

ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ วันอังคารที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๙

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ธนรัตน์ แต้วพัฒนา
ผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

รศ.ดร.ธนรัตน์ แต้วพัฒนา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ วิทยาเขต
กำแพงแสน กล่าวว่า การทำ OP หรือการทำ EdPEX เป็นการประเมินองค์กร มีทั้งหมด ๗ หมวด คือ

หมวด ๑ การนำองค์กร สะท้อนให้เห็นว่าผู้นำสามารถพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างไร

หมวด ๒ การวางแผนเชิงกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ ลงสู่การปฏิบัติงานได้อย่างไร ความหมายก็คือ EdPEX/TQA/PMQA หัวใจสำคัญขององค์กรที่มีคุณภาพที่เรียกว่า TQM มีอีกตัวหนึ่งคือ LO : Learning organization

หมวดที่ ๓ การมุ่งเน้นลูกค้า นั้นหมายถึงองค์กรที่มีคุณภาพมันเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะวัดกันจากการประเมินผล การจัดการความรู้ที่มันมีขึ้นในองค์กรทั้งหมด เป็นอย่างไร

หมวด ๔ การจัดการความรู้

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร เราจะพัฒนาคนในองค์กรอย่างไรจะสร้างคนในองค์กรอย่างไรถึงสมรรถนะ และทำยังไงคนในองค์กรนั้นมีความผูกพันองค์กร

หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ

หมวด ๗ ผลลัพธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของ EdPEX มันจะมีอยู่ ๕ ตัวด้วยกันคือ ของการเรียนรู้ ด้านกระบวนการ ผลลัพธ์มุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์บุคลากร องค์กรธรรมาภิบาล ผลลัพธ์การเงิน การทำ OP ต้องเตรียมเรื่องผลลัพธ์ให้ดี ผลลัพธ์ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ทั้งหมด ต้องการมีการออกแบบลูกค้า เช่น การสำรวจในที่ต่าง ๆ เพราะเฉพาะผลลัพธ์ทั้งหมดมีความสำคัญ

ลูกค้าเราเป็นใคร การตอบสนองลูกค้าเป็นอย่างไร ลูกค้าเราคือผู้เรียน ความพึงพอใจสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ การมีงานทำ ที่มันอยู่ห่างโชนั้นมีอะไรบาง ลูกค้าเรามี ๒ กลุ่ม ส่วนของคณะลูกค้าเราเป็นส่วนต้นน้ำ กับปลายน้ำ ลูกค้าต้นน้ำก็พวกนักเรียนเราตอบสนองกันอย่างไรบาง ลูกค้าปลายน้ำก็ คือ การออกจาก มก ไปเป็นผู้ใช้บัณฑิต เพราะเฉพาะนั้นผลลัพธ์ ๒ ผัง เป็นอย่างไรบ้าง การมุ่งเน้นลูกค้าอีกนั้นอีกหนึ่งคือการทำ ให้บริการภายใน และภายนอก เป็นลูกค้าที่มาขอรับบริการเรา ส่วนใหญ่ คณะ สำนัก เช่น อาจารย์ คนขายของเราเคยสำรวจไหมความพึงพอใจ การจัดซื้อจัดจ้าง การส่งของ เป็นอย่างไร ผู้ใช้บัณฑิต ผู้เรียน บุคลากร เป็นต้น การสำรวจแผนพัฒนา IDP ผลของการพัฒนาเป็นอย่างไร อัตราการลาออกลดลงใหม่ การวัดสมรรถนะบุคลากร ควรมีการจัดทำตัวชี้วัดหลักธรรมาภิบาล เช่น ความโปร่งใส ภาพที่ต้องการเห็นจะต้องไม่มีข้อร้องเรียน การเงินต้องไม่ข้อผิดพลาด เป็นต้น