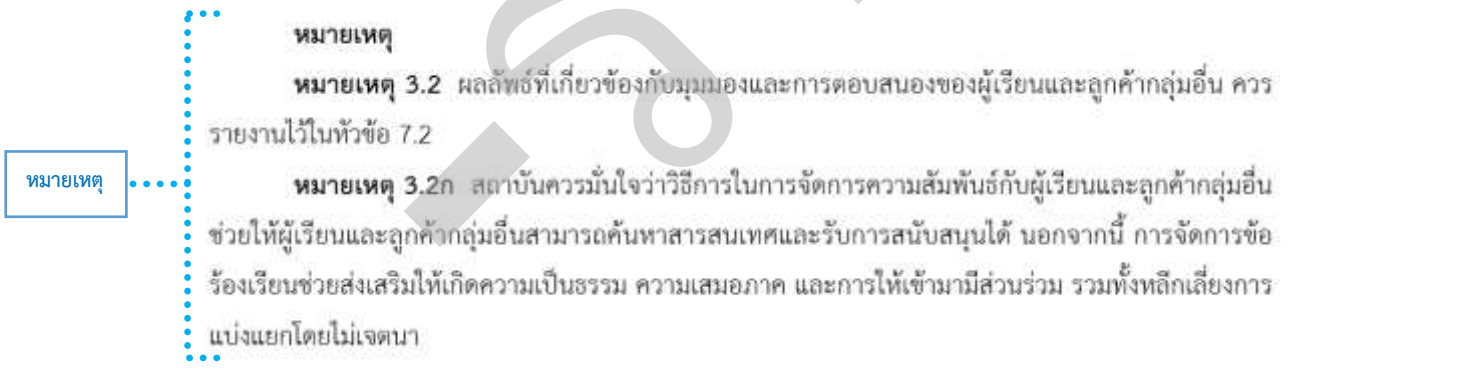
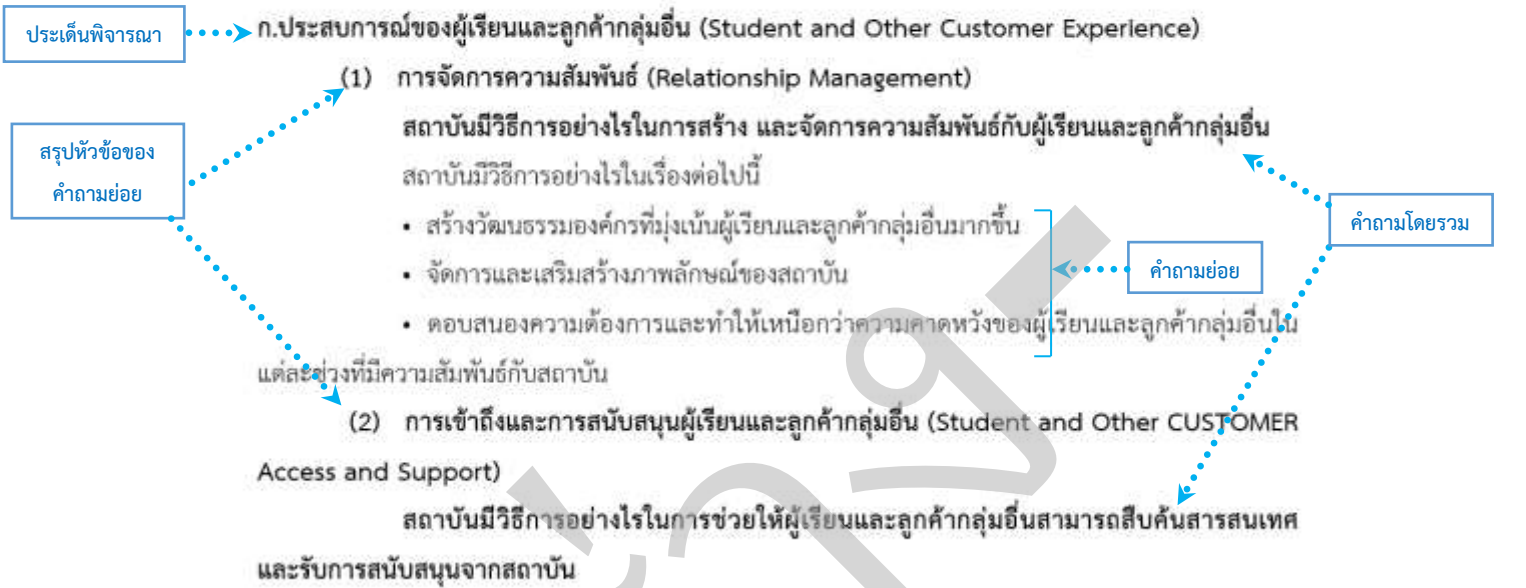
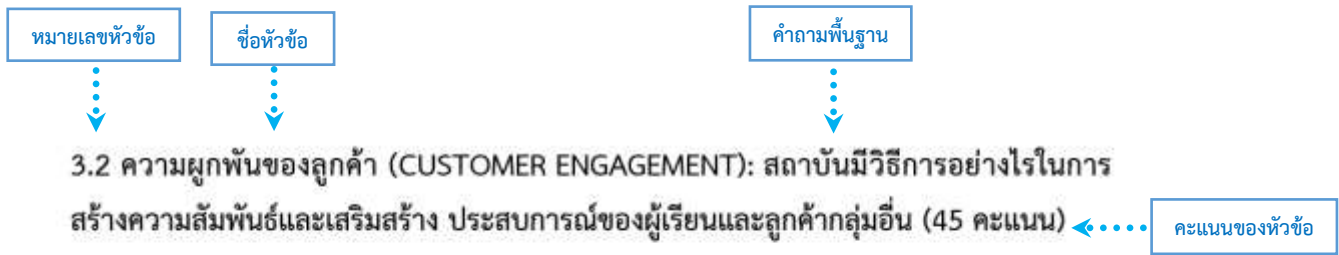
ในแต่ละหัวข้อ จะมีประเด็นเพื่อพิจารณาในรูปแบบของคำถามหรือข้อความ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับได้แก่

- คำถามพื้นฐาน (Basic questions) จะต่อจากหัวข้อหลัก
- คำถามโดยรวม (Overall questions) จะเป็นคำถามที่ใช้ตัวอักษรเข้ม คำถามชั้นนำเหล่านี้เป็นจุดเริ่มต้นในการตอบคำถามของเกณฑ์
- คำถามย่อย (Multiple questions) เป็นคำถามที่อยู่ด้านล่างต่อจากอักษรตัวเข้ม

คำศัพท์ที่สำคัญ

สถาบันสามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญ (พิมพ์ด้วยภาษาอังกฤษตัวใหญ่) ได้ในอภิธานศัพท์ ตั้งแต่หน้า 97-121

รูปแบบของหัวข้อ



หัวข้อและคะแนนของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(หน้า 73-80) แสดงระบบการให้คะแนนที่ใช้กับเกณฑ์ EdPEX

บทนำ : โครงร่างองค์กร		
ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร		
ส่วนที่ 2 สถานการณ์ขององค์กร		
	หมวดและหัวข้อต่างๆ	คะแนน
1	การนำองค์กร	115
	1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65
	1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50
2	กลยุทธ์	90
	2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45
	2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45
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	40
	6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45
7	ผลลัพธ์	450
	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้า กลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	120
	7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	80
	7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80
	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80
	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90
	คะแนนรวม	1,000

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เริ่มต้นด้วยโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง และเพื่อเขียนรายงาน หากต้องการขอรับการตรวจประเมินจากภายนอก โครงสร้างองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

- สถาบันสามารถใช้ประเมินตนเองในเบื้องต้น หากสามารถระบุได้ว่ามีประเด็นใดที่ไม่มีสารสนเทศ มีน้อย หรือมีประเด็นที่ขัดแย้งกัน เพื่อนำประเด็นเหล่านั้นมาวางแผนให้เกิดการปฏิบัติ
- โครงสร้างองค์กรทำให้เข้าใจบริบทของสถาบัน วิธีที่ใช้ปฏิบัติการ และทำให้สถาบันสามารถระบุ ลักษณะเฉพาะของ สถาบันเพื่อใช้ตอบคำถามของเกณฑ์ในหมวด 1 – 7 การตอบคำถามทั้งหมดในเกณฑ์ควร สัมพันธ์กับบริบทของสถาบันที่อธิบายไว้ในโครงสร้างองค์กร
- โครงสร้างองค์กรช่วยให้สถาบันสามารถระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และช่วยให้สถาบัน มุ่งเน้นไปที่การดำเนินการที่สำคัญตามข้อกำหนดและผลลัพธ์ที่สำคัญ
- โครงสร้างองค์กรเป็นเครื่องมืออันทรงคุณค่าที่ช่วยให้บุคลากรใหม่และบุคลากรที่มีประสบการณ์ สามารถเข้าใจสถาบันได้อย่างรอบด้าน

บทนำ: โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร คือ ภาพรวมของสถาบัน และสภาวะแวดล้อมเชิงกลยุทธ์

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description): คุณลักษณะสำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ (EDUCATIONAL PROGRAM AND SERVICE Offerings)

สถาบันมีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ หลักอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ (รวมถึงร้อยละของรายได้/งบประมาณ) ที่มีต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร สถาบันใช้วิธีการอย่างไรในการส่งมอบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

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

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของสถาบัน คืออะไร ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร สมรรถนะหลักของสถาบัน (CORE COMPETENCIES) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร

- กลุ่มและประเภทของคณาจารย์/บุคลากร/พนักงานเป็นอย่างไร
- ปัจจัยการขับเคลื่อนความผูกพันที่สำคัญของกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้คืออะไร
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านบุคลากรที่สถาบันกำลังประสบทั้งในด้านขีดความสามารถ อัตรากำลัง และองค์ประกอบของกลุ่มบุคลากรคืออะไร

(4) สินทรัพย์ (Assets)

สถาบันมีสินทรัพย์ที่สำคัญอะไรบ้าง เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพย์สินทางปัญญา

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

มาตรฐานและข้อกำหนด (standards and regulations) การรับรองคุณภาพ (accreditation) การรับรอง (certification) หรือข้อกำหนดการขึ้นทะเบียน (registration requirements) ที่สำคัญที่สถาบันนำมาปฏิบัติมีอะไรบ้าง

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

โครงสร้างการนำองค์กร (Leadership Structure) และการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE Structure) มีลักษณะเป็นอย่างไร ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการนำองค์กรมีอะไรบ้าง ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้บริหารระดับสูง และกับองค์กรแม่เป็นอย่างไร (*)

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMER and STAKEHOLDERS)

ส่วนตลาด ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบัน มีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมถึงบริการที่สนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และการปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบัน นอกจากนี้ อะไรคือความแตกต่างในความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม (ถ้ามี)

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีกี่ประเภท อะไรบ้าง แต่ละกลุ่มมีบทบาทอย่างไรต่อ

- การสร้างและส่งเสริมการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ สิ่งสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์
- การสร้างและนำนวัตกรรมไปใช้ในสถาบัน

ข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน (supply-network) ของสถาบันมีอะไรบ้าง

หมายเหตุ

หมายเหตุ P.1ก(1) วิธีการที่สถาบันใช้ในการส่งมอบการจัดการศึกษา และบริการฯ แก่ผู้เรียน อาจเป็นการจัดให้โดยตรงหรือโดยอ้อม หรือผ่านคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

หมายเหตุ P.1ก(2) ค่านิยมของสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะเฉพาะอื่นของวัฒนธรรมองค์กร อาจรวมถึงความเชื่อ บรรทัดฐานและค่านิยมที่มีร่วมกัน (shared beliefs, norms and values) ซึ่งส่งผลให้เกิดความเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน

หมายเหตุ P.1ก(2) หากสถาบันมีการกำหนดปณิธานและพันธกิจ ควรอธิบายถึงสิ่งเหล่านั้นในการตอบคำถามในโครงร่างองค์กรหรือในหมวดกระบวนการ (*)

หมายเหตุ P.1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (*) สถาบันควรระบุในส่วนที่รวมถึง

- สถานที่ตั้งที่บุคลากรทำงานอยู่ กลุ่มที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเจรจาสิทธิประโยชน์กับสถาบัน (เช่น สภา/กลุ่มผู้แทนพนักงานและลูกจ้าง) และข้อกำหนดพิเศษของบุคลากรด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การจัดกลุ่มและจำแนกกลุ่มบุคลากร สำหรับสถาบันที่ต้องพึ่งพาอาสาสมัครและ/หรือพนักงานชั่วคราวในการดำเนินงานหลัก ควรรวมกลุ่มเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรของสถาบันด้วย
- การจำแนกกลุ่มอาจารย์ บุคลากร หรือพนักงาน อาจจัดแบ่งตามประเภทของการจ้างงาน หรือสัญญาจ้าง สถานที่ปฏิบัติงาน (รวมทั้งการทำงานจากที่ใดก็ได้) การทำงานเป็นช่วงเวลา สภาพแวดล้อมในการทำงาน การใช้นโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่น บทบาทเกี่ยวกับการสอนหรือบทบาทอื่น ๆ นักศึกษาที่ถูกจ้างงานหรือปัจจัยอื่น ๆ

การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อบุคลากรทั้งในปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้อาจสัมพันธ์กับตารางงาน สถานที่ทำงาน ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

หมายเหตุ P.1ก(5) กฎระเบียบข้อบังคับและข้อกำหนด ควรรวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มาตรฐานการศึกษา ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

มาตรฐานการศึกษา อาจรวมถึงข้อกำหนดทางกฎหมายระดับท้องถิ่น ประเทศ หรือระหว่างประเทศ ข้อบังคับ และ/หรือจรรยาบรรณและแนวนโยบายของวงการศึกษารวมถึงการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัย

สำหรับกฎระเบียบข้อบังคับด้านสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมถึง การปล่อยก๊าซเรือนกระจก การควบคุมและการแลกเปลี่ยนคาร์บอนเครดิต รวมถึงการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพอาจขึ้นอยู่กับพื้นที่ที่สถาบันดำเนินการอยู่ (*)

หมายเหตุ P.1ข(1) ในโครงร่างองค์กร จะถามคำถาม “อะไร (What)” สำหรับการนำองค์กร (โครงสร้างและกลไกระบบการนำองค์กร) ส่วนหมวด 1 และหมวด 5 จะถามว่าระบบถูกนำไปใช้ “อย่างไร (How)”

หมายเหตุ P.1ข(2) กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น อาจจัดกลุ่มตามความต้องการและความคาดหวัง พฤติกรรม ความนิยม หรือคุณลักษณะร่วมกัน โดยในแต่ละกลุ่มอาจมีการแบ่งกลุ่มย่อยเพิ่มเติมอีกตามความแตกต่าง ความเหมือน หรือทั้งสองอย่าง สำหรับส่วนตลาดอาจจำแนกตาม

- การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ หรือรูปแบบเฉพาะ
- วิธีการส่งมอบ
- พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ หรือ
- ปัจจัยอื่น ๆ ที่ได้รับรู้ได้

หมายเหตุ P.1ข(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อกำหนดด้านการปฏิบัติการ ผลักดันให้สถาบันตระหนักและเตรียมการต่อความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ กระบวนการสนับสนุน และเครือข่ายอุปทาน รวมถึงความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติและภาวะฉุกเฉินอื่น

หมายเหตุ P.1ข(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ (*) อาจรวมถึงโรงเรียน/สถาบันหลักที่ป้อนผู้เรียนให้เข้าเรียนต่อในสถาบัน องค์กรที่ส่งมอบหลักสูตร หรือเทคโนโลยีให้สถาบัน คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่เตรียมผู้เรียนเพื่อส่งต่อให้กับสถาบัน และ/หรือภาคธุรกิจ/ภาคอุตสาหกรรมที่ทำงานร่วมกับสถาบัน ในการพัฒนาหลักสูตรเฉพาะสำหรับพนักงานขององค์กรเหล่านั้น

หมายเหตุ P.1ข(3) เครือข่ายอุปทานของสถาบัน ประกอบด้วย หน่วยงาน/องค์กรจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา และการส่งมอบหลักสูตร และบริการฯ ให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงการนำเสนอบริการฯเพิ่ม และการติดตามผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (*) ในบางสถาบัน หน่วยงาน/องค์กรเหล่านี้จะอยู่ในรูปแบบของห่วงโซ่ โดยที่หน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งมอบให้อีกหน่วยงาน/องค์กรโดยตรงอย่างไรก็ตาม หน่วยงาน/องค์กรเหล่านี้มีความเชื่อมโยงและพึ่งพากันมากขึ้นเรื่อย ๆ แทนที่จะเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear relationships)

เกณฑ์ EdPEx ใช้คำว่า “เครือข่ายอุปทาน” แทน “ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)” เพื่อชี้ให้เห็นถึงการพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างสถาบันและผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ

P.2 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation): สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน (Competitive Position)

ขนาด ส่วนแบ่งและการเติบโตในวงการศึกษาหรือตลาดที่สถาบันดำเนินการอยู่ คู่แข่งมีจำนวนเท่าใด และประเภทอะไรบ้าง อะไรทำให้สถาบันแตกต่างจากคู่แข่ง สถาบันควรพิจารณาถึงคู่แข่งทั้งระดับชาติและนานาชาติ (*)

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของสถาบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสเพื่อสร้างความร่วมมือและนวัตกรรมคืออะไร (*)

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

แหล่งที่มาที่สำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในวงการศึกษา รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญนอกวงการศึกษาคืออะไร สถาบันมีข้อจำกัดอะไร ในการได้มาหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้ (ถ้ามี)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญคืออะไรบ้าง

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement SYSTEM)

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันมีอะไรบ้าง ให้ระบุเครื่องมือและวิธีการที่สำคัญที่ใช้ในระบบดังกล่าว

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ P.2(ก) สถาบันการศึกษามักอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงนอกจากการแข่งขันเพื่อให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สถาบันเหล่านั้นจำเป็นต้องแข่งขันเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน การได้มาและคงอยู่ของอาสาสมัครและทรัพยากรบุคคล [เช่น สถาบันการศึกษาอาจแข่งขันกับสถาบันที่ไม่ได้จัดการศึกษา (noneducation organizations) ที่อาจจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าในการว่าจ้างและรักษาคุณภาพและบุคลากรไว้]

ในสภาพการแข่งขันให้คำนึงถึงองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ เช่น ส่วนแบ่งงบประมาณ การได้รับทุน การชั่งชิ่งผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ และโอกาสในการจัดให้มีบริการเสริม (supplemental services) สำหรับสถาบันการศึกษาของรัฐ ยังอาจต้องแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ในทำนองเดียวกันกับการแข่งขันเพื่อให้ได้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

สถาบันอาจพิจารณาถึงคู่แข่งทั้งระดับชาติ/นานาชาติ (*)

หมายเหตุ P.2(ข) ความท้าทาย ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ อาจเกี่ยวข้องกับด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม และด้านบุคลากร

ประเด็นดังกล่าวข้างต้น อาจสัมพันธ์กับการเงิน รวมถึง กลไกการจัดการทุน โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร อิทธิพลทางการเมือง เทคโนโลยีอุบัติใหม่ (Emerging technology) การบูรณาการด้านดิจิทัล (Digital integration) การป้องกันภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ คู่แข่งที่เกิดขึ้นใหม่ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของสถาบันและการบริหารความเสี่ยง ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไป ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การรับรู้ภาพลักษณ์และชื่อเสียง ความหลากหลาย ความเสมอภาคและการมีส่วนร่วม รวมถึงการยกระดับและบำรุงรักษาอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หมายเหตุ P.2(ค) สถาบันจะไม่สามารถบรรลุความเป็นเลิศได้ หากขาดการประเมินและปรับปรุงอย่างจริงจังทั้งของกระบวนการที่สำคัญ ระบบที่สำคัญและผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบัน

ระบบการให้คะแนนของ EdPEX (หน้า 73-80) ใช้การปรับปรุงผลการดำเนินการที่ได้จากการเรียนรู้และการบูรณาการ มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการตรวจประเมินระดับพัฒนาการของแนวทางและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของสถาบัน

คำถามนี้ใน P.2ค ช่วยกำหนดบริบทโดยรวมของแนวทางที่เป็นระบบที่ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ระบบนี้ควรสัมพันธ์กับความต้องการของสถาบัน และสอดคล้องกับขีดความสามารถ อัตรากำลัง และวัฒนธรรมของสถาบัน

เครื่องมือและวิธีการที่สถาบันนำมาใช้ในระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการอาจรวมถึง

- PDCA หรือ PDSA
- เกณฑ์การรับรองคุณภาพ เช่น ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA)
- ระบบที่ผ่านการรับรองระดับประเทศเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการสอน เช่น Thai-PSF (Thailand Professional Standard Framework)
- การประเมินสถาบัน ภาควิชา หรือหลักสูตรที่ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ

1. การนำองค์กร (Leadership) (115 คะแนน)

ในหมวดการนำองค์กร ถ้ามองว่าการปฏิบัติตนของผู้บริหารระดับสูง ชี้นำ และทำให้สถาบันมีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ เหนือยังถามถึงระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE system) รวมทั้งวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุผลความรับผิดชอบด้านกฎหมายและจริยธรรม และเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคม

1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง (Senior Leadership): ผู้บริหารระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (65 คะแนน)

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (MISSION, VISION, and VALUES)

(1) กำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (MISSION, VISION, and VALUES)

ผู้บริหารระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดและถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ (*) การปฏิบัติตนของผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

การปฏิบัติตนของผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

ผู้บริหารระดับสูงสร้างสถานะแวดล้อมในสถาบันเพื่อสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร

ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันบุคลากร (WORKFORCE) ทั่วทั้งสถาบัน คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร

- กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา
- สื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของสถาบัน
- แสดงบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นให้ความสำคัญกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียน

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน (Focus on Organizational PERFORMANCE)

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมอย่างไรเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร

- สร้างและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ให้คุณค่าและส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และบุคลากร รวมถึงความปลอดภัย ความหลากหลาย ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วม
- ปลุกฝังให้เกิดความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของสถาบัน ความรับผิดชอบ การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล นวัตกรรม และความกล้าที่จะเสี่ยง โดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISK taking)
- มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ได้อย่างไร

- ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบันและการทำงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์
- ตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการของสถาบัน โดยพิจารณาถึงการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่า ระหว่างผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
- กำหนดเรื่องที่ต้องทำ
- แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อส่วนตนต่อการดำเนินการของสถาบัน

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 1. รายงานในหมวด 1 ควรสอดคล้องกับองค์ประกอบของระบบการนำองค์กรที่ระบุไว้ใน P.1ข(1)

หมายเหตุ 1.1 หัวข้อนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับผู้นำระดับสูงโดยตรงและวิธีการที่ผู้นำระดับสูงนำองค์กร ส่วนหัวข้ออื่น ๆ จะมุ่งเน้นที่การจัดการในระดับองค์กร

หมายเหตุ 1.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของการนำองค์กรและระบบการนำองค์กรควรรายงานใน หัวข้อ 7.4.

หมายเหตุ 1.1 ในการนำองค์กรและการมุ่งเน้นความสำเร็จ ผู้นำระดับสูงควรดำเนินการให้ครอบคลุมบุคลากรทั้งหมด (ทั้งบุคลากรที่ทำงานในที่ตั้ง หรือแบบผสมผสาน (hybrid) หรือทำงานจากที่ใดก็ได้

หมายเหตุ 1.1ก(1) พันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบันควรเป็นตัวกำหนดบริบทสำหรับโอกาสเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ได้อธิบายไว้ในโครงสร้างองค์กร P.2x และ หัวข้อ 2.1 และ 2.2

หมายเหตุ 1.1ข. สำหรับสถาบันที่ต้องพึ่งพาอาสาสมัคร และ/หรือพนักงานชั่วคราวในการดำเนินงานหลัก (งานที่ทำให้เกิดผลผลิตที่สำคัญ และหรือต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น) สถาบันควรกล่าวถึงความทุ่มเทที่ใช้เพื่อสื่อสารกับบุคลากรเหล่านี้ (ดูหมายเหตุแรกของหัวข้อ 5.1) ทำนองเดียวกัน สถาบันที่ต้องพึ่งพาผู้ส่งมอบเป็นอย่างมาก ควรกล่าวถึงความทุ่มเทที่ใช้เพื่อสื่อสารและสร้างความผูกพันกับผู้ส่งมอบที่สำคัญ

หมายเหตุ 1.1ค(1) ในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ ผู้นำควรคำนึงถึงทั้งปัจจัยภายในและภายนอกสถาบัน ปัจจัยเหล่านี้ อาจรวมถึง

- ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และช่วงเบี่ยงเบนของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (risk appetite and tolerance)
- ความจำเป็นในการสร้างนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมระดับองค์กร รวมถึงความเสี่ยงและโอกาสต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีอุบัติใหม่ การบูรณาการข้อมูล และการแปลงเป็นข้อมูลดิจิทัล (digitization)
- ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน (disruptions) ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- วัฒนธรรมองค์กร
- ระบบงาน
- ความจำเป็นของเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร
- ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- ความพร้อมใช้งานของทรัพยากร
- ผลประโยชน์ของสังคมและความเสมอภาคในสังคม และสมรรถนะหลักขององค์กร

หมายเหตุ 1.1ค(1) การส่งเสริมความเสมอภาค หมายถึง การสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (fair treatment) ต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด การมีส่วนร่วม (Inclusion) หมายถึง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของทุกฝ่ายที่กล่าวมาและสนับสนุนให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ

หมายเหตุ 1.1ค(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการอย่างจริงจังของผู้นำระดับสูงต้องคำนึงถึงกลยุทธ์บุคลากร ระบบงาน และสินทรัพย์ของสถาบัน ทั้งนี้ รวมถึงความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน การนำนวัตกรรมไปใช้ และการปรับปรุงผลการดำเนินการและผลผลิตอย่างต่อเนื่อง

ผู้นำระดับสูงต้องคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน (ดู 2.2.ก(1)) ซึ่งแสดงให้เห็นการรับผิดชอบต่อส่วนตนสำหรับปฏิบัติการดังกล่าว ทำให้มั่นใจว่ามีการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ และวางแผนบริหารเพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร หรือการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อสารสนเทศใหม่ที่มีนัยสำคัญตามความจำเป็น

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (GOVERNANCE and Societal Contributions): สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

สถาบันทำให้อย่างไรว่ามีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อครอบคลุมและรอบด้าน

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลองค์กรดังต่อไปนี้

- ภาระความรับผิดชอบต่อในการกระทำของผู้นำระดับสูง
- ภาระความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ
- การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (*)
- ความเป็นอิสระและมีประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก
- การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น (*)
- การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้นำระดับสูง

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

สถาบันประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กรอย่างไร

สถาบันใช้การประเมินผลการดำเนินการเหล่านี้เพื่อกำหนดค่าตอบแทนของ

ผู้บริหารอย่างไร ผู้นำระดับสูงและระบบกำกับดูแลองค์กร ใช้ผลการประเมินผลการดำเนินการดังกล่าวเพื่อการพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิผลทั้งการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคน และของคณะกรรมการ และระบบการนำองค์กรอย่างไร (*)

(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน (Organizational PERFORMANCE)

ในระบบกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนผลการดำเนินการของสถาบันอย่างไร

ในระบบกำกับดูแลองค์กรมีการทบทวนความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างไร

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

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

สถาบันดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชนที่มีต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติกรอย่างไร

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ดำเนินการในกรณีที่มีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม
- คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public concerns) ที่มีต่อหลักสูตร วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการในอนาคต
- เตรียมการเชิงรุกต่อความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ได้อย่างไร

สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรบ้างเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนด (*) สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และการปฏิบัติการของสถาบัน

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำหนดและส่งเสริมให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

สถาบันมีกระบวนการและตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรในการกำหนดและส่งเสริมให้มั่นใจว่ามีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งสถาบัน ภายใต้โครงสร้างระบบการกำกับดูแลองค์กร รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการติดตาม และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

สถาบันทำให้ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร

สถาบันมีส่วนอย่างไรในการส่งเสริมสุขภาพของระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (KEY communities) ของสถาบัน

ชุมชนที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง สถาบันมีวิธีการในการกำหนดชุมชนดังกล่าวอย่างไร รวมทั้งวิธีการกำหนดเรื่องที่สถาบันจะเข้าไปมีส่วนร่วม ผู้นำระดับสูง และบุคลากรร่วมมือกันพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 1.2 ควรนำเรื่องการสร้างประโยชน์ให้สังคมในประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จด้านการตลาดของสถาบันไปใช้ประกอบการจัดทำกลยุทธ์ (หัวข้อ 2.1) และการปฏิบัติการ (หมวด 6) ด้วย

สำหรับผลลัพธ์สำคัญด้านสังคมควรรายงานในหัวข้อผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (หัวข้อ 7.4)

หมายเหตุ 1.2ก(1) ความโปร่งใสในการดำเนินการของระบบการกำกับดูแลองค์กร ควรครอบคลุมเรื่องการควบคุมภายในของกระบวนการกำกับดูแลองค์กร สำหรับสถาบันการศึกษาบางแห่ง องค์กรแม่หรือคณะกรรมการที่ปรึกษาภายนอกอาจทำหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรทั้งหมดหรือบางส่วน สถาบันการศึกษาบางแห่งที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาเงินกองทุนของสาธารณะ ต้องเน้นความสำคัญในเรื่องการดูแลรักษาเงินกองทุนสาธารณะ และความโปร่งใสในการปฏิบัติการด้วย

หมายเหตุ 1.2ก(1) ในการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบกำกับดูแลองค์กรควรพิจารณาและให้ความเห็นชอบกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน โดยตระหนักในความจำเป็นที่จะต้องยอมรับความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนสถาบันให้ประสบความสำเร็จ

หมายเหตุ 1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการของผู้นำ อาจใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินโดยผู้ร่วมงาน การทบทวนผลการดำเนินการของผู้บริหารอย่างเป็นทางการ การประเมินจากคณะกรรมการที่ปรึกษาภายนอก หรือจากระบบกำกับดูแลองค์กร รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ และผลสำรวจที่ได้จากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

หมายเหตุ 1.2ข(2) ตัววัดหรือตัวชี้วัดของการประพฤติกปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม อาจรวมถึง

- เหตุการณ์การละเมิดจริยธรรมหรือการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์และการตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้น ๆ
- ผลสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อจริยธรรมของสถาบัน
- การติดต่อผ่านโทรศัพท์สายด่วนจริยธรรม
- ร้อยละของข้อกล่าวหาที่มีมูล (percentage of allegations substantiated)
- ผลการทบทวนและการตรวจสอบด้านจริยธรรม
- การตรวจสอบที่มั่นใจว่าเชื่อถือได้ (The integrity of testing)
- การเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียม
- การดำเนินการของ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนและสัตว์ทดลอง (Institutional Review Boards: IRB)

ตัววัดหรือตัวชี้วัดของการประพฤติกปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม อาจรวมถึงหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันมีนโยบายด้านจริยธรรม การฝึกอบรมบุคลากร และระบบการติดตามเฝ้าระวังในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน การป้องกันและการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความอ่อนไหว รวมถึงองค์ความรู้ที่เกิดจากการสังเคราะห์และหาความสัมพันธ์ของข้อมูลเหล่านี้ การคุกคาม (harassment) การไม่รับหรือการให้ของขวัญ และการใช้เงินกองทุนอย่างเหมาะสม

หมายเหตุ 1.2ค. สำหรับสถาบันบางแห่งที่มีพันธกิจในการสนับสนุนสังคมและสนับสนุนชุมชนที่สำคัญโดยตรงอยู่แล้ว ซึ่งอธิบายไว้ในการตอบคำถามเกณฑ์หมวดอื่นในหัวข้อนี้ ควรอธิบายถึง “การทุ่มเทเป็นพิเศษ” (extra efforts) ในการสนับสนุนชุมชนดังกล่าว และ/หรือชุมชนอื่นๆ

หมายเหตุ 1.2ค(1) ความผาสุกของสังคมกลายเป็นสิ่งที่บอกความแตกต่างของสถาบันและความจำเป็นเชิงกลยุทธ์ในหลาย ๆ ภาคส่วน ควรรายงานความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมที่สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด ที่อธิบายใน 1.2ข(1) ซึ่งอาจรวมถึงความพยายามของสถาบันเองหรือร่วมกับคู่ความร่วมมือในการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและพัฒนาความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ (เช่น พัฒนาผ่านระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (circular economy) การสร้างความเข้มแข็งให้กับงานบริการชุมชน การศึกษา สุขอนามัย การพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาบุคลากร การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน การแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งปรับปรุงแนวทางปฏิบัติของสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ ความพยายามเหล่านี้อาจมีผลกระทบทั้งในระดับพื้นที่ ภูมิภาค ประเทศ หรือระดับโลก

หมายเหตุ 1.2ค(2) การมีส่วนสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอาจรวมถึงเรื่องที่ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร หรืออาจมุ่งเน้นที่การตอบสนองต่อความท้าทายเชิงระบบที่มีผลกระทบต่อโอกาสทางด้านสุขภาพ การศึกษา หรือเศรษฐกิจ

2. กลยุทธ์ (Strategy) (90 คะแนน)

ในหมวดกลยุทธ์ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ วิธีการในการนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผล ความก้าวหน้า

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

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (STRATEGIC Planning PROCESS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์ กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นของสถาบันในเรื่องต่อไปนี้ อย่างไร

- การเปลี่ยนแปลงของสถาบัน
- การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่มีริเริ่มขึ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของสถาบัน

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สถาบันพิจารณาองค์ประกอบและความเสี่ยงที่สำคัญต่อไปนี้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ของสถาบันอย่างไร

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
- การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากกฎระเบียบ ข้อบังคับ และสภาวะแวดล้อมภายนอก รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภัยคุกคาม หรือภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ
- นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการจัดการศึกษา วิจัย บริการฯ และการปฏิบัติการ หรือตลาด
- จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในสารสนเทศและข้อมูลของสถาบัน
- ข้อจำกัดหรือการหยุดชะงักของการส่งมอบที่อาจเกิดขึ้น
- ความสามารถของสถาบันในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
- การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่มีผลกระทบต่อสถาบันและความจำเป็นในการสร้างสิ่งใหม่ หรือการปรับเปลี่ยนจากสภาพเดิมที่อาจเกิดขึ้นบ่อยครั้ง

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน
(STRATEGIC OPPORTUNITIES and Intelligent Risks)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่าจะเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์เรื่องใดเป็นโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISKS)

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน (Outsourcing and CORE COMPETENCIES)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของสถาบันและกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การตัดสินใจเหล่านี้ ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักของสถาบัน และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีศักยภาพอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคตที่จำเป็นของสถาบัน

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง

ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์เหล่านั้น สถาบันได้วางแผนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอะไรบ้าง (ถ้ามี) ในด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ลูกค้ำและตลาด ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และการปฏิบัติการ

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES Considerations)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลายและที่แข่งขันกันเองในสถาบันได้อย่างไร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันได้ให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
- สร้างสมดุลระหว่างกรอบเวลาระยะสั้นและระยะยาว
- พิจารณาและสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

หมายเหตุ

หมายเหตุ 2.1 หัวข้อนี้กล่าวถึงกลยุทธ์โดยรวมของสถาบัน ซึ่งอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลง กระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งหลักสูตรและบริการฯ ใดๆก็ตาม สถาบัน ควรอธิบายกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งกลยุทธ์ในการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ ในหัวข้อ 3.2 และ 6.1 ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ หมายถึง แนวทางของสถาบันที่จะเตรียมการสำหรับอนาคต ในการจัดทำกลยุทธ์ สถาบันควรพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของสถาบัน การจัดทำกลยุทธ์อาจให้ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้จัดจำหน่าย ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้ามามีส่วนร่วม

หมายเหตุ 2.1 คำว่า "กลยุทธ์" ควรตีความให้กว้าง กลยุทธ์อาจเป็นผลมาจากหรือนำไปสู่สิ่งต่อไปนี้

- การเพิ่ม การเปลี่ยนแปลง และการยกเลิกหลักสูตรและบริการฯ
- การเปลี่ยนแปลงวิธีการในการสนับสนุนการสอนและการเรียนรู้
- บริการที่จัดขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มผู้เรียนใหม่ กลุ่มที่เปลี่ยนไปหรือกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ
- การกำหนดนิยามหรือให้นิยามใหม่ถึงบทบาทของสถาบันในระบบนิเวศ (เครือข่ายคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ คู่แข่ง ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ชุมชน และสถาบันที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกภาคส่วนการศึกษาที่มีโอกาสเป็นแหล่งทรัพยากรที่มีศักยภาพ)
- การสร้างความแตกต่างให้กับภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงของสถาบัน
- การสร้างสมรรถนะหลักใหม่ของสถาบัน
- การได้มาและการเข้าสู่บริการใหม่เพื่อเพิ่มการเข้าถึง เพิ่มรายได้ หรือลดต้นทุน
- การได้รับการรับรองมาตรฐานระดับภูมิภาค และ/หรือการรับรองตามมาตรฐานวิชาชีพ
- การสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรใหม่และอาสาสมัคร
- การมุ่งตอบสนองความต้องการของชุมชนหรือสาธารณะ

หมายเหตุ 2.1ก(1) การวางแผนกลยุทธ์ของสถาบัน ควรคำนึงถึงความสามารถในการระดมทรัพยากร และความรู้ที่จำเป็นเพื่อนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ รวมถึงความสามารถของสถาบันที่จะจัดทำและนำแผนสำรองมาใช้ หรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และนำแผนใหม่หรือที่ปรับปรุงไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่สถานการณ์บังคับ

หมายเหตุ 2.1ก(2) ควรอธิบายแนวทางจัดการความเสี่ยงโดยรวมของสถาบันใน 6.2ค(3).

หมายเหตุ 2.1ก(3) คำถามนี้มุ่งเน้นการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่จะกระตุ้นนวัตกรรม. รายงานกระบวนการตัดสินใจเลือกนวัตกรรมไปดำเนินการใน 4.2ค.

หมายเหตุ 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ควรมุ่งเน้นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เป็นลักษณะเฉพาะของสถาบัน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน และเสริมสร้างให้ผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันดีขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ควรสอดคล้องกับกรอบเวลาการวางแผน/หมุดหมายระยะสั้นและระยะยาวของสถาบัน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation): สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันมีอะไรบ้าง สถาบันทำอย่างไรให้มั่นใจว่าแผนดังกล่าวมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบที่สำคัญและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (*) เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้ จะมีความยั่งยืน

(คำถ้อยย่อเน้นเฉพาะ “ที่สำคัญ”)

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สถาบันทำอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน (current obligations)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ สถาบันจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแผนดังกล่าวอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าฐานะการเงินยังมีความมั่นคง

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรอย่างไร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง

ตัววัดหรือตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการเหล่านี้เสริมสร้างให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันอย่างไร

(ตัววัดหรือตัวชี้วัดดังกล่าว ควรมีความสอดคล้องกับตัววัดหรือตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อส่งเสริมให้สถาบันบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ)

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสถาบันมีอะไรบ้าง

หากพบว่าผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้มีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกับสถาบันที่เปรียบเทียบกับกันได้ (คู่แข่ง) สถาบันพิจารณาปรับแผนปฏิบัติการอย่างไร

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

สถาบันรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 2.2 การจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดกับหัวข้ออื่นในเกณฑ์ EdPEX ตัวอย่างความเชื่อมโยงที่สำคัญ มีดังนี้

- หัวข้อ 1.1 วิธีการที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการกำหนดและสื่อสารทิศทางของสถาบัน
- หมวด 3 วิธีการที่สถาบันใช้ในการรวบรวมความรู้เกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และตลาด เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบัน รวมทั้งใช้ในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ
- หมวด 4 วิธีการที่สถาบันใช้ในการวัด และวิเคราะห์ข้อมูล และจัดการความรู้เพื่อ 1) สนับสนุนความจำเป็นด้านสารสนเทศที่สำคัญ 2) สนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ 3) เป็นพื้นฐานที่มีประสิทธิผลในการวัดผลการดำเนินการและ 4) ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- หมวด 5 สถาบันมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้บรรลุความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร ค้นหาความจำเป็น ออกแบบระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร กำหนดแผนด้านบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรซึ่งเป็นผลจากแผนปฏิบัติการ
- หมวด 6 สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ อันเนื่องมาจากแผนปฏิบัติการ
- หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์โดยรวมของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

หมายเหตุ 2.2ก(4) ในการจัดทำแผนด้านบุคลากรของสถาบัน ให้พิจารณาผลกระทบต่อบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์ของสถาบัน ตามลักษณะบุคลากร (Workforce demographics) ความหลากหลาย และสถานที่ทำงาน (เช่น การทำงาน ณ ที่ตั้ง การทำงานจากระยะไกลและแบบผสมผสาน)

หมายเหตุ 2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ อาจพิจารณาถึง

- หลักสูตรและบริการฯ ใหม่
- การสร้างคุณค่าใหม่
- การเปลี่ยนตลาดและการเจาะตลาดใหม่
- กฎหมายใหม่ที่ใช้บังคับ ข้อกำหนดด้านกฎหมาย มาตรฐานการศึกษาหรือการรับรองมาตรฐาน
- นวัตกรรมที่สำคัญที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
- กระบวนการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตควรอธิบายใน 4.1ข.

หมายเหตุ 2.2ข สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วครอบคลุมถึงเหตุการณ์ภายในหรือภายนอกที่ทำให้เกิดภาวะหยุดชะงัก การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยีเกิดใหม่ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง และการเปลี่ยนแปลงความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างฉับพลัน

3. ลูกค้า (Customers) (85 คะแนน)

ในหมวดลูกค้า ถ้ามองถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระยะยาว เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (40 คะแนน)

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ หรือส่วนตลาด วิธีการดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไร ในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้ ในประเด็นต่อไปนี้

- คุณภาพการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
- การสนับสนุนและการให้บริการ

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่นำไปใช้ได้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งในอดีต ทั้งที่พึงมี และทั้งของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศป้อนกลับที่นำไปใช้ได้ เกี่ยวกับการจัดการศึกษา และบริการฯ ตลอดจนการสนับสนุนและการให้บริการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (*)

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการ ฯ

(Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ใช้สารสนเทศที่มีเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและตลาด รวมถึงการจัดหลักสูตรและบริการฯ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมทั้งส่วนตลาดในปัจจุบันและคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มดังกล่าวในอนาคต
- กำหนดว่ากลุ่มผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และส่วนตลาดใด ที่จะให้ความสำคัญและจูงใจให้มาใช้บริการที่สถาบันมากขึ้น

(2) การจัดหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Offerings)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

สถาบันทำอย่างไรในการ

- ค้นหาความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังด้านการจัดหลักสูตรและบริการฯ ของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและตลาด
- กำหนดและปรับการจัดหลักสูตรและบริการฯ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ และทำให้เหนือความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่น และส่วนตลาด
- กำหนดและปรับการจัดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มใหม่ ๆ เจาะตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการเพิ่มและขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในปัจจุบัน (*)

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 3 สถาบันควรใช้ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเพื่อสนับสนุนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ในหัวข้อ 2.1 การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการโดยรวมในหัวข้อ 4.1 และการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ ในหัวข้อ 6.1

ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้ำและตลาดที่จะนำมาใช้ อาจรวมถึงข้อมูลที่รวบรวมได้จากความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียน รวมถึงข้อมูลสารสนเทศจากสื่อสังคมออนไลน์ จากเว็บหรือแหล่งข้อมูลดิจิทัล (*)

หมายเหตุ 3.1 ผลลัพธ์การดำเนินการที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของหลักสูตร และบริการฯ ที่สำคัญ ควรรายงานไว้ในหัวข้อ 7.1

หมายเหตุ 3.1ก(1) วิธีการรับฟังควรครอบคลุมทุกช่วงที่สถาบันเกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบัน ช่วงต่าง ๆ ดังกล่าว อาจรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ การรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และกลยุทธ์ในการติดตามผล (*)

หมายเหตุ 3.1ข(2) ในการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ นั้น สถาบันควรพิจารณาคุณลักษณะสำคัญทั้งหมดและผลการดำเนินการที่ได้จากการศึกษา วิจัย และบริการฯ ในแต่ละช่วงที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอยู่กับสถาบัน สถาบันควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความนิยมและความภักดีของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อสถาบัน และต่อภาพลักษณ์ของสถาบัน เช่น องค์กรประกอบที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะหรือนวัตกรรมที่ทำให้หลักสูตร และบริการฯ ของสถาบันแตกต่างจากคู่แข่งหรือสถาบันอื่น ๆ

คุณลักษณะดังกล่าวอาจรวมถึงจุดเน้นของหลักสูตร รูปแบบการจัดการศึกษาความสำเร็จในการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษา คุณสมบัติของบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละองค์กร กิจกรรมนอกหลักสูตรและกิจกรรมเสริมหลักสูตร หรือค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ยังอาจต้องคำนึงถึงเทคโนโลยี ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การสนับสนุนผู้เรียน การใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (รวมถึงศิษย์เก่าและผู้ให้การสนับสนุน (*)) ยิ่งไปกว่านั้น สถาบันยังต้องเตรียมพร้อมมากขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยนหลักสูตร และบริการฯ เพื่อให้สะดวกต่อการเข้าถึงและให้มีความต่อเนื่อง

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (CUSTOMER ENGAGEMENT): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้าง ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (45 คะแนน)

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Experience)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมากขึ้น
- จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบัน
- ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในแต่ละช่วงที่มีความสัมพันธ์กับสถาบัน

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

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน

กระบวนการและกลไกข้างต้นมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (*)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อรับการสนับสนุนจากสถาบัน
- ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนเพื่อนำไปปฏิบัติ

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันที่และมีประสิทธิผล วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นกลับคืนมาอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อจัดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในการป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคต

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

กระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นส่งเสริมและทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าสถาบันปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาดที่ต่างกัน

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(Determination of Student and Other Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด (*) สถาบันนำผลลัพธ์จากวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันไปดำเนินการต่ออย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อสถาบันโดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่งและความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันอื่นซึ่งมีหลักสูตรและบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 3.2 ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับมุมมองและการตอบสนองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
ควรรายงานไว้ในหัวข้อ 7.2

หมายเหตุ 3.2ก สถาบันควรมั่นใจว่าวิธีการในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถค้นหาสารสนเทศและรับการสนับสนุนได้ นอกจากนี้ การจัดการข้อร้องเรียนช่วยส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาค และการให้เข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งหลีกเลี่ยงการแบ่งแยกโดยไม่เจตนา

หมายเหตุ 3.2ข(1) การค้นหาความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สถาบันไม่ควรพิจารณาเพียงประเด็นที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อย แต่ควรค้นหา วิเคราะห์สาเหตุและที่มาของความไม่พึงพอใจและทำการแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

หมายเหตุ 3.2ข(2) การค้นหาความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในเชิงเปรียบเทียบ อาจได้จากการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เปรียบเทียบกับสถาบันอื่น ๆ ที่มีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน แต่ไม่ได้เป็นคู่แข่งในตลาดเดียวกันหรือสารสนเทศจากวงการศึกษาหรือองค์กรอื่น ๆ สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบดังกล่าวอาจรวมถึงเหตุผลที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเลือกสถาบันคู่แข่ง

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (90 คะแนน)

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน และสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, Review, and Improvement of Organizational Performance): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (45 คะแนน)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

สถาบันมีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- เลือกรวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน
- ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- แก้ไขหรือปรับตัววัดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลา สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิด ทั้งภายในหรือภายนอกสถาบัน

สถาบันมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงินที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลจริง

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review, and Improvement)

(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของสถาบันอย่างไร รวมทั้งการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวนเหล่านี้ สถาบันวิเคราะห์ห้อย่างไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนและทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ สถาบันและผู้นำระดับสูงใช้ผลการทบทวนในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ประเมินความสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน สมรรถนะหลัก สถานะทางการเงิน (financial health) และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของสถาบันและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่สถาบันดำเนินการอยู่

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการ

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 4.1 คำถามในหัวข้อนี้มีการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับหัวข้ออื่นในเกณฑ์ ระบบการวัดวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการขององค์กรครอบคลุมตัววัดทุกด้านที่สำคัญของสถาบัน รวมถึงการนำองค์กร (หมวดที่ 1) กลยุทธ์ (หมวดที่ 2) ลูกค้า (หมวดที่ 3) บุคลากร (หมวดที่ 5) และการปฏิบัติการ (หมวดที่ 6)

หมายเหตุ 4.1ก(1) การแก้ไขและปรับตัววัดให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลาเพื่อ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิด ทั้งภายในหรือภายนอกสถาบัน ซึ่งอาจหมายรวมถึงการปรับใช้ตัววัดที่แตกต่างจากเดิม หรือปรับช่วงเวลา/ความถี่ของการวัด การปรับเปลี่ยนเหล่านี้อาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านกฎระเบียบ การเมือง สภาพสังคม ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน นวัตกรรมของกระบวนการหรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจของสถาบัน การเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ของผู้แข่งหรือการเพิ่มผลิตภาพของสถาบัน

หมายเหตุ 4.1ก(2) ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สถาบันเลือกควรนำมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและในระดับกลยุทธ์ ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบได้มาจากการเทียบเคียงกับองค์กรอื่นด้วยกระบวนการเทียบเคียง และการค้นหาตัวเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน คำว่า “กระบวนการเทียบเคียง” หมายถึง การค้นหากระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงถึงวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและผลการดำเนินการในกิจกรรมที่คล้ายคลึงกัน ทั้งภายในและภายนอกวงการศึกษา ข้อมูลเปรียบเทียบเชิงแข่งขันเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินการระหว่างสถาบันกับคู่แข่งและสถาบันอื่นๆ ที่มีหลักสูตร และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน

หมายเหตุ 4.1ข การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ประกอบด้วย การประเมินแนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ในระดับสถาบัน วงการการศึกษา และเทคโนโลยี การเปรียบเทียบ การหาค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล และค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การวิเคราะห์ดังกล่าวควรสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ ช่วยให้ทราบต้นเหตุของปัญหา และช่วยจัดลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากรและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม (*) ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์จึงต้องใช้ข้อมูลทุกประเภท ทั้งการเรียนรู้ของผู้เรียน ข้อมูลของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร ข้อมูลด้านงบประมาณ การเงินและตลาด ข้อมูลด้านปฏิบัติการ และข้อมูลเชิงแข่งขัน/เปรียบเทียบ การวิเคราะห์เหล่านี้ควรคำนึงถึงตัววัดที่เป็นข้อกำหนดและมาตรการบังคับจากภาครัฐด้วย (*)

การวิเคราะห์อาจใช้วิทยาการวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัล (digital data analytics) และเทคนิควิทยาการข้อมูล (data science techniques) ซึ่งตรวจจับและแปลความหมายรูปแบบของลักษณะข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) กิจกรรมดังกล่าวเหล่านี้ อาจดำเนินการเองภายในสถาบัน หรือดำเนินการร่วมกับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีความเชี่ยวชาญที่จำเป็นต่อสถาบัน

หมายเหตุ 4.1ข(1) การทบทวนผลการดำเนินการของสถาบัน ควรรวมถึงข้อมูลด้านวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (หมวดที่ 2) รวมทั้ง ข้อมูลด้านการนำองค์กร (หมวดที่ 1) ลูกค้า (หมวดที่ 3) บุคลากร (หมวดที่ 5) และการปฏิบัติการ (หมวดที่ 6) ผลที่ได้จากการวิเคราะห์และทบทวนควรนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การปฏิบัติการ ตลอดจนการจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การตอบสนองที่รวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติการ อาจรวมถึงความจำเป็นในการปรับความคาดหวังที่มีต่อผลการดำเนินการของสถาบัน

หมายเหตุ 4.1ข(2) ลำดับความสำคัญในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ควรพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินการในหัวข้อ 6.1x โอกาสในการสร้างนวัตกรรมควรพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่เป็นไปได้ในหัวข้อ 4.2ค

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

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศทั้งที่เป็นดิจิทัลและเป็นรูปแบบอื่น เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ (integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลและสารสนเทศของสถาบันมีความพร้อมใช้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันกาลสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (* สถาบันวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันเชื่อถือได้และใช้งานง่าย

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันภัยข้อมูลสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) สิทธิ์พื้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet-enabled systems)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อมูล ทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และดิจิทัล สารสนเทศ ระบบเครือข่ายที่สำคัญ รวมถึงระบบที่ใช้งานผ่านคลาวด์ (Cloud-based) และ/หรือระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet-enabled systems) เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นความลับและสามารถเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศได้ ตามสิทธิที่เหมาะสมทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และดิจิทัล

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- คงไว้ซึ่งความตระหนักถึงภัยคุกคามที่อุบัติใหม่ทั้งด้านการป้องกันภัยและด้านการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- ทำให้มั่นใจว่าบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบ เข้าใจและให้ถือปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ด้านการป้องกันภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- ระบุและจัดลำดับความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อให้มีความมั่นคงปลอดภัย
- ป้องกันระบบเหล่านี้จากเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ มีการตรวจจับเหตุผิดปกติที่เกิดขึ้น รวมทั้งการตอบสนอง และกู้คืนระบบจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)**(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เพื่อให้รับรู้และสนับสนุนกลยุทธ์และการปฏิบัติการของสถาบัน
- วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ของสถาบัน
- ทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)**สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน และนำสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร และกับผู้ส่งมอบที่สำคัญ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ (*)

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)**สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ มีความพร้อมใช้เพื่อมุ่งสร้างนวัตกรรมตามโอกาสดังกล่าว สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำโอกาสในการสร้างนวัตกรรมไปสู่การปฏิบัติของบุคลากร และผู้ส่งมอบที่สำคัญ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ (*) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจพิจารณาปฏิบัติการดำเนินการตามโอกาสดังกล่าวเมื่อมีความจำเป็น

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 4.2ก(2) ตัวอย่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงระบบที่เกี่ยวข้อง ซอฟต์แวร์แพลตฟอร์ม (Software platforms) และแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงระบบสารสนเทศจากภายนอก หรือระบบสารสนเทศที่ใช้ร่วมกัน เช่น ระบบที่จัดเก็บบนคลาวด์ (Cloud) หรือระบบอื่นที่นอกเหนือการควบคุมของสถาบัน

หมายเหตุ 4.2ก(3) การจัดการความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ รวมถึง

- การป้องกันการรั่วไหล/เสียหาย/สูญหายของสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวด้านบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและสถาบัน
- การปกป้องสินทรัพย์ของสถาบันครอบคลุมถึง ทรัพย์สินทางปัญญา
- การป้องกันการกระทำละเมิดด้านการเงิน ด้านกฎหมาย และด้านชื่อเสียงของสถาบัน

หมายเหตุ 4.2ข(1) การสร้างและการจัดการความรู้ของสถาบันจากแหล่งต่าง ๆ อาจเกี่ยวข้องกับการจัดการชุดข้อมูลขนาดใหญ่และประเภทข้อมูลสารสนเทศที่แตกต่างกัน ทั้งแบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง* (structured and unstructured) การวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ อาจเกี่ยวข้องกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) วิทยาการวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัล (digital data analytics) และเทคนิควิทยาการข้อมูล (data science techniques) ซึ่งตรวจจับและแปลความหมายรูปแบบของลักษณะข้อมูลขนาดใหญ่ (big data)

การใช้เทคนิคข้างต้นในการตัดสินใจจำเป็นต้องปรับใช้เทคโนโลยีและใช้ประโยชน์จากข้อมูลและสารสนเทศในลักษณะที่ปกป้องสารสนเทศเกี่ยวกับสถาบันและบุคคล

* “ข้อมูลแบบมีโครงสร้าง เช่น ข้อมูลในตาราง Excel ได้แก่ ชื่อ อายุ น้ำหนัก ส่วนสูง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำเอาไปใช้งานได้เลยทันที

ข้อมูลแบบไม่มีโครงสร้าง ได้แก่ ข้อมูลในรูปแบบของรูปภาพ คลิปวิดีโอ ไฟล์เสียง หรือเป็นข้อความที่เราคุยกันบนโลกออนไลน์ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เครื่องมือเพื่อแปลงให้เป็นข้อมูลแบบมีโครงสร้าง ก่อนนำไปใช้งาน”

ที่มาคำอธิบายเพิ่มเติม <https://digi.data.go.th/en/blog/structured-unstructured-data-en/>

หมายเหตุ 4.2ข(1) การปลูกฝังการเรียนรู้ลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน หมายความว่าต้องทำให้การเรียนรู้เป็น

- 1) ส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน
- 2) เรื่องที่มีผลต่อการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุโดยตรง
- 3) การมุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งสถาบัน
- 4) สิ่งที่เกิดจากการมองเห็นโอกาสในการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญและมีความหมาย รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

สร้างนวัตกรรม

- 5) การทำให้เกิดกระบวนการที่คล่องตัวและยั่งยืน

หมายเหตุ 4.2ค ในกระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรมสถาบันควรประเมินโอกาสทั้งหมดอย่างรอบคอบ รวมถึงโอกาสที่ระบุในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (2.1ก(3)) การรับฟังลูกค้า (3.1ก) การจัดหลักสูตรและบริการฯ (3.1ข(2)) การทบทวนผลการดำเนินการ (4.1ข) ระบบการจัดการความรู้ (4.2ข(1)) และโอกาสที่ได้จากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

การประเมินของสถาบันควรคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

- โอกาสใดเป็นโอกาสคุ้มค่าที่จะดำเนินการต่อไป (intelligent risks worth pursuing)
- มีความสมดุลระหว่างการประเมินอย่างครอบคลุมกับการนำนวัตกรรมไปใช้ให้ทันเวลา

5. บุคลากร (Workforce) (85 คะแนน)

ในหมวดบุคลากร ถ้ามหาวิทยาลัยมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งการสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพัน จัดการและพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมของสถาบัน

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (WORKFORCE Environment): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาวะแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สถาบันจำเป็นต้องมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินทักษะ สมรรถนะ การรับรอง (certifications) และจำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (staffing levels) ที่จำเป็นต่อสถาบันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแล (Onboard) บุคลากรใหม่

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมอง (ideas) วัฒนธรรม และวิถีคิด (thinking) ของชุมชนของบุคลากรที่สถาบันจ้างและของผู้เรียน สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรมของสถาบัน

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- สร้างความสมดุลด้านความจำเป็นของบุคลากรและของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของบุคลากร และลดผลกระทบหากต้องปรับจำนวนบุคลากรลง
- เตรียมการและจัดการในช่วงเวลาที่มีการเพิ่มจำนวน หรือขาดแคลนบุคลากร
- เตรียมบุคลากรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถาบันด้านโครงสร้าง สถานที่ทำงาน ระบบงาน และเทคโนโลยี หากจำเป็น

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้

- ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์กร
- ส่งเสริมสนับสนุนความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว ความคล่องตัว และการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และธุรกิจ
- ตอบสนองความต้องการด้านบุคลากร (staffing needs)

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)**(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)**

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ และความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร

ตัววัดผลการดำเนินงานและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอะไรบ้าง

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์อย่างไร

นโยบายของสถาบันที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนมีความเป็นธรรมอย่างไร และสิทธิประโยชน์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย รวมทั้งความต้องการของกลุ่มและประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างไร

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 5 ผลลัพธ์เกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมของบุคลากรและความผูกพันของบุคลากรควรรายงานในหัวข้อ 7.3 สำหรับพนักงานที่ควบคุมดูแลโดยผู้รับจ้างเหมาควรรายงานในหมวด 2 และหมวด 6 โดยให้เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ของระบบงานใหญ่ และกระบวนการทำงานภายในของสถาบัน สำหรับสถาบันที่ต้องพึ่งพาอาสาสมัครและ บุคลากร/พนักงานชั่วคราวในการดำเนินงานหลัก (ด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และ/หรือ ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์) ควรรวมกลุ่มเหล่านี้เป็นสมาชิกของสถาบัน ทั้งนี้แนวทางในด้านบุคลากรควรรวมกลุ่มดังกล่าวตามความเหมาะสมกับภารกิจที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามที่สถาบันต้องการ

หมายเหตุ 5.1ก. การวางแผนด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ควรตอบสนองต่อความจำเป็นของสถาบัน ส่วนความต้องการของบุคลากรแต่ละบุคคลนั้นได้ระบุไว้ในส่วนอื่น ๆ ของหมวด 5

หมายเหตุ 5.1ก(1) การประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรควรคำนึงถึงความจำเป็นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ระบุในหมวด 2

หมายเหตุ 5.1ก(3) การเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอาจรวมถึงการเตรียม

- (1) การสลับสถานที่ทำงาน หรือการทำงานทางไกล (telework)
- (2) การเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น หรือข้อกำหนดของหลักสูตร/บริการที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยีใหม่
- (3) ระบบงานที่ออกแบบใหม่ หรือ
- (4) การพลิกโฉมองค์กร

การเตรียมการดังกล่าว อาจรวมถึงการฝึกอบรม การศึกษา การติดต่อสื่อสารบ่อยครั้ง การพิจารณาจ้างบุคลากรและความพร้อมปฏิบัติงานในหน้าที่ การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ และบริการอื่น ๆ

การเตรียมบุคลากรของสถาบันให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอาจรวมถึงการจัดการกับภาวะหมดไฟ (burnout) ในการทำงานของบุคลากร ที่อาจเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ขาดแคลนบุคลากรหรือภาระงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเกิดจากเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่ไม่ได้วางแผนไว้

หมายเหตุ 5.1ก(4), 5.1ข(1) สถาบันควรพิจารณาเรื่องการที่บุคลากรทำงานหลายสถานที่ รวมถึงบุคลากรที่ทำงานปกติที่บ้าน หรือการสลับรูปแบบการทำงาน ผ่านทางการทำงานแบบทางไกล (telework) หรือ การทำงานจากที่ใดก็ได้ (remote work)

หมายเหตุ 5.1ข(1) ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงาน ช่วยจัดอุปสรรคต่อผู้พิการให้สามารถทำงานได้ตามศักยภาพของตน สถานที่ทำงานต้องเอื้อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง (inclusive) โดยปราศจากอคติ ทั้งด้านกายภาพ เทคโนโลยี และทัศนคติ (attitudinally)

หมายเหตุ 5.1ข(1) ในการทำงานต่างพื้นที่หรือมีการจัดการทำงานแบบผสมผสาน (hybrid work) ซึ่งมีปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงานและตัววัดผลการดำเนินงานหรือเป้าหมายที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สถาบันควรอธิบายถึงความแตกต่างเหล่านี้ในการตอบคำถามด้วย

หมายเหตุ 5.1ข(1) สถาบันควรอธิบายเรื่องความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยของสถานที่ทำงานในหัวข้อ 6.2 โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบความปลอดภัยของสถาบันโดยรวม เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยของบุคลากรและบุคคลอื่น ๆ ในที่ทำงานของสถาบัน

หมายเหตุ 5.1ข(2) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึงค่าจ้างที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการทำงานของบุคลากร ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดงานของแต่ละบุคคล โดยคำนึงถึงตลาดในภาคส่วนการศึกษา และ/หรือการเปรียบเทียบกับคู่แข่งด้วย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้คงอยู่และมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (45 คะแนน)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

สถาบันมีวิธีการและตัววัดอะไรบ้างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร สถาบันใช้ตัวชี้วัดเหล่านี้และตัวชี้วัดอื่น ๆ เพื่อประเมินและปรับปรุงการผูกพันและการคงอยู่ของบุคลากรได้อย่างไร

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าวัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม ส่งเสริมการให้อำนาจการตัดสินใจ ความเสมอภาค การให้เข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง (Ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (Thinking) ของบุคลากร

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นอย่างไร

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย การคงอยู่ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างไร

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเสริมสร้างเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ อย่างไร

- ความกล้าที่จะใช้โอกาสคุ้มเสี่ยง (INTELLIGENT RISK taking)
- การมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และธุรกิจ
- การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความเป็นของสถาบันอย่างไร

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาได้พิจารณาถึงประเด็นต่างๆ เหล่านี้ อย่างไร

- ความปรารถนาในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- การสนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน และความกล้าที่จะใช้โอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน
- การสนับสนุนด้านจริยธรรม และวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Career Development and Succession Planning)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรและผู้นำในอนาคต

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง สำหรับผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งที่สำคัญอื่น ๆ

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงาน และการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความหลากหลาย รวมถึงกลุ่มและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร (ระบุใน P1ก.(3)) หมายถึง ปัจจัยที่ขับเคลื่อนความมุ่งมั่น ทั้งทางอารมณ์และสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จ บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสถาบัน

สถาบันควรทบทวนปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้เป็นระยะ ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าได้สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคลากร เช่น การเปลี่ยนไปทำงานนอกสถานที่เป็นประจำหรือการจัดสถานที่ทำงานแบบผสมผสาน (hybrid work-site)

หมายเหตุ 5.2ก(2) ตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่ใช้ประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร อาจรวมถึง อัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลิตภาพ

การประเมินความไม่พึงพอใจของบุคลากร

- ไม่ควรพิจารณาเพียงคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรที่ได้รับผลการประเมินต่ำ
- ควรแยกการพิจารณาเพื่อระบุสาเหตุที่แท้จริงและสามารถนำมาแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยง

ไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นอีกในอนาคต

หมายเหตุ 5.2ค(2) สำหรับการตอบคำถามในหัวข้อนี้ ควรมุ่งเน้นการพิจารณาในเรื่องการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรที่เป็นลักษณะเฉพาะของสถาบัน และอาจรวมถึง

- โอกาสในการพัฒนาที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของสถาบัน
- การเปลี่ยนแปลงระดับสถาบันและนวัตกรรม
- การปรับปรุงเรื่องการมุ่งเน้นผู้เรียน
- การเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน

สถาบันควรพิจารณาถึงขอบเขตของโอกาสในการพัฒนาที่สถาบันจัดให้ ซึ่งรวมถึงการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง และประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานด้วย

6. การปฏิบัติการ (Operations) (85 คะแนน)

ในหมวดการปฏิบัติการ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงาน ตลอดจนทำให้มั่นใจในประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes): สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (40 คะแนน)

ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and Process Design)

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Requirements)

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Design)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ นวัตกรรม ความโดดเด่นของหลักสูตรและบริการฯ คุณค่าในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นต่อหลักสูตรและบริการฯ การคำนึงถึงความเสี่ยง (รวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม) และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ อย่างไร

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้คืออะไร

(4) การออกแบบกระบวนการ (Process Design)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร การคำนึงถึงความเสี่ยง (รวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม) และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ อย่างไร

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Improvement)**(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)**

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

สถาบันมีตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการรวมทั้งตัววัดภายในกระบวนการที่สำคัญ อะไรบ้าง ที่ใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของผลสัมฤทธิ์ (outcomes) และผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ของสถาบันอย่างไร

(2) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน และปรับปรุงผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งของกระบวนการ

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 6.1 ผลลัพธ์ของผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ ฯ รวมทั้งผลการดำเนินการของกระบวนการควรรายงานไว้ในหัวข้อ 7.1

หมายเหตุ 6.1ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ ควรคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งได้รายงานไว้ในโครงสร้างองค์กร และนำไปใช้จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานตามที่ได้ระบุใน 6.1ก(3) เช่น ชีตความสามารถของกระบวนการภายใน ชีตความสามารถของเครือข่ายอุปทานชิตความสามารถของคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

หมายเหตุ 6.1ก(3) กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญควรสนับสนุนกระบวนการทำงานที่สำคัญที่สร้างคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (value-creation processes) กระบวนการเหล่านี้ อาจรวมถึงกระบวนการที่สนับสนุนผู้นำและบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ เช่น

- การออกแบบและการดำเนินการจัดการศึกษา วิจัย และบริการอื่น ๆ
- ปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- การจัดการด้านธุรกิจและกิจการอื่น ๆ ภายในองค์กร

ตัวอย่างกระบวนการเหล่านี้ อาจรวมถึงการบัญชีและการจัดซื้อ การบริหารทรัพยากรบุคคล

หมายเหตุ 6.1ก(4) การออกแบบกระบวนการ อาจรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรคสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจาก

- มีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี
- ความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง (Enhanced Automation)

IoT (Internet of Things) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และระบบปฏิบัติการบนคลาวด์ (Cloud Operations)

ทั้งนี้ ควรพิจารณาถึงความคล่องตัวด้วย เมื่อมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงระบบงานโดยรวม เช่น นำกระบวนการห่วงโซ่อุปทานมาดำเนินการเองเพื่อหลีกเลี่ยงการขาดวัสดุ อุปกรณ์และบริการ เนื่องจากเหตุการณ์ภายนอกที่คาดเดาไม่ได้ หรือในทางกลับกันอาจต้องจ้างหน่วยงานภายนอกมาดำเนินการแทนในบางกระบวนการที่สถาบันเคยทำเอง

หมายเหตุ 6.1ข(2) เครื่องมือและวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการของกระบวนการในสถาบัน ควรเป็นส่วนหนึ่งของระบบปรับปรุงผลการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรข้อ P2(ค)

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) : สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการขององค์กรมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (45 คะแนน)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)

สถาบันมีวิธีการในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- นำประเด็นด้านรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาใช้ในกระบวนการทำงาน
- ลดความแปรปรวนของกระบวนการ ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด หรือการทำงานซ้ำ
- ลดความสูญเปล่าที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการฯ และการดำเนินการ
- ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (*)
- สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนและประสิทธิภาพ กับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สถาบันมีวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร ในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือที่มีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่สามารถ 1) ตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการ 2) ยกระดับผลการดำเนินการ 3) สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ 4) เพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

นอกจากนั้นสถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

- ส่งเสริมความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความร่วมมือภายในเครือข่ายอุปทานของสถาบัน
- ลดความเสี่ยง และเสริมสร้างความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว ในการตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด และสถาบัน และความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- สื่อสารความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือปรับปรุง และดำเนินการกับผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง (Safety, Business Continuity and RESILIENCE, and Risk Management)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

สถาบันดูแลอย่างไรให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยและมั่นคง (safe and secure) ในสถานที่ทำงาน สำหรับบุคลากร ผู้เรียน และบุคคลอื่น

ระบบความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยของสถาบันได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุ (Root-cause ANALYSIS) ของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Organizational Continuity and RESILIENCE)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อม และฟื้นฟูจากภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ

เมื่อมีเหตุการณ์พลิกผันสถาบันได้คำนึงถึงการป้องกัน การปกป้อง ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ การกู้คืนสู่สภาพเดิมและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมอย่างไร นอกจากนี้ สถาบันได้คำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้หรือไม่

- ความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงความจำเป็นเชิงธุรกิจของสถาบัน
- การพึ่งพาสupplierของสถาบัน เครือข่ายอุปทาน และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

(3) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

แนวทางโดยรวมของสถาบันในการบริหารความเสี่ยงคืออะไร

แนวทางดังกล่าว คำนึงถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ด้านหลักสูตรและบริการฯ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยีด้านเครือข่ายอุปทาน และด้านการปฏิบัติการอย่างไร

หมายเหตุ

หมายเหตุ 6.2ก ผลกระทบจากการปฏิบัติการของสถาบันที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่สถาบันต้องคำนึงถึงเนื่องจากผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังที่มากขึ้นในเรื่องดังกล่าว

หมายเหตุ 6.2ข เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสถาบันกำหนดบทบาทของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่ตอบสนองความต้องการด้านปฏิบัติการ และยกระดับผลการดำเนินการรวมถึงเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นสถาบันอาจเป็นคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการกับผู้ส่งมอบ หรือจัดตั้งกลุ่มคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการระหว่างองค์กรต่าง ๆ ในระบบนิเวศของสถาบันเพื่อสร้างเครือข่ายอุปทานที่ช่วยลดการพึ่งพาผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือเพียงรายใดรายหนึ่ง และยืดหยุ่นได้มากกว่าการดำเนินการตามห่วงโซ่อุปทานแบบเดิม

การสื่อสารความคาดหวังและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ควรเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือชี้แจง ถึงสิ่งที่ต้องการได้จากสถาบันและจากองค์กรอื่นภายในเครือข่ายอุปทาน ในหลายสถาบัน กลไกเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของตลาด ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเหตุ 6.2 ค(2) ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นทั้งระยะสั้น ระยะยาว อาจเกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ ภูมิอากาศ สาธารณูปโภค การป้องกันภัย รวมถึงสุขภาวะหรือภาวะฉุกเฉินอื่น ทั้งในระดับท้องถิ่น/ภูมิภาค/ประเทศ หรือระดับโลก ความครอบคลุมในการเตรียมพร้อมต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของสถาบันและความอ่อนไหวต่อการพลิกผันของการปฏิบัติการในระยะสั้นหรือยาว ระดับการยอมรับความเสี่ยงของสถาบันขึ้นอยู่กับลักษณะของหลักสูตรและบริการฯ เครือข่ายอุปทาน รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. ผลลัพธ์ (Results) (450 คะแนน)

ในหมวดของผลลัพธ์ เกณฑ์ถามถึงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของสถาบัน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

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

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student Learning and Customer-Focused Service Results)

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของด้านบริการที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร เมื่อจำแนกตาม (*)

- การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ
- กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ส่วนตลาด

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญคืออะไร รวมทั้งผลลัพธ์ด้านผลผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่นที่เหมาะสมของกระบวนการในด้านประสิทธิผลประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)**ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคืออะไร**

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลในระบบความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่น ๆ คืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามที่ตั้งอย่างไร (*)

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)**ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน คืออะไร**

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน รวมทั้งผลลัพธ์ที่แสดงว่าเครือข่ายอุปทานได้ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของสถาบันให้ดีขึ้นคืออะไร

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 7 สถาบันควรพิจารณาผลลัพธ์อย่างเป็นระบบโดยมองภาพรวม เนื่องจาก ผลลัพธ์อาจไม่ได้เชื่อมโยงโดยตรงกับหมวดกระบวนการหมวดใดหมวดหนึ่ง นอกจากนี้ ผลลัพธ์บางตัวอาจมาจากกระบวนการมากกว่า 1 หมวด อย่างไรก็ตาม กระบวนการและผลลัพธ์บางเรื่องอาจจะเชื่อมโยงกันชัดเจน ความเชื่อมโยงกลุ่มนี้ปรากฏในตารางหน้า 18

ระบบการให้คะแนน (หน้า 73-80) ถ้ามองถึงข้อมูลปัจจุบัน แนวโน้ม การเปรียบเทียบ และการแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อแสดงสารสนเทศที่สำคัญเพื่อใช้สำหรับภาวะวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการของสถาบัน (หัวข้อ 4.1) แสดงถึงการนำความรู้ของสถาบันมาใช้ (หัวข้อ 4.2) และใช้เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติการสำหรับผลลัพธ์ด้านลูกค้า (หัวข้อ 7.2) รวมทั้งผลลัพธ์ด้านการเงิน งบประมาณ ตลาด และกลยุทธ์ (หัวข้อ 7.5)

ผลลัพธ์บางเรื่องอาจนำเสนอในเชิงคุณภาพ หรือไม่สามารแสดงแนวโน้มได้ เช่น ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กร การรับรองคุณภาพและผลลัพธ์สำหรับโครงการหรือกระบวนการที่ดำเนินการเพียงครั้งเดียว

ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอาจได้มาจากกระบวนการเทียบเคียง (Benchmarking) (ภายในหรือภายนอกวงการศึกษา) (*) และจากการค้นหาข้อมูลเปรียบเทียบเชิงแข่งขัน ในบางกรณี เช่น ผลลัพธ์สำหรับโครงการหรือกระบวนการที่มีความจำเพาะของสถาบัน อาจไม่มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบหรือเหมาะสม สถาบันจึงอาจใช้แหล่งข้อมูลอื่น ซึ่งหมายรวมถึงผลงานที่ดีที่สุดในอดีต งบประมาณของสถาบัน เป้าหมายหรือค่าคาดการณ์ของสถาบัน

หมายเหตุ 7.1 ผลลัพธ์ที่รายงานควรรวมตัววัดที่สำคัญที่ต้องรายงานต่อสาธารณะ และ/หรือ ตามข้อบังคับของสถาบันรับรองคุณภาพ หรือหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งนี้อาจรวมถึงตัววัดที่แสดงถึงผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการอื่น รวมทั้งอัตราการคงอยู่ของผู้เรียน การสำเร็จการศึกษา การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

หมายเหตุ 7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการบริการลูกค้า ควรเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ ฯ ที่ระบุใน 6.1ก(1) รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่ระบุไว้ใน P.1 ข(2) ซึ่งเป็นสารสนเทศที่ได้จากการรวบรวมผ่านกระบวนการในหมวด 3 ตัววัดหรือตัวชี้วัดต่าง ๆ ควรพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามที่ระบุไว้ในหมายเหตุข้อ P.1 ข(2) และ 3.1ข

หมายเหตุ 7.1ข ผลลัพธ์ที่รายงานในข้อนี้ ควรตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติการตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และหมวด 6

หมายเหตุ 7.1ข(1) ผลลัพธ์ที่เกิดจากความพยายามในการลดความสูญเปล่าของหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ ให้รายงานในหัวข้อนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดจากความพยายามในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมให้รายงานใน 7.4ก(5)

หมายเหตุ 7.1ข(1) ผลลัพธ์ของตัววัดและตัวชี้วัดสำคัญของนวัตกรรมให้รายงานใน 7.5ข

หมายเหตุ 7.1ข(2) หากเป็นไปได้ ประสิทธิภาพของการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินควรแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น การเรียนรู้ และผลที่ตามมามากกว่ารายงานเพียงกิจกรรมการซ้อมแผนฉุกเฉิน และการปฏิบัติตามมาตรฐาน

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

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

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)**ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นอย่างไร**

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้ลูกค้าคืออะไรให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาที่คุณเรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน (*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 7.2 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ที่รายงานไว้ในหัวข้อนี้ควรสัมพันธ์กับกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาดที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร [P 1ข(2)] และควรสัมพันธ์กับวิธีการรับฟังและวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันที่ได้อธิบายไว้ในหมวด 3

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results): ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีอะไรบ้าง (80 คะแนน)**ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE - Focused RESULTS)****(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)****ผลลัพธ์ด้านชิตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร มีอะไรบ้าง**

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านชิตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนบุคลากรในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ และทักษะ ที่เหมาะสมมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร ตามความหลากหลาย กลุ่มและประเภทของบุคลากร (*)

(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)**ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานมีอะไรบ้าง**

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงด้านสุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรมีอะไรบ้าง (*) ผลลัพธ์เหล่านี้ แตกต่างกันอย่างไรตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร (*)

(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)**ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง**

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ การคงอยู่และความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร (*)

(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)**ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำมีอะไรบ้าง**

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร (*)

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 7.3 ผลลัพธ์ที่รายงานในหัวข้อนี้ ควรเชื่อมโยงกับกระบวนการ ตัววัด และตัวชี้วัดที่รายงานไว้ในหมวด 5 รวมทั้งตอบสนองความจำเป็นที่ต้องมีของกระบวนการทำงานสำคัญตามที่อธิบายไว้ในหมวด 6 และต่อแผนปฏิบัติการของสถาบันและแผนด้านบุคลากรตามที่รายงานไว้ในหัวข้อ 2.2 ควรรายงานผลลัพธ์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากรตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร รวมถึงบุคลากรที่ทำงานเสมือนจริง (working virtually) (หมายถึง ทำงานที่บ้าน/สถานที่อื่น หรือการสลับรูปแบบการทำงาน) หรือการจัดสถานที่ทำงานแบบผสมผสาน (hybrid work-site) สถาบันที่ต้องอาศัยอาสาสมัคร หรือบุคลากร/พนักงานชั่วคราวในการดำเนินงานหลัก (ด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และ/หรือ ต้องพบปะกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น) ควรรายงานผลลัพธ์ของบุคลากรกลุ่มเหล่านี้ ด้วย (*)

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

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, Legal, Ethics, and Societal Contribution RESULTS)

(1) การนำองค์กร (Leadership)

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงมีอะไรบ้าง ในด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อ

- ถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ
- กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทาง
- บ่มเพาะวัฒนธรรมที่ให้คุณค่าของความหลากหลาย (Diversity) ส่งเสริมความเสมอภาคและการมีส่วนร่วม นวัตกรรมและความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (intelligent risk taking)
- ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกมีอะไรบ้าง (*)

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

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันอย่างไร (*)

(4) จริยธรรม (Ethics)

ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันอย่างไร (*)

(5) สังคม (Society)

ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

หมายเหตุ

หมายเหตุ 7.4 การรายงานในหัวข้อนี้ ควรสัมพันธ์กับกระบวนการสื่อสารที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.1 และกระบวนการและตัววัดด้านการกำกับดูแลองค์กร กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม ที่รายงานในหัวข้อ 1.2 สำหรับผลลัพธ์ด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร (เช่น การรายงานการอุบัติการณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยอาชีพอนามัย) ควรรายงานไว้ในหัวข้อ 7.1ข.(2) และหัวข้อ7.3ก.(2)

หมายเหตุ 7.4ก(2) การรายงานในหัวข้อนี้ อาจรวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรายงานทางการเงินและความเสี่ยง คำแนะนำที่มีความสำคัญของผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก และการตอบสนองของผู้บริหารในประเด็นดังกล่าว รวมถึงรายงานการทบทวนทางการเงินที่กำหนดโดยองค์กรรับรองคุณภาพ

หมายเหตุ 7.4ก(4) ตัวอย่างตัววัดของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ดูหมายเหตุของหัวข้อ 1.2ข(2)

หมายเหตุ 7.4ก(5) ตัววัดการสนับสนุนให้เกิดความผาสุกของสังคม อาจรวมถึงการปกป้องรักษาสภาพแวดล้อม การสนับสนุนชุมชน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติและระดับโลก ตัวอย่างผลลัพธ์ เช่น การลดการใช้พลังงาน การใช้พลังงานหมุนเวียน การหมุนเวียนน้ำเพื่อกลับมาใช้ใหม่ การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การลดและการใช้ประโยชน์จากของเสีย และทางเลือกอื่นสำหรับการอนุรักษ์ทรัพยากร

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

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

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการเงินคืออะไร

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน รวมถึงตัววัดผลรวม (Aggregate measures) ในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงิน (Financial viability) หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ (Budgetary performance) (*) มีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด มีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการด้านตลาดซึ่งรวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาดการเจาะตลาดใหม่ (*) มีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่าง ตามส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (*) อย่างไร

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and INNOVATION Results)

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันมีอะไรบ้าง
ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงถึงความทุ่มเท (efforts) เพื่อสร้างนวัตกรรมมีอะไรบ้าง

คำศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ สามารถดูความหมายของคำศัพท์สำคัญได้ในอภิธานศัพท์ หน้า 97-121

หมายเหตุ

หมายเหตุ 7.5ก ผลลัพธ์ด้านนี้ควรสัมพันธ์กับตัววัดด้านการเงินตามที่รายงานไว้ในหัวข้อ 4.1ก(1) และแนวทางการจัดการด้านการเงิน ตามที่รายงานไว้ในหัวข้อ 2.2 รวมทั้งควรรายงานผลลัพธ์ด้านนี้ตามข้อบังคับของสถาบันรับรองคุณภาพและของหน่วยงานกำกับดูแล

หมายเหตุ 7.5ก(1) ตัววัดโดยรวม

- สภาพคล่อง เงินสดย่อยรายวัน (Days cash on hand) ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ กระแสเงินสด การจัดอันดับตราสารหนี้ (bond ratings)
- ประมาณการรายได้
- ค่าใช้จ่ายโดยรวม
- ค่าใช้จ่ายของการเรียนการสอนและการบริหารทั่วไปต่อหัวผู้เรียนหรือคิดเป็นร้อยละของงบประมาณทั้งหมด
- ยอดเงินกองทุนสุทธิและตัววัดด้านประสิทธิภาพ (ทางการเงิน) อื่นๆ
- เงินทุนสำรองและเงินบริจาค (Endowments)
- ค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
- ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยกิต
- ต้นทุนที่ลดลงต่อผู้เรียนหรือผลตอบแทนจากกองทุนที่เป็นผลจากการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
- เงินทุนและรางวัลที่ได้รับ
- ต้นทุนการดำเนินการเมื่อเทียบกับงบประมาณ
- ต้นทุนที่หลีกเลี่ยงหรือประหยัดได้
- ร้อยละของค่าใช้จ่ายตามหลักสูตรต่องบประมาณ
- งบประมาณรายปีที่เพิ่มหรือลดลง
- การโยกย้ายทรัพยากรด้านอื่น ๆ เพื่อนำมาจัดการศึกษาให้ผู้เรียน
- ทุนการศึกษาที่เพิ่มขึ้น
- ผลลัพธ์ทางการเงินตามข้อบังคับของสถาบันรับรองคุณภาพ

หมายเหตุ 7.5ข ตัววัดหรือตัวชี้วัดการบรรลุแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการควรเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่รายงานไว้ใน 2.1ข(1) และตัววัดผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่ระบุไว้ใน 2.2ก(5) และ 2.2ก(6) ตามลำดับ

หมายเหตุ 7.5ข ผลลัพธ์ของความทุ่มเทเพื่อสร้างนวัตกรรม ควรเชื่อมโยงกับแนวทางการมุ่งสร้างนวัตกรรมและการนำโอกาสคู่เสี่ยงไปดำเนินการตามที่รายงานใน 4.2ค

ผลลัพธ์ที่รายงานควรรวมถึงนวัตกรรมและผลกระทบที่มีต่อผลการดำเนินการของสถาบัน ตัวอย่างเช่น การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดอันเนื่องจากการเจาะตลาดใหม่ หรือการเปิดหลักสูตรและบริการใหม่ หรือเป็นผลจากประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยยะที่ได้จากการออกแบบใหม่ของกระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือการปฏิบัติการ

ระบบการให้คะแนน

ระบบการให้คะแนน

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อ ขึ้นอยู่กับการประเมินใน 2 มิติ คือกระบวนการ (หมวด 1-6) และผลลัพธ์ (หมวด 7)

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อ ให้พิจารณาถึงสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับคำถามของหัวข้อและแนวทางการให้คะแนน (หน้า 77-78) ดังนี้

- ปัจจัยสำคัญของสถาบันซึ่งนำเสนอไว้ในโครงสร้างองค์กร
- ระดับพัฒนาการและความเหมาะสมของแนวทาง ความครอบคลุมของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ความเข้มแข็งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการปรับปรุง
- ระดับของผลการดำเนินการ และผลลัพธ์เมื่อเทียบกับสถาบันอื่น สถาบันที่มีคุณลักษณะเดียวกันหรือคู่เทียบเคียง

มิติการให้คะแนน

กระบวนการ

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ในหมวด 1-6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินกระบวนการ ได้แก่ (ADLI) ซึ่งประกอบด้วย A (Approach) – แนวทาง D (Deployment) – การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L (Learning) – การเรียนรู้ และ I (Integration) – การบูรณาการ

การรายงานป้อนกลับ (Feedback report) ตามแนวทาง EdPEX สะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ การให้คะแนนหัวข้อในหมวด 1-6 เป็นการประเมินแบบองค์รวม (holistic assessment) ซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม ที่คำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้านของกระบวนการ

A (Approach) – “แนวทาง” หมายถึง

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ตามสภาวะแวดล้อมของการปฏิบัติการ (Operating environment)
- ประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- “แนวทาง” ถูกนำไปใช้ซ้ำได้เพียงใด และ “แนวทาง” นั้นอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพียงใด (ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

D (Deployment) “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- การใช้ “แนวทาง” เพื่อตอบสนองคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อสถาบัน
- การใช้ “แนวทาง” อย่างคงเส้นคงวา
- การใช้ “แนวทาง” ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

L (Learning) – “การเรียนรู้” หมายถึง

- การปรับปรุง “แนวทาง” ให้ดีขึ้น ผ่านวงจรของการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง “แนวทาง” อย่างก้าวกระโดด ผ่านการสร้างนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน

ให้ดูจาก “จากการผจญเพลิง สุนัขตัวกรรม : อุปมาอุปไมยสำหรับการเรียนรู้” หน้าที่ 79 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงระดับการพัฒนาประกอบกับมิติการให้คะแนน

I (Integration) – “การบูรณาการ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- “แนวทาง” ที่ใช้สะท้อนสิ่งที่สถาบันจำเป็นต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ในหมวด 1 ถึง หมวด 6
- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน
- การที่แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการมีความสอดคล้องกลมกลืนกันระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ในระดับสถาบัน

การประเมินให้คะแนนหัวข้อหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) พึงระลึกไว้เสมอว่า “แนวทาง” “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” “การเรียนรู้” และ “บูรณาการ” มีความเชื่อมโยงกัน การอธิบายเกี่ยวกับ “แนวทาง” ต้องระบุถึงการนำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำถามเฉพาะของหัวข้อและของสถาบันเสมอ เมื่อกระบวนการมีพัฒนาการมากขึ้น คำอธิบายควรครอบคลุมถึงวงจรของการเรียนรู้ (รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม) รวมถึงการบูรณาการกับกระบวนการ และหน่วยงานอื่นๆ (ให้ดู “ลำดับการพัฒนากระบวนการ” หน้า 80)

ผลลัพธ์

“ผลลัพธ์” หมายถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) ของสถาบัน ซึ่งตอบสนองต่อคำถามในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ L (Level) – ระดับ T (Trends) – แนวโน้ม C (Comparisons) – การเปรียบเทียบ และ I (Integration) – การบูรณาการ (LeTCI) การให้คะแนนหัวข้อในหมวด 7 เป็นการประเมินแบบองค์รวม (holistic assessment) ซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม ที่คำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้านของกระบวนการ

L (Level) – “ระดับ” หมายถึง ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยใช้มาตรวัดที่มีความสำคัญอย่างมีนัย (meaningful Measurement scales)

T (Trends) – “แนวโน้ม” หมายถึง อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่มีความสำคัญ (เช่น ความลาดชันของข้อมูลในช่วงเวลาที่ต่อเนื่อง)

C (Comparisons) – “การเปรียบเทียบ” หมายถึง ผลการดำเนินการของสถาบันโดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันที่คล้ายคลึงกัน หรือกับองค์กรเทียบเคียง

I (Integration) – “การบูรณาการ” ของผลลัพธ์ หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัววัด (มักจำแนกตามกลุ่มต่าง ๆ) ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร การจัดการศึกษา วิจัย บริการ ตลาด กระบวนการ แผนปฏิบัติการ และเป้าหมายของสถาบัน ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ (ในหมวด 1 - 6)

หมายเหตุ: โดยทั่วไป เป้าประสงค์ของผลลัพธ์จะไม่ใช่เป็นปัจจัยประเมินการเป็นผลลัพธ์ที่ดี เพราะวิธีการกำหนดเป้าประสงค์ มักไม่ชัดเจน

การประเมินให้คะแนนหัวข้อหมวดผลลัพธ์ ควรมองหาข้อมูลผลการดำเนินการที่มี “ระดับ” “แนวโน้ม” “การเปรียบเทียบ” ที่เหมาะสมของตัววัดและตัวชี้วัดที่สำคัญของสถาบัน รวมทั้ง “การบูรณาการ” กับความต้องการหลักของสถาบัน นอกจากนี้ผลลัพธ์ควรแสดงข้อมูลให้ครอบคลุมถึงผลลัพธ์ของการดำเนินการทั้งหมด ซึ่งเป็นผลมาจาก “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” และผลการเรียนรู้ระดับองค์กร หากกระบวนการปรับปรุงได้ถูกนำไปแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างกว้างขวางแล้วควรมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องเกิดขึ้น

คำว่า “ความสำคัญ (Importance)” ที่ใช้พิจารณาในการให้คะแนน

องค์ประกอบสำคัญในการประเมินและให้ข้อมูลป้อนกลับตามเกณฑ์ EdPEX คือต้องพิจารณาว่า กระบวนการและผลลัพธ์ที่รายงานไว้มี “ความสำคัญ” ต่อปัจจัยเชิงธุรกิจที่สำคัญในการดำเนินการของสถาบันหรือไม่ สถาบันควรระบุเรื่องที่เห็นว่า “สำคัญที่สุด” ไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อต่าง ๆ เช่น 2.1 2.2 3.2 5.1 5.2 และ 6.1 โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความต้องการที่สำคัญของลูกค้า สภาวะแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความต้องการของบุคลากร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และแผนปฏิบัติการ

วิธีการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ

ลำดับการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ มีดังนี้

1. พิจารณาแนวทางการให้คะแนน (หน้า 77-78)

2. เลือกช่วงคะแนนใด (เช่น 30-45% 50-65% หรือ 70-85%) ที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จของสถาบันได้ใกล้เคียงที่สุด” ดังที่รายงานไว้ในคำตอบในหัวข้อนั้น

การเลือกช่วงคะแนนให้พิจารณาจากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 4 ของการประเมินกระบวนการ (ADLI) หรือปัจจัยการประเมินทั้ง 4 ของผลลัพธ์ (LeTCI) ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวมได้ดีที่สุด โดยไม่เป็นการนับจำนวนคะแนนที่ให้หรือการเฉลี่ยผลของการตรวจประเมินที่ละปัจจัย และที่สำคัญคือ จะไม่ใช่ปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดเป็น “ตัวกัน (Gate)” การขยับไปยังช่วงคะแนนที่สูงขึ้น

ช่วงคะแนนที่ให้ ไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์แบบ (perfect fit) เพราะใช้อธิบายระดับพัฒนาการของสถาบันที่ใกล้เคียงที่สุด ซึ่งอาจมีความต่างในบางปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการตรวจประเมินในหมวด 1-6 (ADLI) หรือในหมวด 7 (LeTCI) ก็ได้

ขั้นตอนต่อไปให้อ่านช่วงคะแนนถัดไปที่สูงขึ้นหรือต่ำลงมา การตัดสินใจให้คะแนน (เช่น 35% หรือ 40%) ภายในช่วงคะแนนที่เลือกไว้ ต้องประเมินว่าภาพรวมของคำตอบในหัวข้อนั้น ๆ ใกล้เคียงกับเนื้อหาที่อธิบายในช่วงคะแนนที่สูงขึ้นไปหรือต่ำลงมาเพียงใด

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	A: มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้ เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล I: แนวทางมีการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70 %,75%, 80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างนวัตกรรม I: มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50 %,55%, 60% หรือ 65%	A: ปรากฏหลักฐานแสดงถึงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
10 %,15%, 20% หรือ 25%	A: ปรากฏหลักฐานการเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ

แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

คะแนน	คำอธิบาย
90%, 95% หรือ 100%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีที่สุด ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน T: มีแนวโน้มที่อย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้ นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
70 %,75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T: มีแนวโน้มที่อย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่แข่งและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วน
50 %,55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่แข่งและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด และกระบวนการที่สำคัญ
30%, 35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10 %,15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

จากการผจญเพลิง ศูนย์นวัตกรรม : อุปมาอุปมัยสำหรับการเรียนรู้

“การเรียนรู้” นับเป็นคุณลักษณะสำคัญขององค์กรที่มีสมรรถนะสูง “การเรียนรู้” และ “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” ที่มีประสิทธิผลจะช่วยผลักดันองค์กรจากระดับเริ่มต้นที่มุ่งตั้งรับปัญหา ไปสู่ระดับสูงสุดของการปรับปรุงอย่างทั่วถึง การพัฒนา และการสร้างนวัตกรรม

	<p>1. ตั้งรับปัญหา (0 – 5%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงเกิดความตระหนกตกใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น เน้นการหาทางแก้ไขเฉพาะหน้า คล้ายสถานการณ์ให้ปกติอย่างรวดเร็วคล้ายกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเร่งวิ่งลากสายดับเพลิงเพื่อดับเพลิงให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
	<p>2. รมรค้ให้เกิดการปรับปรุงแบบพื้น ๆ (10-25%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ที่รับผิดชอบแสวงหาเครื่องมือหรือกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลดผลกระทบของความเสียหายที่เกิดขึ้น เทียบได้กับการติดตั้งท่อและสายดับเพลิงจำนวนมากขึ้น เพื่อช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการดับเพลิงและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
	<p>3. การประเมินผลและการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ (30-45%)</p> <ul style="list-style-type: none"> องค์กรเริ่มมีการประชุมหารือร่วมกันเพื่อประเมินจุดที่เป็นความเสี่ยงหรือสาเหตุของปัญหา เพื่อหาทางรับมือกับความผิดปกติที่ได้้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทียบได้กับการที่องค์กรประเมินว่าพื้นที่ใดมีความเสี่ยงในการเกิดเพลิงไหม้และติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำ (heat sensors and a sprinkler system) ในพื้นที่ดังกล่าว
	<p>4. การเรียนรู้และการปรับปรุงระดับองค์กร (50-65%)</p> <ul style="list-style-type: none"> องค์กรมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเชิงป้องกันการเกิดอัคคีภัยอย่างเป็นระบบมากขึ้น เทียบได้กับการที่องค์กรติดตั้งระบบตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำ เพื่อช่วยเตือนภัยให้ทราบเมื่อระดับอุณหภูมิเพิ่มสูงขึ้นจนสามารถทำให้เกิดเพลิงไหม้ได้
	<p>5. การวิเคราะห์องค์กรและสร้างนวัตกรรม (70-100%)</p> <ul style="list-style-type: none"> สถาบันดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศระดับองค์กรและสร้างนวัตกรรมที่เน้นการป้องกันที่สาเหตุเบื้องต้น เพื่อลดโอกาสการเกิดของปัญหา เทียบได้กับการที่องค์กรเน้นให้เกิดความปลอดภัยโดยเปลี่ยนมาใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ป้องกันไฟและติดไฟยาก การเปลี่ยนมาใช้ของเหลวที่มีน้ำเป็นส่วนประกอบหลักแทนของเหลวไวไฟ แนวคิดการป้องกันเป็นการปกป้องขั้นแรก โดยมีระบบตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำเป็นการป้องกันขั้นที่สอง แนวคิดนี้ได้นำไปใช้ในทุกสถานการณ์และพื้นที่ในองค์กร

ลำดับการพัฒนากระบวนการ

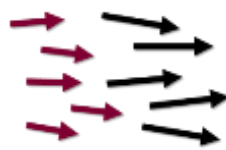
ตัวช่วยในการตรวจประเมินและให้คะแนนในหมวดกระบวนการ

- 1) ตั้งรับปัญหา
(0-25%)



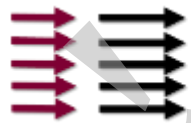
การปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนใหญ่จะตอบสนองความต้องการหรือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน

- (2) แนวทาง
เริ่มเป็นระบบ
(30-45%)



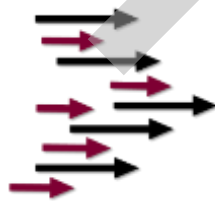
สถาบันเพิ่งเริ่มต้นการปฏิบัติการด้วยการใช้กระบวนการ ที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล การปรับปรุง และเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ

- (3) แนวทาง
สอดคล้องไปใน
ทิศทางเดียวกัน
(50-65%)



สถาบันเพิ่งเริ่มต้นการปฏิบัติการด้วยการใช้กระบวนการ ที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล การปรับปรุง และเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ

- (4) แนวทางที่มี
การบูรณาการ
(70-100%)



การปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง มีการแบ่งปันการเรียนรู้และมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน กระบวนการสามารถตอบสนองกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน

แนวทางการใช้เกณฑ์ EdPEX

แนวทางการใช้เกณฑ์ EdPEX

แนวทางต่อไปนี้จะช่วยให้สถาบัน สามารถตอบสนองต่อคำถามทั้ง 17 หัวข้อในเกณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ให้ดูระบบการให้คะแนนรวมทั้งแนวทางการให้คะแนน (หน้า 73-78) ซึ่งอธิบายวิธีการตรวจประเมินผลการวิเคราะห์ตนเอง และการบรรลุผลการดำเนินการของสถาบัน

ขั้นตอนแรก

1. เรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์

ให้ทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ กับเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ซึ่งให้ภาพทั้งหมดเกี่ยวกับเกณฑ์นี้ ดังต่อไปนี้ :

- เนื้อหารายละเอียดของเกณฑ์ EdPEX ตั้งแต่หมวด 1-7 (ในหน้า 28-71)
- ระบบการให้คะแนน (ในหน้า 77-78)
- อภิธานศัพท์ (ในหน้า 97)
- Education Criteria Commentary

2. รู้วิธีอ่านเกณฑ์และวิธีการตอบคำถามในหัวข้อต่าง ๆ

ให้ทำความเข้าใจโครงสร้างของเกณฑ์ EdPEX (ดูรูปในหน้า 19) ซึ่งแสดงประเภทของหัวข้อ (ข้อมูลที่ต้องตอบในหัวข้อนั้น ๆ) ส่วนต่าง ๆ ของหัวข้อ และบทบาทของแต่ละส่วน เพื่อความเข้าใจควรให้ความสำคัญกับคำถามย่อยที่อยู่ภายใต้ประเด็นเพื่อพิจารณาและหมายเหตุด้วย

สำหรับองค์กรซึ่งเพิ่งนำเกณฑ์นี้มาใช้ ไม่จำเป็นต้องตอบหัวข้อประกอบด้วยคำถามหลายระดับ เนื้อหาที่สมบูรณ์ของแต่ละประเด็นเพื่อพิจารณาจากคำถามย่อยทั้งหมดภายใต้ประเด็นนั้น ๆ ดังนั้น สถาบันที่มีระดับพัฒนาการสูง จึงควรตอบคำถามทั้งหมดในแต่ละประเด็นเพื่อพิจารณาเพราะหากไม่สามารถให้สารสนเทศได้ครบถ้วนก็แสดงว่าระบบการจัดการผลการดำเนินการยังไม่สมบูรณ์ สถาบันอาจจัดกลุ่มของคำตอบตามบริบทของสถาบัน โดยไม่ต้องแยกตอบทีละคำถามคำถามย่อยทุกคำถาม

3. อ่านแนวทางการให้คะแนนให้เข้าใจ

ในการตอบคำถามของหัวข้อต่าง ๆ สถาบันต้องพิจารณาทั้งคำถามของเกณฑ์และแนวทางการให้คะแนน (หน้า 77-78) ทั้งนี้เพราะแนวทางการให้คะแนนนั้น นอกจากจะเสริมความเข้าใจในคำถามของหัวข้อ กระบวนการ (หมวด 1-6) แล้ว ยังสะท้อนให้เห็นระดับพัฒนาการของแนวทาง ความครอบคลุมของ

การนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติ ระดับของการเรียนรู้และการบูรณาการกับองค์ประกอบอื่น ๆ ในระบบการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน (ดูแนวทางการตอบคำถามหัวข้อในหมวดกระบวนการ หน้า 77)

ในทำนองเดียวกัน การตอบคำถามหัวข้อผลลัพธ์ (หมวด 7) แนวทางการประเมินผลลัพธ์ยังเน้นถึงระดับผลการดำเนินการในปัจจุบัน ความสำคัญของแนวโน้มของผลลัพธ์ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการกับองค์ประกอบสำคัญในระบบการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน และผลลัพธ์ของกระบวนการปรับปรุง (ดูแนวทางการตอบคำถามหัวข้อในหมวดผลลัพธ์หน้า 78)

ความสมบูรณ์ของคำตอบต่อคำถามในเกณฑ์พิจารณาจากมิติการประเมิน (ADLI/LeTCI) ให้ดู “แนวทางการตอบหัวข้อในหมวดกระบวนการ” และ “แนวทางการตอบหัวข้อในหมวดผลลัพธ์” ด้านล่าง)

4. ทำความเข้าใจกับความหมายของคำสำคัญ ๆ ที่ใช้ในเกณฑ์

คำศัพท์หลายคำที่ใช้ในเกณฑ์ อาจมีความหมายไม่ตรงกับความหมายที่ใช้ทั่วไปหรือใช้ในสถาบันของท่าน คำศัพท์ดังกล่าวจะมีภาษาอังกฤษพิมพ์ตัวใหญ่ (Capital letter) ประกอบและมีคำอธิบายขยายความไว้ใน “อภิธานศัพท์” ในหน้า 97-121 การทำความเข้าใจกับคำศัพท์เหล่านี้จะช่วยให้สถาบันสามารถประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง และสื่อให้ผู้ประเมินเข้าใจกระบวนการและผลลัพธ์ของสถาบันและเพื่อใช้ในการวางแผนการปรับปรุง

5. เริ่มต้นด้วยการจัดทำโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร (หน้า 22-27) เป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุด โครงร่างองค์กรจะช่วยทุกฝ่ายได้แก่ สถาบันที่ใช้เกณฑ์ในการประเมินตนเอง ผู้เตรียมรายงานเพื่อขอรับการตรวจประเมิน หรือผู้ใช้เกณฑ์เป็นคู่มือสำหรับการนำและการบริหารสถาบัน ให้เข้าใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุดต่อธุรกิจ พันธกิจ และผลการดำเนินงานของสถาบัน

แนวทางในการตอบคำถามในหัวข้อกระบวนการ

แม้ว่าเกณฑ์ EdPEX จะมุ่งเน้นในด้านผลการดำเนินการสำคัญ ๆ ของสถาบันแต่ผลลัพธ์ เพียงอย่างเดียวให้คุณค่าทางด้านการวินิจฉัยองค์กรน้อยมาก ตัวอย่างเช่นหากสถาบันมีผลการดำเนินการบางเรื่องที่ไม่ดีหรือมีอัตราของการปรับปรุงที่ต่ำกว่าของคู่แข่งหรือสถาบันอื่นที่เปรียบเทียบกับได้ สถาบันต้องเข้าใจถึงสาเหตุว่าเพราะอะไรและควรดำเนินการอย่างไรเพื่อเร่งการปรับปรุงให้ดีขึ้น

คำตอบของหัวข้อกระบวนการ (หมวด 1-6) ช่วยให้สถาบันหรือผู้ประเมินรายงานของสถาบันสามารถวินิจฉัยกระบวนการที่มีความสำคัญที่สุดกับสถาบัน (ที่ส่งผลต่อการปรับปรุงการดำเนินการมากที่สุด และมีผลต่อผลลัพธ์และการดำเนินการที่สำคัญ) เนื้อหาและความสมบูรณ์ของคำตอบในแต่ละหัวข้อมีผลอย่างยิ่งต่อการวินิจฉัย และคุณภาพของข้อมูลป้อนกลับ ดังนั้น สถาบันจึงควรตอบคำถามในหัวข้อต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นสารสนเทศของกระบวนการสำคัญ ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. เข้าใจความหมายของคำว่า “อย่างไร”

การตอบหมวดกระบวนการที่ใช้คำถามว่า “อย่างไร” สถาบันควรตอบคำถามดังกล่าวด้วยการนำเสนอสารสนเทศของกระบวนการสำคัญที่แสดงถึง “แนวทาง” “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” “การเรียนรู้” และ “การบูรณาการ” (ดูระบบการให้คะแนนในหน้า 80 ประกอบ) คำตอบที่ขาดสารสนเทศดังกล่าว หรือแสดงแต่เพียงตัวอย่างจะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม “สารสนเทศปลื้กย้อยที่ยังไม่แสดงถึงความเป็นระบบ” (Anecdotal information) ดังระบุในแนวทางการให้คะแนน

- **แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบ**

แนวทางที่เป็นระบบจะสามารถนำไปทำซ้ำได้ และใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ หรืออีกนัยหนึ่งคือ แนวทางจะเป็นระบบได้ถ้าสามารถประเมิน ปรับปรุง มีนวัตกรรมและแบ่งปันความรู้ จนทำให้แนวทางมีระดับพัฒนาการที่สมบูรณ์มากขึ้น

- **แสดงให้เห็นว่ามีกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ**

ในการตอบคำถาม ควรสรุปให้เห็นว่าได้มีการนำแนวทางไปใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน และอธิบายถึงความแตกต่างของการนำไปใช้ที่อาจเกิดขึ้นได้ (*) ตัวอย่างเช่นแนวทางใหม่หรือแนวทางที่ได้ปรับปรุงอาจไม่ได้มีการนำไปใช้อย่างอย่างทั่วถึงทั้งสถาบัน

- **แสดงหลักฐานให้เห็นว่ามีการเรียนรู้**

แสดงหลักฐานว่ามีวงจรการประเมินผลและการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม และให้เห็นว่ามีกระบวนการปรับปรุงกระบวนการกับหน่วยงานภายในอื่น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ระดับสถาบัน

- **แสดงให้เห็นว่ามีกระบวนการ**

การบูรณาการเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องและความกลมกลืนของกระบวนการ แผน ตัววัด กิจกรรม และผลลัพธ์ ซึ่งส่งผลอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน

การแสดงให้เห็นความสอดคล้องในหัวข้อกระบวนการ และตัววัดที่สัมพันธ์กันในหัวข้อผลลัพธ์จะช่วยให้สถาบันมีผลการดำเนินการที่ดีขึ้น

การตอบคำถามควรแสดงให้เห็นความสอดคล้องกับความต้องการและสิ่งที่มีความสำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อกระบวนการ

2. เข้าใจความหมายของคำว่า “อะไร”

คำถามที่ใช้คำว่า “อะไร” เป็นคำถามที่กำหนดให้แสดงความสอดคล้องและการบูรณาการกันของระบบการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน ตัวอย่างเช่นเมื่อสถาบันระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้อย่างไร แผนปฏิบัติการ ตัววัดผลการดำเนินการและผลลัพธ์บางเรื่องที่ยา่งงานไว้ในหมวด 7 ต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ระบุไว้ด้วย

แนวทางในการตอบหัวข้อผลลัพธ์

1. ให้น้ำหนักผลการดำเนินการที่สำคัญที่สุดของสถาบัน

ให้รายงานผลลัพธ์ที่ครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของสถาบันที่เน้นไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหมวดกระบวนการ (1-6)

2. รายงานระดับ แนวโน้มและการเปรียบเทียบผลลัพธ์และแสดงให้เห็นว่ามีการบูรณาการ

- รายงานระดับของผลการดำเนินการ โดยใช้มาตรวัดที่มีความหมายและนำมาใช้ประโยชน์ได้

อัตราส่วน เปอร์เซ็นต์ และ สัดส่วนเป็นมาตรวัดที่มีความหมายและนำมาใช้ประโยชน์ได้มากกว่าตัววัดปริมาณหรือจำนวนของสิ่งที่เกิดขึ้น

- รายงานแนวโน้ม

เพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์ อัตราการเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่สำคัญ โดยทั่วไปแล้วควรมีข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด เพื่อให้เห็นแนวโน้มชัดเจน ทั้งนี้ควรแสดงผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริง ทั้งในอดีตและปัจจุบัน แต่ไม่รวมถึงผลการดำเนินการที่เป็นค่าคาดการณ์ในอนาคต ให้ระบุทิศทางหรือช่วงใดเป็นผลการดำเนินการที่ดี

ไม่มีการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำสำหรับข้อมูลแนวโน้ม แต่ควรใช้ช่วงเวลาให้เหมาะสมกับตัววัดแต่ละตัวที่ได้รายงานไว้ ผลลัพธ์ที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะข้อมูลใหม่ให้รายงานเท่าที่มี ถึงแม้ว่าจะยังไม่สามารถแสดงแนวโน้มได้อย่างชัดเจน ให้อธิบายแนวโน้มที่แสดงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งที่ดีและไม่ดี

- รายงานการเปรียบเทียบ

เพื่อแสดงว่าผลลัพธ์ของสถาบันเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับผลลัพธ์ของสถาบันอื่นหรือค่าเทียบเคียงที่ได้เลือกมาแล้วว่าเหมาะสม

- รายงานการบูรณาการ

โดยรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดพร้อมการจำแนกกลุ่มอย่างเหมาะสม (ตัวอย่างเช่น ตามกลุ่มของผู้เรียนหรือกลุ่มลูกค้าอื่นที่สำคัญ ตลาดหรือสถานที่/ทำเลที่ตั้ง บุคลากร กระบวนการ และกลุ่มหลักผู้สตรและบริการฯ ตามที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร)

ตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ

1. อ้างอิงหัวข้ออื่นตามความเหมาะสม

คำตอบในแต่ละหัวข้อควรมีความสมบูรณ์ในตัวเองให้มากที่สุด และคำตอบต่างหัวข้อก็ควรสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วย ดังนั้นจึงเป็นการเหมาะสมที่จะอ้างอิงถึงคำตอบในหัวข้ออื่นแทนการกล่าวซ้ำในกรณีดังกล่าว คำตอบที่ให้ สารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญ จึงควรกำกับหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรงไว้ ตัวอย่างเช่น หากกระบวนรายละเอียดของระบบการพัฒนาบุคลากรและระบบการเรียนรู้ในหัวข้อ 5.2 เมื่อมีการกล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ที่อื่น ๆ อีกในรายงาน ก็ควรอ้างอิงว่าได้อธิบายไว้แล้วในหัวข้อ 5.2 โดยไม่ต้องให้รายละเอียดซ้ำ

2. ใช้รูปแบบที่กระชับ

ควรเขียนรายงานโดยใช้ประโยชน์จากเนื้อที่บนกระดาษให้ได้มากที่สุด อาจใช้ แผนภูมิ ตาราง เพื่อนำเสนอสารสนเทศได้อย่างกะทัดรัด ในการขอรับการตรวจประเมิน การจำกัดจำนวนหน้าเป็นความตั้งใจที่จะให้สถาบันพิจารณาว่าสิ่งใดที่สำคัญที่สุดในการบริหารสถาบันและในการรายงานผลลัพธ์

3. การใช้กราฟและตาราง

ควรใช้กราฟและตาราง เพื่อรายงานผลลัพธ์จำนวนมากอย่างกระชับการแสดงผลในช่วงเวลา ระยะยาว หรือเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น ๆ ควร “ปรับให้เป็นฐานเดียวกัน” (ได้แก่ การนำเสนอเมื่อมีปัจจัย ด้านขนาดมาเกี่ยวข้อง เช่น การรายงานเป็นอัตราส่วน ลำดับ หรือสัดส่วน) เช่น ในกรณีที่จำนวนบุคลากรมีการผันแปรในช่วงเวลานั้น หรือสถาบันมีการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับสถาบันอื่นที่มีจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน การรายงานแนวโน้มด้านความปลอดภัยในแง่ของจำนวนวันทำงานที่สูญเสียไปเนื่องจากอุบัติเหตุ ต่อบุคลากร 100 คนอาจมีความหมายที่ดีกว่าการรายงานเป็นจำนวนวันทำงานที่สูญเสียในภาพรวม

กราฟด้านล่างแสดงส่วนหนึ่งของการตอบหัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ สถาบันใช้อัตราการสอบผ่านการสอบครั้งแรกเพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพ เป็นตัววัดความสำเร็จที่สำคัญ

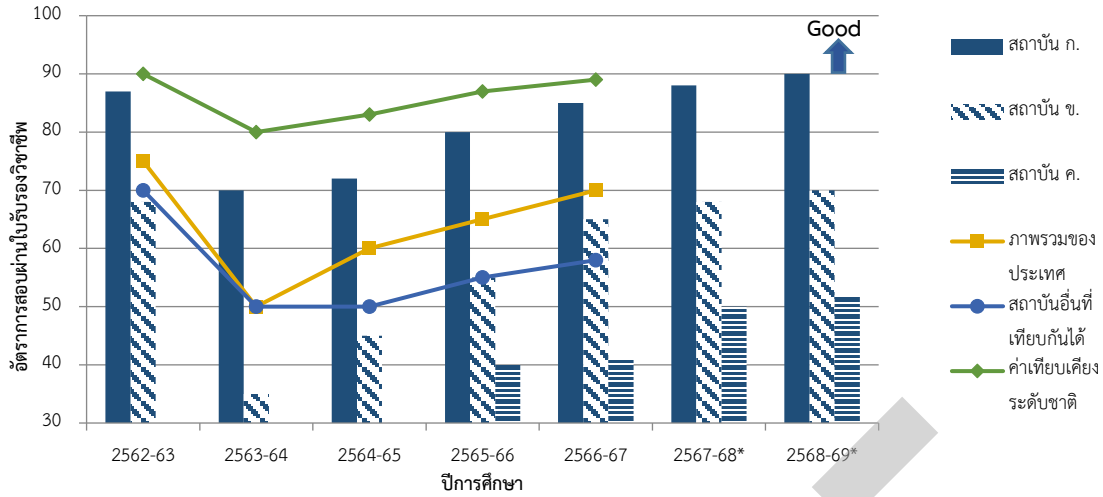
กราฟแสดงให้เห็นถึงลักษณะหลายอย่างของการรายงานผลลัพธ์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิผลได้แก่

- การระบุความหมายของทั้งสองแกนและหน่วยวัดอย่างชัดเจน
- รายงานทั้งระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ของตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ
- รายงานผลลัพธ์ในช่วงเวลาหลายปี
- ลูกศรชี้ขึ้นแสดงว่าแนวโน้มที่สูงขึ้น ดีสำหรับตัววัดนี้
- แสดงการเปรียบเทียบอย่างเหมาะสมและชัดเจน
- สถาบันการศึกษานี้ ใช้กราฟเพียงรูปเดียวเพื่อแสดงว่ามีการติดตามอัตราการสอบผ่านการสอบครั้งแรก เพื่อขอรับใบประกอบวิชาชีพที่สูงขึ้นทั้งในระดับภาพรวมทั้งประเทศและเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
- สถาบันแสดงอัตราการสอบผ่านฯ ที่สูงขึ้นในทุกสถาบัน ระหว่างปีการศึกษา 2564-2565 ถึง 2566-2567 แต่ในปีการศึกษา 2563-2564 มีผลการดำเนินการที่ลดลง ดังนั้นควรอธิบายถึงสาเหตุการลดลงนี้ตามบริบทเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น ๆ (เช่น จุดเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งทำให้เกิดการศึกษาออนไลน์ทั่วทั้งระบบ ซึ่งส่งผลต่อผลลัพธ์การเรียนรู้)

การวิเคราะห์กราฟโดยคำนึงถึงแนวทางการให้คะแนนทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผลการดำเนินการ และระดับพัฒนาการของสถาบันดังนี้

- ระดับผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันในปัจจุบันอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยดูจากการเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นภายในภาคเดียวกัน และค่าเทียบเคียงระดับชาติ
- ผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบันมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- สถาบัน ก เป็นสถาบันที่เป็นผู้นำในปัจจุบัน - แสดงผลการดำเนินการที่สูงขึ้นอย่างยั่งยืน และมีแนวโน้มที่ดี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564-2565 สถาบัน ข มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564-2565 มีประสิทธิภาพเหนือกว่าสถาบันอื่นภายในภาคเดียวกัน แต่ยังต่ำกว่าสถาบัน ก

- สถาบัน ค ในรายงานระบุว่า เป็นสถาบันที่เพิ่งเปิดใหม่ – กำลังเริ่มมีปัญหาเพราะอัตราการสอบผ่านฯ ไม่สูงขึ้น แต่คาดว่าจะดีขึ้นอย่างพลิกผัน (สถาบันควรอธิบายถึงปัญหาดังกล่าวอย่างสั้น ๆ)



* คือ ค่าคาดการณ์

หมายเหตุ – การนำเสนอผลลัพธ์ องค์กรควรนำเสนอข้อมูลที่จำเป็น สำคัญและครบถ้วน เพื่อให้ผู้ประเมินรายงานสามารถเข้าใจได้ อาจเพิ่มคำอธิบายถึงสาเหตุที่ผลลัพธ์มีการเปลี่ยนแปลงจากการคาดหวัง เนื่องจากสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของ
Baldrige Excellence Framework
(Education)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของ

Baldrige Excellence Framework (Education)

เกณฑ์ EdPEX มีที่มาจากเกณฑ์ Baldrige Excellence Framework (Education) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหลักทุก 2 ปี การปรับเปลี่ยนเกณฑ์ในแต่ละครั้งมีเจตจำนงที่สำคัญ คือ เกณฑ์ต้องสะท้อนถึงแนวทางปฏิบัติที่นำสมัยของการนำองค์กรและผลการดำเนินการที่พิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ผลดี ในขณะเดียวกัน เกณฑ์ต้องมีความกระชับและใช้งานง่าย

คณะกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศมีความเห็นว่าการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ EdPEX ทุก 2 ปีตามเกณฑ์บัลดริจ อาจจะเร็วเกินกว่าที่สถาบันจะเข้าใจและพัฒนาหน่วยงานจนเห็นผลอย่างชัดเจน จึงกำหนดให้ใช้เกณฑ์แต่ละฉบับต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 4 ปี

หลายปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่การจัดทำเกณฑ์เพื่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เกณฑ์ได้วิวัฒนาการไปตามปัจจัยขับเคลื่อนความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จในระยะยาวของสถาบัน จากวิวัฒนาการที่เกิดขึ้น เกณฑ์จึงได้นำเสนอกรอบการบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบันที่ไม่กำหนดวิธีดำเนินการว่าต้องทำอย่างไร (nonprescriptive) ไม่ว่าจะเป็นการนำองค์กรหรือแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่เป็นระบบให้บรรลุสู่ความเป็นเลิศ

ในขณะที่เกณฑ์มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนไป แต่ก็ยังต้องคำนึงถึงความสมดุลที่สำคัญ 2 ประการ

1. เกณฑ์ต้องสะท้อนถึงมาตรฐานระดับชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ช่วยให้สถาบันตอบสนองต่อความท้าทายด้านการนำองค์กรและการบริหารจัดการ ทำให้สถาบันได้เรียนรู้ทุกแง่มุมของวิธีสร้างระบบจัดการผลการดำเนินการแบบบูรณาการ

2. เกณฑ์ต้องเอื้อให้สถาบันสามารถเข้าถึง เข้าใจ และใช้งานได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็สถาบันประเภทใดหรือมีระดับพัฒนาการอย่างไร เพื่อตอบสนอง 1) แนวคิดสำคัญบางเรื่อง จึงถูกร้อยเรียงในเกณฑ์ EdPEX ปี 2567-2570 เช่น ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วจะถูกบูรณาการเข้าในหมวดต่าง ๆ รวมทั้งเพิ่มคำอธิบายเรื่องนวัตกรรมให้ชัดเจนขึ้น ตัวอย่างของแนวคิดสำคัญอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลง ทั้งลักษณะการทำงานบางอย่าง การจัดเตรียมสถานที่ทำงาน ความหลากหลาย ความเสมอภาค และการให้เข้ามามีส่วนร่วม จึงได้มีการเน้นย้ำตัวอย่างของแนวคิดสำคัญข้างต้นในเกณฑ์และในหมายเหตุทั้งเล่ม 2) การปรับเกณฑ์ในฉบับนี้ เพื่อให้เกณฑ์ใช้งานง่ายโดยทำให้เนื้อหาทันสมัย เข้าใจง่ายและมีคำอธิบายประกอบ เช่น มีการตัดหมายเหตุบางข้อที่ไม่ช่วยตอบคำถามในเกณฑ์ซึ่งบางเรื่องจะปรากฏใน คำอธิบายเกณฑ์รายหัวข้อ (Commentary) บนเว็บไซต์ www.edpex.org

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเกณฑ์ ประกอบด้วย

ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Resilience)

ในเกณฑ์บัลตริจ ฉบับปี 2021-2022 ได้ปรับค่านิยมหัวข้อ Agility ออกจาก Organizational Learning โดยนำไปรวมอยู่ในหัวข้อใหม่ คือ Agility and Resilience เนื่องจากความคล่องตัวอาจไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉม (Disruption) จึงต้องมีความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Resilience) ร่วมด้วย

ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion)

ในหมวด 5 ได้เพิ่มการมุ่งเน้นในประเด็น ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion) ในหัวข้อ 5.2 ค(4) และยังคงปรากฏอยู่ในเกณฑ์ฉบับปัจจุบัน เนื่องจากสถาบันที่ประสบความสำเร็จใช้ประโยชน์จากภูมิหลังและคุณลักษณะที่หลากหลาย ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจของผู้คน การแปลงเป็นดิจิทัลและการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Digitization and the fourth industrial revolution)

การแปลงเป็นดิจิทัลและการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Digitization and the fourth industrial revolution)

ด้วยการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 มุ่งเน้นเรื่อง การใช้งานการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet Of Things) ปัญญาประดิษฐ์ การปฏิบัติการบนคลาวด์ (Cloud Operations) การสร้างแบบจำลองธุรกิจและกระบวนการที่เป็นชุดข้อมูลขนาดใหญ่ (Large Dataset-Enabled Business and Process Modeling) ระบบอัตโนมัติขั้นสูง (Enhanced Automation) และเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Smart Technology) อื่น ๆ

ดังนั้น เกณฑ์จึงนำประเด็น “การแปลงเป็นดิจิทัล” และ “ข้อมูลขนาดใหญ่” มาอยู่ในหมายเหตุเกือบทุกหมวดที่เกี่ยวข้อง

นวัตกรรม (Innovation)

ในเกณฑ์บัลตริจ ฉบับปี 2021-2022 ได้ปรับค่านิยมจาก managing innovation โดยนำมารวมกับ Focus on Success เป็น Focus on Success and Innovation เพื่อเป็นการเน้นย้ำถึงบทบาทของนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้ง ๆ ที่นวัตกรรมอาจมีมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง และ/หรือปรากฏอยู่ในทุกระดับพัฒนาการขององค์กร

การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

แนวคิดนี้มีอยู่ในเกณฑ์ EdPEX ฉบับปี 2558-2561 (ใน 1.2ค ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ) ซึ่งได้ปรับเป็น 1.2ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions) ในเกณฑ์ EdPEX ฉบับปี 2563-2566 การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ที่ผ่านมาจึงได้สะท้อนให้เห็นถึงวิวัฒนาการของบทบาทต่อสังคมขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ

การปรับเปลี่ยนเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ที่สำคัญ และในส่วนที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2019-2020 มาถึงปัจจุบัน
สรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	เกณฑ์บัลตริจปี ค.ศ. 2021-2022	เกณฑ์บัลตริจปี ค.ศ. 2023-2024
โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)		<ul style="list-style-type: none"> มีการย้ายคำถาม “อะไร” บางข้อในเกณฑ์ มาที่โครงสร้างองค์กร เช่น ย้ายแนวคิดของ “โอกาสเชิงกลยุทธ์” มาอยู่กับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เพราะมีความเหมาะสมกว่า และโอกาสดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องกับเกณฑ์หลายหมวด ในขณะที่ยังคงคำถาม “อะไร” อื่น ๆ ไว้ในหมวดที่เกี่ยวข้องที่สุด ในข้อ P.1ก(3) มีการอธิบายลักษณะโดยรวมของบุคลากร ให้เข้าใจง่ายขึ้น ตัดเรื่องข้อกำหนดด้านวุฒิการศึกษาทางการศึกษา (educational requirements) ออก เพราะอาจจะไม่ได้นำมาใช้ในการตรวจประเมิน <p>เกณฑ์ได้จัดวางคำถามเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้นถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของสถาบัน ใน P.1ก(1; ร้อยละของรายได้/งบประมาณ (percentage of revenue/budget) และ P.2 ก(1; สิ่งที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (differentiators)</p>
หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)	มีการเพิ่มคำถาม ในหัวข้อ 1.1 ค(1)และ 1.2ค(1) ซึ่งยังคงใช้ในเกณฑ์ปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> หัวข้อ 1.1ก ของเกณฑ์ฉบับนี้ ระบุถึง “พันธกิจ” ว่าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดและถ่ายทอด ในทำนองเดียวกัน ข้อ 1.1ค(1) ผู้บริหารระดับสูงต้องรับผิดชอบนำประเด็นความปลอดภัยและความหลากหลาย (diversity) มาสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ คำถามเกี่ยวกับบทบาทของคณะกรรมการกำกับดูแลในการประเมินผลการดำเนินการขององค์กร ได้ย้ายจากข้อ 4.1ข ไปที่ 1.2ก(3) เพื่อให้คำถามเกี่ยวกับการกำกับดูแล และคำถามสำหรับคณะกรรมการธรรมาภิบาลอยู่ในที่เดียวกัน

หัวข้อ	เกณฑ์บัลตริจปี ค.ศ. 2021-2022	เกณฑ์บัลตริจปี ค.ศ. 2023-2024
หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)	มีการเพิ่มคำถาม ในหัวข้อ 2.1ก(1) และ 2.1ก(2) ซึ่งยังคงใช้ในเกณฑ์ปัจจุบัน แต่มีการสลับหัวข้อ จากหัวข้อ 2.1ก(2) เป็น 2.1ก(3) และ จากหัวข้อ 2.1ก(3) เป็น 2.1ก(2)	<ul style="list-style-type: none"> ● การพิจารณากลยุทธ์ได้ปรับจาก 2.1ก(3) เป็น 2.1ก(2) และได้มุ่งเน้นที่องค์ประกอบและความเสี่ยงที่สำคัญ ● ระบบงานในหัวข้อ 2.1ก(4) เดิม ได้ถูกแทนที่ด้วยการจัดจ้างคนภายนอก (Outsourcing) และสมรรถนะหลักขององค์กร แต่แนวคิดสำคัญของระบบงานยังคงปรากฏในข้อ 2.1ก(4) และ 5.1ก(3) รวมทั้งในหมายเหตุบางข้อ และในคำอธิบายศัพท์
หมวด 3 ลูกค้า (Customers)	มีการเพิ่มคำถาม ในหัวข้อ 3.2 ก(4) การให้ความเป็นธรรม ซึ่งยังคงใช้ในเกณฑ์ปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> ● เกณฑ์ได้นำแนวคิดเรื่องเสียงของลูกค้ามาใส่ไว้ในหัวข้อ 3.1, 3.2 และ 6.1 ซึ่งจะทำให้เห็นถึงการเชื่อมประสานการดำเนินการ ในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การค้นหาความต้องการ การออกแบบหลักสูตรและบริการ ฯลฯ ● เกณฑ์ได้นำแนวคิดหลักเรื่องประสบการณ์ของลูกค้า(customer experience) มาเป็นหลักการสำคัญในหัวข้อ 3.2 และได้มีการปรับ ข้อ 3.2ข เรื่องความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้ชัดเจนขึ้น
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)		<ul style="list-style-type: none"> ● เกณฑ์ย้ายความคล่องตัวของการวัด จากข้อ 4.1ก3 ไปอยู่ในข้อ 4.1ก1 เพื่อให้สอดคล้องกับคำถามอื่น ๆ ในข้อเดียวกัน และย้ายผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการ จากข้อ 4.1ค1 ไปอยู่ในข้อ 4.1ข ● การปรับปรุงนี้ ทำให้การคาดการณ์ผลการดำเนินการไปอยู่ในกลุ่มคำถามระดับ Multiple เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการให้คะแนนของผลลัพธ์ ที่จัดให้การคาดการณ์นี้อยู่ในระดับช่วงคะแนน 70-85% และ 90-100% ● เกณฑ์ได้ย้ายเรื่องความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ จากหมวด 6 มาอยู่หมวด 4 รวมกับการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อสื่อให้เห็นถึงความสำคัญของความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ว่าเป็นความจำเป็นด้านกลยุทธ์ขององค์กร ● ข้อ 4.2ค การมุ่งสร้างนวัตกรรม (pursuit of innovation) ซึ่งย้ายมาจากหมวด 6 เพื่อลดความสับสนของการตอบเรื่องนวัตกรรมในเกณฑ์ และได้ปรับข้อความเพื่อให้ชัดเจน

หัวข้อ	เกณฑ์บัลตริจปี ค.ศ. 2021-2022	เกณฑ์บัลตริจปี ค.ศ. 2023-2024
		ถึงความสำคัญของนวัตกรรมในระดับภาพรวมขององค์กรและสัมพันธ์กับระบบการจัดการความรู้ของสถาบัน
หมวด 5 บุคลากร (Workforce)	<ul style="list-style-type: none"> มีการเพิ่มคำถาม ในหัวข้อ 5.1ก การเตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงานและเทคโนโลยี การจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร เพื่อส่งเสริมสนับสนุนความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและความคล่องตัว ซึ่งยังคงใช้ในเกณฑ์ปัจจุบัน มีการเพิ่มคำถาม ในหัวข้อ 5.2 ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งยังคงใช้ในเกณฑ์ปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> เกณฑ์นำประเด็นความไม่พึงพอใจของบุคลากร มาแยกพิจารณาเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (root causes) และแก้ไขความไม่พึงพอใจอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจที่จะมีในอนาคต เกณฑ์ได้นำเรื่อง “ประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนา” (เดิมอยู่ในข้อ 5.2ค(3)) ไปอยู่ในข้อ 5.2ค(2) โดยแยกส่วนประสิทธิผลของระบบไปพิจารณาให้คะแนนในหมวด 7 เกณฑ์ให้ความสำคัญเรื่องค่าตอบแทนโดยนำมาผูกไว้กับเรื่องสิทธิประโยชน์ของบุคลากรและให้คำนึงถึงเรื่องความเป็นธรรมด้วย (ข้อ 5.1ข(2))
หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)	มีการปรับเปลี่ยนหลายประเด็น ในฉบับปี 2563-2566 แต่ได้ถูกเรียบริ่องใหม่ในเกณฑ์ฉบับปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> ข้อ 6.1ก และ 6.1ข ได้ปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อมุ่งเน้นที่การออกแบบหลักสูตรและบริการ ฯ และกระบวนการ ก่อนการจัดการ และการปรับปรุงกระบวนการ ในหัวข้อ 6.1ก(2)และ 6.1ก(4) เกณฑ์เน้นเรื่องการออกแบบหลักสูตร บริการและปฏิบัติการ ที่ต้องคำนึงถึงการลดผลกระทบต่อสังคมหรือสภาพแวดล้อม การจัดการเครือข่ายอุปทานได้ย้ายจากหัวข้อ 6.1 ไปยังหัวข้อ 6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ หมายเหตุใน 6.2ข ได้อธิบายถึงเหตุผลที่ใช้คำว่า “เครือข่ายอุปทาน” แทน “ห่วงโซ่อุปทาน” ในเกณฑ์ เพื่อสะท้อนถึงแนวทางที่ยืดหยุ่นที่จะช่วยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็วในการบริหารจัดการผู้ส่งมอบ เกณฑ์มีการเพิ่มตัวอย่างและหมายเหตุ เรื่องการจัดการความสูญเสียเปล่าในหลักสูตร บริการและปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนถึงเรื่องเศรษฐกิจหมุนเวียน (circular economy) ที่ได้รับความสนใจมากขึ้นเรื่อย ๆ ประเด็นพิจารณาในข้อ 6.2ค(2) ได้เพิ่มแนวทางโดยรวมของบริหารความเสี่ยง

หัวข้อ	เกณฑ์บัลตริจปี ค.ศ. 2021-2022	เกณฑ์บัลตริจปี ค.ศ. 2023-2024
หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)		<ul style="list-style-type: none"> ● หัวข้อ 7.2 ถ้ามถึงผลลัพธ์ด้านประสบการณ์ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (customer experience) ● หัวข้อ 7.3 ถ้ามถึงผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจและการคงอยู่ของบุคลากร ● หัวข้อ 7.4 ถ้ามถึงผลลัพธ์การที่ผู้นำระดับสูงปลูกฝังวัฒนธรรมที่ให้คุณค่ากับความหลากหลายและส่งเสริมความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม นวัตกรรมและความกล้าที่จะใช้โอกาสคุ้มเสี่ยง (intelligent risk taking) ● หัวข้อ 7.5 ถ้ามถึงผลลัพธ์ของตัววัดและตัวชี้วัดที่สำคัญของความทุ่มเทเพื่อสร้างนวัตกรรม (innovation efforts)
ระบบคะแนน (Scoring System)		<p>คะแนนของหัวข้อได้ถูกปรับให้มีความสมดุลมากขึ้นดังนี้</p> <p>1. ลด 5 คะแนนจากหัวข้อ 1.1 ไปเพิ่มให้หัวข้อ 2.2 เพื่อเพิ่มค่าสำคัญของการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้ได้เป็นการลดค่าสำคัญของการนำองค์กร หมวด 1 ซึ่งยังคงเป็นหมวดกระบวนการที่สำคัญและมีคะแนนสูงสุด อย่างไรก็ตาม เรื่องกลยุทธ์เป็นหนึ่งในความรับผิดชอบหลักของการนำองค์กร และการถ่ายทอดกลยุทธ์มีความสำคัญมากต่อการไปสู่ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. มีการสลับคะแนนระหว่างหัวข้อ 6.1 และ 6.2 เพราะหัวข้อ 6.2 ได้เน้นย้ำถึงการจัดการเครือข่ายอุปทาน (ที่ย้ายมาจาก หัวข้อ 6.1) ความปลอดภัย/ความต่อเนื่องของธุรกิจ/ความสามารถในการฟื้นตัว และการจัดการความเสี่ยง</p>
ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core Values and Concepts)		<ul style="list-style-type: none"> ● แนวคิดหลัก “ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน” ได้นำเรื่องการลดความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนมาร่วมพิจารณา ● แนวคิดหลัก “การให้ความสำคัญกับคน” ได้เพิ่มเรื่องการจัดการที่เป็นธรรม (fair treatment) ต่อผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและบุคลากรทุกกลุ่ม/ประเภท

หัวข้อ	เกณฑ์บัลตรจปี ค.ศ. 2021-2022	เกณฑ์บัลตรจปี ค.ศ. 2023-2024
		แนวคิดหลัก “การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม” ได้เพิ่มเรื่องการมุ่งสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนและผลการดำเนินการที่โดดเด่น เนื่องจากเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพลิกโฉมองค์กร
คำอธิบายศัพท์ (Glossary of Key Terms)	เกณฑ์ได้ตัดคำอธิบาย “รอบเวลา” (Cycle time) ออก เนื่องจากเป็นคำศัพท์ที่ใช้กันโดยทั่วไป	<p>มีการเพิ่มคำนิยามเรื่องความคล่องตัว วัฒนธรรมและระบบ</p> <p>เกณฑ์อธิบาย คำว่า “นวัตกรรม” ให้ชัดเจนขึ้น โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● “การสร้างนวัตกรรม” (innovation) หมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรม ● “นวัตกรรม” (innovations) หมายถึงผลลัพธ์สุดท้าย [การปรับปรุงที่ฉีกแนว (discontinuous) หรือการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด (breakthrough) ของผลลัพธ์หลักสูตรและบริการ กระบวนการ หรือความผาสุกของสังคม] ● การสร้างนวัตกรรมได้ถูกนำรวมไว้ในข้อ 2.1ก(3) ให้เป็นส่วนหนึ่งของการเน้นเรื่องโอกาสเชิงกลยุทธ์ สำหรับการมุ่งสร้างนวัตกรรมและการจัดการนวัตกรรม ได้รวมไว้ในข้อ 4.2ค ● อภิธานศัพท์ จะเน้นเฉพาะนิยามของคำศัพท์ที่มีนิยามแตกต่างจากที่เข้าใจกันโดยทั่วไป และมีความหมายเฉพาะสำหรับเกณฑ์ ส่วนคำศัพท์ที่อาจมีความอ่อนไหวทางการเมือง จะนำไปอธิบายในหมายเหตุ เพื่อให้ชัดเจนถึงบริบทและการใช้คำเหล่านี้

อภิธานศัพท์

อภิธานศัพท์

คำศัพท์ด้านล่างนี้เป็นภาษาอังกฤษตัวใหญ่ที่อยู่ในเกณฑ์และในแนวทางการให้คะแนน คำนิยามแต่ละคำจะมีคำอธิบายเป็นตัวหนังสือเข้ม ประโยคที่เหลือนำหน้าแรกเป็นการขยายความ ย่อหน้าถัดมาเป็นการให้ตัวอย่าง พร้อมคำอธิบาย หรือแสดงความเชื่อมโยงที่สำคัญกับสารสนเทศอื่น ๆ ในเกณฑ์

ACTION PLANS: แผนปฏิบัติการ

“แผนปฏิบัติการ” หมายถึง การดำเนินการที่เฉพาะเจาะจงที่สถาบันใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการนี้ต้องระบุรายละเอียดของทรัพยากรที่ต้องใช้และกรอบเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ การจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน หลังจากได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์อย่างชัดเจนแล้ว เพื่อให้สามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทั่วทั้งสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจง่าย

ในเกณฑ์นี้ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ครอบคลุมถึงการสร้างตัววัดให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระหว่างภาควิชาและหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดซึ่งอาจจำเป็นต้องให้การฝึกอบรมเฉพาะด้านแก่บุคลากรบางกลุ่ม หรืออาจมีการสรรหาบุคลากรใหม่ด้วย ทั้งนี้ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติมักจะขึ้นอยู่กับระบบการนำองค์กรที่สามารถสร้างความผูกพันและการบูรณาการทั้งในระดับสถาบันและ/หรือระดับหน่วยงานย่อย

ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันการศึกษาในตลาดที่มีการแข่งขันสูง อาจหมายถึงการตั้งเป้าให้ผู้เรียนมีผลการสอบในระดับชาติอยู่ในกลุ่มนำ (25% แรก) แผนปฏิบัติการอาจรวมถึงการวิเคราะห์ว่าวิชาใดที่ผู้เรียนทำคะแนนได้น้อยที่สุด และวิเคราะห์ถึงทักษะที่ผู้เรียนอาจต้องพัฒนาเพิ่มเติมในวิชานั้น ๆ เพื่อสร้างหลักสูตรที่จะช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะนั้นขึ้นมาได้ ในการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ สถาบันอาจต้องมีการฝึกอบรมคณาจารย์ถึงวิธีการสอน การวัดและประเมินผล การวิเคราะห์และการทบทวนในระดับสถาบัน ควรมุ่งเน้นที่ผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ผลการใช้งบประมาณ และความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ดูคำจำกัดความของคำว่า “STRATEGIC OBJECTIVES: วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์” ในหน้า 116

AGILITY : ความคล่องตัว

ความคล่องตัว หมายถึง ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ

ความคล่องตัวอาจจำเป็นเพื่อใช้ในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินหรือจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน เพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นทันที และ/หรือเพื่อจัดการกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ดูคำจำกัดความของ “RESILIENCE: ความสามารถในการฟื้นตัว” ในหน้า 133

ALIGNMENT: ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

“ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน” หมายถึงความสอดคล้องของแผนงาน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจด้านทรัพยากร ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การปฏิบัติการ ทั้ววัด ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน

การทำให้เกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจ ร่วมกันถึงเจตจำนงและเป้าประสงค์ รวมทั้งต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เสริมกันเพื่อใช้ในการวางแผน การ ติดตาม การวิเคราะห์ และการปรับปรุงใน 3 ระดับ คือ ระดับสถาบัน ระดับกระบวนการที่สำคัญ และระดับ หลักสูตรการศึกษา หรือระดับรายวิชา หรือการวิจัยและบริการอื่น ๆ

ดูคำจำกัดความของคำว่า “INTEGRATION: การบูรณาการ” ในหน้า 106

ANALYSIS: การวิเคราะห์

“การวิเคราะห์” หมายถึง การตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ อย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ มักเกี่ยวข้องกับการหาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล การวิเคราะห์ภาพรวมใน ระดับสถาบัน จะช่วยชี้นำการบริหารจัดการระบบงานและกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการ ที่สำคัญและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน

ถึงแม้ว่าข้อมูลจริงและข้อมูลอื่นๆ แต่ละตัว/เรื่อง จะมีความสำคัญ แต่ไม่ใช่องค์ประกอบหลักที่มี ประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติการหรือการจัลดำดับความสำคัญเสมอไป การปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ ความเข้าใจในความสัมพันธ์และบริบทของสถาบันซึ่งได้จากการวิเคราะห์รูปแบบของข้อมูลและสารสนเทศ

ANECDOTAL: สารสนเทศปลีกย่อยที่ยังไม่แสดงถึงความเป็นระบบ

“สารสนเทศปลีกย่อยที่ยังไม่แสดงถึงความเป็นระบบ” หมายถึง สารสนเทศที่ใช้ตอบเกณฑ์ EdPEx แต่ละหัวข้อที่ขาดความเฉพาะเจาะจงในด้านวิธีการ ทั้ววัด กลไกในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และ ปัจจัยการประเมิน การปรับปรุง และการเรียนรู้ สารสนเทศปลีกย่อยที่ยังไม่แสดงถึงความเป็นระบบนี้ มัก อาศัยตัวอย่างและการอธิบายกิจกรรมแต่ละเรื่องมากกว่ากระบวนการที่เป็นระบบ

ตัวอย่างการตอบที่มีสารสนเทศปลีกย่อยที่ยังไม่แสดงถึงความเป็นระบบในเรื่องวิธีการที่ผู้นำระดับสูง ถ่ายทอดผลการดำเนินการที่คาดหวังสู่การปฏิบัติ อาจอธิบายเพียงเหตุการณ์ที่ผู้นำระดับสูงคนหนึ่งได้ไปตรวจ เยี่ยมสถานที่ต่าง ๆ ของสถาบัน ในขณะที่การตอบด้วยกระบวนการที่เป็นระบบ จะอธิบายถึงวิธีการที่ผู้นำ ระดับสูงทั้งหมดของสถาบัน สื่อสารถึงผลการดำเนินการที่คาดหวังไปยังหน่วยงานทุกแห่งและบุคลากรทุกคน อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งอธิบายถึงทั้ววัดที่ผู้นำใช้ในการประเมินประสิทธิผลของวิธีการดังกล่าว ตลอดจน เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการประเมินและปรับปรุงวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ

ดูคำจำกัดความของ “SYSTEMATIC: เป็นระบบ” ในหน้า 117

APPROACH: แนวทาง

“แนวทาง” หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้ดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ นอกจากนั้น แนวทาง ยังหมายรวมถึงความเหมาะสมของวิธีการนั้นต่อคำถามของหัวข้อและสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของสถาบัน รวมทั้งประสิทธิผลของการใช้แนวทางนั้น

แนวทาง เป็นมิติหนึ่งในการประเมินหัวข้อในหมวด 1-6

ดูคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทาง ในเรื่อง “ระบบการให้คะแนน” ในหน้า 73-80

BASIC QUESTIONS: คำถามพื้นฐาน

“คำถามพื้นฐาน” หมายถึง แนวคิดที่เป็นแก่นสำคัญของหัวข้อในเกณฑ์ EdPEX ซึ่งแสดงอยู่ในลักษณะคำถามที่แสดงไว้ที่ชื่อหัวข้อ

ดูตัวอย่างโครงสร้างของเกณฑ์ ในหน้า 18-19

BENCHMARKS: การเทียบเคียง

“การเทียบเคียง” หมายถึง กระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงวิธีการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการที่เป็นเลิศของกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันทั้งภายในและภายนอกวงการศึกษา การที่สถาบันทั้งหลายทำการเทียบเคียง ก็เพื่อให้เข้าใจถึงผลการดำเนินการของสถาบันระดับโลกในปัจจุบัน และเกิดการปรับปรุงแบบก้าวกระโดด (ไม่ใช่แบบค่อยเป็นค่อยไป)

ค่าเทียบเคียง เป็นรูปแบบหนึ่งของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอื่น ๆ หมายรวมถึงข้อมูลในวงการศึกษาที่ได้จากองค์กรภายนอก ข้อมูลด้านผลการดำเนินการของคู่แข่ง การเปรียบเทียบกับสถาบันที่คล้ายคลึงกันในภูมิภาคเดียวกัน หรือสถาบันที่มีหลักสูตรและบริการฯ แบบเดียวกันในภูมิภาคอื่น ๆ ข้อมูลมาตรฐาน รวมทั้งข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสาธารณะ (เช่น ผลลัพธ์ของการศึกษาวิจัยและแนวทางปฏิบัติ)

CAPABILITY, WORKFORCE: ชีตความสามารถ บุคลากร

ดูคำจำกัดความของ “WORKFORCE CAPABILITY: ชีตความสามารถของบุคลากร” ในหน้า 120

CAPACITY, WORKFORCE: อัตรากำลัง บุคลากร

ดูคำจำกัดความของ “WORKFORCE CAPACITY: อัตรากำลังของบุคลากร” ในหน้า 120

COLLABORATORS: คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ

“คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ” หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับสถาบันในการสนับสนุนการจัดงานหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือผู้ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวเมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกันกับสถาบัน ความร่วมมือในลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

ดูคำจำกัดความของ “PARTNERS: คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ” ในหน้า 110

CORE COMPETENCIES: สมรรถนะหลักของสถาบัน

“สมรรถนะหลักของสถาบัน” หมายถึง เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุดเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญซึ่งจะช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจหรือสร้างความได้เปรียบในตลาดหรือสถานะแวดล้อมของการบริการ สมรรถนะหลักของสถาบัน มักเป็นสิ่งที่คู่แข่งหรือผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการลอกเลียนแบบได้ยาก และอาจสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องหรือสร้างโอกาสในระบบนิเวศของสถาบัน หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็นของสถาบัน อาจส่งผลกระทบต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ หรือการเสียเปรียบในตลาด

สมรรถนะหลักของสถาบัน อาจเกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี หรือการจัดหลักสูตรและบริการฯ ที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งตอบสนองต่อความจำเป็นของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และตลาด

CULTURE: วัฒนธรรม

วัฒนธรรม หมายถึง ความเชื่อ บรรทัดฐาน และค่านิยมที่ใช้ร่วมกันที่สะท้อนลักษณะเฉพาะของบุคลากร และแสดงให้เห็นภายในสถาบัน ในสถาบันที่มีผลการดำเนินการที่ดี ผู้นำระดับสูงจะสร้างและเสริมสร้างวัฒนธรรมของสถาบันตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมของสถาบัน

ดูคำจำกัดความของ “ETHICAL BEHAVIOR: การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม” ในหน้า 103 และ VALUES: ค่านิยม ในหน้า 118

CUSTOMER: ลูกค้ำ

ลูกค้ำ หมายถึง ผู้เรียนหรือลูกค้ำกลุ่มอื่นที่ใช้หรือมีแนวโน้มจะมาใช้บริการการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ ลูกค้ำ หมายถึงรวมถึง ผู้ใช้บริการหลักสูตรและบริการฯ โดยตรง (ผู้เรียนและอาจรวมถึงผู้ปกครอง) และกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่เป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ เกณฑ์ EdPEX กล่าวถึงลูกค้ำในความหมายอย่างกว้าง ๆ ซึ่งหมายถึงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบันคู่แข่ง

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน เป็นค่านิยมหลักของเกณฑ์ EdPEX ที่ฝังลึกอยู่ในความเชื่อและพฤติกรรมของสถาบันที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น การมุ่งเน้นผู้เรียนมีผลกระทบต่อทิศทางเชิงกลยุทธ์ต่าง ๆ ระบบงาน กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ของการดำเนินการของสถาบันและควรเป็นปัจจัยที่นำมาใช้บูรณาการเรื่องดังกล่าวข้างต้น

ดูคำจำกัดความของ “STAKEHOLDERS: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ในหน้า 115 เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำและบุคคลอื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ของสถาบัน

CUSTOMER ENGAGEMENT: ความผูกพันของลูกค้า

“ความผูกพันของลูกค้า” หมายถึง การที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีใจรักสถาบันและมุ่งมั่นต่อการเรียนรู้จากการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สถาบันจัดให้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของสถาบันในการตอบสนองความต้องการ และสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ยังคงมาใช้หลักสูตรและบริการฯ ของสถาบัน คุณลักษณะของความผูกพัน หมายรวมถึงการคงอยู่ ความจงรักภักดี ความเต็มใจของลูกค้าในการใช้และสนับสนุนหลักสูตร และบริการฯ ของสถาบัน และคงความต่อเนื่องไปในอนาคต รวมถึงให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และแนะนำผู้อื่นให้รู้จักสถาบัน การจัดการศึกษาและบริการฯ อื่น ๆ อย่างแข็งขัน

DEPLOYMENT: การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

“การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปดำเนินการเพื่อตอบคำถามในเกณฑ์ การประเมินเรื่องการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจะพิจารณาจากความครอบคลุมและความลึกในการนำแนวทางไปใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งสถาบัน การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ เป็นมิติหนึ่งในการประเมินหัวข้อกระบวนการในหมวด 1-6

ดูคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ในเรื่อง “ระบบการให้คะแนน” ในหน้า 74

DIVERSITY: ความหลากหลาย

“ความหลากหลาย” หมายถึง ความแตกต่างระหว่างบุคลากรซึ่งทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นประโยชน์และเป็นตัวแทนของชุมชนของบุคลากรที่สถาบันจ้างและชุมชนของผู้เรียน ความแตกต่างของบุคลากร ครอบคลุมถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว เพศ สัญชาติ ความพิการ ความหลากหลายทางเพศ อายุและช่วงอายุ การศึกษา ถิ่นกำเนิด และทักษะเฉพาะตัว รวมทั้งความแตกต่างทางความคิด แนวคิด วิธีการเรียนรู้ ศาสตร์/สาขาวิชา และมุมมอง

เกณฑ์ EdPEX ให้คุณค่าและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของบุคลากรที่สถาบันจ้างและชุมชนของผู้เรียน การใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของทั้งสองประเด็นนี้ในการเสริมสร้างบุคลากร จะเพิ่มโอกาสให้มีผลการดำเนินการที่ดี สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากรและชุมชน รวมทั้งสร้างความผูกพันกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และบุคลากร เมื่อเปิดใจยอมรับความหลากหลายของบุคลากรที่สถาบันจ้างและชุมชนของผู้เรียนแล้ว ความหลากหลายสามารถเสริมให้สถาบันมีพลังขับเคลื่อนด้านวัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคม และนวัตกรรม

EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES: การจัดการศึกษา วิจัย และบริการที่ตอบสนองต่อพันธกิจของสถาบัน

“การจัดการศึกษา” หมายถึง กิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนทุ่มเทในการเรียนรู้หรือที่ส่งเสริมให้เกิดการค้นหาความจริงทางวิทยาศาสตร์หรือทางวิชาการ ซึ่งรวมถึงวิชาทั้งที่มีหน่วยกิตและไม่มีหน่วยกิต หลักสูตรที่ให้ปริญญา และหลักสูตรที่มีเอกสารรับรอง/วุฒิบัตร การวิจัย การบริการสู่ภายนอก การบริการชุมชน โครงการความร่วมมือ และการศึกษาในต่างประเทศ

การออกแบบหลักสูตรต้องกำหนดจุดวิกฤติ (Critical points) ให้เร็วที่สุดในกระบวนการสอนและการเรียนรู้ เพื่อการวัดผล การสังเกต และการดำเนินการแก้ไข

บริการทางการศึกษา หมายถึง บริการที่ได้พิจารณาว่ามีความสำคัญที่สุดต่อการสมัครเข้าศึกษาหรือความสำเร็จของผู้เรียน กิจกรรมเหล่านี้อาจรวมถึงการให้คำปรึกษาการแนะนำ และการสอนเสริมให้ผู้เรียนห้องสมุด และเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการคัดเลือก การรับเข้า การลงทะเบียน การจัดชั้นเรียน ทุนการศึกษา และที่พักอาศัย นอกจากนี้ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ อาจรวมถึง การบริการด้านอาหาร การรักษาความปลอดภัย การบริการสุขภาพ การขนส่ง และร้านหนังสือ

EFFECTIVE: ประสิทธิภาพ

“ประสิทธิภาพ” หมายถึง การพิจารณาว่ากระบวนการหรือมาตรการที่ใช้สามารถตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิภาพต้อง (1) ประเมินว่าแนวทางนั้นมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความจำเป็นของสถาบัน และสถาบันสามารถนำไปปฏิบัติได้ดีเพียงใด หรือ (2) การประเมินผลลัพธ์ของวิธีการที่ใช้โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดของกระบวนการ การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ หรือ (3) ประเมินว่าสถาบันตอบสนองต่อความต้องการหรือเหนือกว่าความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ดีเพียงใด

EMPOWERMENT: การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ

“การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ” หมายถึง การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการปฏิบัติการแก่บุคลากร เมื่อบุคลากรได้รับอำนาจจะสามารถตัดสินใจเองได้ เนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานมากที่สุด

การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน สร้างความพึงพอใจแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตั้งแต่การติดต่อครั้งแรก ปรับปรุงกระบวนการ เพิ่มผลิตภาพ ปรับปรุงการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการของสถาบันให้ดีขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้มีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจจำเป็นต้องมีสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจที่เหมาะสม ดังนั้นสถาบันจึงต้องจัดให้มีสารสนเทศในรูปแบบที่ทันการและใช้ประโยชน์ได้

ENGAGEMENT, CUSTOMER: ความผูกพัน ลูกค้า

ดูคำจำกัดความของ “CUSTOMER ENGAGEMENT” “ความผูกพันของลูกค้า” ในหน้า 101

ENGAGEMENT, WORKFORCE: ความผูกพัน บุคลากร

ดูคำจำกัดความของ “WORKFORCE ENGAGEMENT” “ความผูกพันของบุคลากร” ในหน้า 120

ETHICAL BEHAVIOR: การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

“การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม” หมายถึง วิธีการที่สถาบันปฏิบัติเพื่อทำให้มั่นใจว่าทุกการตัดสินใจ การปฏิบัติการ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามหลักปฏิบัติด้านวิชาชีพและจรรยาบรรณ/จริยธรรมของสถาบัน

หลักการเหล่านี้ควรสนับสนุนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่บังคับใช้ทั้งหมด รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำหรับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะแยกแยะ “ความถูกต้อง” ออกจาก “ความไม่ถูกต้อง”

ผู้นำระดับสูง ควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีตามหลักปฏิบัติข้างต้น หลักการนี้ประยุกต์ใช้ได้กับทุกคนในสถาบัน ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานชั่วคราว จนถึงคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร หลักการนี้จะเกิดประโยชน์เมื่อมีการสื่อสารและต่อยอดอย่างสม่ำเสมอ แม้ว่าเกณฑ์ไม่ได้กำหนดรูปแบบที่เฉพาะเจาะจงเพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันมีพฤติกรรมที่มีจริยธรรม แต่เป็นความรับผิดชอบของผู้นำระดับสูงที่จะทำให้มั่นใจว่าพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบันสอดคล้องกับหลักจริยธรรมของสถาบัน ทั้งนี้ การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมครอบคลุมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมถึงบุคลากร ผู้เรียน ผู้ปกครอง ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ และชุมชนในท้องถิ่นที่สถาบันตั้งอยู่

การกำหนดหลักจริยธรรมที่ผ่านการออกแบบเป็นอย่างดีและมีความชัดเจน จะเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความมั่นใจยิ่งขึ้น ในบางสถาบันจะใช้หลักจริยธรรมเป็นกรอบในการกำกับพฤติกรรมบางอย่างที่อาจทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสถาบัน และ/หรือสังคม

ดูค่านิยม “จริยธรรมและความโปร่งใส” ประกอบ ในหน้า 14

EXCELLENCE: ความเป็นเลิศ

ดูคำจำกัดความของ “PERFORMANCE EXCELLENCE: ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ” ในหน้า 111

GOALS: เป้าประสงค์

“เป้าหมาย” หมายถึง สถานะในอนาคตหรือระดับผลการดำเนินการที่สถาบันต้องการหรือปรารถนาที่จะบรรลุ เป้าประสงค์เป็นได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และเป็นจุดหมายปลายทางที่ชี้้นำการปฏิบัติการ

เป้าหมายในเชิงปริมาณที่แสดงค่าเป็นจุดหรือช่วงที่เป็นตัวเลข มักเรียกว่า ‘เป้าหมาย’ ทั้งนี้เป้าหมายอาจเป็นผลการดำเนินการที่สถาบันปรารถนา โดยพิจารณาจากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบหรือข้อมูลเชิงแข่งขัน

“เป้าหมายที่ท้าทาย” หมายถึง เป้าประสงค์ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงครั้งใหญ่ หรือการปรับปรุงแบบก้าวกระโดด (ไม่ใช่แบบค่อยเป็นค่อยไป) ในเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในอนาคตของสถาบัน

ประโยชน์ของเป้าหมาย รวมถึง

- การทำให้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีความชัดเจน เพื่อให้สามารถวัดความสำเร็จได้
- การสนับสนุนการทำงานเป็นทีมด้วยการมุ่งเน้นจุดหมายปลายทางร่วมกัน
- การสนับสนุนให้มีความคิดนอกกรอบ (นวัตกรรม) เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย
- การเป็นพื้นฐานสำหรับการวัดและเร่งความก้าวหน้า

ดูคำจำกัดความของ “PERFORMANCE PROJECTIONS: การคาดการณ์ผลการดำเนินการ” ในหน้า 112

GOVERNANCE: การกำกับดูแล

“การกำกับดูแล” หมายถึง ระบบการบริหารจัดการและการควบคุมต่างๆ ที่ใช้กำกับการบริหารของผู้นำระดับสูงของสถาบัน รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการประจำสถาบัน (เช่น คณะกรรมการด้านการศึกษา คณะกรรมการบริหารของคณะ สภามหาวิทยาลัย) ผู้นำระดับสูงของสถาบันสำหรับในสถาบันการศึกษาเอกชนอาจรวมถึงเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นด้วย

ประมวลกฎหมายต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศ ระดับท้องถิ่น กฎกระทรวง นโยบาย รวมถึงพระราชบัญญัติของสถาบันจะกำหนดสิทธิและความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละชุด รวมทั้งอธิบายวิธีการกำหนดทิศทางและการควบคุมเพื่อสร้างหลักประกันในเรื่องต่อไปนี้

- (1) ความรับผิดชอบต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (2) ความโปร่งใสของการปฏิบัติการ
- (3) การปฏิบัติต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม

กระบวนการต่าง ๆ ด้านการกำกับดูแลอาจรวมถึง การให้ความเห็นชอบกับทิศทางเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน การกำหนดและดำเนินการตามนโยบาย การติดตามและประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน การกำหนดค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของผู้บริหารระดับสูง การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง การตรวจสอบทางการเงิน และการบริหารความเสี่ยง การทำให้มั่นใจว่าการกำกับดูแลมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมภายนอก ตลอดจนต่อประสิทธิผลของสถาบัน

HIGH PERFORMANCE: ผลการดำเนินการที่ดี

“ผลการดำเนินการที่ดี” หมายถึง ผลการดำเนินการของสถาบันและของแต่ละบุคคลมีระดับดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยรวมถึงคุณภาพ ผลิตภาพ อัตราการสร้างนวัตกรรม และรอบเวลา ซึ่งจะส่งผลให้มีการปรับปรุงการบริการและคุณค่าต่อผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

แนวทางที่นำไปสู่ผลการดำเนินการที่ดี มีรูปแบบ วิธีการ และระบบจูงใจที่แตกต่างกันไป ผลการดำเนินการที่ดีเกิดมาจากความผูกพันของบุคลากร และช่วยเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร ต้องพิจารณาถึง

- ความร่วมมือระหว่างผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากร ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับกลุ่มที่ทำหน้าที่ต่อรอง
- ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทีมงานต่างๆ
- การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร รวมถึงความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล
- การนำข้อคิดเห็นของบุคลากรมาใช้ในการวางแผน
- การเรียนรู้และการสร้างทักษะระดับบุคคลและระดับสถาบัน
- การเรียนรู้จากองค์กรอื่น
- การกำหนดหน้าที่และการมอบหมายงานที่มีความยืดหยุ่น
- การคงโครงสร้างองค์กรแนวราบเพื่อให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจไปยังผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- การใช้ตัววัดผลการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ

สถาบันส่วนใหญ่ส่งเสริมผลการดำเนินการที่ดี โดยใช้สิ่งจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผลการดำเนินการของสถาบัน ผลงานของแต่ละบุคคลและทีมงาน และการเสริมสร้างทักษะ นอกจากนี้ แนวทางที่ทำให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีต้องพยายามทำให้โครงสร้างสถาบัน สมรรถนะหลักของสถาบัน งานภาระงาน การพัฒนาบุคลากร และการให้สิ่งจูงใจมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

HOW: อย่างไร

“อย่างไร” หมายถึง ระบบและกระบวนการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุข้อกำหนดต่าง ๆ ของพันธกิจ ในการตอบคำถาม “อย่างไร” ในคำถามของหัวข้อในหมวด 1-6 ควรรวมถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับแนวทาง (วิธีการและตัววัด) การนำไปปฏิบัติ การเรียนรู้ และการบูรณาการด้วย

INDICATORS: ตัวชี้วัด

ดูคำจำกัดความของ “MEASURES AND INDICATORS: ตัววัดและตัวชี้วัด” ในหน้า 109

INNOVATION: นวัตกรรม

“นวัตกรรม” หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายเพื่อปรับปรุงหลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัย บริการ กระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบธุรกิจของสถาบัน หรือประสิทธิผลของสถาบัน รวมทั้งสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(เกณฑ์ใช้คำว่า innovation หมายถึงกระบวนการ/กิจกรรม และคำว่า innovations หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของนวัตกรรม)

นวัตกรรมเป็นการรับเอาแนวคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัย บริการ หรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับเพื่อการใช้งานในรูปแบบใหม่ ผลลัพธ์ของ นวัตกรรม คือ การปรับปรุงแบบก้าวกระโดดของผลลัพธ์ หลักสูตร และบริการฯ และกระบวนการ นวัตกรรม จะเกิดขึ้นได้ต้องมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อหนุน มีกระบวนการที่ค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ และพร้อมที่จะเสี่ยงในเรื่อง ที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับสถาบัน เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การตัดสินใจที่จะดำเนินการ การลงมือปฏิบัติการ ประเมินผลและการเรียนรู้ แม้ว่านวัตกรรมมักจะเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี แต่นวัตกรรมสามารถ เกิดขึ้นได้ในทุกกระบวนการที่สำคัญของสถาบันที่อาจจะเกิดประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงผ่านนวัตกรรม ไม่ ว่าจะเป็นปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด หรือการเปลี่ยนแปลงแนวทาง หรือผลผลิต นวัตกรรมอาจรวมถึงการ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานของสถาบัน หรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

ดูคำจำกัดความของ “INTELLIGENT RISKS: ความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่าง รอบด้าน” ในหน้า 107 และ “STRATEGIC OPPORTUNITIES: โอกาสเชิงกลยุทธ์” ในหน้า 116

INNOVATIONS หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของนวัตกรรม**INTEGRATION: การบูรณาการ**

“การบูรณาการ” หมายถึง การผสมกลมกลืนกันของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจ เพื่อจัดสรรทรัพยากร ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน การบูรณาการที่มีประสิทธิผลเป็นมากกว่าความสอดคล้องไป ในแนวทางเดียวกันและจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายในระบบการจัดการผล การดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

การบูรณาการเป็นมิติหนึ่งของการประเมินทั้งในหมวดกระบวนการและผลลัพธ์

ดูคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับ “การบูรณาการ” ในระบบการให้คะแนน ในหน้า 74

INTELLIGENT RISKS: โอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน

“โอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน” หมายถึง โอกาสที่จะได้รับประโยชน์มีสูงกว่าโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย หรือหากไม่นำโอกาสนั้นมาพิจารณา

การกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านนี้ ตั้งแต่ตอนเริ่มต้นสถาบันต้องเลือกลงทุนในเรื่องที่มีโอกาสสำเร็จ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับว่ามีโอกาสล้มเหลวและอาจไม่เกิดนวัตกรรมตามที่คาดหวัง แม้จะเลือกดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีโอกาสสำเร็จแล้วก็ตาม

ระดับของความเสียหายที่จะรับได้อาจแตกต่างกันตามจังหวะและระดับของภัยคุกคามและโอกาสที่มีในภาคส่วนการศึกษา สำหรับในสภาวะแวดล้อมซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการนำเสนอหลักสูตร และบริการฯ กระบวนการ หรือรูปแบบการดำเนินการทางธุรกิจใหม่ ๆ ตลอดเวลา สถาบันจำเป็นต้องลงทุนด้านทรัพยากรมากกว่าในสภาวะแวดล้อมที่เคยมั่นคงอยู่เดิม ในกรณีหลังนี้ สถาบันต้องเฝ้าติดตาม สำรวจศักยภาพ การเติบโต และการเปลี่ยนแปลง แต่โดยส่วนมากมักจะใช้ทรัพยากรน้อยลง

ดูคำจำกัดความของ “STRATEGIC OPPORTUNITIES: โอกาสเชิงกลยุทธ์” ในหน้า 116

KEY: ที่สำคัญ/หลัก

“ที่สำคัญ/หลัก” หมายถึง สิ่งที่สำคัญมากหรือสำคัญที่สุดต่อการบรรลุผลลัพธ์ที่สถาบันตั้งเป้าไว้ ตัวอย่างเช่น ในเกณฑ์ EdPEx กล่าวถึงความท้าทายที่สำคัญ แผนงานที่สำคัญ กระบวนการทำงานที่สำคัญ และตัววัดที่สำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของสถาบัน สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในการมุ่งไปสู่หรือติดตามผลลัพธ์ที่ต้องการ คำว่า “ที่สำคัญ” โดยทั่วไปมักระบุประมาณ 5 ประเด็น (เช่น ความท้าทายที่สำคัญ 5 ประเด็น)

KNOWLEDGE ASSETS: สินทรัพย์ทางความรู้

“สินทรัพย์ทางความรู้” หมายถึง ทรัพยากรทางปัญญาที่สถาบันสั่งสมมาเป็นองค์ความรู้ของทั้งสถาบันและผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบของสารสนเทศ แนวความคิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ ความทรงจำ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ทักษะทางปัญญาและทางเทคนิค รวมทั้งขีดความสามารถต่าง ๆ สินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน มีอยู่ในผู้ปฏิบัติงาน หลักสูตร ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เอกสาร แนวทางปฏิบัติ นโยบายและระเบียบปฏิบัติ สินทรัพย์ทางความรู้ยังอยู่ที่ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการด้วย

สินทรัพย์ทางความรู้เป็น “ความรู้ความชำนาญ” (Know-how) ที่สถาบันมีอยู่และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาสถาบันให้เติบโต การเสริมสร้างและการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้จึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญสำหรับสถาบันในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งยังช่วยธำรงความสำเร็จของสถาบันให้ยั่งยืน

LEADERSHIP SYSTEM: ระบบการนำองค์กร

“ระบบการนำองค์กร” หมายถึง วิธีการนำองค์กรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ได้นำไปใช้ทั่วทั้งสถาบัน เป็นพื้นฐานและแนวทางการตัดสินใจที่สำคัญและนำไปสู่การสื่อสารและปฏิบัติระบบการนำองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้างและกลไกในการตัดสินใจ สร้างความมั่นใจว่าเกิดการสื่อสารสองทิศทาง การสรรหาและการพัฒนาผู้นำ ผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชา และผู้นำในระดับต่าง ๆ รวมทั้งการตอกย้ำค่านิยม การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทิศทาง และความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ

ระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิผลต้องใส่ใจต่อขีดความสามารถและความต้องการของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น และตั้งความคาดหวังให้สูงในด้านผลการดำเนินการและการปรับปรุงผลการดำเนินการ ระบบการนำองค์กรสร้างความภาคภูมิใจและการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ค่านิยม และการมุ่งไปสู่เป้าประสงค์ร่วมกันของสถาบัน นอกจากนี้ยังกระตุ้นและสนับสนุน

- ความคิดริเริ่ม นวัตกรรม และความกล้าเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม
- การปรับโครงสร้างตามวัตถุประสงค์และหน้าที่งาน
- ลดสายการบังคับบัญชาเพื่อให้การตัดสินใจเร็วขึ้น

ระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิผลต้องมีกลไกที่ผู้นำใช้ประเมินตนเอง รับข้อมูลป้อนกลับ และปรับปรุงตนเอง

LEARNING: การเรียนรู้

“การเรียนรู้” หมายถึง ความรู้หรือทักษะใหม่ที่ได้รับจากการประเมิน การศึกษา ความรู้จากประสบการณ์ และนวัตกรรม นอกเหนือจากการมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียนในเกณฑ์ EdPEX นี้ ยังได้เน้นถึงการเรียนรู้ ในสองรูปแบบที่แตกต่างกัน คือ การเรียนรู้ระดับองค์กรและกลุ่มบุคลากร/บุคคล โดย 1) การเรียนรู้ระดับองค์กรได้มาจากการวิจัยและพัฒนา วงจรการประเมินและการปรับปรุง ความคิดและข้อมูลจากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและการจัดระดับเทียบเคียง 2) การเรียนรู้ระดับกลุ่มบุคลากร/บุคคลได้มาจากการศึกษา การฝึกอบรม และการได้รับโอกาสในการพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าของแต่ละบุคคล

เพื่อควมมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ควรถูกปลูกฝังอยู่ในวิถีการที่สถาบันดำเนินการ ซึ่งส่งผลให้เกิดการได้เปรียบเชิงแข่งขันและความสำเร็จอย่างต่อเนื่องสำหรับสถาบันและบุคลากร

ดูคำอธิบายเพิ่มเติมของหัวข้อนี้ในค่านิยมและแนวคิดหลัก ภายใต้อำนาจ “การให้ความสำคัญกับคน” และ “การเรียนรู้ระดับองค์กร” ในหน้า 6 และหน้า 9

การเรียนรู้ เป็นมิติหนึ่งในการประเมินหัวข้อในหมวด 1-6 ดูคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียนรู้ในเรื่อง “ระบบการให้คะแนน” ในหน้า 73-80

LEVELS: ระดับ

“ระดับ” หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลข ที่ทำให้ทราบว่าผลลัพธ์และผลการดำเนินการของสถาบันอยู่ในตำแหน่งหรืออันดับใดในมาตรวัดที่มีนัยสำคัญ ระดับของผลการดำเนินการทำให้สามารถประเมินผลเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการที่ผ่านมาการคาดการณ์ เป้าประสงค์ และตัวเปรียบเทียบอื่น ๆ ที่เหมาะสม

MEASURES AND INDICATORS: ตัววัดและตัวชี้วัด

“ตัววัดและตัวชี้วัด” หมายถึง สารสนเทศเชิงตัวเลขที่บอกปริมาณปัจจัยนำเข้า ผลผลิตและผลการดำเนินการในมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (ตั้งแต่หมวด 1-6) หลักสูตร โครงการ บริการ และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน (ผลสัมฤทธิ์) ตัววัดและตัวชี้วัดอาจเป็นแบบง่าย ๆ (ได้จากตัววัดเดียว) หรือเป็นการใช้ตัววัดหลายตัวมาประกอบกัน

เกณฑ์ EdPEX นี้ ไม่ได้แบ่งแยกระหว่างตัววัดและตัวชี้วัด อย่างไรก็ตาม มีผู้นิยมใช้คำว่า “ตัวชี้วัด” ในกรณีดังนี้

(1) เมื่อการวัดนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินการ แต่ไม่เป็นตัววัดผลการดำเนินการนั้นโดยตรง (เช่น จำนวนข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดความไม่พึงพอใจแต่ไม่ใช่ตัววัดผลความไม่พึงพอใจโดยตรง) และ

(2) เมื่อการวัดผลเป็นตัวทำนาย “ตัวชี้วัดนำ” (Leading Indicator) ของผลการดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่สำคัญกว่า (เช่น ความพึงพอใจของผู้เรียนที่เพิ่มขึ้น อาจเป็นตัวชี้วัดนำถึงการคงอยู่ของผู้เรียน)

MISSION: พันธกิจ

“พันธกิจ” หมายถึง หน้าที่โดยรวมของสถาบัน พันธกิจ เป็นการตอบคำถามที่ว่า “สถาบันพยายามทำอะไรให้สำเร็จ” พันธกิจอาจกำหนดผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ หรือตลาดเป้าหมายที่สถาบันให้บริการ ความโดดเด่น หรือสมรรถนะหลักของสถาบัน หรือเทคโนโลยีที่ใช้

MULTIPLE QUESTIONS: คำถามย่อย

คำถามย่อย หมายถึงรายละเอียดของเกณฑ์ที่ระบุในแต่ละคำถามภายใต้ประเด็นพิจารณา คำถามย่อยขยายความคำถามโดยรวม (ตัวเข้ม) ดังแสดงไว้ในเรื่องของรูปแบบหัวข้อ ในหน้า 18-19

ถึงแม้สถาบันจะมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น และได้คะแนนสูงจากการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX ก็ไม่จำเป็นว่าแต่ละสถาบันจะสามารถตอบสนองต่อข้อคำถามย่อยได้ด้วยสมรรถนะหรือความสำเร็จในระดับที่เท่าเทียมกัน

OVERALL QUESTIONS: คำถามโดยรวม

“คำถามโดยรวม” หมายถึง ประเด็นที่สำคัญที่สุดของหัวข้อตามเกณฑ์ EdPEx ซึ่งเป็นคำถามประโยคแรกในแต่ละข้อคำถาม (ที่เป็นตัวอักษรตัวเข้ม) ในแต่ละย่อหน้าภายใต้แต่ละประเด็นพิจารณาคุณภาพประกอบได้ในรูปแบบของเกณฑ์ EdPEx หน้า 19

PARTNERS: คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

“คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ” หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งทำงานร่วมกับสถาบัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปจะเป็นความร่วมมืออย่างเป็นทางการเพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน เช่น เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือการจัดการศึกษาหรือบริการที่เฉพาะเจาะจงความร่วมมือที่เป็นทางการมักมีความร่วมมือเป็นระยะเวลาพอสมควรและต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนต่อบทบาทและผลประโยชน์ทั้งของแต่ละฝ่ายและที่มีร่วมกัน

ดูคำจำกัดความของคำว่า “COLLABORATORS: คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ” ในหน้า 99

PERFORMANCE: ผลการดำเนินการ

“ผลการดำเนินการ” หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ของผู้เรียน กระบวนการหลักสูตร และกลยุทธ์ ซึ่งสามารถประเมินผลและเปรียบเทียบกับ

- ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น
- ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้
- มาตรฐาน
- ผลลัพธ์ที่ผ่านมา
- เป้าประสงค์
- ผลลัพธ์ขององค์กรอื่น ๆ

เกณฑ์ EdPEx นี้ กล่าวถึงผลการดำเนินการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านหลักสูตร และบริการฯ (2) ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (3) ด้านการปฏิบัติการ และ (4) ด้านงบประมาณการเงิน และตลาด

ผลการดำเนินการด้านหลักสูตร และบริการฯ หมายถึง ผลการดำเนินการซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของตัววัดและตัวชี้วัดของหลักสูตร และบริการฯ ที่มีความสำคัญต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น ความมีประสิทธิภาพของหลักสูตรและวิธีการสอนการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน โอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพของผู้เรียนและการได้งานทำเมื่อสำเร็จการศึกษา

ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น หมายถึง ผลการดำเนินการซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับคุณลักษณะของตัววัดและตัวชี้วัดด้านการรับรู้ การตอบสนอง และพฤติกรรมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตัวอย่างเช่น การรับผู้เรียนเข้าศึกษาในสถานศึกษา การคงอยู่ของผู้เรียน ข้อร้องเรียนของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ หมายถึง ผลการดำเนินการด้านบุคลากรด้านการนำองค์กรและผลการดำเนินการของทั้งสถาบัน (รวมถึงจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎหมาย) ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัววัดหรือตัวชี้วัด ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพและความรับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น รอบเวลา การเพิ่มผลผลิต (ผลิตภาพ) การรับรองมาตรฐาน การลดของเสีย อัตราการลาออกของบุคลากร อัตราการฝึกอบรมข้ามสายงานของบุคลากร การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความรับผิดชอบด้านการเงิน การบรรลุแผนกลยุทธ์ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในชุมชน ผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการอาจวัดที่ระดับหลักสูตร/ สาขาวิชา/ชั้นเรียน/หรือตัวบุคคลระดับกระบวนการหลัก และระดับสถาบัน

ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด หมายถึง ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัววัดในเรื่องต้นทุน รายได้ และตำแหน่งในตลาด รวมทั้งการใช้งบประมาณการเติบโตของสินทรัพย์ และส่วนแบ่งตลาด ตัวอย่างเช่น ร้อยละของค่าใช้จ่ายต่อหัวผู้เรียนในด้านการบริหารและด้านการสอนต่องบประมาณ ร้อยละของค่าใช้จ่ายหลักสูตรต่องบประมาณ ผลการดำเนินการต่องบประมาณที่ได้รับ การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของงบประมาณประจำปี รายได้ ค่าใช้จ่ายต่างๆ เงินทุนสำรอง และกองทุนเงินรางวัลและเงินสมทบประจำปี การจัดอันดับตราสารหนี้ เงินกองทุนสะสม (Capital Funding) การบริหารหนี้ (Debt Management) การผันทรัพยากรมาจากแหล่งอื่นเพื่อใช้ในการศึกษา ทุนการศึกษาที่เพิ่มขึ้น ร้อยละของงบประมาณสำหรับการวิจัย ตลอดจนงบประมาณสำหรับการบริการสังคม รวมทั้งการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด

PERFORMANCE EXCELLENCE: ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

“ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ” หมายถึง แนวทางการจัดการผลการดำเนินการของสถาบันแบบบูรณาการ ที่ทำให้เกิดผลในด้าน

(1) การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ของผู้เรียน ตลอดจนความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน

(2) การปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถโดยรวมของสถาบัน และ

(3) การเรียนรู้ในสถาบันและในระดับบุคคล

เกณฑ์ EdPEx ซึ่งประกอบด้วย โครงร่างองค์กร ค่านิยมและแนวคิดหลักและแนวทางการให้คะแนนสามารถนำมาใช้เป็นกรอบการทำงานและเครื่องมือในการตรวจประเมินที่ทำให้เข้าใจถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนให้บรรลุผลการดำเนินการที่โดดเด่นยิ่งขึ้น และให้คงความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

PERFORMANCE PROJECTIONS: การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

“การคาดการณ์ผลการดำเนินการ” หมายถึง การคาดคะเนผลการดำเนินการในอนาคตของสถาบัน การคาดการณ์ควรอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจในผลการดำเนินการที่ผ่านมา อัตราการปรับปรุง และสมมติฐานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายในสถาบันและนวัตกรรมในอนาคต รวมถึงการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในสถาบัน ดังนั้นการคาดการณ์ผลการดำเนินการ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้จัดการการปฏิบัติการ การพัฒนาและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

การคาดการณ์ผลการดำเนินการ เป็นการระบุถึงผลการดำเนินการที่ “คาดหวังในอนาคต” (Expected Future Performance) ในขณะที่เป้าประสงค์เป็นการระบุถึงผลการดำเนินการที่ “ต้องการในอนาคต” (Desired Future Performance) การคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันคู่แข่งหรือสถาบันที่คล้ายคลึงกัน อาจชี้ให้เห็นถึงความท้าทายที่สถาบันต้องเผชิญและเรื่องที่สถาบันจำเป็นต้องมีผลดำเนินการแบบก้าวกระโดดหรือมีผลสัมฤทธิ์ของนวัตกรรม ซึ่งในกรณีดังกล่าวการคาดการณ์ผลการดำเนินการกับเป้าประสงค์อาจเหลื่อมซ้อนกัน

ดูคำจำกัดความของคำว่า GOALS: เป้าประสงค์ ประกอบ ในหน้า 104

PROCESS: กระบวนการ

“กระบวนการ” หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันโดยมุ่งหมายเพื่อสร้างหลักสูตร หรือบริการฯ สำหรับลูกค้า (ผู้รับบริการ) ทั้งภายในหรือภายนอกสถาบัน โดยทั่วไป กระบวนการเป็นขั้นตอนหรือกิจกรรมที่มีลำดับชัดเจน ซึ่งเกิดจากการผสมผสานระหว่างคน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค วัสดุ และการปรับปรุงแทบจะไม่มีกระบวนการใดเลยที่ดำเนินการได้โดยลำพัง ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงกระบวนการอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อกัน ในบางกรณีกระบวนการอาจต้องดำเนินตามลำดับขั้นที่เฉพาะเจาะจงตามเอกสารวิธีปฏิบัติการและข้อกำหนด (ที่อาจเป็นทางการ) รวมทั้งการวัดและขั้นตอนการควบคุมที่ชัดเจน

ในการให้บริการโดยเฉพาะเมื่อเกี่ยวข้องโดยตรงต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ กระบวนการโดยทั่วไปจะต้องบอกรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร บางกรณีอาจรวมลำดับขั้นตอนที่ต้องการหรือคาดหวัง ถ้าหากขั้นตอนนั้นมีความสำคัญ จะต้องให้ข้อมูลที่ช่วยให้ลูกค้าเข้าใจและทำตามขั้นตอนดังกล่าวได้ กระบวนการบริการที่กล่าวข้างต้น จำเป็นต้องมีแนวทางสำหรับผู้ให้บริการในการจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของลูกค้า

ในงานที่ใช้ความรู้ เช่น การสอน การวางแผนกลยุทธ์ การวิจัย การพัฒนา และการวิเคราะห์นั้น คำว่า “กระบวนการ” อาจไม่ได้หมายความถึงลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการเท่านั้น แต่อาจรวมถึงความเข้าใจโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในเรื่องที่ต้องใช้ประสบการณ์และทักษะ เช่น การพิจารณาจังหวะเวลาและทางเลือกอื่น การประเมินและรายงานผล ทั้งนี้ลำดับขั้นตอนของกระบวนการอาจเป็นผลที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจดังกล่าว

กระบวนการ เป็นหนึ่งในสองมิติของการประเมินในเกณฑ์ EdPEX (มิติกระบวนการและมิติผลลัพธ์) ซึ่งการประเมินอยู่บนพื้นฐานของ 4 ปัจจัย คือ “แนวทาง” “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” “การเรียนรู้” และ”การบูรณาการ”

ดูคำอธิบายเพิ่มเติมเรื่อง “ระบบการให้คะแนน” ในหน้า 73-80

PRODUCTIVITY: ผลผลิตภาพ

“ผลผลิตภาพ” หมายถึง การวัดประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ถึงแม้คำว่า "ผลผลิตภาพ" นี้ มักจะใช้กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น บุคลากร (ผลผลิตภาพแรงงาน) เครื่องจักร วัสดุ พลังงาน และทุน แต่แนวคิดเกี่ยวกับผลผลิตภาพนี้ ยังสามารถนำไปพิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรทั้งหมดเพื่อดำเนินงานในการสร้างผลผลิต การวัด "ผลผลิตภาพโดยรวม" โดยใช้ตัววัดผลรวม (Aggregate measures) ทำให้สามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดในกระบวนการ ซึ่งอาจรวมถึงการเลือกใช้ทรัพยากร ว่ามีประโยชน์หรือไม่

PROJECTIONS, PERFORMANCE: การคาดการณ์, ผลการดำเนินการ

ดูคำจำกัดความของคำว่า “PERFORMANCE PROJECTIONS: การคาดการณ์ผลการดำเนินการ” ในหน้า 112

RESILIENCE: ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

“ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว” หมายถึง ความสามารถในการ (1) การคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมรับมือและกู้คืนสู่สภาพเดิมจากภัยพิบัติ เหตุฉุกเฉิน และการพลิกผัน (Disruption) ต่าง ๆ (2) การปกป้องและยกระดับความผูกพันของบุคลากรและลูกค้า เครือข่ายอุปทานและผลการดำเนินการด้านการเงินของสถาบันผลิตภาพของสถาบัน รวมทั้งความผาสุกของชุมชน

นอกเหนือจากความสามารถในการ "ฟื้นคืน" (Bounce Back) ไปสู่สภาพก่อนหน้าการพลิกผัน ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว ยังหมายถึง การมีแผนที่ช่วยให้สถาบันสามารถดำเนินงานต่อไปได้ตามความจำเป็นระหว่างการพลิกผัน เพื่อให้เกิดความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว คณะผู้นำต้องปลูกฝังความคล่องตัวในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทั้งต่อโอกาสและภัยคุกคาม ปรับกลยุทธ์ให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการกำกับดูแลที่เข้มแข็งด้วยวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ องค์กรต้องมีแนวคิดเกี่ยวกับระบบนิเวศ (Ecosystem Mindset) กระบวนการคิดที่มีข้อมูลสนับสนุนและจัดให้คณาจารย์/บุคลากร/พนักงานมีการเรียนรู้ทักษะใหม่

ดูคำจำกัดความของ “AGILITY : ความคล่องตัว” หน้า 99

RESULTS: ผลลัพธ์

“ผลลัพธ์” หมายถึง ผลผลิตและผลสัมฤทธิ์ (Output and Outcome) ที่เกิดจากการดำเนินการของสถาบัน

การประเมินผลลัพธ์จะพิจารณาจาก

- ผลการดำเนินการในปัจจุบัน
- ผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบที่เหมาะสม
- อัตรา ความครอบคลุม และความสำคัญของการปรับปรุงผลการดำเนินการ
- ความเชื่อมโยงระหว่างตัววัดกับเป้าหมายหลักของผลการดำเนินการ

ผลลัพธ์ เป็นหนึ่งในสองมิติของการประเมินในเกณฑ์ EdPEX ซึ่งการประเมินอยู่บนพื้นฐานของ 4 ปัจจัย คือ “ระดับ” “แนวโน้ม” “การเปรียบเทียบ” และ “บูรณาการ”

ดูคำอธิบายเพิ่มเติมเรื่อง “ระบบการให้คะแนน” ในหน้า 78-80

SEGMENT: ส่วน/กลุ่ม

“ส่วน/กลุ่ม” หมายถึง ส่วน/กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลาด หลักสูตร หรือบริการฯ หรือบุคลากร โดยปกติ “ส่วน/กลุ่ม” จะต้องมีลักษณะร่วมกันที่สามารถจัดเป็นกลุ่มได้อย่างสมเหตุสมผล ในเกณฑ์ EdPEX หมวดผลลัพธ์ คำว่า “ส่วน/กลุ่ม” หมายถึง ข้อมูลด้านผลลัพธ์ตามกลุ่มที่แบ่งไว้ เพื่อให้การวิเคราะห์ผลการดำเนินการของสถาบันเกิดประโยชน์มากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นกับแต่ละสถาบันว่าจะใช้ปัจจัยใดในการกำหนดส่วน/กลุ่มของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด หลักสูตร บริการฯ และบุคลากร

ความเข้าใจในเรื่อง “ส่วน/กลุ่ม” มีความสำคัญอย่างยิ่งในการจำแนกความต้องการและความคาดหวังเฉพาะของส่วน/กลุ่มต่าง ๆ ของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด และบุคลากร และสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้การจัดหลักสูตรและบริการฯ สามารถตอบสนองต่อความจำเป็นและความคาดหวังของแต่ละส่วน/กลุ่มได้

ตัวอย่างเช่น การแบ่งส่วนตลาด อาจแบ่งตาม

- หลักสูตรหรือช่องทางให้บริการ (เช่น ห้องเรียนหรือเว็บไซต์)
- ผู้เรียน เช่น แบ่งตามความสนใจทางด้านวิชาชีพ รูปแบบการเรียนรู้ (Learning Style) ลักษณะการอยู่อาศัย (เช่น หอพักหรือไปกลับ) การเคลื่อนย้ายของผู้เรียน (Student Mobility) หรือความจำเป็นเฉพาะกลุ่ม

- ในบางกรณีอาจแบ่งเป็นส่วนตลาดย่อยลงไปตามกลุ่มผู้รับผิดชอบ

สำหรับการจำแนกบุคลากรอาจแบ่งตาม พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ทักษะ ความจำเป็น การมอบหมายงาน หรือการจำแนกงาน/ตำแหน่งงาน

SENIOR LEADERS: ผู้นำระดับสูง

“ผู้นำระดับสูง” หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือทีมผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน ในหลาย ๆ สถาบันผู้นำระดับสูง หมายถึง ผู้นำสูงสุด และผู้ที่รายงานโดยตรงต่อผู้นำสูงสุด และในระดับคณะ/ส่วนงาน อาจหมายถึง รวมถึง คณบดี/ผู้อำนวยการ คณะผู้บริหาร และ หัวหน้าสาขา/หัวหน้าภาควิชา

STAKEHOLDERS: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น ลูกค้า องค์กรแม่ บุคลากร คู่ความร่วมมือ คณะกรรมการกำกับดูแล ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่น ๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและองค์กรวิชาชีพ

ดูคำจำกัดความของคำว่า “CUSTOMER: ลูกค้า” หน้า 100

STRATEGIC ADVANTAGES: ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

“ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์” หมายถึง ความได้เปรียบที่เป็นตัวตัดสินว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จในอนาคต ซึ่งโดยทั่วไปมักเป็นปัจจัยที่ช่วยให้สถาบันประสบความสำเร็จในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคตเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่คล้ายคลึงกันในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มักมาจาก 2 แหล่ง คือ

(1) สมรรถนะหลักของสถาบัน ที่เน้นการสร้างและเพิ่มพูนความสามารถภายในของสถาบัน และ

(2) ทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ซึ่งเกิดจากการปรับและใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกและกับคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ

เมื่อสถาบันเข้าใจถึงที่มาของความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ทั้ง 2 แหล่ง สถาบันสามารถเพิ่มพูนความสามารถภายในที่เป็นเอกลักษณ์ของสถาบันได้ด้วยการใช้ประโยชน์จากความสามารถที่เกี่ยวพันกันจากองค์กรอื่น

ดูคำจำกัดความของคำว่า “ความท้าทายเชิงกลยุทธ์” และ “วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์” เพื่อให้เข้าใจความสัมพันธ์ของความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งสถาบันระบุในการตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบดังกล่าว

STRATEGIC CHALLENGES: ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

“ความท้าทายเชิงกลยุทธ์” หมายถึง แรงกดดันต่าง ๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จในอนาคตของสถาบัน ความท้าทายเหล่านี้มักจะมีแรงผลักดันจาก ความคาดหวังของบรรยากาศความร่วมมือและ/หรือตำแหน่งการแข่งขันที่สถาบันคาดหวังในอนาคตเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่มีการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปความท้าทายเชิงกลยุทธ์จะมาจากแรงผลักดันภายนอก อย่างไรก็ตามในการตอบสนองต่อแรงผลักดันภายนอกดังกล่าวสถาบันอาจต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในสถาบันเองด้วย

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายนอก อาจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด การเปลี่ยนแปลงของหลักสูตรหรือบริการฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือความเสี่ยงทางด้านงบประมาณ การเงิน สังคม ตลอดจนความเสี่ยงหรือความจำเป็นด้านอื่น ๆ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายใน อาจเกี่ยวกับขีดความสามารถของสถาบัน หรือทรัพยากรบุคลากร และทรัพยากรอื่น ๆ ของสถาบัน

มุมมองเชิงการเมือง อาจจะทำให้เกิดความท้าทาย ในระดับพื้นที่ ภูมิภาค หรือประเทศ ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสถาบันทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดูคำจำกัดความของคำว่า “ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์” และ “วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์” เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สถาบันระบุในการตอบสนองต่อความความท้าทาย และความได้เปรียบดังกล่าว

STRATEGIC OBJECTIVES: วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

“วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์” หมายถึง จุดมุ่งหมายหรือการตอบสนองของสถาบันต่อ 1) การเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่สำคัญ 2) ความสามารถในการแข่งขันหรือประเด็นทางสังคมและ 3) ข้อได้เปรียบของสถาบัน โดยทั่วไปวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มีมุมมองเน้นทั้งภายนอกและภายในสถาบัน และเกี่ยวข้องกับโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด หลักสูตรและบริการฯ หรือเทคโนโลยี กล่าวคือ สถาบันต้องบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อคงไว้หรือทำให้มีความสามารถในการแข่งขัน และความสำเร็จของสถาบันในระยะยาว วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นตัวกำหนดทิศทางระยะยาวของสถาบัน และเป็นแนวทางในการจัดสรรและปรับการกระจายทรัพยากร

ให้ดูคำจำกัดความของคำว่า “ACTION PLANS: แผนปฏิบัติการ” ในหน้า 97 เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งตัวอย่างของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ

STRATEGIC OPPORTUNITIES: โอกาสเชิงกลยุทธ์

“โอกาสเชิงกลยุทธ์” หมายถึง รูปแบบใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงสำหรับการจัดการศึกษา บริการ กระบวนการ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ (รวมทั้งคู่ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์) หรือตลาด ภาพอนาคตดังกล่าวเกิดจากการคิดนอกกรอบ การระดมสมอง การใช้ประโยชน์จากความบังเอิญ กระบวนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม การประมาณอย่างฉีกแนว (Nonlinear Extrapolation) จากสภาพปัจจุบัน และแนวทางอื่น ๆ เพื่อมองอนาคตที่แตกต่างออกไป

การเกิดความคิดที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์ มักเกิดจากสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดความคิดอย่างอิสระโดยไม่ถูกชี้นำ การเลือกที่จะดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ใด ต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องด้านการเงินและด้านอื่น ๆ จากนั้นจึงตัดสินใจโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (โอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน)

ดูคำจำกัดความของ “INTELLIGENT RISKS: โอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน” ประกอบ ในหน้า 107

SYSTEM: ระบบ

“ระบบ” หมายถึง องค์กรประกอบรวมที่สัมพันธ์กับการนำองค์กร และการบริหารจัดการของสถาบันที่ใช้ในการบูรณาการ กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และจัดการกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ระบบที่ทำให้เกิดผลการดำเนินการในภาพรวมตามเกณฑ์ EdPEX ประกอบด้วยหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด และหมวดผลลัพธ์ ในระบบต่าง ๆ ของสถาบัน มีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน และความรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุนโยบายและวัตถุประสงค์ และอาจมีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น โครงสร้างการจัดการ (เช่น กลุ่มหรือคณะกรรมการ) การวัดผล และการบูรณาการของกระบวนการที่เป็นระบบ เพื่อการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนสถาบัน โดยทั่วไป ระบบต่าง ๆ ของสถาบัน เน้นที่กระบวนการทำงานภายใน ในขณะที่แนวคิดของระบบงาน (Work system) จะครอบคลุมทั้งกระบวนการทำงานภายในและทรัพยากรภายนอกของสถาบัน

ดูคำจำกัดความของ " WORK SYSTEMS: ระบบงาน" ประกอบหน้า 119

SYSTEMATIC: เป็นระบบ

“เป็นระบบ” หมายถึง แนวทางซึ่งมีขั้นตอนเป็นลำดับ ดำเนินการซ้ำได้ รวมทั้งแสดงการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ แนวทางจะมีความเป็นระบบถ้าหากมีการสร้างโอกาสในการประเมินการปรับปรุง และการแบ่งปัน รวมอยู่ด้วย จนส่งผลให้แนวทางนั้นมีระดับความสมบูรณ์ (Maturity) ยิ่งขึ้น

ในการใช้คำว่า “เป็นระบบ” ให้ดู “แนวทางการให้คะแนนกระบวนการ” ในหน้า 77

TREND: แนวโน้ม

“แนวโน้ม” หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลข ซึ่งแสดงให้เห็นทิศทางและอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ของสถาบัน หรือความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินการในแต่ละช่วงเวลา

“แนวโน้ม” เป็นตัวแสดงผลการดำเนินการของสถาบันตามลำดับเวลาโดยทั่วไป การแสดงแนวโน้มต้องมีข้อมูลในอดีตอย่างน้อยสามจุด (ที่ไม่ใช่ค่าคาดการณ์) ทั้งนี้ อาจจำเป็นต้องแสดงข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นเพื่อยืนยันผลในเชิงสถิติ ระยะห่างระหว่างจุดข้อมูลที่แสดงแนวโน้มขึ้นกับรอบเวลาของกระบวนการที่นำเสนอ หากรอบ

เวลาสั้นต้องมีการวัดถี่ขึ้น ในขณะที่รอบเวลาที่ยาวกว่าอาจต้องใช้ช่วงเวลานาน จึงจะทราบแนวโน้มที่สื่อความหมายได้ชัดเจน

ตัวอย่างของแนวโน้มที่ถามถึงในเกณฑ์ EdPEX นี้ ครอบคลุมถึงผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ผลลัพธ์เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และของบุคลากร ผลการดำเนินการด้านการเงินและงบประมาณ ด้านตลาด และด้านการปฏิบัติการ เช่น รอบเวลาและผลผลิตภาพของกระบวนการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

VALUE: คุณค่า

“คุณค่า” หมายถึง การยอมรับในความคุ้มค่าของ การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ กระบวนการสินทรัพย์ หรือการใช้งานเมื่อเทียบกับต้นทุนค่าใช้จ่ายและทางเลือกอื่น ๆ

สถาบันมักจะพิจารณาคุณค่าเพื่อประเมินผลประโยชน์ของทางเลือกต่าง ๆ เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย เช่น คุณค่าของทั้งการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ โดยรวม ในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น สถาบันต้องเข้าใจว่าอะไรคือคุณค่าที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่าง ๆ ให้ความสำคัญ เพื่อส่งมอบคุณค่าให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม ซึ่งจำเป็นต้องสร้างสมดุลของคุณค่าต่อลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ด้วย เช่น บุคลากร และชุมชน

VALUES: ค่านิยม

“ค่านิยม” หมายถึง หลักการที่ชี้นำและพฤติกรรมที่หล่อหลอมวิถีทางที่สถาบันและบุคลากรพึงปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสถาบัน สนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน และช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ตัวอย่างของค่านิยม เช่น การแสดงถึงความมีคุณธรรมและความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี การทำให้เห็นความค้ำค่าหมายของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น การให้คุณค่าต่อแต่ละบุคคล และต่อความหลากหลาย การปกป้องสิ่งแวดล้อม และคงความมุ่งมั่นเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

VISION: วิสัยทัศน์

“วิสัยทัศน์” หมายถึง สภาวะที่สถาบันต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทางที่สถาบันจะมุ่งไป สิ่งที่สถาบันต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ในอนาคตที่สถาบันต้องการให้ผู้อื่นรับรู้

VOICE OF THE CUSTOMER: เสียงของลูกค้า

“เสียงของลูกค้า” หมายถึง กระบวนการในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

กระบวนการเหล่านี้ควรจะเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวังและความปรารถนา (ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจน ไม่ได้ระบุและที่คาดการณ์ไว้) ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ความผูกพันของลูกค้า การรับฟัง “เสียงของลูกค้า” อาจรวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่าง ๆ ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เช่น ข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการ

สนทนากลุ่ม ข้อคิดเห็นในเว็บไซต์ ข้อมูลความพึงพอใจและข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการสานสัมพันธ์และสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

WORK PROCESSES: กระบวนการทำงาน

“กระบวนการทำงาน” หมายถึง กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญที่ภายในองค์กร ซึ่งอาจรวมถึงกระบวนการต่าง ๆ เช่น การออกแบบหลักสูตร บริการฯ และการส่งมอบ การสนับสนุนผู้เรียน รวมทั้งกระบวนการทางธุรกิจ และกระบวนการสนับสนุน

“กระบวนการทำงาน” เป็นกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ของสถาบัน และสร้างคุณค่าต่อผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการทำงานที่สำคัญ ต้องดำเนินการให้สำเร็จโดยบุคลากรของสถาบัน กระบวนการทำงานที่สำคัญ มักเกี่ยวข้องกับ

- 1) สมรรถนะหลักของสถาบัน
- 2) ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของสถาบันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง
- 3) ปัจจัยที่ผู้นำระดับสูงใช้พิจารณาว่าสำคัญต่อการเติบโตของสถาบัน

ในทางตรงกันข้าม “โครงการ” เป็นกระบวนการทำงานเฉพาะกิจ ที่มีจุดสิ้นสุดการดำเนินการ เมื่อได้ผลสัมฤทธิ์ที่ตั้งไว้

WORK SYSTEMS: ระบบงาน

“ระบบงาน” ประกอบด้วย กระบวนการทำงานภายในกับแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอกที่จำเป็นต่อการพัฒนา และจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อส่งมอบให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และเพื่อให้ประสบความสำเร็จในตลาด ภายในระบบงาน “กระบวนการภายใน” คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของสถาบัน “แหล่งทรัพยากรจากภายนอก” อาจรวมถึงกระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่สำคัญ และองค์ประกอบอื่น ๆ ของเครือข่ายอุปทานที่จำเป็นในการผลิต และดำเนินการตามการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ รวมทั้งกระบวนการสอน กระบวนการเรียนรู้ กระบวนการทางธุรกิจ และกระบวนการสนับสนุน ซึ่งระบบงานจะต้องประสานกระบวนการภายในกับทรัพยากรภายนอกเพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ

การตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานเป็นเรื่องในระดับกลยุทธ์ ซึ่งสถาบันต้องตัดสินใจว่าใช้กระบวนการภายในหรือแหล่งทรัพยากรจากภายนอกเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดและความยั่งยืนในตลาด การตัดสินใจนี้ครอบคลุมถึงการปกป้องสินทรัพย์ทางปัญญา การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบัน และลดความเสี่ยง การตัดสินใจใด ๆ ของสถาบันจะมีผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน และอุปกรณ์/เทคโนโลยี

WORKFORCE: บุคลากร

“บุคลากร” หมายถึง บุคลากรทั้งหมดที่สถาบันกำกับดูแลและมีส่วนร่วมโดยตรงในการทำให้งานหลักของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ รวมถึงคณาจารย์และพนักงานที่สถาบันจ้าง (เช่น พนักงานประจำ พนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา พนักงานชั่วคราว พนักงานที่ทำงานจากระยะไกล คณาจารย์/พนักงาน/บุคลากร ที่ได้รับการว่าจ้างตามสัญญาภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน) และอาสาสมัคร (เช่น นักศึกษา นักศึกษาฝึกงาน) (*)

บุคลากร หมายถึง ผู้นำระดับสูง ผู้บริหาร หัวหน้างานทุกระดับด้วย

WORKFORCE CAPABILITY: ชีตความสามารถของบุคลากร

“ชีตความสามารถของบุคลากร” หมายถึง ความสามารถของสถาบันที่จะทำให้กระบวนการต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จโดยอาศัย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะของคนในสถาบัน

ชีตความสามารถนี้อาจรวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนผ่านไปสู่เทคโนโลยีใหม่ ๆ การพัฒนาหลักสูตร บริการฯ และกระบวนการทำงานใหม่ ๆ รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและกฎระเบียบข้อบังคับด้านการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไป

WORKFORCE CAPACITY: อัตรากำลังของบุคลากร

“อัตรากำลังบุคลากร” หมายถึง ความสามารถของสถาบันที่จะทำให้มั่นใจว่ามีจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับเพียงพอที่จะดำเนินการตามกระบวนการทำงาน และประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการกำลังคนตามช่วงเวลาหรือตามความต้องการที่แปรเปลี่ยนไป

WORKFORCE ENGAGEMENT: ความผูกพันของบุคลากร

“ความผูกพันของบุคลากร” หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นของบุคลากรทั้งในด้านจิตใจและสติปัญญา เพื่อให้งานสำเร็จบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน

สถาบันที่บุคลากรมีความผูกพันสูง มักจะมีบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และความสำเร็จของสถาบัน

โดยทั่วไป บุคลากรจะรู้สึกมีความผูกพันกับสถาบันเมื่อมีแรงจูงใจและได้ทำงานที่มีความหมายต่อตน และเมื่อได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและในสถานที่ทำงาน

ประโยชน์ของความผูกพันของบุคลากร คือ การทำให้เกิดบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สภาวะแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน การสื่อสารและแลกเปลี่ยนสารสนเทศที่ดี การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ และการมีภาระรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการของตน

ปัจจัยหลักที่นำมาซึ่งความผูกพัน อาจรวมถึง การฝึกอบรมและการพัฒนา ความก้าวหน้าในอาชีพ การงาน ระบบการยกย่องชมเชยและระบบการให้รางวัลที่มีประสิทธิผล โอกาสที่เท่าเทียมกันและการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม รวมทั้งการมีไมตรีจิตกับครอบครัวของบุคลากร

ร่าง

ภาคผนวก

รายนามคณะกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

ประธานอนุกรรมการ

ศาสตราจารย์สงวนสิน รัตนเลิศ

ที่ปรึกษาและอนุกรรมการ

ศาสตราจารย์เกียรติคุณอาวุโส ศรีศุภรี

อนุกรรมการ

รองศาสตราจารย์นันทนา ศิริทรัพย์

นางอรสา ภาวิมล

ศาสตราจารย์บวรศิลป์ เขาวนชื่น

ศาสตราจารย์พฤษดิ์ ศิริบรรณพิทักษ์

รองศาสตราจารย์สมภพ ประธานธรรักษ์

รองศาสตราจารย์อุษณีย์ คำประกอบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโทนภดล ทองนพเนื้อ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ สุขประเสริฐ

นางบุญดี บุญญากิจ

นางสาวพรทิพย์ กาญจนนิตย์

ผู้อำนวยการกองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา

(นายสมบัติ รุ่งรัมย์)

เลขานุการ

นางสาวนพรัตน์ ประสาทเขตการณ์

ผู้ช่วยเลขานุการ

นางสาวศุภลักษณ์ โอสถานนท์

นางสาวโสธรา คล้ายอุดม

นางสาววันวิสา สายสอน

ภาคผนวก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ศาสตราจารย์ คลินิก สุวัฒน์ เภยจพลพิทักษ์
2. รองศาสตราจารย์กฤษณ์รัตน์ สุนทรพันธ์
3. รองศาสตราจารย์จันทน์ อธิพานิชพงศ์
4. รองศาสตราจารย์ชุตินา ธรรมรักษา
5. รองศาสตราจารย์สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล
6. รองศาสตราจารย์อนันต์ มุ่งวัฒนา
7. รองศาสตราจารย์สุชาดา พิริยะประสาธน์
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรชัย มิ่งมาลัยรักษ์
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธรา ธรรมโรจน์
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรียกมล รัชกุล
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมยศ วัฒนากมลชัย
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์รสริน โอสถานันต์กุล
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย เอื้ออนันต์สันต์
14. อาจารย์กิตติพงศ์ เตมียะประดิษฐ์
15. อาจารย์วรุฒิ แจ่มสุภานิมิต
16. อาจารย์ฐิติเดช ลือตระกูล
17. อาจารย์ศิริลักษณ์ เกี้ยวข้อง