



คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการ
รายงานประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX

นางสาวธัญชนก บุญแปลง

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

สังกัด คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นมีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งรายงานนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กร โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี ความรู้ทางวิชาการในการดำเนินการขั้นตอนการดำเนินการ สรุปผลการดำเนินการ ข้อเสนอแนะ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หัวข้อนี้ในการทำรายงานครั้งนี้จะเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และยังรวมถึงเป็นการรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ให้ได้ศึกษาถึงขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรได้อย่างทอ่งแท้ และชัดเจน ผู้จัดทำหวังว่ารายงานฉบับนี้จะให้ความรู้ และเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านทุก ๆ ท่าน

นางสาวธัญชนก บุญแปลง

นักวิชาการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทที่	สารบัญ	หน้า
1	บทนำ	1 - 5
	ประวัติความเป็นมา	2
	วัตถุประสงค์	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
	ขอบเขตของคู่มือ	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2	บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	6 - 9
	หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	6
	โครงสร้างการบริหารจัดการ	7
3	หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	10 - 14
	หลักเกณฑ์ในการดำเนินการ	10
	วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	11
4	เทคนิคการปฏิบัติงาน	15 - 21
	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	15
	เทคนิคการปฏิบัติงาน	18
	วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	19
	จรรยาบรรณ/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	21
5	ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	22
	บรรณานุกรม	23
	ภาคผนวก	24
	ประวัติย่อผู้เขียน	25

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 และกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 – 2565) กำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้เล็งเห็นว่ามิมหาวิทยาลัย วิทยาเขต/คณะวิชา หลายแห่งที่มีศักยภาพ ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและ พัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัวสำหรับงานที่จะเกิดขึ้น พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และ นวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโลกาภิวัตน์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย โดยใช้กลไกของธรรมาภิบาล การเงิน การกำกับมาตรฐาน และเครือข่ายอุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ ความหลากหลาย และเอกภาพเชิงระบบ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับ คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในสากล จึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับ การยอมรับในสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ นั่นคือ Education Criteria for Performance Excellence ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำมาเป็นกรอบการดำเนินงานบริหารจัดการการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษา ให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้อย่างก้าวกระโดดมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561 ฉบับนี้ เป็นเกณฑ์ที่สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยคณะอนุกรรมการทำงานขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งแปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige for Performance Excellence 2013-2014 และ Baldrige for Performance Excellence 2015-2016 สหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาไทย และสถาบันการศึกษาสามารถใช้เป็นกรอบในการ พัฒนาเพื่อก้าวสู่ความเป็นสถาบันชั้นนำระดับโลก เกณฑ์ฉบับนี้ จะใช้ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2558-2561 เพื่อสามารถใช้รอบ คำถามในเกณฑ์นี้เพื่อประเมินตนเอง และค้นหาโอกาสในการพัฒนา วางแผนเพื่อการปรับปรุงระบบการดำเนินงานและ ทำให้ผลลัพธ์ดีขึ้นมาเป้าหมายที่สถาบันอุดมศึกษาต้องการโดยไม่ขึ้นอยู่กับขนาด ลักษณะของสถาบัน ระดับการพัฒนา หรือคะแนนจากการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และยกระดับคุณภาพการศึกษา อย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 ซึ่งเกณฑ์ EdPEX เสริมพลังให้สถาบัน บรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันองค์กรจำนวนมากทั่วโลกใช้ Baldrige Excellence Framework (เกณฑ์บัลดริจ) เพื่อปรับปรุงและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน องค์กรที่ได้รับรางวัล Baldrige คือ องค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นต้นแบบระดับประเทศ และจากการที่องค์กรเหล่านี้ ได้แบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศกับ หน่วยงานอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้องค์กรจำนวนมากสามารถนำไปพัฒนาทั้งแนวทาง การดำเนินการและผลลัพธ์

ส่งผลดีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศและโลก ในประเทศไทยได้เริ่มปรับใช้เกณฑ์ Baldrige มาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) และกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation: HA)

สำหรับเกณฑ์ EdPEX นั้น เป็นการนำเกณฑ์ Baldrige ด้านการศึกษามาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของการอุดมศึกษาไทย เพื่อให้สถาบันใช้พัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

ดังนั้น เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX เป็นความท้าทายในทุก ๆ ด้านในระยะสั้นและระยะยาวให้บรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันภายในขององค์กร และมีจุดแข็งที่ให้ประโยชน์กับสถาบันเช่นกันเกณฑ์ EdPEX ช่วยให้เราค้นพบและใช้จุดแข็งเหล่านั้นและเตรียมสถาบันให้รับมือความท้าทายที่เกิดขึ้นได้นอกจากนี้ เกณฑ์ EdPEX ยังเอื้อให้สถาบันสามารถระบุประเด็นสำคัญ ดังนี้

- คุณลักษณะที่สถาบันจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ และประสบความสำเร็จในระยะยาวในสภาวะแวดล้อมด้านการศึกษา

- การทำให้ผู้นำ ผู้บริหารแต่ละระดับ และบุคลากรทั้งหมดเห็นภาพเดียวกัน

- การทำความเข้าใจ และตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- การทำให้มั่นใจว่า การดำเนินการของสถาบันมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

สรุปประเด็นข้างต้นนี้ จะส่งผลให้สามารถวางตำแหน่งสถาบันเพื่อปฏิบัติพันธกิจให้ประสบผลสำเร็จ มีความชัดเจน และกลุ่ม (ผู้นำ บุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญสามารถดำเนินการไปในแนวทางที่สอดคล้องกัน)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ที่สามารถกำหนดวิธีการ และลักษณะของการเก็บข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีแนวทางและแนวปฏิบัติที่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้วิธีการ และลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำสำหรับการใช้รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ขอบเขตของคู่มือ

1. คู่มือการปฏิบัติงานของงานประกันคุณภาพการศึกษา (EdPEX) : งานประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับคณะฯ มีขอบเขตของคู่มือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ขอบเขตการกำหนดข้อมูล กำหนดข้อมูลและตัวชี้วัด เป็นการกำหนดว่าข้อมูลที่ต้องการมีอะไรบ้าง โดยการศึกษาและวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์หรือปัญหาของขั้นตอนและการรวบรวมข้อมูลมีตัวแปรอะไรบ้างที่เป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรที่เกี่ยวข้อง และจะใช้อะไรเป็นตัวชี้วัดจึงจะได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

1.2 ขอบเขตการกำหนดแหล่งข้อมูล เป็นการกำหนดว่าแหล่งข้อมูลหรือผู้ให้ข้อมูลเป็นใครอยู่ที่ไหน มีขอบเขตเท่าไรที่จะต้องกำหนดให้ชัดเจน และเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิหรือทุติยภูมิ แล้วจะต้องพิจารณาว่าแหล่งข้อมูลนั้น ๆ สามารถที่จะให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนหรือไม่

1.3 ขอบเขตการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสม และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

1.4 ขอบเขตการเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะต้องเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม (แหล่งข้อมูล/ขนาดกลุ่มตัวอย่าง/การวิเคราะห์ข้อมูล) ประหยัดได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนมีมากเพียงพอและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

1.5 ขอบเขตการนำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลไปทดลองใช้ เป็นการทดลองใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นหรือนำข้อมูลของคนอื่นมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพที่จะต้องปรับปรุงและแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมแล้วและปรับเปลี่ยนวิธีการตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้รับข้อมูลกลับคืนมามากที่สุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

งานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพ (Quality Factors)

ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ปรัชญา ปณิธาน ภารกิจและวัตถุประสงค์ การเรียนการสอน การพัฒนาและสนับสนุนนักศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การบริหารและจัดการ การเงินและงบประมาณ และการประกันคุณภาพ

2. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์เพื่อค้นหาจุดแข็ง (strength) และจุดอ่อน (weakness) ซึ่งเป็นสภาพภายในขององค์กร และวิเคราะห์โอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threat) ซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

3. ตัวบ่งชี้คุณภาพ (Quality Indicators)

ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่พึงประสงค์

4. รายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study Report)

รายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมาว่ามีการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่ และมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน ตลอดจนแนวทางแก้ไข

5. รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)

รายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในรอบปีที่ผ่านมา และมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน วางแผนการแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็งของวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

6. วิสัยทัศน์ (Vision)

6.1 สิ่งที่หน่วยงานมุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคตที่ประชาคมทุกส่วนของ หน่วยงานร่วมกันกำหนดบนพื้นฐานของสภาพในปัจจุบัน โดยเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ ภารกิจ ค่านิยม และความเชื่อมั่น ไปสู่ความมุ่งหวังนั้น วิสัยทัศน์ของหน่วยงานจะเป็นสิ่งที่บอกลักษณะการพัฒนา ความเป็นไปได้ของการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จสูงสุด

6.2 ความสามารถในการมองการณ์ไกล หรือ มโนภาพต่อสิ่งอันพึงปรารถนา ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต (ราชบัณฑิตยสถานใช้ วิทัศน์ = “The ability or an instance of great perception”)

6.3 ภาพองค์ครคาดหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต โดยมีพื้นฐานอยู่บนความจริง ในปัจจุบัน

6.4 ภาพกว้าง ภาพฝัน (Imagination) ที่ต้องการให้องค์กรเป็นในระยะเวลาที่กำหนดหรือวางเป้าไว้

7. พันธกิจ (Mission)

7.1 ภารกิจหลักขององค์กร และภารกิจที่องค์กรต้องดำเนินการ เพื่อให้บรรลุ วิสัยทัศน์

7.2 การระบุบทบาท ภารกิจหลัก และวัตถุประสงค์ขององค์กรที่รวมถึงความแข็งแกร่ง ความชำนาญพิเศษ หรือจุดเด่น

8. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ (Quality Index) ลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงควมมีคุณภาพ

สมรรถนะ (Competency) : ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมที่บุคลากรขององค์กรต้องมี เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ

P = Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น

D = Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

A = Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

1.1 **หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก** ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านวิชาการศึกษา ภายใต้การกำกับ แนะนำตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย และงานประกันคุณภาพที่ต้องดำเนินการ คือ เริ่มต้นจากการจัดเก็บข้อมูล และรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดและเป้าหมายของคณะฯ และแผนยุทธศาสตร์ของทั้งคณะฯ และมหาวิทยาลัยกำหนดไว้

1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านปฏิบัติการ

1. ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหลักสูตรแบบเรียน การเทียบความรู้การจัดการความรู้งานกิจการนิสิตงานวินัยและพัฒนานิสิต งานบริการและสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา และกิจกรรมทางการศึกษาต่างๆ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์แผนนโยบายของหน่วยงาน

2. สำรวจ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติทางการศึกษาและกิจการนิสิตความต้องการกำลังคนศึกษาวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตร ทดลองใช้หลักสูตร ปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนาหนังสือหรือตำราเรียน ความรู้พื้นฐานตลอดจนความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. จัดทำมาตรฐานสถานศึกษา การติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศทางการศึกษาดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและเอกสารด้านการศึกษารวมทั้งปรับปรุงให้ทันสมัยเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงและให้การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา

4. ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมและสรุปผลด้านการศึกษาวิเคราะห์ วิจัย ส่งเสริมการวิจัยการศึกษา และเผยแพร่ผลงานทางด้านการศึกษา เพื่อพัฒนางานด้านวิชาการศึกษา

5. การให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น การจัดบริการส่งเสริมการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา จัดประชุมอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการศึกษาและกิจการนิสิต เผยแพร่การศึกษา เช่น การเขียนบทความ จัดทำวารสารหรือเอกสารต่างๆ ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาและแก่นิสิตที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

1. ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้
2. ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

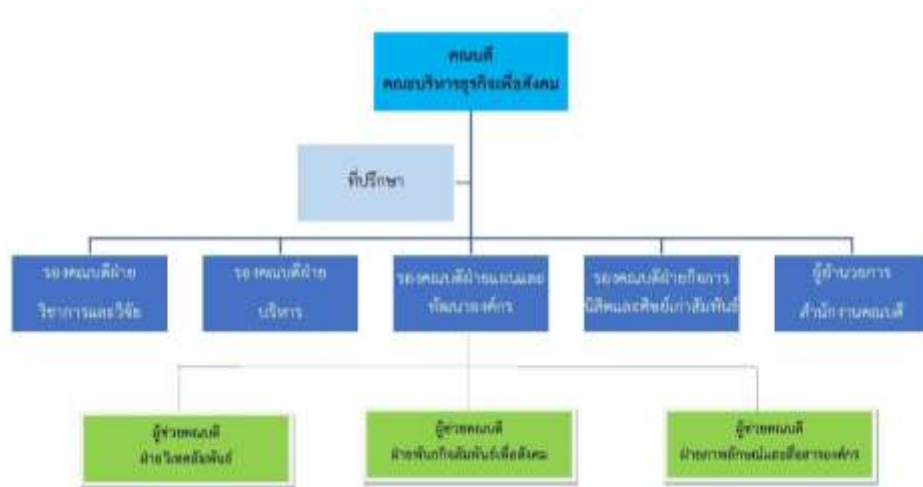
1. ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้นเผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านวิชาการศึกษา รวมทั้งตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้บริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์
2. จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับด้านวิชาการศึกษาเพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นิสิตตลอดจนผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงานหลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

2. โครงสร้างการบริหารจัดการ

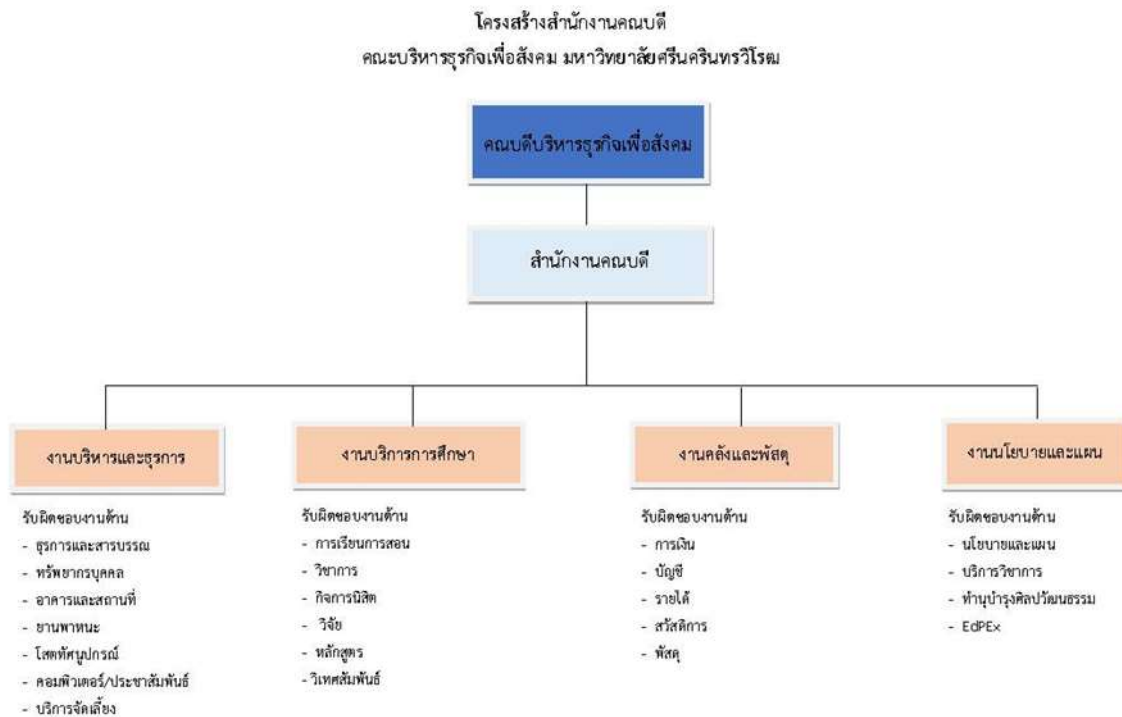
2.1 โครงสร้างองค์กรคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



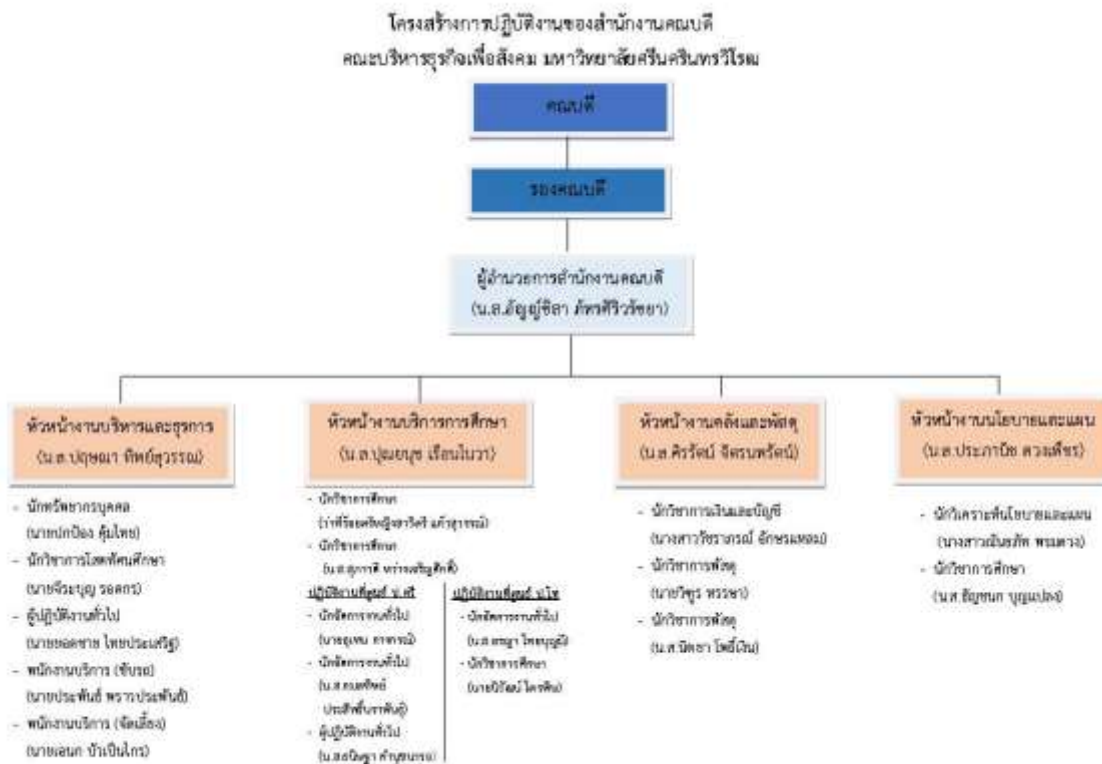
2.2 โครงสร้างการบริหารคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



2.3 โครงสร้างสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



2.4 โครงสร้างการปฏิบัติงานของสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

ในการปฏิบัติงานของงานประกันคุณภาพ สำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม ในกลุ่มงานนโยบายและแผน: ซึ่งงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะฯ เป็นสิ่งสำคัญอีกหนึ่งส่วน คือ ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX จะต้องมียุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

หลักเกณฑ์ในการดำเนินการ

โดยมีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการดำเนินการ โดยอ้างอิงจากนโยบายการดำเนินงานของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ภารกิจของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม คือ การวางรากฐานประเทศสู่อนาคต และเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยต้องตอบโจทย์ภารกิจของกระทรวง 4 แพลตฟอร์ม (Platform) ดังนี้

1.1 การสร้างและพัฒนาคน ให้เป็น Smart Citizen โดยจะต้องเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) ทุกช่วงวัยเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ สร้างระบบธนาคารหน่วยกิต (Credit Bank) ตามความต้องการของผู้เรียน (Modular System) พัฒนาหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอนแบบใหม่ เช่น ควบรวมหลักสูตร/สาขาที่มีความซ้ำซ้อนกัน เรียนรู้ผ่านออนไลน์ เป็นต้น แพลตฟอร์มการสร้างและพัฒนาคน จะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่ศตวรรษที่ 21 มีงานทำในสาขาอาชีพใหม่ ๆ หรือเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่ และสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้ (2) การพัฒนาทักษะแห่งอนาคตของคนวัยทำงาน (Skill for the future) ทั้ง Upskill และ Reskill และ (3) การศึกษาสำหรับคนสูงวัย

1.2 การสร้างและพัฒนาองความรู้ไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่เน้นคุณค่า (Value Based Economy) โดยจะต้องขับเคลื่อนงานวิจัยและพัฒนาที่จะนำไปสู่นวัตกรรมที่เป็น Demand-side และบูรณาการงานวิจัย 3 ศาสตร์ (วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์) ผ่าน 4 แพลตฟอร์ม (Platform) ได้แก่ (1) สร้างคนและองค์ความรู้เพื่อตอบโจทย์ประเทศ สร้างระบบนิเวศของการสร้างนักวิจัยเพื่อดึงดูดคนที่มีความสามารถทั้งของไทยและของโลก (2) ลดความเหลื่อมล้ำและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนเป็นสำคัญ เช่น การขจัดความยากจนแบบแม่นยำและเบ็ดเสร็จ (3) ขับเคลื่อนองค์ความรู้และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Competitiveness) เรื่อง 10 S-Curve อุตสาหกรรมเป้าหมาย และ (4) ตอบโจทย์ที่เป็นประเด็นท้าทายของประเทศและของโลก (Grand Talent) เช่น PM 2.5, Zero waste, AI for All, AI for Everyone, Frontier Research, Quantum computing, Space Consortium, Gnostic Thailand และเรื่องใหม่ๆ ที่จะตอบโจทย์ประเทศในอนาคต

1.3 การสร้างและพัฒนานวัตกรรมไปสู่ประเทศฐานนวัตกรรม (Innovation Nation) โดยจะต้องแปลง นวัตกรรมเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคม ได้แก่ สร้างกองทุนพัฒนาสตาร์ทอัพรุ่นใหม่ (Young Startup) และการให้คำปรึกษาจากผู้รู้จริง (Mentor in Residence) อย่างครบวงจร ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมชุมชน นวัตกรรม สังคมและนวัตกรรมเชิงธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่ม เปลี่ยน Made in Thailand เป็น Innovated in Thailand เพื่อสร้าง value creation

1.4 การยกเครื่องมหาวิทยาลัย (Reinvent) มหาวิทยาลัยจะต้องเป็นหลักในการกำหนดทิศทางและ ยุทธศาสตร์ที่เป็นรูปธรรมของประเทศ (Future Setting) มีการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและเติมเต็มศักยภาพในการ สร้างการเปลี่ยนแปลงที่สามารถตอบโจทย์ประเทศและประชาชน (Future Changer) รวมทั้งทบทวนกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.) และปรับวิธีการขอตำแหน่งวิชาการให้เหมาะสม โดยจะแบ่งมหาวิทยาลัย ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) มหาวิทยาลัยที่สร้างองค์ความรู้แห่งอนาคต (Frontier Research /Frontier Knowledge) (2) มหาวิทยาลัยที่เน้นการพัฒนาเทคโนโลยี อุตสาหกรรม และนวัตกรรม และ (3) มหาวิทยาลัยที่ตอบโจทย์พื้นที่ในการ พัฒนาชุมชนและท้องถิ่น (Area Based Development) ในภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ (ล้านนา 4.0) ภาคตะวันออกเฉียง เหนือ (อีสาน 4.0) ภาคใต้ (ด้ามขวาน 4.0) และภาคกลาง (เจ้าพระยา 4.0)

ทั้งนี้ การสร้างและพัฒนาคน องค์ความรู้ และนวัตกรรม จะต้องมีเครื่องมือทางนโยบายและโครงสร้างพื้นฐาน สำคัญที่เชื่อมโยงกิจกรรมวิจัยและพัฒนาเพื่อขยายผลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนอุทยานวิทยาศาสตร์ (Science Park) ต้องแข็งแกร่งเพื่อเป็นศูนย์กลาง (Hub) ให้แต่ละภูมิภาคเสมือนหนึ่งเป็นแขนขาให้กระทรวง รวมทั้ง Food Innopolis, Medicopolis, Creative District, Creative Economy Agency เป็นต้น

วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

วิธีการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคมโดยมีขั้นตอน การรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การคัดเลือก (Select)

การเลือกขั้นตอนและการรวบรวมข้อมูลต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการปรับปรุง

1. กำหนดข้อมูลและตัวชี้วัด เป็นการกำหนดว่าข้อมูลที่ต้องการมีอะไรบ้าง โดยการศึกษาและวิเคราะห์จาก วัตถุประสงค์หรือปัญหาของขั้นตอนและการรวบรวมข้อมูลมีตัวแปรอะไรบ้างที่เป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และ ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง และจะใช้อะไรเป็นตัวชี้วัดจึงจะได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

2. กำหนดแหล่งข้อมูล เป็นการกำหนดว่าแหล่งข้อมูลหรือผู้ให้ข้อมูลเป็นใครอยู่ที่ไหน มีขอบเขตเท่าไรที่จะต้องกำหนดให้ชัดเจน และเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิหรือทุติยภูมิ แล้วจะต้องพิจารณาว่าแหล่งข้อมูลนั้น ๆ สามารถที่จะให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนหรือไม่

3. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสม และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม





4. เลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะต้องเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม (แหล่งข้อมูล/ขนาดกลุ่มตัวอย่าง/การวิเคราะห์ข้อมูล) ประหยัดได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนมีมากเพียงพอและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

5. นำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลไปทดลองใช้ เป็นการทดลองใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นหรือนำของคนอื่นมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพที่จะต้องปรับปรุงและแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพไว้และปรับเปลี่ยนวิธีการตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้รับข้อมูลกลับคืนมามากที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การบันทึกข้อมูล (Record)

การบันทึกข้อมูล หมายถึง การเขียนขั้นตอนและการรวบรวมข้อมูล (Work Flow) คือ การแสดงทางเดินของงานนับจากจุดเริ่มต้นจนกระทั่งจบกระบวนการของขั้นตอนและการรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนและการรวบรวมข้อมูลมักจะใช้สัญลักษณ์แทนเหตุการณ์ หรือกิจกรรม ดังนี้

-  = การทำงาน (operation) ใช้แทนการทำงาน, การเปลี่ยนสภาพของผลิตภัณฑ์ หรือชิ้นงานที่ถูกกระทำ
-  = การเคลื่อนที่ (transport) ใช้แทนการเคลื่อนที่จากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง จะเป็นวิธีใดๆ ก็ตาม
- D = การรอคอย (delay) ซึ่งเป็นการเสียเวลา
-  = การตรวจสอบ (inspection) เพื่อความถูกต้อง
-  = การเก็บรวบรวมข้อมูล

แผนภูมิการบันทึกข้อมูล หรือ การไหลเวียนของงานแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แผนภูมิกระบวนการโดยสังเขป
2. แผนภูมิขั้นตอนกระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ
 1. ติดตามคน (men type)
 2. การติดตามวัสดุ (materials type)
 3. ติดตามอุปกรณ์ (equipment type)

ในการเขียนแผนภูมินั้น ต้องดำเนินการให้เป็นขั้นตอน ดังนี้ คือ

1. เลือกงานที่จะจัดทำ
2. กำหนดจุดเริ่มต้น และจุดสุดท้ายของงานทุกขั้นตอน
3. ระบุรายละเอียดขั้นตอนการทำงานและให้หมายเลขเรียงลำดับก่อนหลัง
4. กำหนดสัญลักษณ์แทนงานแต่ละขั้นตอน
5. บันทึกเวลาและระยะทางที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย)
6. รวมเวลา ระยะทาง ขั้นตอนทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ (Examine)

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้กรอบคำถามต่างๆ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงตามรายการดังต่อไปนี้

ขั้นตอนและการรวบรวมข้อมูลปัจจุบัน	คำถามเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง
WHAT	-ทำไมต้องทำ -ไม่ทำได้อะไรใหม่ -ทำอย่างอื่นได้หรือไม่ -ทำอะไรดีกว่า
WHERE ทำที่ไหน	-ทำไมต้องทำที่นั่น -ทำที่อื่นได้หรือไม่
WHEN ทำเมื่อใด	-ทำไมต้องทำเวลานั้น -ทำเวลาอื่นได้หรือไม่ -ทำเวลาใดดีกว่า
WHO ใครเป็นคนทำ	-ทำไมต้องคนนั้นทำ -คนอื่นทำได้หรือไม่ -คนไหนทำได้ดีกว่า
HOW ทำอย่างไร	-ทำไมต้องทำอย่างนั้น -ทำวิธีอื่นหรือแบบอื่นได้หรือไม่ -ทำวิธีใดหรือแบบใดดีกว่า

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาระบบงาน (Develop)

การปรับปรุงงาน คือ การเลือกแนวทางในการปรับปรุงงานซึ่งเป็นแนวทางที่มีความเป็นไปได้ และปฏิบัติได้(Possible and Practical) มากำหนดเป็นวิธีการปฏิบัติใหม่ โดยจะต้องเขียนการไหลของงานจากจุดเริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการในการปฏิบัติงานนั้นๆ ใหม่แนวทางในการปฏิบัติงานใหม่ที่เป็นผลจากการพัฒนางานนี้จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนางานที่ได้กำหนดไว้ด้วย

แนวคิด ทฤษฎี ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ กฎ ระเบียบ หรือหลักการทางวิชาการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

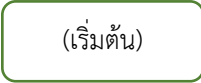

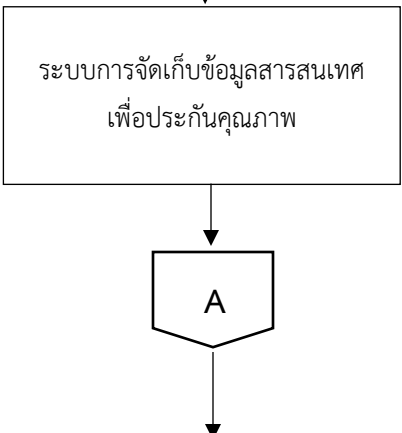
แนวคิด ทฤษฎี ความรู้ทางวิชาการ หรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และเกิดการท้าทายที่เกิดในประเด็นดังนี้

- 1) สามารถเข้าถึงคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ และประสบความสำเร็จในระยะยาวในสภาวะแวดล้อมด้านการศึกษา
- 2) สามารถทำให้ผู้บริหารแต่ละระดับ และบุคลากรทั้งหมดเห็นภาพเดียวกัน
- 3) สามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่น และมั่นใจว่าผู้บริหาร และบุคลากรเข้าใจและร่วมขับเคลื่อนภายในองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
- 4) สามารถทำความเข้าใจ และตอบสนองหรือทำให้ได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- 5) สามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการของภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

ทั้งนี้ เพื่อสามารถนำทฤษฎี ความรู้ทางวิชาการ และแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องมาประกอบขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX ซึ่งเป็นตัวช่วยในการเสริมสร้างการบริหารจัดการภายในองค์กรได้ทุกเรื่อง/องค์ประกอบขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว และเพื่อให้บรรลุพันธกิจ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

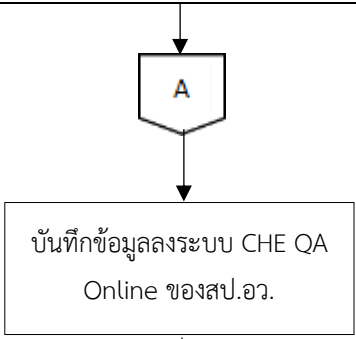
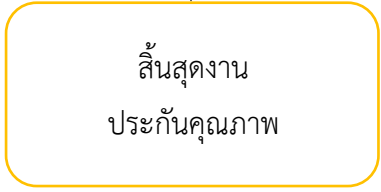
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chat)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1					
2		1. ดำเนินการประสานงานขอข้อมูลของแต่ละฝ่าย - งานคลังและพัสดุ - งานบริการการศึกษา - งานบริหารและธุรการ - งานนโยบายและแผน	นักวิชาการศึกษา	1 เดือน	
3		2. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลทุกตัวบ่งชี้ และรายงานการประเมินตนเอง 3. จัดเก็บ File หลักสูตรใน Drive งานประกันคุณภาพ 4. ดำเนินการจัดทำโครงสร้างองค์กร (OP) และผลลัพธ์ (หมวด 7)	นักวิชาการศึกษา	1 เดือน	- เกณฑ์เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563-2566 - แผนปฏิบัติการป้องกันทุจริตและส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม ประจำปีงบประมาณ - แผนพัฒนาและพัฒนาคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3		5. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตัวบ่งชี้ และรายงานการประเมินตนเองรอบ 12 เดือน 6. จัดเก็บ File หลักสูตรใน Drive งานประกันคุณภาพ 7. จัดทำรูปเล่มรายงานการประเมิน SAR+OP+ผลลัพธ์ ก่อนการประเมิน 37 วันเพื่อจัดส่งให้คณะกรรมการตรวจประเมิน	นักวิชาการศึกษา	3 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> - เกณฑ์เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563-2566 - แผนปฏิบัติการป้องกันทุจริตและส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม ประจำปีงบประมาณ - แผนพัฒนาและพัฒนาคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม
4		8. ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ โดยนำผลการประเมินคุณภาพฯ โดยวาจา และฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มศว นำมาจัดทำรายงานผลการประเมินกลับมายังคณะ ภายใน 30 วัน	คณบดี/รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี/ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี/หัวหน้างาน/นักวิชาการศึกษา	2 เดือน	- เกณฑ์เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563-2566

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6		9. ตรวจสอบความถูกต้องของ Feedback Report รายงานการประเมินคุณภาพภายในประจำปี	รองคณบดี/หัวหน้างาน ฝ่ายนโยบายและแผน/ นักวิชาการศึกษา	1 เดือน	- เกณฑ์เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563-2566
7		10. รายงานผลการประเมินฯ เสนอต่อ คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพฯ คณะกรรมการประจำคณะ เพื่อพิจารณา 11. จัดทำแผนรายงานการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX กลับไปยังฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ของมหาวิทยาลัย	รองคณบดี/หัวหน้างาน ฝ่ายนโยบายและแผน/ นักวิชาการศึกษา	2 เดือน	- เกณฑ์เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563-2566

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8		12. บันทึกรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และ ข้อมูลพื้นฐาน (CDS) ในระบบ CHE QA Online ภายใน 30 วัน ในปี พ.ศ. ที่ประเมิน	นักวิชาการศึกษา	1 เดือน	- คู่มือการใช้งานระบบฐานข้อมูล ประกันคุณภาพ (CHE QA Online)
9					

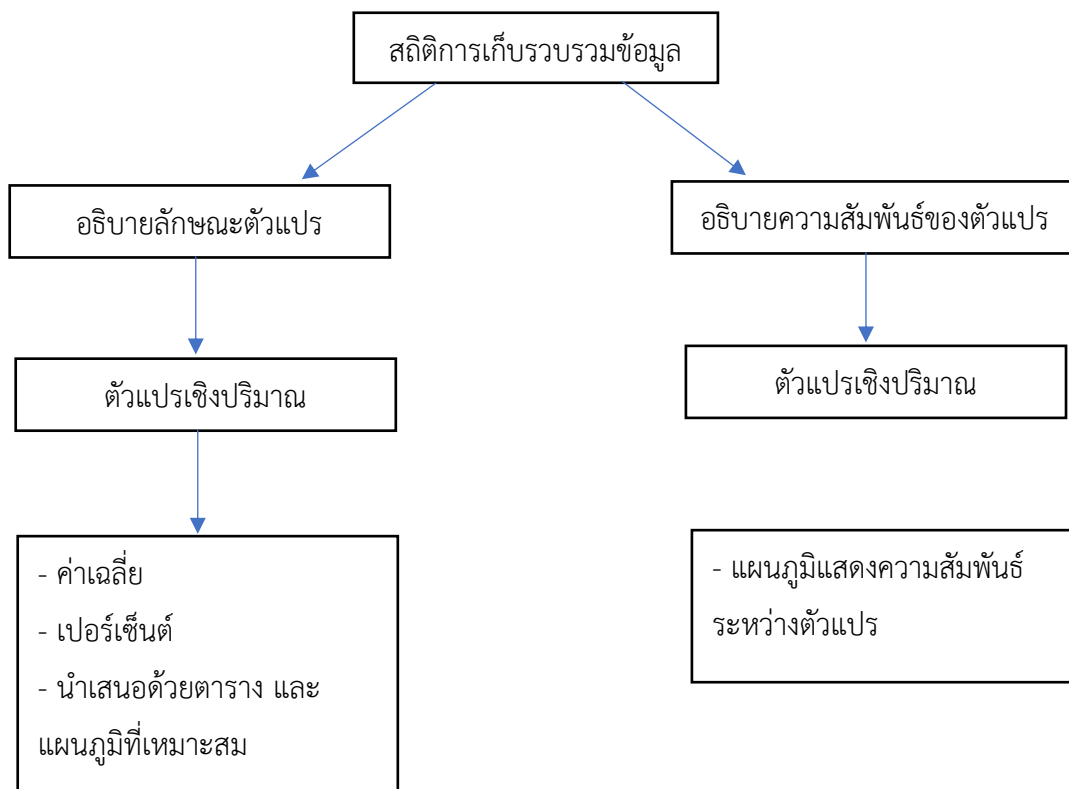
เทคนิคในการปฏิบัติงาน

1. สามารถวางแผนขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อเป็นการเริ่มต้นในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และความพึงพอใจขององค์กร ฯลฯ
2. สามารถนำข้อมูลมาส่งเสริมขั้นตอนและการรวบรวมข้อมูลในการจัดการความรู้ เพื่อเกิดการบูรณาการระหว่างการทำงานและการรวบรวมข้อมูลให้ สะดวกรวดเร็วขึ้น
3. สามารถสร้างและพัฒนาขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ดี โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็น เครื่องมือในการสร้างและพัฒนาขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ดี ที่ใช้สำหรับการรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

เชิงปริมาณ

ผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณ บรรลุตามเป้าหมายในการกำหนดขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล โดยจัดเก็บข้อมูลให้พร้อมต่อการจัดทำรายงาน อาทิเช่น ข้อมูล บุคคล เอกสารที่ใช้ในการประกอบการเขียนรายงาน

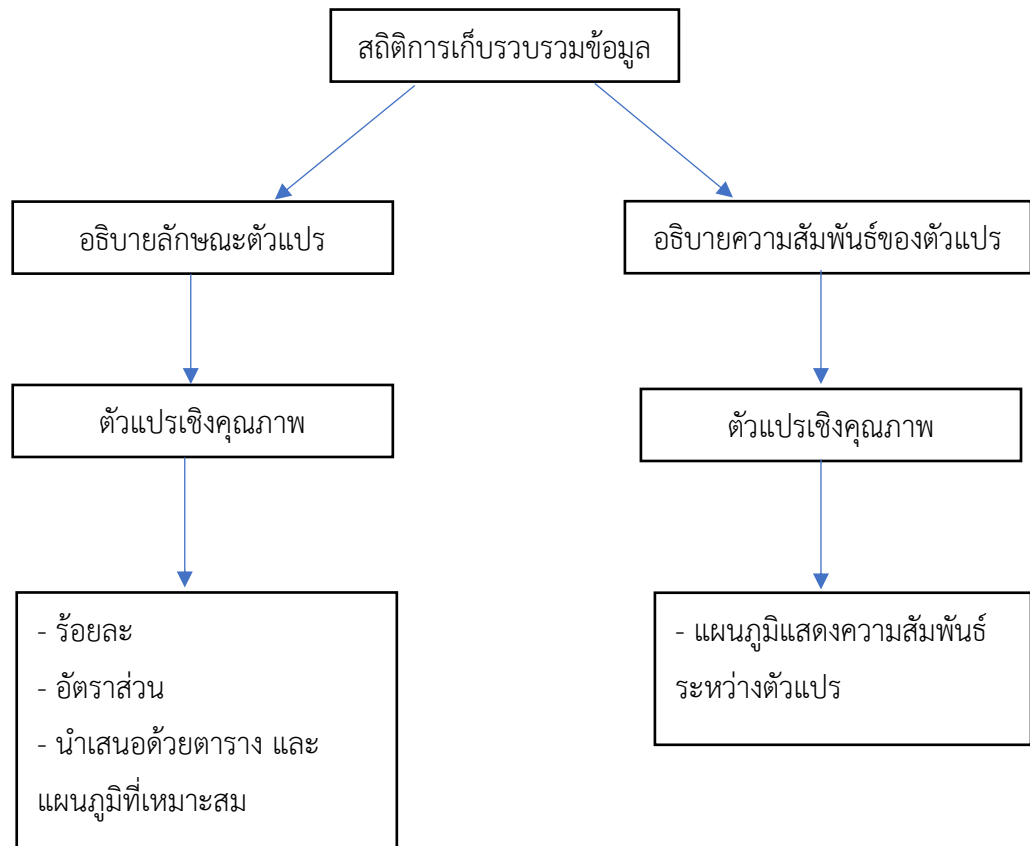


หมายเหตุ * ในการวิเคราะห์เพื่อสรุปผลขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ตรงตามเป้าหมายการเลือกใช้สถิติ การเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล ชนิดของตัวแปร รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติแต่ละตัวที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ๆ

1. การใช้สถิติอ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
2. การใช้สถิติอ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสัดส่วน

เชิงคุณภาพ

ผลการดำเนินงานในเชิงคุณภาพ ได้รับข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และได้รับความช่วยเหลือจากบุคลากรภายในองค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย กับจำนวนข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามลำดับขั้นตอนที่ตรงตามความต้องการ



หมายเหตุ * ในการวิเคราะห์เพื่อสรุปผลขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ตรงตามเป้าหมายการเลือกใช้สถิติการเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูล ชนิดของตัวแปร รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติแต่ละตัวที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ๆ

1. การใช้สถิติอ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
2. การใช้สถิติอ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสัดส่วน

จรรยาบรรณ/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

งานประกันคุณภาพในการปฏิบัติตามขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรที่ใช้สำหรับการรายงาน ประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx ต้องมีจรรยาบรรณ/จริยธรรมในการปฏิบัติ โดยมี รายละเอียดดังนี้

1. ต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด
2. ต้องปฏิบัติให้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ และวิธีปฏิบัติตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ
4. ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
5. ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว และถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมด้วย
6. เรียนรู้หน้าที่เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน พร้อมกับการตรวจ ประเมินคุณภาพในแต่ละครั้ง
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาเนื้อหาข้อมูลให้มีการเปลี่ยนแปลงตาม นวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานต่อไปในอนาคต

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและเสนอแนะ

1. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1. บุคลากรบางส่วนยังขาดความตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับคณะ
2. การดำเนินกิจกรรม/โครงการของคณะฯ และกิจกรรมส่วนใหญ่ของคณะฯ มีการรายงานผลการประเมินโครงการแต่ไม่สามารถนำข้อมูลมารายงานด้านการประกันคุณภาพได้
3. งานด้านการประกันคุณภาพ ขึ้นอยู่กับบุคลากรบางคนเท่านั้น บุคลากรในคณะฯ รับผิดชอบต่อไม่ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า บางงานยังขาดการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้ต้องใช้เวลาในการรวบรวม ซึ่งการปฏิบัติงานหลายอย่างได้ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้วแต่ยังขาดการรวบรวมและการจัดเก็บข้อมูลที่ดี

2. แนวทางแก้ไขและพัฒนา

1. ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับระบบการประกันคุณภาพ โดยกำหนดเป็นข้อตกลง หรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติของบุคลากรภายในคณะฯ
2. กำหนดให้ทุกกิจกรรม/โครงการที่มีการรายงานผลการดำเนินงานของกิจกรรม/โครงการสร้างข้อตกลงร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. มุ่งเน้นการปฏิบัติการประกันคุณภาพแบบทุกคนมีส่วนร่วม โดยมีผู้บริหาร บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
4. การมีระบบการบริหารจัดการข้อมูล เน้นให้มีข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน และข้อมูลสามารถรองรับต่อยุคในอนาคต และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และให้มีโอกาสผู้ใช้ได้ ทบทวนตรวจสอบสามารถเรียกใช้งานผ่านระบบได้ง่ายและครอบคลุมทั่วถึงแก่ผู้ต้องการใช้งาน ตลอดจนการเพิ่มงานสารสนเทศให้มีความหลากหลายที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะฯ
2. ควรมีการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพได้ดี อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะฯ ต่อไปในอนาคต
3. ควรหาวิธีการให้ความรู้ ความเข้าใจ สร้างความตระหนักให้เกิดแก่บุคลากรทุกระดับมากขึ้น และให้ทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะฯ

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และเพิ่มเติม พ.ศ. 2545

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

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558 - 2561

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563 - 2566

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวธัญชนก บุญแปลง

ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

พุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์

ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิชาการศึกษา

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ