

10. แผนด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

10. แผนปฏิบัติการรายด้าน ปี พ.ศ.2569 ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1. นิยามศัพท์

1.1 การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม

1.2 แผนปฏิบัติการ ACTION PLANS : หมายถึง แผนการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจงที่สถาบันใช้ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการนี้ต้องระบุรายละเอียดของทรัพยากรที่ต้องใช้และกรอบเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ การจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน หลังจากได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์อย่างชัดเจนแล้ว เพื่อให้สามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทั่วทั้งสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจง่าย

1.3 ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน A LIGNMENT : หมายถึง ความสอดคล้องของแผนงาน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจด้านทรัพยากร ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน การทำให้เกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันถึงเจตจำนงและเป้าประสงค์ รวมทั้งต้องใช้ตัววัดและสารสนเทศที่เสริมกันเพื่อใช้ในการวางแผน การติดตาม การวิเคราะห์ และการปรับปรุงใน 3 ระดับ คือ ระดับสถาบัน ระดับกระบวนการที่สำคัญ และระดับหลักสูตรการศึกษา หรือระดับรายวิชา

1.4 การวิเคราะห์ ANALYSIS : หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อมูล เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์มักเกี่ยวข้องกับการหาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล การวิเคราะห์ภาพรวมในระดับสถาบันจะช่วยชี้แนะการบริหารจัดการระบบงานและกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการที่สำคัญและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน

1.5 แนวทาง APPROACH : หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้ในการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ นอกจากนั้น แนวทางยังหมายถึงความเหมาะสมของวิธีการนั้นต่อคำถามของหัวข้อและสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของสถาบัน รวมทั้งประสิทธิผลของการใช้แนวทางนั้น

1.6 การเทียบเคียง BENCHMARKS : หมายถึง กระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งแสดงวิธีการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการที่เป็นเลิศของกิจกรรม ที่คล้ายคลึงกันทั้งภายในและภายนอกวงการศึกษ การที่สถาบันทั้งหลายทำการเทียบเคียง ก็เพื่อให้เข้าใจถึงผลการดำเนินการของสถาบันระดับโลกในปัจจุบัน และเกิดการปรับปรุงแบบก้าวกระโดด (ไม่ใช่แบบค่อยเป็นค่อยไป)

1.7 คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ COLLABORATORS : หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับสถาบันในการสนับสนุนการจัดงานหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว

เมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกันกับสถาบัน ความร่วมมือ ในลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

1.8 สมรรถนะหลักของสถาบัน CORE COMPETENCIES : หมายถึง เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด เป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญซึ่งจะช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจ หรือสร้างความได้เปรียบในตลาดหรือสภาวะแวดล้อมของการบริการ สมรรถนะหลักของสถาบันมักเป็นสิ่งที่คู่แข่งหรือผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการลอกเลียนแบบได้ยาก และอาจสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องหรือสร้างโอกาสในระบบนิเวศธุรกิจ หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็นของสถาบันอาจส่งผลกระทบต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ หรือการเสียเปรียบในตลาดสมรรถนะหลักของสถาบันอาจเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในเทคโนโลยี ด้านหลักสูตรและบริการฯ ที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งตอบสนองต่อความจำเป็นของผู้เรียน ลูกค่างroup อื่น และตลาด

1.9 ลูกค้า CUSTOMER : หมายถึง ผู้เรียนหรือลูกค่างroup อื่นที่ใช้หรือมีแนวโน้มจะมาใช้บริการการจัดการศึกษาและบริการอื่น ๆ ลูกค้า หมายถึงรวมถึง ผู้ใช้บริการการจัดการศึกษาและบริการอื่น ๆ โดยตรง (ผู้เรียนและอาจรวมถึงผู้ปกครอง และกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่เป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ เกณฑ์ EdPEx กล่าวถึงลูกค้าในความหมายอย่างกว้าง ๆ ซึ่งหมายถึงผู้เรียนและลูกค่างroup อื่นทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงผู้เรียนและลูกค่างroup อื่นของสถาบันคู่แข่ง

1.10 ความผูกพันของลูกค้า CUSTOMER ENGAGEMENT : หมายถึง การที่ผู้เรียนและลูกค่างroup อื่นจะมาใช้บริการการจัดการศึกษาและบริการฯ รวมทั้งมอบความไว้วางใจให้กับสถาบัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของสถาบันในการตอบสนองความต้องการ และสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้เรียนและลูกค่างroup อื่นยังคงมาใช้บริการการจัดการศึกษาและบริการฯ ของสถาบัน คุณลักษณะของความผูกพันหมายถึง การคงอยู่ ความจงรักภักดี ความเต็มใจของลูกค้าในการใช้และสนับสนุนหลักสูตรและบริการฯ ของสถาบัน และคงความต่อเนื่องไปในอนาคต รวมถึงเต็มใจที่จะสนับสนุนและแนะนำผู้อื่นให้รู้จักสถาบัน การจัดการศึกษาและบริการฯ อื่น ๆ อย่างแข็งขัน

1.11 รอบเวลา CYCLE TIME : หมายถึง เวลาที่ต้องใช้เพื่อบรรลุข้อผูกพันหรือเพื่อทำงานให้สำเร็จ รวมถึงเวลาที่ใช้ดำเนินการในทุกแง่มุม เช่น เวลาที่ใช้ตอบสนองต่อความจำเป็นที่เปลี่ยนไปของผู้เรียนและลูกค่างroup อื่น เวลาที่ใช้ออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการใหม่เวลาที่ใช้ตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค่างroup อื่น และตัววัดด้านเวลาที่สำคัญอื่น ๆ

1.12 การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ DEPLOYMENT : หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปดำเนินการเพื่อตอบคำถามในเกณฑ์การประเมินเรื่องการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจะพิจารณาจากความครอบคลุมและความลึกในการนำแนวทางไปใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งสถาบัน

1.13 การจัดการศึกษา" EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES : หมายถึง กิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนทุ่มเทในการเรียนรู้ หรือที่ส่งเสริมให้เกิดการค้นหาคำความจริงทางวิทยาศาสตร์หรือทางวิชาการ ซึ่ง

รวมถึงวิชาทั้งที่มีหน่วยกิตและไม่มีหน่วยกิต หลักสูตรระดับปริญญา การวิจัย การบริการสู่ภายนอก การบริการชุมชน โครงการความร่วมมือ และการศึกษาในต่างประเทศ

1.14 บริการทางการศึกษา หมายถึง บริการที่ได้พิจารณาว่ามีความสำคัญที่สุดต่อการสมัครเข้าศึกษา หรือความสำเร็จของผู้เรียน กิจกรรมเหล่านี้อาจรวมถึงการให้คำปรึกษา การแนะนำและการสอนเสริมให้ผู้เรียน ห้องสมุด และเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการคัดเลือก การรับเข้าการลงทะเบียน การจัดชั้นเรียนทุนการศึกษา และที่พักอาศัย นอกจากนั้น กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ อาจรวมถึงการบริการด้านอาหาร การรักษาความปลอดภัย การบริการสุขภาพ การขนส่ง และร้านหนังสือ เป็นต้น

1.15 ประสิทธิภาพ EFFECTIVE : หมายถึง การพิจารณาว่ากระบวนการหรือมาตรการที่ใช้สามารถตอบสนองเจตจำนงที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิภาพต้อง (1) ประเมินว่าแนวทางนั้นมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความจำเป็นของสถาบัน และสถาบันสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้ดีเพียงใด หรือ (2) การประเมินผลลัพธ์ของวิธีการที่ใช้ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดของกระบวนการ การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ

1.16 นวัตกรรม INNOVATION : หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายเพื่อปรับปรุงหลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัย บริการ กระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบธุรกิจของสถาบันหรือประสิทธิภาพของสถาบัน รวมทั้งสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมเป็นการรับเอาแนวคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัย บริการ หรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับเพื่อการใช้งานในรูปแบบใหม่ ผลลัพธ์ของนวัตกรรม คือ การปรับปรุงแบบก้าวกระโดดของผลลัพธ์ หลักสูตร และบริการฯ และกระบวนการนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน มีกระบวนการที่ค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์และพร้อมที่จะเสี่ยงในเรื่องที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

1.1.7 การบูรณาการ INTEGRATION : หมายถึง การผสมกลมกลืนกันของแผน กระบวนการสารสนเทศการตัดสินใจเพื่อจัดสรรทรัพยากร ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การปฏิบัติการผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน การบูรณาการที่มีประสิทธิภาพเป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายในระบบการจัดการผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

1.1.8 สินทรัพย์ทางความรู้ KNOWLEDGE ASSETS : หมายถึง ทรัพยากรทางปัญญาที่สถาบันสั่งสมมา เป็นองค์ความรู้ของทั้งสถาบันและผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบของสารสนเทศ แนวความคิด การเรียนรู้ความเข้าใจ ความทรงจำ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ทักษะทางปัญญาและทางเทคนิค รวมทั้งขีดความสามารถต่าง ๆ สินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน มีอยู่ในผู้ปฏิบัติงาน หลักสูตร ซอฟต์แวร์ฐานข้อมูล เอกสาร แนวทางปฏิบัติ นโยบายและระเบียบปฏิบัติ สินทรัพย์ทางความรู้ยังอยู่ที่ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการด้วย

1.19 คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ PARTNERS : หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งทำงานร่วมกับสถาบัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปจะเป็น

ความร่วมมืออย่างเป็นทางการเพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน เช่น เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือการจัดการศึกษา หรือบริการที่เฉพาะเจาะจง

1.20 ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ PERFORMANCE EXCELLENCE : หมายถึง แนวทางการจัดการผลการดำเนินการของสถาบันแบบบูรณาการที่ทำให้เกิดผลในด้าน

- (1) การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ของผู้เรียน ตลอดจนความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสถาบัน
- (2) การปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถโดยรวมของสถาบัน และ
- (3) การเรียนรู้ในสถาบันและในระดับบุคคล

1.21 ผู้นำระดับสูง SENIOR LEADERS : หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือทีมผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน ในหลายสถาบัน ผู้นำระดับสูง หมายถึง ผู้นำสูงสุด และผู้ที่รายงานโดยตรงต่อผู้นำสูงสุด และในระดับคณะ/ ส่วนงาน อาจหมายรวมถึง คณบดี/ผู้อำนวยการ คณะผู้บริหาร และหัวหน้าสาขา/หัวหน้าภาควิชา

1.22 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย STAKEHOLDERS : หมายถึง กลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น ลูกค้า องค์กรแม่ บุคลากร เครือข่ายอุปทาน (คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและผู้ส่งมอบ) คณะกรรมการกำกับดูแล ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่น ๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและองค์กรวิชาชีพ

1.23 ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ STRATEGIC ADVANTAGES : หมายถึง ความได้เปรียบในตลาดที่เป็นตัวตัดสินว่าสถาบัน จะประสบความสำเร็จในอนาคต ซึ่งโดยทั่วไปมักเป็นปัจจัยที่ช่วยให้สถาบันประสบความสำเร็จในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคต เมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่คล้ายคลึงกันในด้านหลักสูตรและบริการฯ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มักมาจาก 2 แหล่ง คือ

- (1) สมรรถนะหลักของสถาบันที่เน้นการสร้างและเพิ่มพูนความสามารถภายในสถาบัน และ
- (2) ทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ซึ่งเกิดจากการปรับและใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกและกับคู่ความร่วมมือ

เมื่อสถาบันเข้าใจถึงที่มาของความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ทั้ง 2 แหล่ง สถาบันสามารถเพิ่มพูนความสามารถภายในที่เป็นเอกลักษณ์ของสถาบันได้ด้วยการใช้ประโยชน์จากความสามารถที่เกื้อหนุนกันจากองค์กรอื่น

1.24 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ STRATEGIC CHALLENGES : หมายถึง แรงกดดันต่าง ๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จในอนาคตของสถาบัน ความท้าทายดังกล่าวมักเกิดจากแรงผลักดันของบรรยากาศความร่วมมือและ/หรือตำแหน่งการแข่งขันที่สถาบันคาดหวังในอนาคต เมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่มีหลักสูตรและบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปความท้าทายเชิงกลยุทธ์จะมาจากแรงผลักดันภายนอก อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อแรงผลักดันภายนอกดังกล่าว สถาบันอาจต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในสถาบันเองด้วย

1.25 แนวโน้ม TREND : หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลข ซึ่งแสดงให้เห็นทิศทางและอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ของสถาบัน หรือความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินการในแต่ละช่วงเวลา "แนวโน้ม" เป็นตัวแสดงผลการดำเนินการของสถาบันตามลำดับเวลา โดยทั่วไป การแสดงแนวโน้มต้องมีข้อมูลในอดีตอย่างน้อยสามจุด (ไม่รวมค่าคาดการณ์) ทั้งนี้ อาจจำเป็นต้องแสดงข้อมูลเพิ่มขึ้นเพื่อยืนยันผลในเชิงสถิติ ระยะห่างระหว่างจุดข้อมูลที่แสดงแนวโน้มขึ้นกับรอบเวลาของกระบวนการที่นำเสนอ หากรอบเวลาสั้นต้องมีการวัดถี่ขึ้น ในขณะที่รอบเวลาที่ยาวกว่าอาจต้องใช้ช่วงเวลานานจึงจะทราบแนวโน้มที่สื่อความหมายได้ชัดเจน

1.26 คุณค่า VALUE : หมายถึง การยอมรับในความคุ้มค่าของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ กระบวนการ สิทธิประโยชน์ หรือการใช้งานเมื่อเทียบกับต้นทุนค่าใช้จ่ายและทางเลือกอื่น ๆ

1.27 ค่านิยม VALUES : หมายถึง หลักการที่ชี้นำและพฤติกรรมที่หล่อหลอมวิถีทางที่สถาบัน และบุคลากรพึงปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสถาบัน สนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน และช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

1.28 วิสัยทัศน์ VISION : หมายถึง สภาพที่สถาบันต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทางที่สถาบันจะมุ่งไป สิ่งที่สถาบันต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ในอนาคตที่สถาบันต้องการให้ผู้อื่นรับรู้

1.29 เสียงของลูกค้า VOICE OF THE CUSTOMER : หมายถึง กระบวนการในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กระบวนการเหล่านี้ควรจะเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนา (ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจน ไม่ได้ระบุและที่คาดการณ์ไว้) ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ความผูกพันของลูกค้า การรับฟัง "เสียงของลูกค้า" อาจรวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่าง ๆ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ข้อคิดเห็นในเว็บไซต์ ข้อมูลความพึงพอใจและข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นในการสานสัมพันธ์และสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

1.30 กระบวนการทำงาน WORK PROCESSES : หมายถึง กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญภายในสถาบัน ซึ่งอาจรวมถึงกระบวนการการออกแบบ การจัดการศึกษาและบริการตามหลักสูตร การวิจัย การบริการฯ การสนับสนุนผู้เรียน กระบวนการทางธุรกิจและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ของสถาบันมักจะสัมพันธ์กับ (1) สมรรถนะหลักของสถาบัน (2) ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จเมื่อเทียบกับคู่แข่งและสถาบันอื่นที่จัดหลักสูตรและบริการในลักษณะเดียวกัน และ (3) ปัจจัยที่ผู้นำระดับสูงได้พิจารณาแล้วว่ามีความสำคัญต่อการเติบโตของสถาบันกระบวนการทำงานหลักของสถาบันควรจะต้องดำเนินการโดยบุคลากรของสถาบัน

1.31 ระบบงาน WORK SYSTEMS : ประกอบด้วย กระบวนการทำงานภายในกับแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอกที่จำเป็นต่อการพัฒนา และจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อส่งมอบให้ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และเพื่อให้ประสบความสำเร็จในตลาด ภายในระบบงาน "กระบวนการภายใน" คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของสถาบัน "แหล่งทรัพยากรจากภายนอก" อาจรวมถึง กระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการผู้รับจ้างเหมาช่วงที่สำคัญ และ

องค์ประกอบอื่น ๆ ของเครือข่ายอุปทานที่จำเป็นในการผลิตและดำเนินการตามหลักสูตรและบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทางธุรกิจและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งระบบงานจะต้องประสานกระบวนการภายในกับทรัพยากรภายนอกเพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ

1.32 บุคลากร WORKFORCE : หมายถึง บุคลากรทั้งหมดที่สถาบันกำกับดูแลและมีส่วนร่วมโดยตรงในการให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ รวมถึงคณาจารย์และพนักงานที่สถาบันจ้าง (เช่น พนักงานประจำ พนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา พนักงานชั่วคราว พนักงานที่ทำงานจากระยะไกล โดยใช้การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommuting) คณาจารย์และพนักงานที่ได้รับการว่าจ้างตามสัญญาภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน) และอาสาสมัคร (*) บุคลากร หมายถึง ผู้นำระดับสูง ผู้บริหาร หัวหน้างานทุกระดับด้วย

1.33 ชีตความสามารถของบุคลากร WORK FORCE CAPABILITY : หมายถึง ความสามารถของสถาบันที่จะทำให้กระบวนการต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จโดยอาศัยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะของคนในสถาบัน

1.34 อัตรากำลังบุคลากร WORK FORCE CAPACITY : หมายถึง ความสามารถของสถาบันที่จะทำให้มั่นใจว่ามีจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับเพียงพอที่จะดำเนินการตามกระบวนการทำงาน และประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการกำลังคนตามช่วงเวลาหรือตามความต้องการที่แปรเปลี่ยนไป

1.35 ความผูกพันของบุคลากร WORKFORCE ENGAGEMENT : หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นของบุคลากรทั้งในด้านจิตใจและสติปัญญา เพื่อให้งานสำเร็จบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบัน องค์กรที่บุคลากรมีความผูกพันสูง มักจะมีบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และความสำเร็จของสถาบัน

2. การประเมินสถานการณ์ ปัญหา และความจำเป็นของแผนปฏิบัติการรายด้าน ปี พ.ศ 2569 ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการประกาศกฎกระทรวงฯ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 กฎกระทรวงฯ เรื่อง มาตรฐานการจัดการศึกษา กฎกระทรวงฯ เรื่อง มาตรฐานหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 และกฎกระทรวง เรื่อง มาตรฐานการขอตำแหน่งทางวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริม กำกับดูแล การตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้อิสระแก่มหาวิทยาลัยในการเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยเพื่อยกระดับคุณภาพสู่มาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานภายนอก

2.1. การวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ปัจจัยด้าน	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
โครงสร้าง (Structure)	S1 ระบบสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยฯ พัฒนขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลที่รับรองงานประกันคุณภาพการศึกษา (e-Filing)	W1 ภัยคุกคามทางเทคโนโลยี
กลยุทธ์ (Strategy)	S2 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมด้านเอกลักษณ์ อัตลักษณ์และความท้าทาย เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก และให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	W2 บุคลากรขาดความเข้าใจและความตระหนักในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเพิ่มเติมด้านเอกลักษณ์ อัตลักษณ์และความท้าทายในระดับหลักสูตร
ระบบ (Systems)	S3 มหาวิทยาลัยนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ S3 มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการนำเกณฑ์ AUN-QA มาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร S3 มหาวิทยาลัย มีนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545	W1 ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และเกณฑ์ AUN-QA

ปัจจัยด้าน	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
ทักษะ (Skills)	S4 บุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันฯ ทุกหน่วยงานมีความรู้ทักษะในการถ่ายทอดให้กับผู้มารับบริการ	-
รูปแบบ (Styles)	S5 มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มที่	-
บุคลากร (Staffs)	S6 บุคลากรทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อบ่มบ่มผู้มีความเป็นเลิศขององค์กร	W2 บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษารูปแบบใหม่
ค่านิยมร่วม (Shared value)	S7 ผู้บริหารและบุคลากร ให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ระบบงานประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารจัดการ	-

2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน

ปัจจัยด้าน	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
การเมือง (Politics)	O1 มียุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และ มีงบประมาณสนับสนุนในโครงการพระบรมราโชบาย	T1 มหาวิทยาลัยได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนัก งบประมาณลดลง T2 การเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างการบริหารมาตรฐาน การศึกษา เกณฑ์ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร บุคลากรปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
เศรษฐกิจ (Economics)	-	-
สังคม (Social)	O2 เครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษาความร่วมมือกันในการ กำหนดทิศทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	T3 การแข่งขันด้านคุณภาพทางการศึกษาเพื่อสร้างความ เชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เทคโนโลยี (Technological)	O3 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ หลากหลายช่องทาง และสะดวกต่อการเข้าถึง	T4 การปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี T5 ภัยคุกคามทางเทคโนโลยี
สิ่งแวดล้อม (Environmental)	-	-
กฎหมาย (Legal)	O4 กฎกระทรวงฯ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 O5 กฎกระทรวงฯ เรื่อง มาตรฐานการจัดการศึกษา O6 กฎกระทรวงฯ เรื่อง มาตรฐานหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 O7 กฎกระทรวง เรื่อง มาตรฐานการขอตำแหน่งทางวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2565	T6 กฎกระทรวงฯ ให้ทางเลือกในการออกแบบระบบประกัน คุณภาพการศึกษาอย่างเป็นอิสระเพื่อการดำเนินงานประกัน คุณภาพฯ ของมหาวิทยาลัย

3. สารสำคัญของแผนปฏิบัติการรายด้าน ปี พ.ศ.2569 ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 วัตถุประสงค์/เป้าหมาย (Goal)

- 1) เพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้กับองค์กร
- 2) เพื่อสนองต่อนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ
- 3) เพื่อดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างครบถ้วนตามเกณฑ์ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏและเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล (EdPEX)

3.2 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์

เป้า ประสงค์	ผลลัพธ์ที่สำคัญ	หน่วยนับ	ผลการดำเนินงาน พ.ศ.2566 – 2568 (ถ้ามี)			ค่า เป้าหมาย 2569	กลยุทธ์
			2566	2567	2568		
Objective ผลสัมฤทธิ์ของการ ดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพและ เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อองค์กร	ผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน						สนับสนุนการดำเนินงานทุกหน่วยงาน ให้เกิดคุณธรรมและความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรเปี่ยมสุข
	o ระดับคณะและ มหาวิทยาลัย (ตามเกณฑ์ EdPEX)	คะแนน	-	-	100	150	
	o ระดับหลักสูตร (ตามเกณฑ์ AUN-QA)	คะแนน	-	-	-	3	
	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของ มหาวิทยาลัย	คะแนน				4.54	

3.3 โครงการ/กิจกรรม

ที่	โครงการ/กิจกรรม	ปีที่ดำเนินการ2569	หน่วยงานดำเนินการหลัก
1	<p>โครงการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดคุณธรรมและความโปร่งใส มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p><u>สาระสำคัญของโครงการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดคุณธรรมและความโปร่งใส มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล</u> คือการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ สามารถทำงานได้อย่างมีคุณธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้งานของหน่วยงานนั้นสามารถตรวจสอบได้และเกิดความยุติธรรม รวมถึงการทำงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชน โดยอาศัยหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน หลักธรรมาภิบาลที่สำคัญ ได้แก่:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความโปร่งใส (Transparency) – ทำให้ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานเปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ โดยไม่ปกปิดหรือบิดเบือนข้อมูล 2. ความรับผิดชอบ (Accountability) – หน่วยงานต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ อย่างโปร่งใส 3. การมีส่วนร่วม (Participation) – เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน 4. ความยุติธรรม (Fairness) – ให้ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ <p>ตอบสนองต่อประชาชน (Responsiveness) – การดำเนินงานต้องตอบสนองต่อความต้องการและผลประโยชน์ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ</p>		
	กิจกรรมที่ 1 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพสำหรับอาจารย์และนักศึกษา	✓	สนง.คณะ/รองวิชาการ
	กิจกรรมที่ 2 ประกันคุณภาพการศึกษา (SAR และ SSR)	✓	สนง.คณะ/รองวิชาการ
	กิจกรรมที่ 3 เตรียมความพร้อมรองรับงานประกันคุณภาพ	✓	สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน