

การเขียนรายงานประเมินตนเอง ส่วน of ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร

โดย รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย

อังคารที่ 17 พฤษภาคม 2559

วิทยาเขตกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1

รศ.ดร.ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

ที่มาและปัญหา

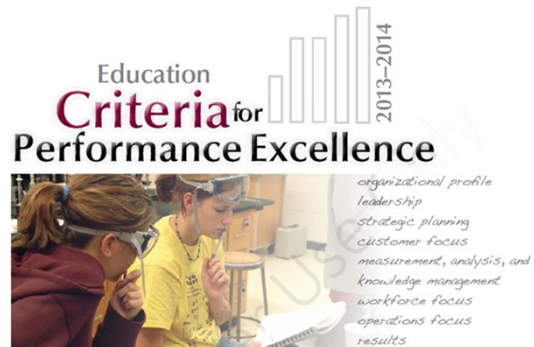
- ▶ มหาวิทยาลัยต้องนำเกณฑ์ EdPEX ใช้ในการประเมินหน่วยงาน ในปี 2560
- ▶ ระยะแรก ปรับรายงานการประเมินตนเอง ให้ส่วนข้อมูลพื้นฐาน ให้นำรายละเอียดของโครงสร้างองค์กรของ EdPEX ในใส่ในรายงาน
- ▶ สภาพปัญหา
 - ▶ ขาดความรู้ความเข้าใจ ในบริบทของโครงสร้างองค์กรคืออะไร
 - ▶ ขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียด นิยามคำศัพท์ ของโครงสร้างองค์กร
 - ▶ การจัดทำข้อมูลดังกล่าวไม่ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารองค์กร
 - ▶ ผู้บริหารมองว่า “มันก็คือระบบประกันคุณภาพ อีกหนึ่งรูปแบบ”

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

2

EdPEX คืออะไร

หลักการบริหารองค์กรการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ



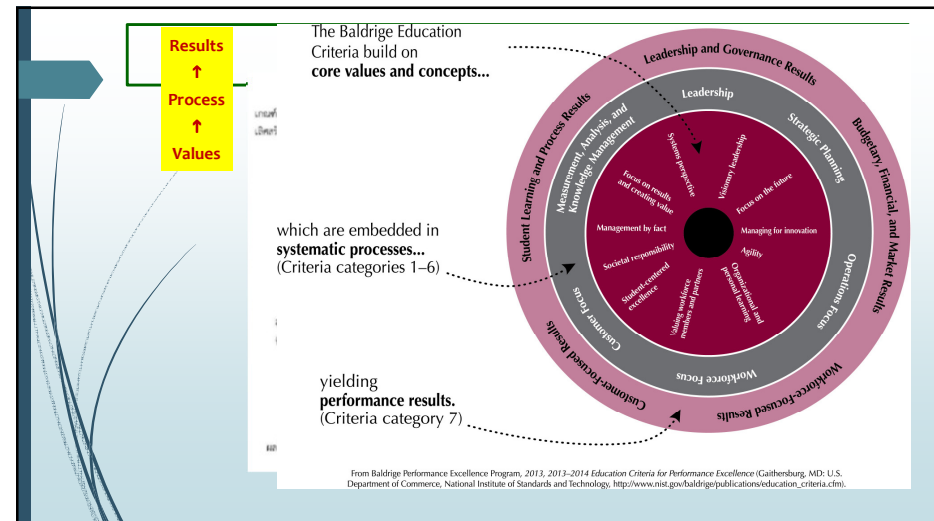
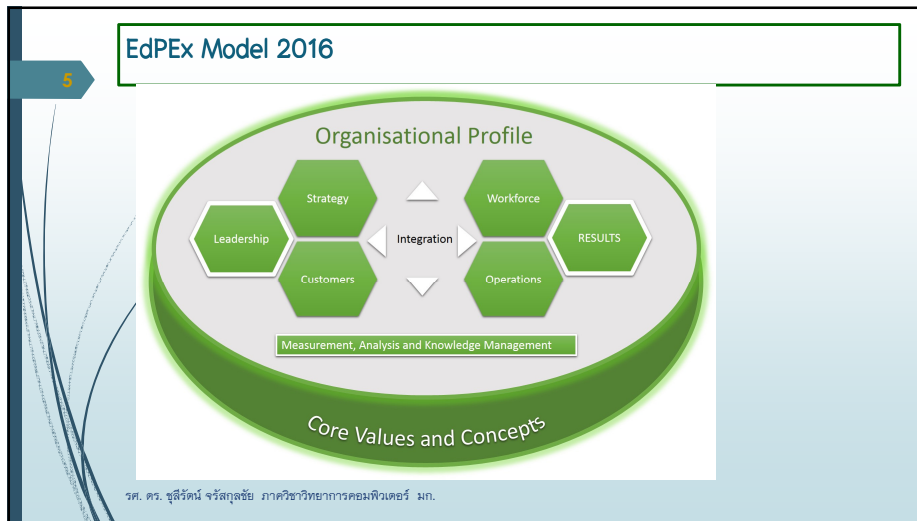
3

ทำไมต้องใช้



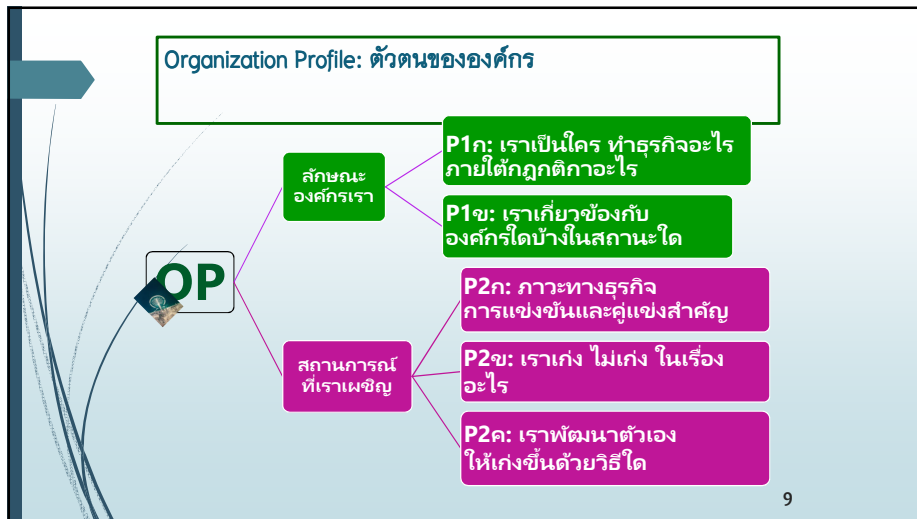
รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

4



- ### ค่านิยมหลัก: EdPEx Core Values
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
 - การศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียน Student-centered Excellence
 - การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล
 - การให้ความสำคัญกับบุคลากรและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ
 - ความคล่องตัว
 - การมุ่งเน้นอนาคต
 - การจัดการเพื่อนวัตกรรม
 - การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
 - ความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่
 - การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
 - มุมมองในเชิงระบบ
- 7

- ### การจัดทำโครงการองค์กร (Organization Profile)
- โครงร่างองค์กรเป็นการบ่งบอกถึงบริบทและอธิบายวิธีการปฏิบัติการขององค์กร สภาพแวดล้อมการดำเนินการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการปฏิบัติการและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการจัดจัดการดำเนินการองค์กรโดยรวม
 - เป็นจุดเริ่มต้นในการประเมินตนเองของสถาบัน
ถ้าไม่ใช่ประโยชน์ ก็เป็นของเสียอีกชิ้นหนึ่งในระบบงาน
 - เป็นการสร้างความเข้าใจให้บุคลากรภายในตระหนักถึงสิ่งที่สถาบันเห็นว่ามี ความสำคัญจะส่งผลต่อระบบการดำเนินการต่าง ๆ
- รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.



10

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร : คุณลักษณะที่สำคัญของสถาบันคืออะไร

ให้อธิบายลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของสถาบันและความสัมพันธ์หลักกับผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรม ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) หลักสูตร และบริการ

สถาบันมี**หลักสูตร และบริการ** (ดูคำอธิบายหน้าถัดไป) ที่สำคัญอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตร และบริการต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร สถาบันใช้วิธีการอย่างไร ในการจัด**หลักสูตร และบริการ**

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

11

หลักสูตรและบริการทางการศึกษา

หลักสูตรและบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตรและบริการต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร	สถาบันใช้วิธีการอย่างไร ในการจัดหลักสูตร และบริการ หรือ กลไกในการส่งมอบ	ลูกค้า / ผู้เรียนคือใคร
หลักสูตร			
• ระดับปริญญาตรี			ผู้เรียน/ผู้ปกครอง/ (ปัจจุบัน, อนาคต)
• ระดับบัณฑิตศึกษา			
งานวิจัย			ผู้เรียนวิชา (จะลงรายละเอียดหรือไม่)
บริการวิชาการ (บริการด้านทำมาจุง)			ผู้ใช้บริการ
การพัฒนาผลิต	กรณีมี หลักสูตร หลากหลาย <ul style="list-style-type: none"> จัดกลุ่มหลักสูตร เช่น หลักสูตร ป. ตรี ก็หลักสูตร หรือแยกตามกลุ่มผู้เรียน ที่ต้องใช้ทักษะต่างกัน เช่น เน้นสายศิลปะ 		ไม่แน่ใจ เห็นมีหลาย OP กำหนดด้วย มันเป็นพันธกิจ ที่ต้องทำ แต่ใช้บริการภายนอกหรือไม่
			จะกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของจัดการเรียนการสอนหรือไม่

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

12

โครงสร้างองค์กร (2)

(2) วิสัยทัศน์ และพันธกิจจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของสถาบันที่ได้ประกาศไว้คืออะไร **สมรรถนะหลัก**ของสถาบันคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับ**พันธกิจ**ของสถาบัน

Vision: วิสัยทัศน์

คำว่า “วิสัยทัศน์” หมายถึง สภาวะที่สถาบันต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทางที่สถาบันจะมุ่งไป สิ่งที่สถาบันต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ในอนาคตที่สถาบันต้องการให้ผู้อื่นรับรู้

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

13

Values: ค่านิยม

คำว่า “ค่านิยม” หมายถึง หลักการที่ชี้นำและพฤติกรรมที่หล่อหลอมวิถีทางที่สถาบันและบุคลากรพึงปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสถาบัน ค่านิยมสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน ช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ตัวอย่างของค่านิยมอาจรวมถึงการแสดงถึงความมีคุณธรรมและความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี การทำให้เหนือความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การให้ความสำคัญต่อแต่ละบุคคลและต่อความหลากหลาย การปกป้องสิ่งแวดล้อม และความมานะบากบั่นเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศทุกเมื่อเชื่อวัน

Mission: พันธกิจ

คำว่า “พันธกิจ” หมายถึง หน้าที่โดยรวมของสถาบันการศึกษา เป็นการตอบคำถามที่ว่า “สถาบันต้องการบรรลุอะไร” พันธกิจอาจนิยามตัวผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรมอื่น หรือตลาดเป้าหมายที่สถาบันให้บริการ ความสามารถที่โดดเด่นของสถาบัน หรือเทคโนโลยีที่ใช้

รศ. ดร. ซูสิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

ตาราง P-01 แสดงทักษะ ร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการศึกษา บริการวิชาการและบริการวิชาการ

ผลิตภัณฑ์	ความสัมพันธ์กับพันธกิจของสถาบัน	สาขาวิชา	ผลิตภัณฑ์
1. ผลิตภัณฑ์การศึกษา			
- ชั้นที่ 1	บรรจุภัณฑ์ด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ของ NLE 1 ส่วน	- คณะวิทยาศาสตร์ - คณะพยาบาล	1, 2
- ชั้นที่ 2, 3	บรรจุภัณฑ์ด้านผลิตภัณฑ์ของ NLE 2 ส่วน	- คณะวิทยาศาสตร์ - คณะพยาบาล	1, 2, 3, 4, 5
- ชั้นที่ 4, 5	บรรจุภัณฑ์ด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ของ NLE 3 ส่วน	- คณะวิทยาศาสตร์ - คณะพยาบาล	1, 4, 5, 6, 7, 8
- ชั้นที่ 6	บรรจุภัณฑ์ด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ของ NLE 3 ส่วน	- คณะวิทยาศาสตร์ - คณะพยาบาล	4, 5, 9, 10
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์เคมี	บัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเคมี	- วิศวกรรมศาสตร์ - วิทยาศาสตร์ - วิทยาศาสตร์	1, 2, 3, 4, 5, 6, 15, 16, 17
บัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยี	บัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยี	- วิศวกรรมศาสตร์ - วิทยาศาสตร์	1, 2, 4, 14, 15
บัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการ	บัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการ	- วิศวกรรมศาสตร์ - วิทยาศาสตร์	1, 2, 4, 10, 14, 16, 17
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	บัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท สาขาชีววิทยา	- วิศวกรรมศาสตร์	1, 4, 18, 19
2. ผลิตภัณฑ์บริการวิชาการ	บริการวิชาการแก่สังคม	- วิศวกรรมศาสตร์	20
3. บริการวิชาการ	บริการวิชาการแก่สังคม	- วิศวกรรมศาสตร์	21

หมายเหตุ:
 * สาขาวิทยาศาสตร์เคมี และ สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ
 * สาขาเทคโนโลยี และ สาขาการจัดการ
 * สาขาวิทยาศาสตร์เคมี และ สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ
 * สาขาเทคโนโลยี และ สาขาการจัดการ

คณะแพทยศาสตร์
รพ. สภากาชาดไทย

15

สมรรถนะหลัก (core competency)

- เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด
 - สมรรถนะหลักของการเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญ
 - ซึ่งทำให้สถาบันบรรลุพันธกิจหรือสร้างความได้เปรียบในสภาพแวดล้อมของตลาดหรือในการบริการได้ หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็น
 - อาจส่งผลอย่างมีนัยยะสำคัญต่อความท้าทาย หรือความเสี่ยงเปรียบของสถาบันในตลาด
- ความหมายจากเกณฑ์ฉบับดั้งเดิม (ภาษาอังกฤษ) : The term " core competencies" refers to your organization's areas of greatest expertise.
 - Your organization's core competencies are those strategically important capabilities that are central to fulfilling your mission or provide an advantage in your market or service environment.
 - Core competencies frequently are challenging for competitors or suppliers and partners to imitate, and they may provide a sustainable competitive advantage.
 - Absence of a needed organizational core competency may result in a significant strategic challenge or disadvantage in the market.
 - Core competencies may involve technology expertise or unique educational programs and services that are responsive to the needs of your students, stakeholders, and market.

รศ. ดร. ซูสิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

16

	พันธกิจ	A	B	C
สมรรถนะหลัก	พันธกิจ	การเรียนการสอนระดับปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา และ การวิจัย	การบริการวิชาการ
P ใช้เทคโนโลยีด้านการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ		X	X	
Q วิจัยด้าน AI อย่างเป็นระบบ			X	X
R หลักสูตรด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ที่ล้ำสมัย		X	X	X

รศ. ดร. ซูสิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

17

ตัวอย่าง สมรรถนะหลัก

▶ วิทยาลัยพยาบาลในตังเกี๋ย (กรณีศึกษา ค.ศ. 2009) มีสมรรถนะหลักดังนี้

- ▶ มีการเรียนการสอนวิชาชีพพยาบาลที่มีคุณภาพสูง
- ▶ ใช้เทคโนโลยีการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ▶ การเรียนหลักสูตรพยาบาลทางไกลที่ล้ำสมัย

▶ ห้องปฏิบัติการนิเวศ (กรณีศึกษา ค.ศ. 2010) มีสมรรถนะหลักดังนี้

- ▶ วิจัยการเกษตรอย่างเป็นระบบ
- ▶ การบริหารจัดการสัญญาการวิจัยอย่างเป็นระบบ
- ▶ พัฒนาความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างผู้มีความรู้ด้านการศึกษา รัฐบาล อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์จนเป็นเส้นทางการค้า
- ▶ เชี่ยวชาญการวิจัยด้านการกลายของเอนโดสเปิร์มข้าวโพด การขยายพันธุ์และสรีรวิทยา การแยกและตัดแปลงยีน เชื้อพันธุข้าวสาลี และนาโนเทคโนโลยีชีวพืช

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

18

ตัวอย่าง สมรรถนะหลัก

▶ ธนาคารไดรวิว (กรณีศึกษาปี ค.ศ. 2011) มีสมรรถนะหลักดังนี้

- ▶ ให้บริการที่มาจากใจ ด้วยความเข้าใจและก้าวเหนือความคาดหวังของลูกค้า
- ▶ มีการดำเนินการที่เป็นเลิศ แสดงให้เห็นถึงวินัยในกระบวนการและการชำระหนี้
- ▶ มีความคล่องตัวการตัดสินใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

▶ กิลสิงเกต ลีฟวิ่ง (กรณีศึกษา 2012) มีสมรรถนะหลักดังนี้

- ▶ ออกแบบ สร้างสิ่งใหม่ และจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนวิถีชีวิตที่หลากหลายและทำให้มีสุขภาพดี
- ▶ พัฒนาสมรรถนะด้านการบริการแก่บุคลากร
- ▶ ออกแบบและให้บริการกิจกรรมการฟื้นฟูสภาพในชีวิตประจำวัน
- ▶ สร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้เกิดความรู้สึกรักมีอำนาจควบคุมแก่ผู้พักอาศัย

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

P.1 ก (1) ผลลัพธ์ของคณะแพทย์ ดังแสดงในตาราง P-01

(2) วิสัยทัศน์: เป็นคณะแพทย์ชั้นนำนานาชาติ เพื่อสังคมไทย

พันธกิจและเจตจำนง: 1) ผลิดและพัฒนาแพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรม

2) ให้บริการด้านรักษาพยาบาลที่เป็นเลิศจนถึงระดับเหนือกว่าตติยภูมิ (Super tertiary care) ด้วยจิตวิญญาณ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ 3) สร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพ ได้รับการอ้างอิงระดับนานาชาติ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในสังคมไทย

วัฒนธรรมองค์กร: มุ่งเน้นคุณภาพ ยอมรับการประเมิน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ค่านิยม: 1) การทำงานเป็นทีม 2) มุ่งเน้นผู้รับบริการ 3) การมุ่งเน้นคุณภาพ 4) จิตสำนึกด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย 5) ยึดหลักคุณธรรม

สมรรถนะหลักขององค์กร: 1) การเป็นผู้นำด้านการจัดการศึกษาแพทย์แบบ PBL 2) โรงพยาบาลสงฆา นครินทร์ มีคุณภาพได้รับการรับรอง TOC 3) มีระบบฐานข้อมูล HIS ที่พร้อมใช้ 4) มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งกับกระทรวงสาธารณสุข และคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย

คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขานครินทร์

20

โครงสร้างองค์กร (3)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของ**บุคลากร**เป็นอย่างไร สถาบันแบ่ง**บุคลากร**หรือคณาจารย์/พนักงานเป็นกลุ่มและ**ประเภท**อะไรบ้าง ข้อกำหนดด้านการศึกษาของคณาจารย์/พนักงานในแต่ละกลุ่มแต่ละ**ประเภท**มีอะไรบ้าง มุ่งเป้าประกอบ**สำคัญ**อะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุ**พันธกิจ**และ**วิสัยทัศน์** **บุคลากร**และภาระงานในสถาบันมี**ความหลากหลาย**อย่างไร กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ที่ตรงกับสถาบันคืออะไร ข้อกำหนดพิเศษด้าน**สุขภาพ**และความปลอดภัยที่สำคัญของสถาบันคืออะไร

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

ตาราง P-02 จำนวนบุคลากรตามระดับการศึกษา (ปีงบประมาณ 2557)

ระดับการศึกษา	จ้างโดยเงินงบประมาณ			จ้างโดยเงินรายได้			รวม
	วิชาการ*	วิชาชีพ**	ทั่วไป***	วิชาการ*	วิชาชีพ**	ทั่วไป***	
1. ป.เอก	312	12	-	33	4	-	361
2. ป.โท	20	429	-	8	74	-	531
3. ป.ตรี	-	1,050	190	-	483	442	2,165
4. ต่ำกว่า ป.ตรี	-	-	662	-	-	1,123	1,785
รวม	332	1,491	852	41	561	1,565	4,842

หมายเหตุ *มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง 57 คน (**55/**2) ผู้บริหารระดับกลาง 231 (**215/**16) คน

*คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขลานครินทร์*

ตาราง OP-1 ก (3-1) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรและวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	สายผู้สอน				สายสนับสนุน	
	อาจารย์	ผศ.	รศ.	ศ.	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
ปริญญาตรี						
ปริญญาโท						
ปริญญาเอก						
รวม						

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

กลุ่มบุคลากร	ความต้องการ/ความคาดหวัง	องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นต่อภารกิจการปฏิบัติงานและวิสัยทัศน์
--------------	-------------------------	---

ถ้ายังไม่มี การใช้ EdPEX ในการประเมินข้อมูลเหล่านี้ใส่ไปเพื่ออะไร

หรือ ยังไม่ได้ใช้ EdPEX ในการขับเคลื่อนข้อมูลเหล่านี้ทำไปเพื่ออะไร

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

ตาราง P-03A ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพัน และความทุ่มเทของบุคลากรโดย Emo-meter

ปัจจัย	องค์ประกอบ	สภาพการณ์ S: ดีแล้ว E: ต้องพัฒนา	บุคลากร		
			อาจารย์	สนับสนุน	ทั่วไป
ความพึงพอใจ	งานน่าสนใจและหลากหลาย	S	✓		
	การสื่อสาร	I	✓	✓	✓
	มีอำนาจตัดสินใจในงาน	S	✓	✓	✓
	การยกย่องชมเชย	I	✓	✓	✓
ความผูกพัน	สวัสดิการเหมาะสม	I	✓	✓	✓
	ภาพลักษณ์องค์กร	S	✓	✓	✓
	สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	S	✓	✓	✓
	พัฒนาตนเองได้ตามความเหมาะสม	I	✓	✓	✓
ความทุ่มเท	การสอนงานและคำแนะนำของหัวหน้า	S		✓	✓
	แม้งานจะหนักก็ตั้งใจพยายามทำอย่างสุดความสามารถ	S	✓	✓	✓
	ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถหลายด้านเพื่อให้งานสำเร็จ	S	✓	✓	✓
	ทราบและเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	S	✓	✓	✓
หากทำงานได้ดี จะอยู่ในองค์กรได้นาน	S	✓	✓	✓	

หมายเหตุ *I=พอใช้ *S=ดี *E=ต้องพัฒนา

*คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขลานครินทร์*

25

โครงสร้างองค์การ (3)

(4) สิทธิประโยชน์

สถาบัน มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

ใส่เฉพาะที่มีผลการหลักสูตร หรือ ทำให้หลักสูตรมีความโดดเด่น หรือใส่เฉพาะที่ต้องมีการบริหารจัดการ

(4) สิทธิประโยชน์ที่คณะแพทย์มีเพื่อสนับสนุนภารกิจได้แก่ 1) รพ.สงขลานครินทร์ 2) ห้องสมุด E-library และเครือข่ายสารสนเทศ 3) พิพิธภัณฑ์กายวิภาคศาสตร์และห้องปฏิบัติการ 4) อาคารเรียนรวม และห้องเรียนกลุ่มย่อย 5) ห้องและอุปกรณ์สำหรับสาธิตและฝึกปฏิบัติ (Clinical training center) 6) หอพักนักศึกษาแพทย์ 7) สนามกีฬา 8) ห้องปฏิบัติการการวิจัย 9) มูลนิธิโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ 10) วารสารสงขลานครินทร์เวชสาร

**คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขลานครินทร์**

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

26

โครงสร้างองค์การ (3)

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

สถาบันดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับอะไรบ้าง กฎระเบียบข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน/ วิทยฐานะการรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียน มาตรฐานการศึกษา และกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และ**ด้านหลักสูตรและบริการ** ที่บังคับใช้กับสถาบันมีอะไรบ้าง

- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งว่าด้วยข้อกำหนดในการ จัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน : ประเด็นคุณภาพการศึกษาภายใน และภายนอก
- ระเบียบของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ.2544 และระเบียบสำนักงบประมาณว่าด้วยการบริหาร
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ตพ. ศ.2546

**คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขลานครินทร์**

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

27

ตัวอย่างจาก UWS

ตาราง P-04 กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนด/เกณฑ์	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนด/เกณฑ์
ด้านกฎหมาย	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2522 กฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือน/พนักงานของรัฐ
ด้านรับรองระบบงาน	ข้อบังคับ/ระเบียบ/การรับรองคุณภาพโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ข้อบังคับ/ระเบียบ สภามหาวิทยาลัย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) ข้อบังคับและระเบียบของแพทยสภา/สภาการพยาบาล พระราชบัญญัติประกันสังคม พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พระราชบัญญัติอาหารและยา ข้อกำหนดของศูนย์บริการโลหิต สภากาชาดไทย การรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO 15189 : 2012 การรับรองความปลอดภัยสำหรับห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (ISO 15190 : 2003) มาตรฐานครัวอนามัย
คุณภาพบัณฑิต	ข้อบังคับและระเบียบของแพทยสภา มหาวิทยาลัย วิทยาลัย
ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงแรงงาน ข้อกำหนดเกี่ยวกับการควบคุมโรคติดต่อของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข ข้อบังคับของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
ด้านสิ่งแวดล้อม	เทศบัญญัติว่าด้วยการขยะติดเชื้อและสิ่งแฉดล้อม
ด้านการเงิน	ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบการพัสดุของสำนักงานนายกรัฐมนตรี ระเบียบเงินรายได้มหาวิทยาลัย
ด้านการวิจัย	SIDCER-FERCAP

**คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขลานครินทร์**

28

ตัวอย่างจาก UWS

- ▶ The University of Wisconsin–Stout (UW–Stout) is one of the 13 publicly supported universities in the University of Wisconsin System.
- ▶ UW–Stout’s students attend one of three colleges:
 - ▶ 1. College of Human Development;
 - ▶ 2. College of Technology, Engineering and Management; or
 - ▶ 3. College of Arts and Sciences.
- ▶ UW–Stout offers a distinctive array of 27 undergraduate and 16 graduate degree programs which, taken as a whole, are unique in the country.

OP UW–Stout

**คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขลานครินทร์**

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

29

ตัวอย่างจาก UWS

Vision Statement:

UW-Stout, a respected innovator in higher education, educates students to be lifelong learners and responsible citizens in a diverse and changing world through experiences inside and outside the classroom that join the general and the specialized, the theoretical and the practical, in applied programs leading to successful careers in industry, commerce, education, and human services.

We Value:

- Excellence in teaching within high quality, student-centered undergraduate and graduate education involving active learning and appropriate technology.
- Scholarship and research within applied knowledge and general education.
- Collaborative relationships with business, industry, education, community and government.
- Growth and development of students, faculty and staff through active participation in a university community.
- Diversity of people, ideas and experiences.
- Active involvement in shared governance, consensus-building, teamwork, open and effective communication, and respectful, ethical behavior.

Figure O-2. UW-Stout's value system

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

จากเรียนจากแชมป์ เพื่อเป็นแชมป์ สำหรับองค์กรการศึกษา

30

ข้อบังคับและมาตรฐานกำกับ

Accreditation agencies (figure O-3) mandate periodic assessments to assure UW-Stout's ability to achieve its mission. Thirteen state and national agencies accredit undergraduate and graduate degree programs.

UW-Stout Accreditation Agencies
North Central Association of Colleges & Schools (NCA)
National Association of Industrial Technology
Council on Rehabilitation Education, Inc
Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities
American Assn of Marriage and Family Therapy
American Dietetic Association
Foundation for Interior Design Education Resource
National Association for Schools of Art & Design
National Association for School Psychology
Accreditation Board for Engineering Technology
American Council for Construction Education
American Assoc. of Manufacturing Education Committee
Department of Public Instruction

Figure O-3. UW-Stout academic accreditation agencies

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

31

ตัวอย่างจาก MBC

Our Mission

Our mission is to deliver excellent business programs and related learning opportunities that prepare individuals for successful careers and responsible leadership in business and society.

Our Vision

Our vision is to be a premier business education provider that inspires and enhances individual, organizational, and societal journeys to performance excellence.

Core Values

- Excellence** - Rigor, Innovation, Continuous Improvement
Accountability - Responsibility, Stewardship, Commitment
Integrity - Ethics, Honesty, Courage
Opportunity - Knowledge, Diversity, Leadership
Community - Citizenship, Society, Service

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

32

ตัวอย่าง MCB (ลักษณะโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน)

- A total of 34 full-time faculty (including dean), 8 administrative staff and 13 part-time adjunct faculty.
- Non-unionized faculty across rank and type
- All but one tenured/tenure-track faculty member holds a doctorate in discipline. The remaining lecturers and executive professors hold a Ph.D., M.B.A., or J.D., and many held senior positions in industry immediately preceding their hiring.
- The full-time faculty is 76.5% male and 79.5% Caucasian, and the largest minority group is Hispanic (11.8%), with Asian and Native American percentages at 5.9% and 2.9%, respectively.
- Of the 8 staff, four are assigned to an academic department, primarily as clerical and customer service support.

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

โครงสร้างองค์การ (4)

33

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างและ *ระบบธรรมชาติ* ของสถาบันมีลักษณะอย่างไร และความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย/ สภาสถาบัน/ คณะกรรมการกำกับดูแลองค์การ *ผู้นำระดับสูง* และองค์การแม่มีลักษณะเช่นใด (*)

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

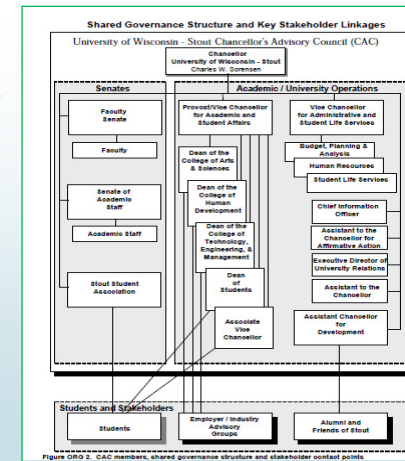


Figure CRO 2. CAC members, shared governance structure and stakeholder contact points.

University of Wisconsin - Stout

35

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนตลาด กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบัน มีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อ **หลักสูตร และบริการ** การบริการสนับสนุนต่อผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และการปฏิบัติการความต้องการและความคาดหวังของ **ส่วนตลาด** กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

36

การหาความต้องการกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

- กลุ่มต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับทุกหมวดของ TQA
- การหาความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อ **หลักสูตร และบริการ**
 - **สำรวจแบบมีอาชีพ และสิ่งที่ได้มาต้องมีระดับความสำเร็จ**
 - **ได้มาแล้วไปจัดทำแผนงาน โครงการเพื่อตอบสนองความต้องการ**
 - **ต้องมีการประเมินว่า แผนงาน โครงการต่าง ตอบสนองความต้องการหรือ ความคาดหวังหรือไม่**
 - **ตัวอย่างจากกรณีศึกษาต่าง ๆ จะนำมาปรับใช้ได้ เมื่อปรับใช้แล้วควรมีการประเมินว่าใช้ความต้องการ หรือ ความคาดหวังหรือไม่**

รศ. ดร. จุฬิรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

ตาราง P-05 ความต้องการด้านความคาดหวังของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการหลัก	ความคาดหวัง
นักศึกษา		
นักศึกษา ปวช.	1. มีครูผู้สอนที่มีประสิทธิภาพ 2. สามารถสอนให้มีความรู้จริง 3. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 4. มีแหล่งฝึกงานที่ทันสมัยและปลอดภัย	1. เป็นที่พึงพอใจ 2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก 3. มีความรู้ที่ทันสมัย
นักศึกษา ปวส.	1. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 2. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 3. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 4. มีแหล่งฝึกงานที่ทันสมัยและปลอดภัย	1. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 2. มีความรู้ที่ทันสมัย 3. มีความรู้ที่ทันสมัย
นักศึกษา ปวท.	1. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 2. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 3. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 4. มีแหล่งฝึกงานที่ทันสมัยและปลอดภัย	1. สามารถสอนให้มีความรู้ที่ทันสมัย 2. มีความรู้ที่ทันสมัย 3. มีความรู้ที่ทันสมัย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ต้องการความรู้ที่ทันสมัย • ต้องการความรู้ที่ทันสมัย • ต้องการความรู้ที่ทันสมัย • ต้องการความรู้ที่ทันสมัย	• ต้องการความรู้ที่ทันสมัย • ต้องการความรู้ที่ทันสมัย • ต้องการความรู้ที่ทันสมัย • ต้องการความรู้ที่ทันสมัย

**คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขตนามศรี**

38

กลุ่มผู้เรียนและความต้องการ

Key student requirement and indicators:	Description
a. Cutting-edge, career-oriented programs (number of new programs, placement success)	Programs that provide leading edge undergraduate and graduate learning capabilities in specific career fields
b. High quality, active learning education and instruction (percent lab instruction, faculty contact)	State-of-the-art facilities and course delivery methods, high quality faculty with relevant professional experience
c. Effective student support services (retention, academic success, student satisfaction)	Advising, counseling, career services, housing, dining, student activities, health and safety, access to technology
d. Related employment and academic or career growth opportunity (placement in major, graduate success, employer satisfaction)	Ability to gain employment in chosen field or to expand their educational experience in post-graduate programs

Figure O-4. Key student requirements are well understood at UW-Stout

39

กลุ่มผู้เรียนและความต้องการ

**Figure P-2
MCB's Key Market Segment—Business Majors
Key Requirements/Expectations**

- Strong reputation of College and/or faculty
- Outstanding educational value
- Strong reputation of major/area of study
- Financial feasibility (affordability)
- Financial aid/scholarships (assistance)
- Accessibility of high-quality instructors
- Outstanding facilities/technology
- Extra-curricular options (student clubs, speakers, conferences, and competitions)
- Course availability (scheduling)
- Outstanding placement for graduates
- Interaction with practitioners

40

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Stakeholder	Relationship	Requirements
1. Business and industry partners	<ul style="list-style-type: none"> Source of jobs for graduates Source of technology transfer Identify changing needs / trends 	<ul style="list-style-type: none"> Qualified interns who can quickly contribute High quality, steady pool of graduates Highly qualified faculty consultants
2. Alumni and Friends of Stout	<ul style="list-style-type: none"> Source of student referrals and outreach Source of donations, endowments 	<ul style="list-style-type: none"> Positive image and reputation of UW-Stout Communications and networking Support for life-long learning
3. Feeder schools and community	<ul style="list-style-type: none"> Have mutually beneficial objectives Sharing and access to both community and UW-Stout facilities and services 	<ul style="list-style-type: none"> Cooperative two-way relationship Accept, develop, and graduate students Safety
4. Board of Regents	<ul style="list-style-type: none"> Represent Wisconsin citizens and taxpayers Strengthen mission and performance 	<ul style="list-style-type: none"> Sound fiscal management Enrollments and accreditation maintained

Figure O-5. UW-Stout has strong relationships with all of its key stakeholders to understand and satisfy their needs

41

Karanjeet Singh and Susima Welligamage, THINKING TOWARDS STAKEHOLDER SATISFACTION IN HIGHER EDUCATION: AN APPLICATION OF PERFORMANCE PRISM

รศ. ดร. ชูสิทธิ์น จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยา

Table 1: Stakeholder Satisfaction

Stakeholder	Stakeholder Wants and Needs
Students	Quality Education Academic Guidance Appropriate Academic environments
Graduates	Employability skills , life long leaning experiences and achievements
Academic staff	Achievements, academic support, teaching and research skills improvement opportunities and financial and non financial benefits, recognition
Non Academic staff	Achievements, support, financial and non financial benefits, recognition
Parents	Quality education and more opportunities for their Children, responsible and skillful graduates
Society	Quality education, employable and responsible graduates and accountability
Government	Smooth functioning , financial management and good governance
Employers	Skillful and market oriented graduates
Training Organizations	Committed trainees

42

ภาพประกอบที่ 1 แสดงให้เห็นถึง ผลกระทบจากปัจจัย ที่เกี่ยวข้องในการ การพัฒนาและความสำเร็จ การดำเนินการด้านบริหารและจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย/ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทในบทบาท	ผลกระทบจากการดำเนินงาน	กลไกการสื่อสาร	จุดประสงค์/สิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องต้องการ
1.3 คณะฯ ภาควิชา หลักสูตร ภาควิชา คณะฯ ภาควิชา	คณะฯ ภาควิชา หลักสูตร ภาควิชา	การดำเนินงาน การทำงานร่วมกัน	• ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก	• ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก
2. บุคคลที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากในโรงเรียน	• ผู้ปกครอง/ผู้ปกครอง • ผู้ประกอบการ/ผู้ประกอบการ • ผู้ประกอบการ/ผู้ประกอบการ • ผู้ประกอบการ/ผู้ประกอบการ	• ส่งเสริม/สนับสนุน • ส่งเสริม/สนับสนุน • ส่งเสริม/สนับสนุน • ส่งเสริม/สนับสนุน	• ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก	• ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	• ส่งเสริม/สนับสนุน • ส่งเสริม/สนับสนุน • ส่งเสริม/สนับสนุน • ส่งเสริม/สนับสนุน	• ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก	• ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก • ไลน์แอฟ, เฟซบุ๊ก

**คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขลานครินทร์**

43

โครงการองค์การ (5)

(3) ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนร่วม

ผู้ส่งมอบ **ผู้มีส่วนร่วม** ที่เป็นการและไม่เป็นการที่สำคัญมีประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ มีบทบาทอย่างไรต่อ

ระบบงาน โดยเฉพาะการสร้างหลักสูตรและการดำเนินการของหลักสูตรและบริการและการบริการสนับสนุนต่อผู้เรียนและ**ลูกค้ากลุ่มอื่น**

การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน

สถาบันมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ **ผู้มีส่วนร่วม** ที่เป็นการและไม่เป็นการ กลุ่มต่างๆ เหล่านี้ มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิด**นวัตกรรม**ของสถาบันอย่างไร สถาบันมีข้อกำหนดที่**สำคัญ**สำหรับห่วงโซ่อุปทานอะไรบ้าง

รศ. ดร. ชูสิทธิ์น จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

44

ระบบงาน

พันธกิจ	ระบบงานหลัก	ลูกค้า	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	ผู้ส่งมอบ (Suppliers)
	Key Process	Students and other customers		

รศ. ดร. ชูสิทธิ์น จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

ผู้ร่วมให้บริการ/ ผู้ส่งมอบหลัก/ ผู้ความร่วมมือ	บทบาท ในระบบงาน	เพิ่มความสามารถ ในการแข่งขัน/ สร้างนวัตกรรม	กลไกการสื่อสาร	ข้อกำหนดหลัก ที่ส่งผลกระทบต่อ ห่วงโซ่อุปทาน
<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทบำรุงรักษาครุภัณฑ์ราคาแพง • บริษัทคอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งมอบเครื่องแพทย์ส่งมอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างศูนย์บริการอบรมการใช้เครื่องมือร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • เอกสารการประชุม • website คณะแพทย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • การส่งมอบที่ทันเวลา • คุณภาพราคาที่สมเหตุสมผล • มีธรรมาภิบาล
ผู้ความร่วมมือ <ul style="list-style-type: none"> • รพ. ในระดับจังหวัด/เขตสุขภาพ 11, 12 • รพ. ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งต่อผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • แหล่งทุนสนับสนุนเรื่อง War surgery 	<ul style="list-style-type: none"> • ประสานงาน • นำเสนอผลงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • การประสานงาน
III. ด้านการวิจัย (แหล่งทุนวิจัย (ลูกค้า/พันธมิตร) • ผู้วิจัย)	<ul style="list-style-type: none"> • ร่วมกำกับดูแลการดำเนินงานโครงการวิจัย 	<ul style="list-style-type: none"> • บรรลุพันธกิจ Super tertiary care • สร้างองค์ความรู้ใหม่ถึงหัวหน้างาน • สร้างนวัตกรรม • ประโยชน์ของงานวิจัย 	<ul style="list-style-type: none"> • ประชุมประสานงานในทุกระดับตั้งแต่บริหารถึงหัวหน้างาน 	<ul style="list-style-type: none"> • GCP • SIDCER-FERCAP

**คณะแพทยศาสตร์
รพ. สงขลานครินทร์**

การสื่อสาร

พันธกิจ/ผู้ส่งมอบ/ผู้ความร่วมมือ/พันธมิตร	บทบาท	กลไกในการสื่อสาร								ข้อกำหนด หรือ สารสนเทศการสื่อสาร
		เครื่องมือ				ความถี่				
		T1	T2	T3	T4	D	W	S	Y	
ผู้เกี่ยวข้อง					X			X	X	
หน่วยงานให้ทุน										X

ด้วยตารางแสดงระบบการสื่อสาร อาจรวมผู้เรียนด้วยก็ได้
เครื่องมือ T1, ... เช่น โทรศัพท์ email, FB, ประชุม, web เป็นต้น
ความถี่ D, W, S, Y รายวัน สัปดาห์ ภาค และ ปี เป็นต้น

รศ. ดร. ชูสิทธิ์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

ห่วงโซ่อุปทานทางการศึกษา

47

- ▶ ในการส่งมอบคุณค่าให้ผู้เรียน
- ▶ พิจารณา Model ทางธุรกิจ การส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้า ประกอบด้วยสองกิจกรรม กิจกรรมหลัก และ กิจกรรมสนับสนุน
 - ▶ สร้างคุณค่าให้ลูกค้า เช่น การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า → เป็นการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ไม่จำเป็นต้องมาซื้อที่ร้านโดยตรง
 - ▶ วิธีการส่งสินค้า ต้องมีกิจกรรมอื่นสนับสนุน เช่น การสั่งซื้อสินค้าแบบออนไลน์ การจัดส่งภายในหนึ่งวัน หรือ จัดส่งทุกสัปดาห์

รศ. ดร. ชูสิทธิ์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

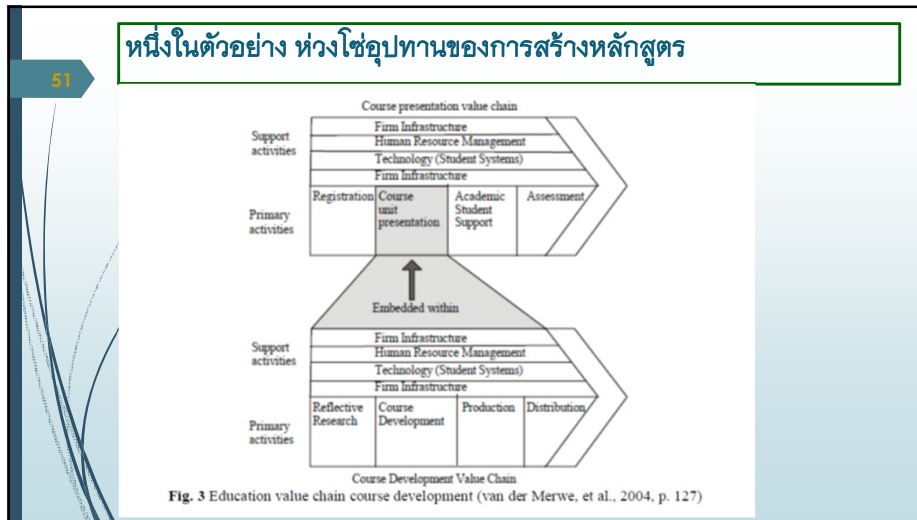
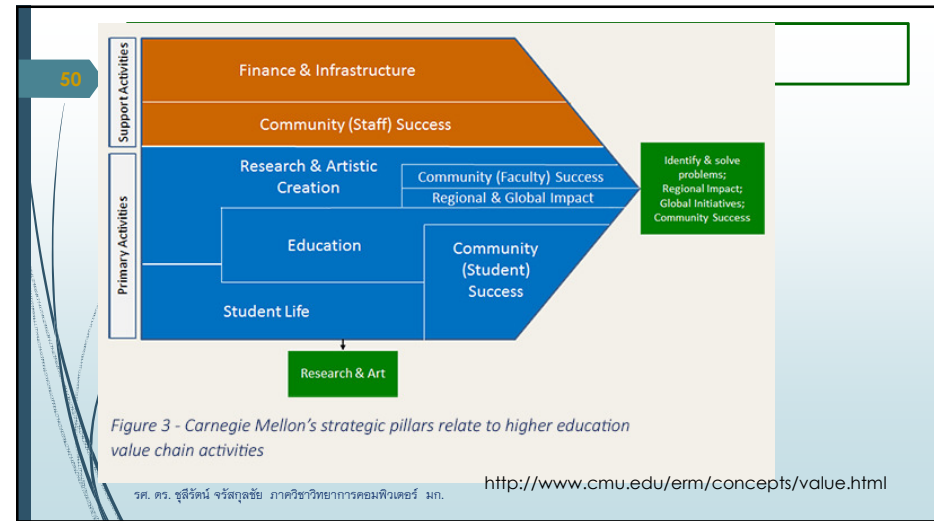
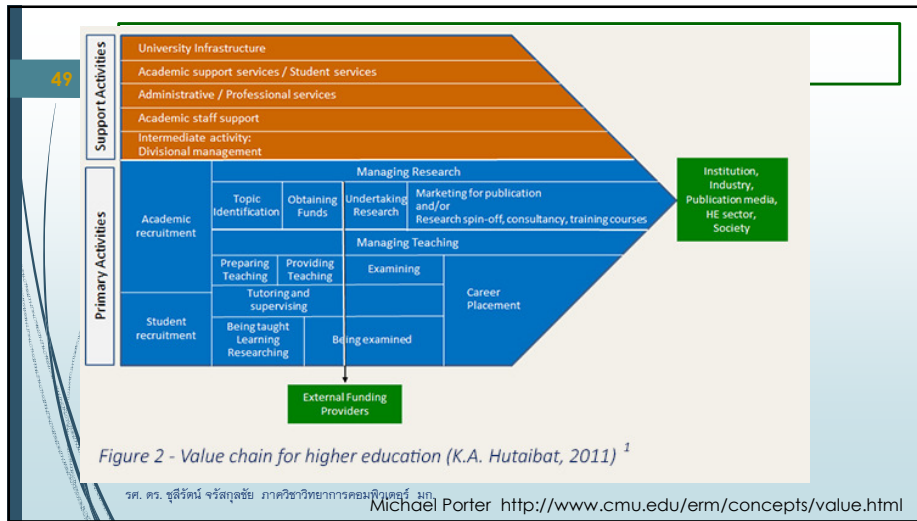
a generic value chain for a typical manufacturing business.

48

Figure 1 - Generic value chain

Michael Porter <http://www.cmu.edu/erm/concepts/value.html>

รศ. ดร. ชูสิทธิ์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.



52

โครงสร้างองค์กร (6)

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันเป็นอย่างไร
ให้อธิบายสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานของสถาบัน

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สถาบันอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของสถาบัน เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันในภาคการศึกษา หรือตลาดการศึกษาสถาบันมีจำนวนและประเภทของคู่แข่ง เป็นอย่างไร

รศ. ดร. จุฬิราธร จุริกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

53

รายละเอียดเรื่องลำดับในการแข่งขัน

- ▶ ทบทวนคู่มือวิทยุทัศน์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบ
- ▶ ต้องการเทียบในเรื่องใด งานวิจัย คุณภาพบัณฑิต
- ▶ เทียบในมุมใด

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

54

โครงสร้างองค์การ (7)

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่**สำคัญ**ซึ่งมีผลกระทบต่อสถานการณ์แข่งขันของสถาบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้าง**นวัตกรรม**และความร่วมมือคืออะไร (*)

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่**สำคัญ**ที่จะสามารถหาได้จากภายในชุมชนวิชาการมีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่**สำคัญ**ที่มีอยู่จากภายนอกชุมชนวิชาการมีอะไรบ้าง มีข้อจำกัดอะไรบ้างในการรวบรวมและใช้ข้อมูลต่างๆเหล่านี้ (ถ้ามี)

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

55

ตัวอย่าง :สภาวะการแข่งขัน

UW-Stout เฝ้าดูสภาวะการแข่งขันในสองรูปแบบ คือ

- ▶ การแข่งขันด้านคณาจารย์ ซึ่งมีการแย่งคณาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถระหว่างมหาวิทยาลัยที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน
- ▶ การแข่งขันด้านนักศึกษา UW-Stout เฝ้าดูการแข่งขันทั้งจากมหาวิทยาลัยที่อยู่ในระบบมหาวิทยาลัยแห่งรัฐวิสคอนซินด้วยกันเอง มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยในรัฐมินิโซตา ตลอดจนมหาวิทยาลัยระดับประเทศ และวิทยาลัยธุรกิจเอกชน

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

56

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของ UWS

- ▶ กับมหาวิทยาลัยในรัฐวิสคอนซินด้วยกัน
- ▶ กับมหาวิทยาลัยระดับประเทศที่มีภารกิจและหลักสูตรที่คล้ายคลึงกัน อาทิ California Polytechnic State University–San Luis Obispo, Ferris State University, and the New Jersey Institute of Technology
- ▶ เข้าร่วมการเทียบเคียงผลกับเครือข่ายมหาวิทยาลัยของประเทศ

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

สภาวะการแข่งขัน

57

- ▶ MCB competes for qualified students and faculty.
- ▶ Primary competition for students comes from other Colorado public and private universities, including three key competitors.
- ▶ MCB's student population is roughly half that of two other public in-state peers.
- ▶ Another private in-state peer is also larger, with a full-time faculty over twice that of MCB's.

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

โครงสร้างองค์การ (8)

58

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ
การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากรมีอะไรบ้าง

ความท้าทาย
ความได้เปรียบ

หลักสูตร
บริการ
การปฏิบัติการ (การจัดการเรียนการสอน หรือ ระบบสนับสนุนอื่น ๆ)
ความรับผิดชอบต่อสังคม
บุคลากร

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายและการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

59

ประเด็น	ความท้าทาย	การได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ต้นระบบและกลไกการบริหารจัดการตามพันธกิจ		
ด้านการเรียนการสอน		
ด้านวิจัย		
บริการวิชาการและการฝึกอบรม		
ด้านทรัพยากรบุคคล		

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของ UW-Stout

60

- ▶ Offer high quality, challenging academic programs that influence and respond to a changing society.
- ▶ Preserve and enhance our educational processes through the application of active learning principles
- ▶ Promote excellence in teaching, research, scholarship, and service.
- ▶ Recruit and retain a diverse university population.
- ▶ Foster a collegial, trusting, and tolerant environment.
- ▶ Provide safe, accessible, effective, efficient, and inviting physical facilities.
- ▶ Provide responsive, efficient, and cost-effective (educational support) programs and services.

รศ. ดร. ชุติรัตน์ จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

61

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของ MCB

- MCB must overcome four strategic challenges.
- Difficult Fiscal Environment. A recessionary economy
- Maintaining a High-Quality Faculty.
- High Quality Student Recruitment.
- Market Reputation Matching Program Quality.

รศ. ดร. ชูสิทธิ์ตัน จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

62

โครงสร้างองค์การ (8)

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญระดับสถาบัน

รศ. ดร. ชูสิทธิ์ตัน จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.

63

ตัวอย่าง ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

```

graph TD
    A[Identify processes improvement opportunities] --> B[Assign improvement owner/committee]
    B --> C[Determine process requirements]
    C --> D[Analyze current process/best practices]
    D --> E[Create new/refine process including performance evaluation methods]
    E --> F[Review proposed changes with CAC, stakeholders]
    F --> G[Implement new process, monitor performance]
  
```

Figure O-6. UW-Stout improvement process

รศ. ดร. ชูสิทธิ์ตัน จรัสกุลชัย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มก.