

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

หมวด 4

รองศาสตราจารย์ ภาณุ อุษณีย์ คำประกอบ
รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพองค์กร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
15 มีนาคม 2561





High Performance Organization

10 STEPS TOWARD EXCELLENCE

- 1) กำหนดวิสัยทัศน์และความเป็นเลิศที่ต้องการ
- 2) กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่สะท้อนความเป็นเลิศ
- 3) ค้นหาบริบทขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริบทเชิงกลยุทธ์
- 4) ทบทวนยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่ามีประสิทธิผล
- 5) ทบทวนและปรับปรุงระบบการนำองค์กร และระบบงานขององค์กร
- 6) ทบทวนและปรับปรุงระบบการทำงานในทุกด้านขององค์กร
- 7) ทบทวนตัวชี้วัดขององค์กรให้สอดคล้องและบูรณาการกัน
- 8) วางระบบองค์กรให้มีการเรียนรู้ ปรับปรุง สร้างนวัตกรรม การจัดการความรู้ และ Best Practices
- 9) ทบทวนและปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มั่นใจว่าส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง
- 10) หมั่นทบทวนประสิทธิผลของการบริหารองค์กรเทียบกับความเป็นเลิศที่ต้องการ และหาทางปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้ง

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ จุดประสงค์

- เพื่อชี้้นำการจัดการกระบวนการของสถาบันให้บรรลุผลลัพธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ
- เพื่อคาดการณ์และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิดขององค์การ หรือการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกสถาบัน
- เพื่อระบุวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่อาจนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยกัน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จุดประสงค์

- เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมของสถาบัน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

Overall requirements level 1

- วิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการโดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบัน
- วิธีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ



Overall requirements level 2



ก(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

ก(2) สถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร

ก(3) สถาบันมีวิธีการใช้เสียงของลูกค้า และข้อมูล และสารสนเทศ ด้านตลาดอย่างไร

ก(4) สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสถาบันสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่
ไม่ได้คาดคิด

ข สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

ค(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

ค(2) สถาบันคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

ค(3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (หัวข้อ 4.1ข) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร



การวัด

- จะวัดอะไร มีเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวชี้วัดและข้อมูลอย่างไร
- ตัวชี้วัดสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรหรือไม่
- สภาพแวดล้อมเปลี่ยน \Rightarrow ตัวชี้วัดต้องเปลี่ยน
- เราเก่งขึ้น \Rightarrow ตัวชี้วัดต้องเปลี่ยน
- ใช้ข้อมูลเทียบเคียง และข้อมูลของลูกค้ายังไง

ชนิดของตัววัด

- ตัวชี้วัดที่ต้องตามระหว่างกระบวนการ
- ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
- ตัวชี้วัดที่ทีมผู้บริหารใช้ติดตาม วิเคราะห์ เป็นประจำมีอะไรบ้าง

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร



การวิเคราะห์

วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ ANOVA regression trend analysis เช่น

- การหาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตรและบริการ หรือหลักสูตรและบริการใหม่ กับตัวชี้วัดที่สำคัญด้านผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และส่วนแบ่งตลาด
- แนวโน้มของตัวชี้วัดหลักด้านความผูกพันของผู้เรียน เช่น การขาดเรียน อัตราการลาออก และการสมัครเข้าหลักสูตรและการใช้บริการ
- ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์และผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนกับการเรียนจบหลักสูตร

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร



การปรับปรุง

- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เกิดนวัตกรรมขึ้นบ้างไหม
- ผลการปรับปรุงทำให้การคาดการณ์ของเราเปลี่ยนหรือไม่
- มีการทบทวนตัวชี้วัดบ่อยหรือไม่ อย่างไร

ตัวอย่างคำถามในการทบทวนตัวชี้วัด

- ตัวชี้วัดที่มีอยู่ เราเคยเปลี่ยนบ้างไหม (ตัวชี้วัดที่มีอยู่สะท้อนผลงานของเราอย่างถูกต้องไหม)
- ตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นที่เข้าใจของทุกฝ่ายใช่ไหม
- ตัวเทียบเคียงที่ใช้มีประโยชน์ ช่วยกระตุ้นให้บรรลุเป้าหมายสูงขึ้นหรือไม่
- การคาดการณ์เป้าหมายที่กำหนดไว้มีความเป็นไปได้หรือไม่

วิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการโดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ
ในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบัน



The Charter School of
SAN DIEGO

Kindred
Nursing and Rehabilitation

Performance Measurement System

Figure 4.1-1 Organizational Performance Measure Review (OPMR)

SI	Key CKMS Method	Frequency
SI 1: Instructional Plan	Leadership Team Meeting	Quarterly
	Instructional Meeting	Every 2 Months
	Lead Meeting	Monthly
	Resource Center Meetings	Monthly
	Individual Workforce Meetings	As Needed
	APAC Meeting	Monthly
	Faculty Meeting	Quarterly
	Office Meeting	Quarterly
SI 2: Sustainability Plan	BOD	Quarterly
	Leadership Team Meeting	Quarterly
	Strategic Sustainability	Monthly
	Capability and Capacity Assessments	Weekly, Monthly, Annually
	Faculty Meeting	Quarterly
	Office Meeting	Quarterly
SI 3: Educational Reform and Innovation Plan	BOD	Quarterly
	Leadership Team Meeting	Quarterly
	Strategic Sustainability	Monthly
	Faculty Meeting	Quarterly
	Office Meeting	Quarterly
	Individual Workforce Meetings	As Needed

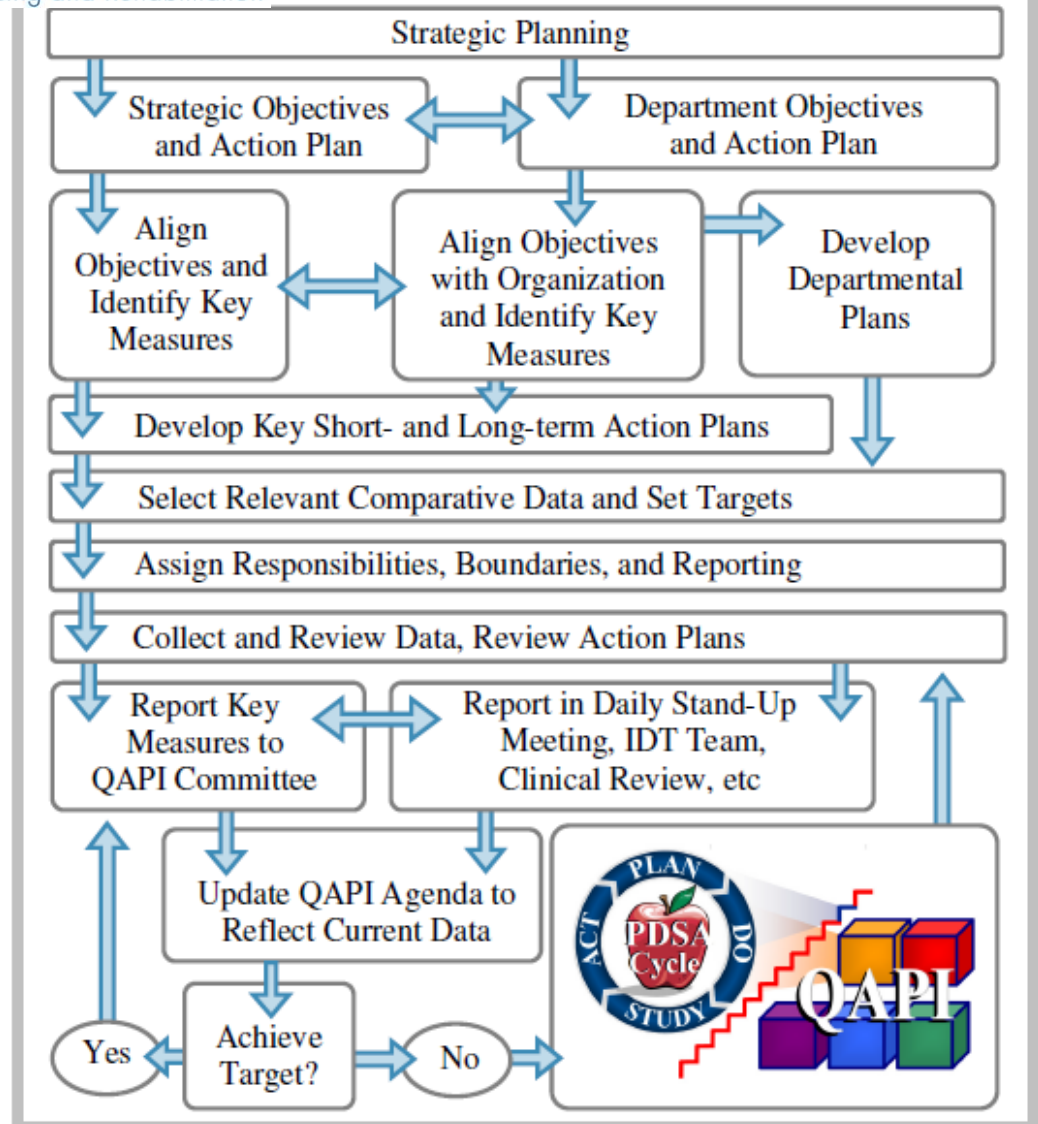
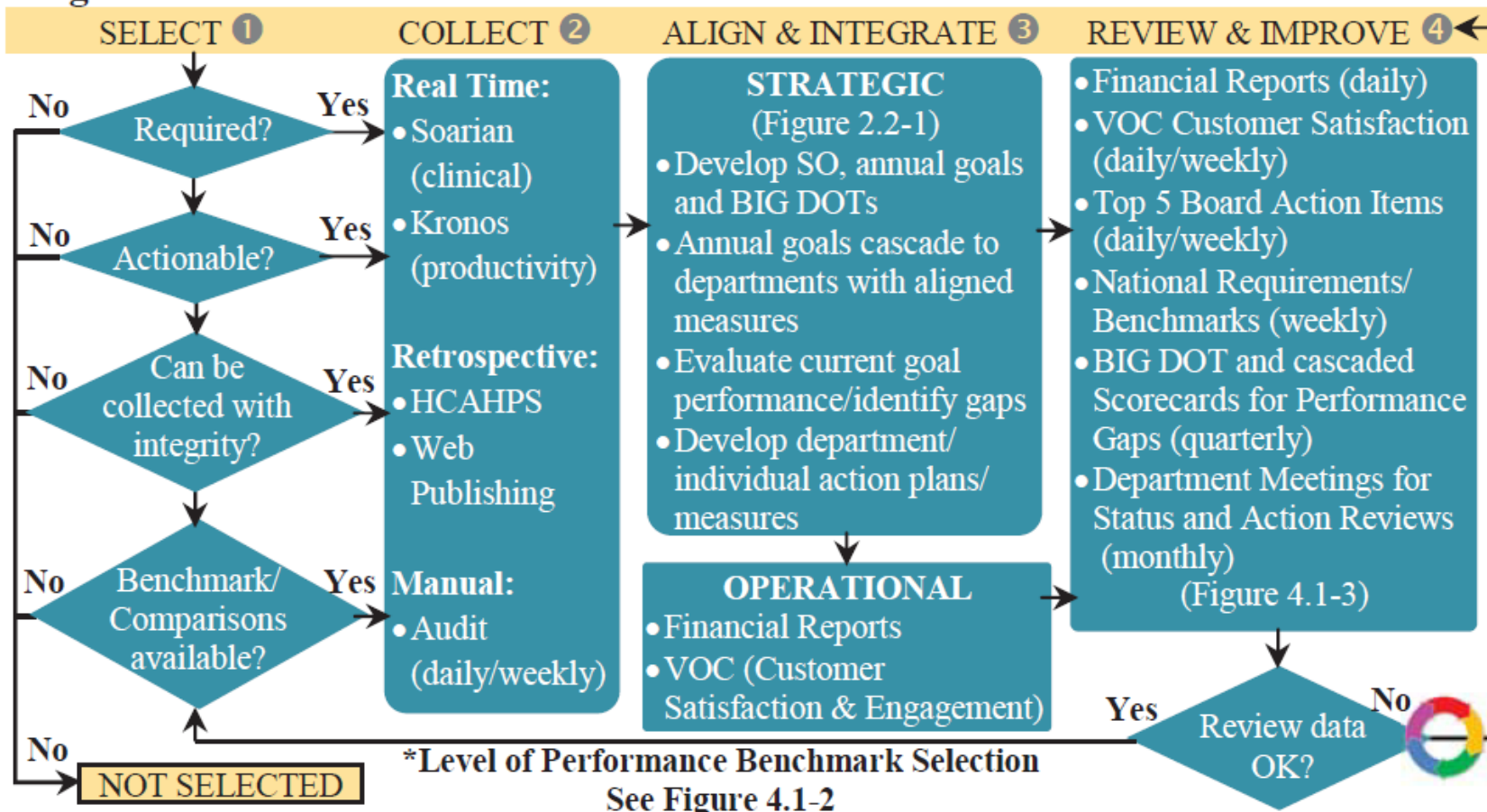




Figure 4.1-1 Performance Measurement Selection Process



WORKSHOP 1

1) ตัววัดที่ทีมผู้บริหารใช้ติดตาม วิเคราะห์ เป็นประจำมีอะไรบ้าง

KPI	คู่แข่ง	ผู้รับผิดชอบ รวบรวมข้อมูล	frequency

2) มีเกณฑ์ในการคัดเลือกตัววัดและข้อมูลอย่างไร

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : สถาบันมีวิธีการ
อย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศและโครงสร้าง
ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

Overall requirements level 1

- วิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน
- วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



Overall requirements level 2

ก(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสถาบัน

ก(2) สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

ข(1) สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

ข(2) สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ

ข(3) สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศของสถาบัน

ข(4) สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย

ข(5) ในภาวะฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นรวมทั้งต่อความต้องการของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ



คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ

- แม่นยำ เก็บข้อมูลถูกต้องหรือไม่
- ถูกต้องและเชื่อถือได้ มีการทวนสอบ สุ่ม check หรือไม่
- ทันเหตุการณ์ update หรือไม่
- ปลอดภัยและเป็นความลับ มีการ back up, ระบบ firewall

Figure 4.2-1 Organizational Knowledge Management (Full Table AOS)

Knowledge Used By ①	How Knowledge is Collected/Correlated ②	Transfer Mechanisms/ Sharing Forums ③	Forced Use of Knowledge ④	Evaluation/Measures ⑤
Workforce	<ul style="list-style-type: none"> •Rounding/Forums •Email/Surveys •Top 5 Boards •Organization Performance and Capability Reviews •Staff Meetings 	<ul style="list-style-type: none"> •Best Practice Sharing •In-services/Meetings/Huddles •EduTrack/SPL/JIT/Skills Lab •Simulation Center •Evidence Based Order Sets •Council Structure •Collaborative Practice 	<ul style="list-style-type: none"> •Performance Reviews •Annual Competencies •Action Plans •PI Teams/TCT •Designing health care services 	<ul style="list-style-type: none"> •Scorecard 7.4-27 •Regulatory/Compliance Audits 7.4-11; 7.4-14 •Engagement Survey 7.3-14 •Performance Reviews 7.3-29 •Survey Results 7.3-30-7.3-31
Patients	<ul style="list-style-type: none"> •Rounding •Shift to Shift Handoffs •IPOC •Cipher Health 	<ul style="list-style-type: none"> •White Boards/IPOC/Survey •IP/OP Visits •Print, Radio, TV, Education on Demand •Rounding, CEN 	<ul style="list-style-type: none"> •Shift to Shift Handoffs •Teach-back •Discharge Instructions 	<ul style="list-style-type: none"> •Scorecard/Quality Indicators 7.2-2-7.2-18 •Satisfaction/Engagement Survey 7.2-20-7.2-27 •Market Share 7.5-19-7.5-31 •Cipher Health 7.2-9
Suppliers, Partners	<ul style="list-style-type: none"> •Contracts •Meetings •Quarterly Operational Reviews 	<ul style="list-style-type: none"> •Communication Methods •Community Forum •Vendor Credentialing •Conferences 	<ul style="list-style-type: none"> •Contracts •Programs/Innovations 	<ul style="list-style-type: none"> •Contract Performance 7.1-67-7.1-70; 7.1-73 •Length of Relationship 7.1-71-7.1-72
Other Customers	<ul style="list-style-type: none"> •Regulatory Agencies •Referring MS •KCCHI Survey 	<ul style="list-style-type: none"> •Communication Methods •Marketing/Meetings/Outreach •Transfer Center 	<ul style="list-style-type: none"> •Outreach Programs •Facility Changes •New Program Development 	<ul style="list-style-type: none"> •Market Awareness Measures 7.2-26 •Referral Volumes 7.5-24
Sharing and Implementing Best Practices ⑥	<ul style="list-style-type: none"> •Shared Governance •QIC/PIC •Communication Methods •Evidence-Based Medicine 	<ul style="list-style-type: none"> •RCAs; Collaborative Practice •Safety Alerts, Huddles, Email •Education (SPL, JIT, EduTrack), Nursing Councils •TCT Manager Meetings 	<ul style="list-style-type: none"> •Designing health care services, Key Work Processes and Enabling Systems •TCT 	<ul style="list-style-type: none"> •Process Outcomes 7.1-52-7.1-64 •Adoption of Best Practices 7.1-10-7.1-11 •EduTrack Training (AOS) •PIC Scorecards (AOS)
Use in Innovation and Strategic Planning ⑦	<ul style="list-style-type: none"> •EA •Internal And External Data Review •Pillar Review •Strategic Opportunities 	<ul style="list-style-type: none"> •SPP/Individual Performance Planner •Top 5 Board •Best Practice Sharing •Goal Cascade 	<ul style="list-style-type: none"> •Goals/Action Plans •Scorecards •Designing services •Process Management •Pillar Reviews 	<ul style="list-style-type: none"> •Scorecard/Goal Evaluations 7.4-27 •Individual Performance Planners 7.3-29

วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



CAMC
Health System

Figure 4.2-2 Data and Information Quality (Full Table AOS)

Properties	Data	Information
Accuracy and Validity	<ul style="list-style-type: none"> • Testing and validation • Sums/redundancy tests • Drop down/Standard forms 	<ul style="list-style-type: none"> • SPL/JIT • Legibility – CPOE • Automated med. delivery system
Integrity	<ul style="list-style-type: none"> • Business continuity • Anti-virus • Security patches 	<ul style="list-style-type: none"> • Automated alerts • Auditing and rules • Evidence Based Care
Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • Database backups • Disaster recovery plans 	<ul style="list-style-type: none"> • Tracking uptime vs. downtime • % workstations > 5 years
Currency	<ul style="list-style-type: none"> • High speed network • Remote access/Wireless • Network monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> • Applications on Smartphone • Workflow monitoring • Physician immediate access
Security and Access	<ul style="list-style-type: none"> • Access based on job role • Login, password • Audit logging 	<ul style="list-style-type: none"> • External audits • HIPAA audits • Identity theft protection
Confidentiality	<ul style="list-style-type: none"> • System-level access rights assignments 	<ul style="list-style-type: none"> • HIPAA compliance • Confidentiality of patient records

วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



FIGURE 4.2-2 Data, Information, and Information Technology

Properties	Data	Information	Knowledge
Accuracy	<ul style="list-style-type: none"> Standardized Industry Forms Organizational Forms Computerized Clinical Assessments Identification Verification LMS Training Systems 	<ul style="list-style-type: none"> Organizational Audits Organizational Forms Reports PCC Photo System Learning Management System 	<ul style="list-style-type: none"> Internet Assigned Users Verification Systems Web Based Clinical Tools Web Based Training System Web Based Tools and Resources
Integrity and Reliability of Resources	<ul style="list-style-type: none"> Uninterruptable Power Supply (UPS) Anti-Virus Software Anti Hacking Security Systems 	<ul style="list-style-type: none"> Generator Back Up Systems Battery Back Up Web Based Systems Network Firewalls 	<ul style="list-style-type: none"> Web Based System Tools Battery Back Up Ensures No Interruptions In Service PCC Software System Organizational Operating System
Timely Availability	<ul style="list-style-type: none"> Real Time Data Access 24/7 Access Real Time "Help Desk" Assistance 	<ul style="list-style-type: none"> Real Time Data Availability 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> 24/7 Access Organizational Training Maintains Continuity of Care Personal One to One Education and Assistance
Security	<ul style="list-style-type: none"> Organizational Directory Computer Use Agreement Individual Security Clearance HIPAA Compliance Service Confidentiality Agreement 	<ul style="list-style-type: none"> Active Organizational Directory Computer Use Agreement Restricted Security HIPAA regulatory Compliance 	<ul style="list-style-type: none"> Active Directory Access 24/7 Computer Confidentiality Agreement Privacy Agreement meets Regulatory Requirement

วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



>> UW-Stout

วิธีการที่ UW-Stout ใช้เพื่อสร้างความมั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศที่มีคุณภาพสูง ทันเหตุการณ์ และพร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้งานที่สำคัญประกอบด้วย (*approach-deploy*)

- การพยายามนำข้อมูลที่สำคัญ และจำเป็นสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะ เป็นข้อเสนอแนะ รายงานผลการวิเคราะห์ ข้อความที่ต้องการสื่อสาร ตลอดจน วิธีการสร้างความสัมพันธ์ ขึ้นไว้บน website เพื่อสร้างหลักประกันว่าทุกฝ่าย สามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่มีความเร็วสูง มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง เต็มรูปแบบ และมี Web ความเร็วสูงประจำทุกตึก ทุกห้องเรียน และในห้องโถง หอพักนักศึกษา ทำให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงได้สะดวก

- การจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นสำเนาสำหรับทุกฝ่ายให้สามารถเข้าถึงได้ผ่านฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย อาทิ ระบบฐานข้อมูล DATATEL
- การจัดทำ UW-Stout's Fact-book ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลเชิงแนวโน้ม และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา คณาจารย์ และโปรแกรมการเรียนการสอนทั้งหมด ไว้บน website ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา
- การจัดเตรียมเครื่องมือ และจัดอบรมให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวได้บนwebsite เช่น ผลการเรียน ข้อมูลการช่วยเหลือทางการเงิน ยอดเงินในบัญชี และประวัติส่วนบุคคล (Resume)
- การจัดเตรียมรายละเอียดข้อมูลสำหรับคณาจารย์ไว้บน website เช่น การหมุนเวียนของนักศึกษา ผลการเรียน หลักสูตร งบประมาณ และงานวิจัย เป็นต้น
- รายงานผลการดำเนินงานซึ่งสามารถปรับแต่งได้ตามความต้องการของผู้ใช้งานผ่านโปรแกรมที่มีชื่อว่า BRIO

UW-Stout ป้องกันปัญหาเรื่องการจราจรที่คับคั่งบน website ด้วยการเฝ้าระวัง และวิเคราะห์การจราจรบน website ตลอดเวลา เพื่อจัดลำดับความสำคัญและสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลที่มีความสำคัญ ที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ในเวลาอันรวดเร็วไม่ติดขัด นอกจากนี้มีการทำ data scrubbing เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และถูกต้อง และมีการใช้ network level internet catching เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานของผู้ใช้แต่ละคนด้วย

CIO และฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (TIS-Technology Information System) มีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประเมินผลงานของระบบ อนุรักษ์ และปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น โดยแผนงานเชิงกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้รับการจัดทำขึ้นเพื่อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการด้านการเรียนรู้และเทคโนโลยีซึ่งรายงานตรงต่อ CIO จะทำการทบทวนแผนงานด้านนี้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเป็นประจำทุกปี เพื่อนำเข้าที่ประชุมของสภาที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยเพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุงแผนงานระยะยาวต่อไป (แสดง learning loop)

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้ง I-team (Implementation Team) ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากผู้ใช้งาน ประชุมกันทุกสัปดาห์เพื่อแจ้งผลการใช้งาน แจ้งความต้องการ ตลอดจนให้คำแนะนำ ซึ่งข้อเสนอแนะต่างๆ ได้รับการจัดบันทึก ติดตาม และอนุมัติความสำเร็จของการแก้ไขโดยผู้ใช้ (learning)

ตารางต่อไปนี้จะแสดงวิธีการที่ UW-Stout ใช้ในการธำรงรักษาระบบให้มีคุณภาพสูงและเชื่อถือได้

Data Integrity Factors	How Assured
Reliability	Analyze Consistency of results; interpretation and use of data training; data scrubbing
Accuracy	Input audits, data editing criteria, data logic cross-checks, single entry point, input standards
Timeliness	Real-time query, report processing & generation; immediate access speeds; network caching
Accessibility	Network and web connectivity via fiber optics; training; Help Desk, BRIO, shared data
Availability	Evaluation of network, up-time; computer cost-share, traffic shaping
Validity	Field and logic checking in applications; program execution process
Security	Data, field, record, file, and report level security assignment; virus protection; approval steps
Confidentiality	User-ids, password, Personal Identification Numbers (PINS); FERPA protections
Standardization	Integrated relational database (DATATEL); officially supported software & hardware
Ownership	Application data and process owners (student, business, human resources, Core Team)

และเพื่อให้ซอฟต์แวร์มีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และใช้งานง่าย UW-Stout ยึดหลักการสำคัญดังนี้

1. แบบฟอร์มและฟังก์ชันการทำงานต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน
2. พยายามจัดทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในส่วนที่สามารถทำได้
3. พยายามใช้ Graphic User Interface ให้มากที่สุด
4. ซอฟต์แวร์ต้องเป็นระบบ Windows และ Web-based
5. ผู้ใช้งานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรม
6. เปิดเผยปัญหาที่อาจเกิดขึ้นทั้งหมดให้ผู้ใช้งานทราบ

ในด้านฮาร์ดแวร์ มีระบบสำรองที่สามารถสับเปลี่ยนได้ทันที มีระบบไฟฟ้าสำรอง มีระบบ mirror มีการเก็บข้อมูลแบบ hot swappable RAID storage และมี help desk คอยแก้ไขและให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งมีการจัดทำ service level agreement กับฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างหลักประกันเรื่องการทำงานที่ต่อเนื่องด้วย

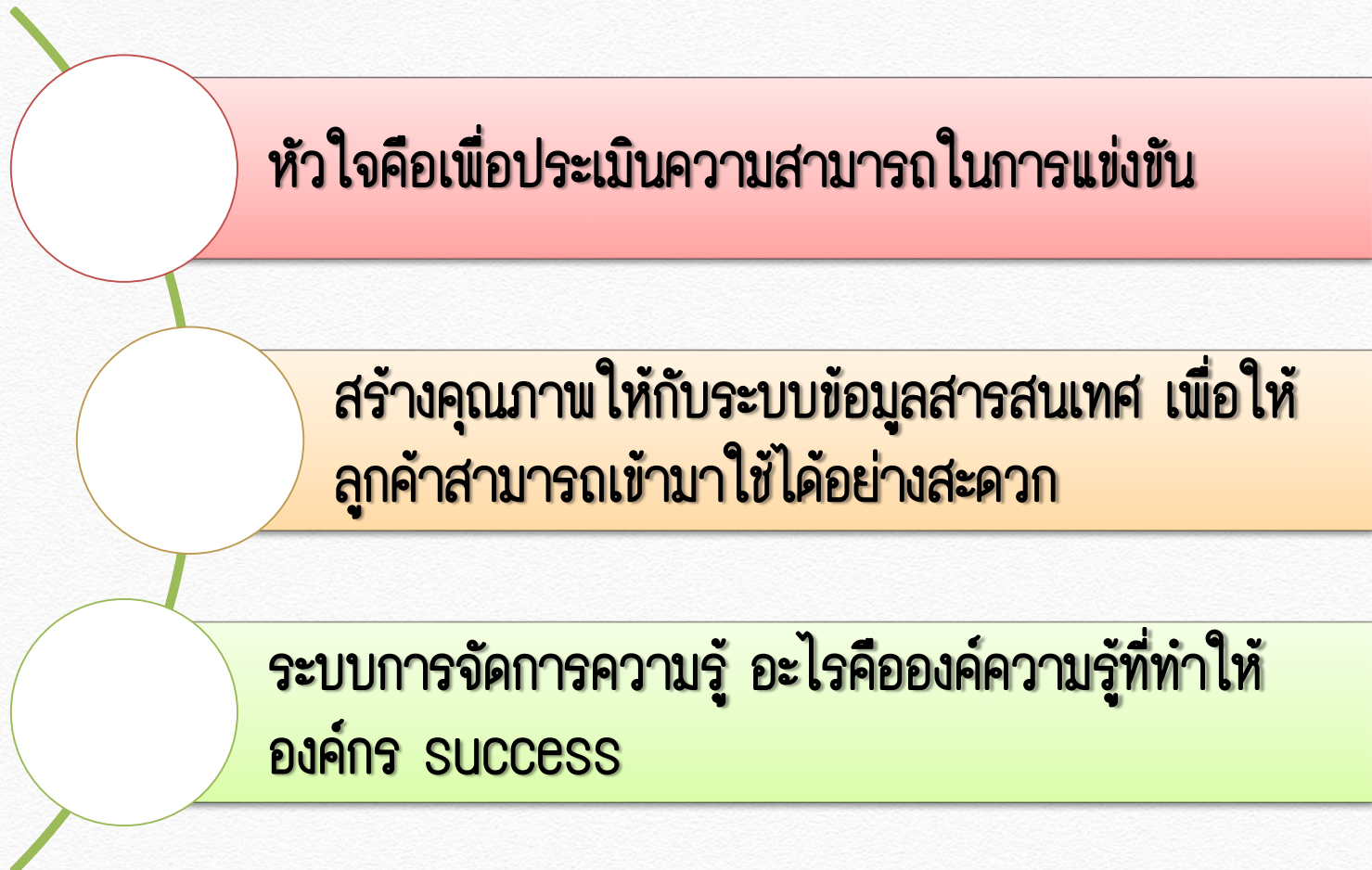
WORKSHOP 2

ข้อมูลสินทรัพย์ทางความรู้อะไรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของคุณะ

องค์ความรู้ที่คณะ ต้องการ	มี (ระบุแหล่งข้อมูล)	ไม่มี (ระบุว่าแสงหาความรู้นั้น ได้จากที่ไหน อย่างไร)

อาจเริ่มจากเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ ว่าอะไรเป็นความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



วาง fact data ให้ดีๆ ให้องค์กรตัดสินใจภายใต้ข้อมูลจริง



การพัฒนาคุณภาพเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้
และเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง ไม่ใช่โครงการเฉพาะกิจ
การพัฒนา/ปรับปรุงองค์กร คือการเดินทางที่ไม่มีวันสิ้นสุดขององค์กร