

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง
**เกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**

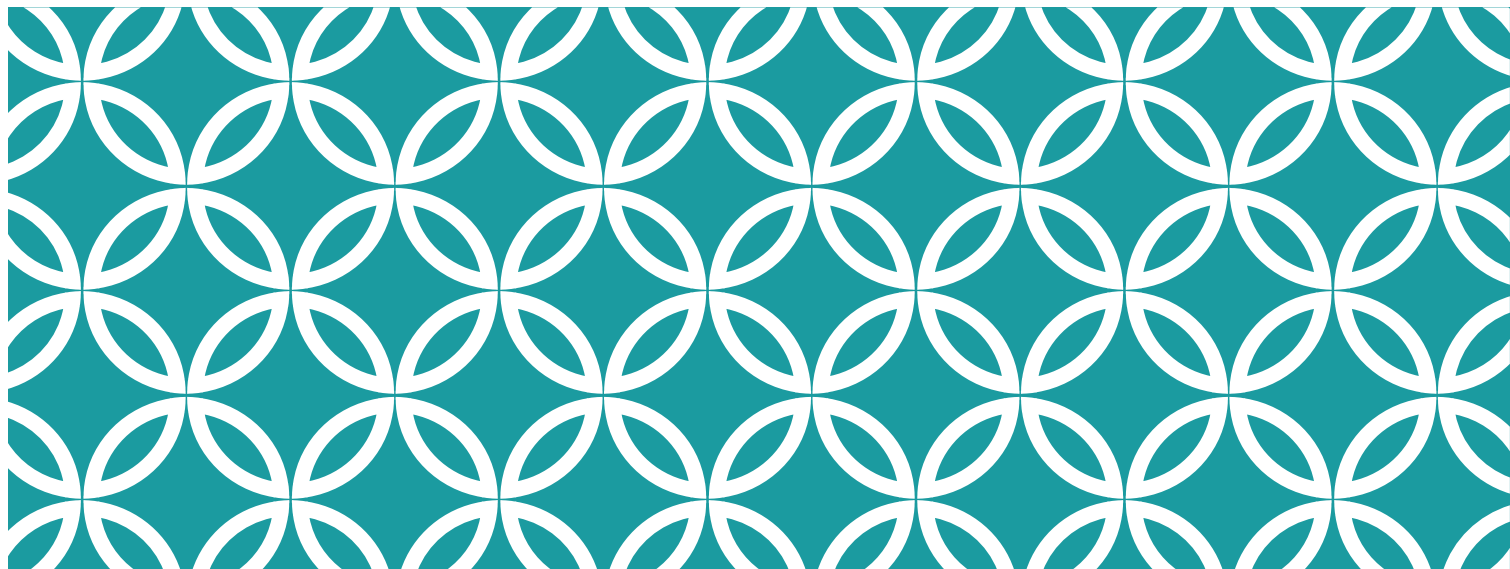
(EDUCATIONAL CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)

วันที่ ๒-๓ ก.พ. ๕๙

ประวัติวิทยากร: **พ.อ.ผศ.ดุสิต สถาวร**



- ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (พ.ศ. ๒๕๕๐-ปัจจุบัน)
- ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ พ.ศ. ๒๕๕๑, ๒๕๕๓, ๒๕๕๔, ๒๕๕๕, ๒๕๕๖, ๒๕๕๗
- ประธานตรวจประเมินคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา ๒๕๕๘
- ที่ปรึกษา โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX pilot project) โครงการ“แนวทางในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (EdPEX 200/2, 200/3)



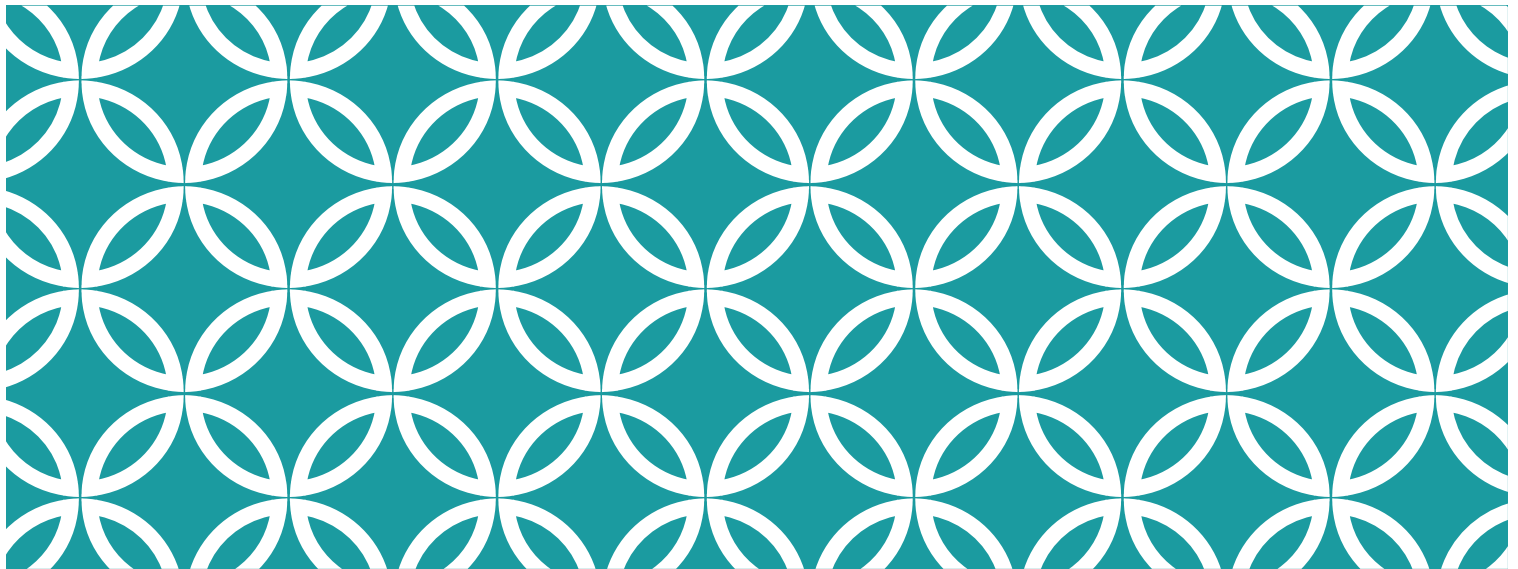
Review Day I | เกณฑ์ EdPEX

ความเป็นมา:

- ๒๕๔๓-๔๕ - การตรวจประเมินสถาบันผลิตแพทย์ โดยกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) รอบที่ ๑ ใช้เกณฑ์ดัชนีทบวงมหาวิทยาลัย ๙ องค์ประกอบ
- ๒๕๔๖-๔๘ - การตรวจประเมินสถาบันผลิตแพทย์ โดยกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) รอบที่ ๒ ใช้เกณฑ์ดัชนีเชิงคุณภาพ ๕ ระดับ
- ๒๕๕๑-๕๓ - การตรวจประเมินสถาบันผลิตแพทย์ โดยกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) รอบที่ ๓ ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
- ๒๕๕๗-๕๙ - การตรวจประเมินสถาบันผลิตแพทย์ โดยกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) **รอบที่ ๔** ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งรวม. ครบกำหนดต้องตรวจประเมินในปี ๕๘ แต่มีข้อจำกัดจึงขอเลื่อนมาเป็นปี ๖๐

ความเป็นมา:

- ปัจจุบันมีคณะแพทยศาสตร์ ๓ แห่ง ที่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ **EdPEX** แล้ว ได้แก่
 - คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
 - คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 - คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

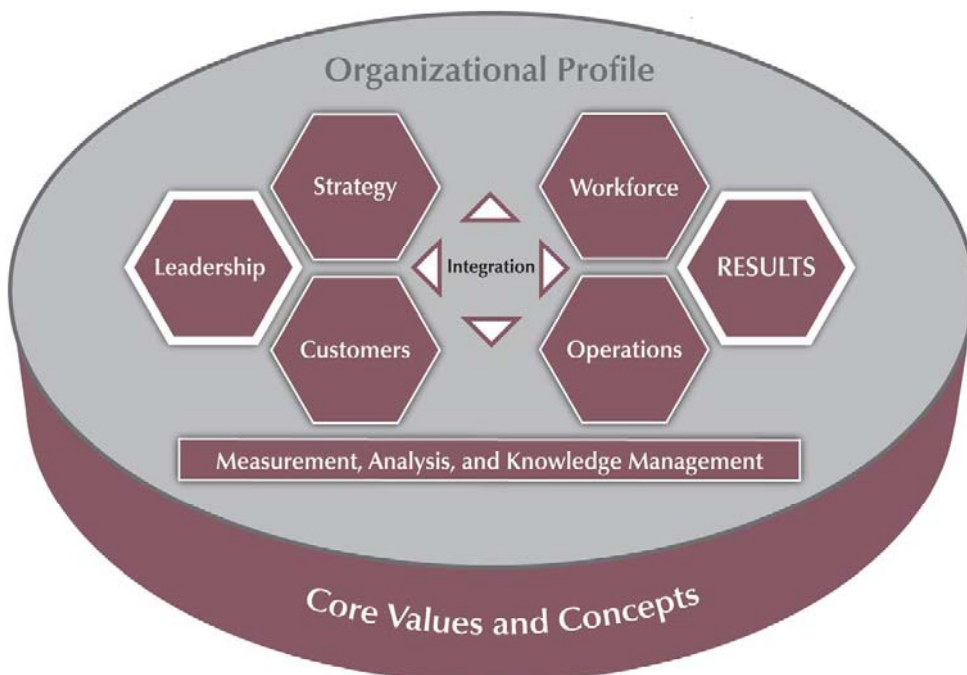


คุณลักษณะสำคัญ

เกณฑ์ **EdPEX**

คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์

๑. เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์
๒. เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้กับทุกองค์กร (adaptable)
๓. เกณฑ์นี้บูรณาการสาระสำคัญทางการศึกษา
๔. เกณฑ์นี้สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ เพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
๕. เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

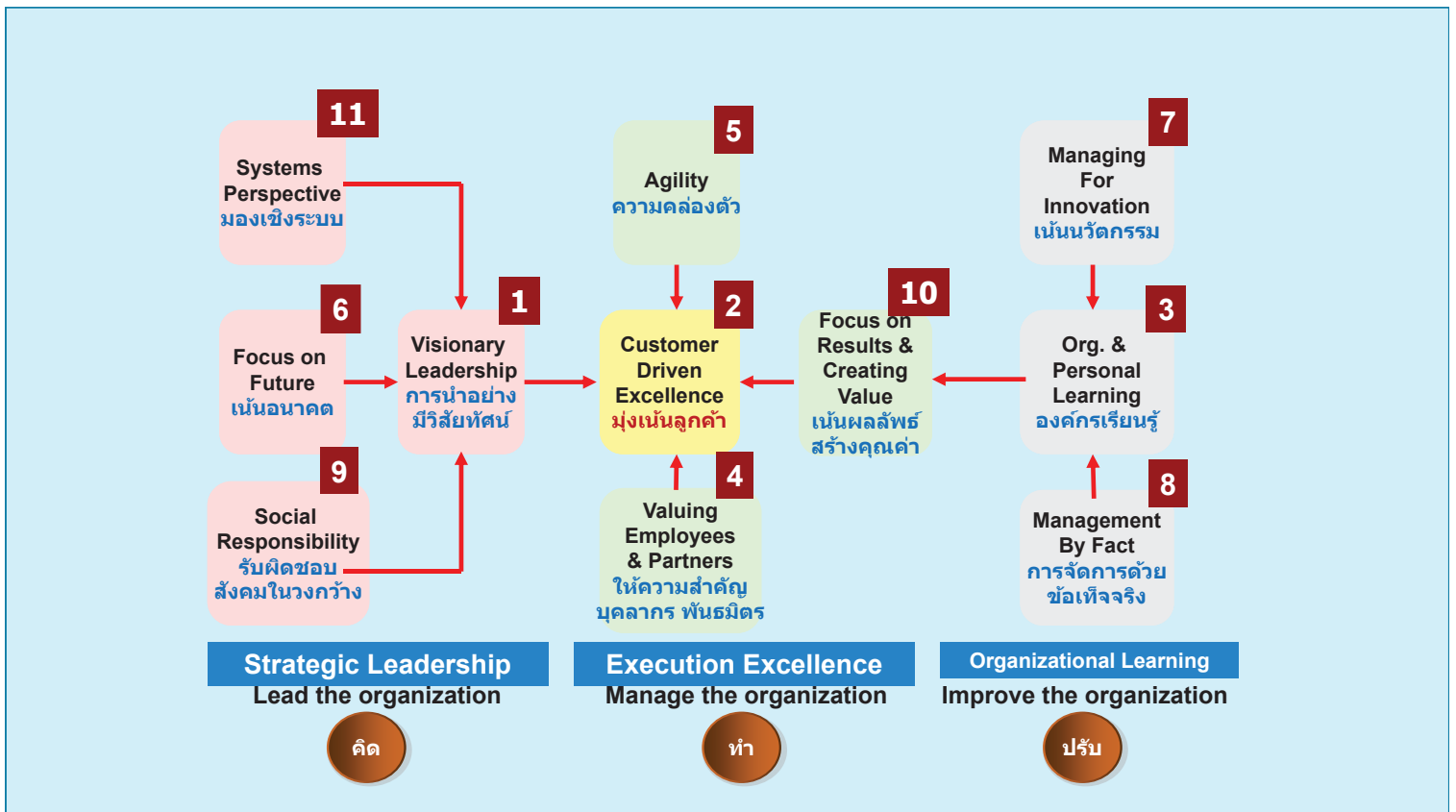


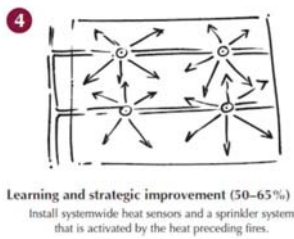
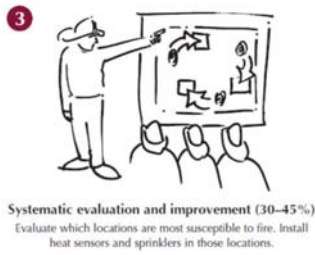
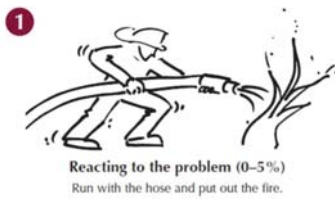
A Systems Perspective

THREE COMPETENCIES OF PERFORMANCE EXCELLENCE

สมรรถนะ 3 ประการของผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

1. การนำอย่างมีกลยุทธ์ (**Strategic Leadership**)
2. การทำให้สำเร็จที่เป็นเลิศ (**Execution Excellence**)
3. การเรียนรู้ขององค์กร (**Organizational Learning**)





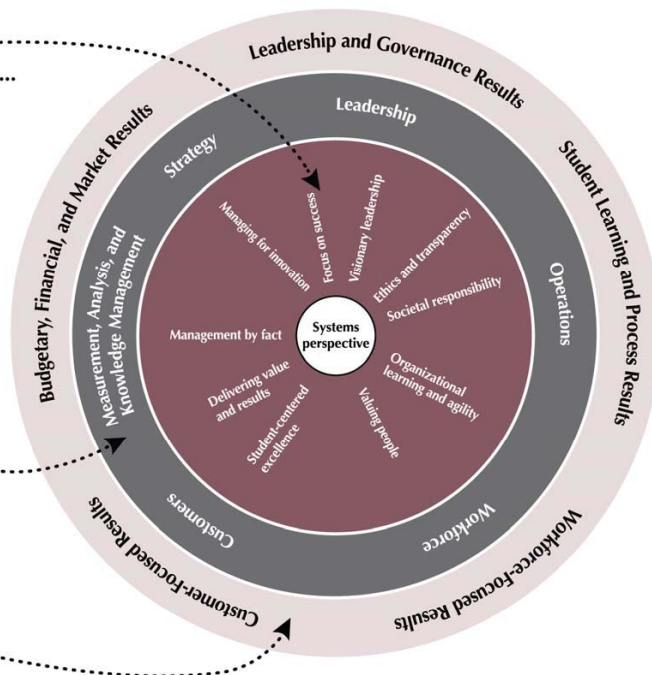
From Fighting Fires to Innovation: An Analogy for Learning

The Role of Core Values and Concepts

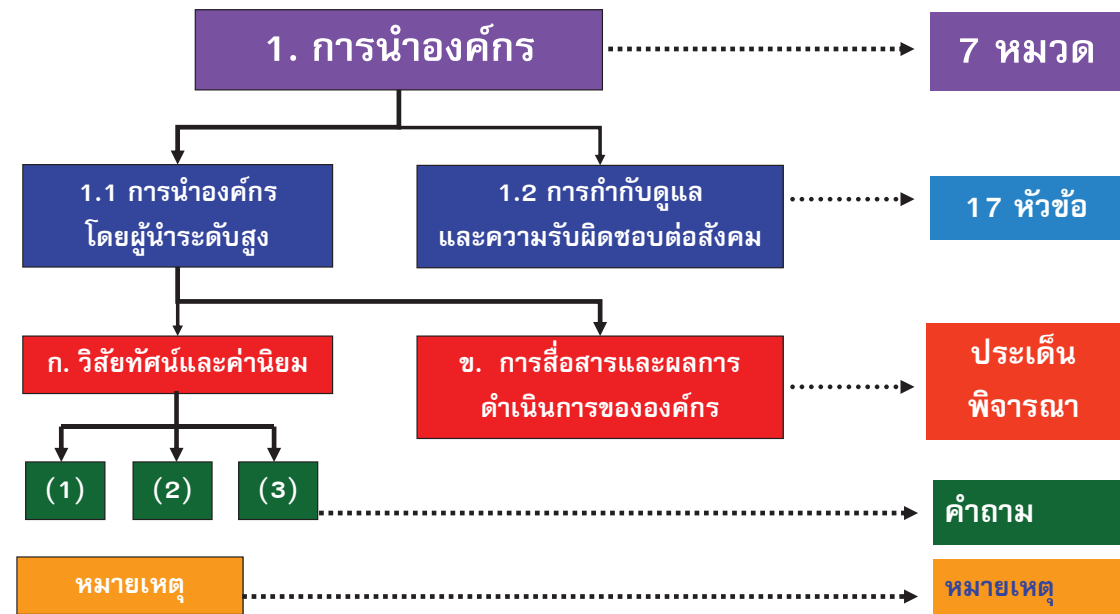
The Baldrige Education Criteria build on **core values and concepts...**

which are embedded in **systematic processes...** (Criteria categories 1–6)

yielding **performance results** (Criteria category 7).



องค์ประกอบของเกณฑ์ EdPEX 2558-61



15

โครงสร้างของเกณฑ์ EdPEX

- หมวด (Category)
- หัวข้อ (Items)
- ประเด็นที่ควรพิจารณา (Area to address)
- ข้อกำหนด (Requirements)
 - ข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic requirement)
 - ข้อกำหนดโดยรวม (Overall requirement)
 - ข้อกำหนดย่อย (Multiple requirement)

อะไร vs. อย่างไร

อะไร

1. ถ้ามถึงสารสนเทศพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญ และวิธีปฏิบัติ
2. ต้องการสารสนเทศว่า ผลงาน แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัววัดที่สำคัญ ขององค์กรคืออะไร

อย่างไร

ถ้ามถึงวิธีการ การตอบควรให้สารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญที่แสดงถึง

1. แนวทาง
2. การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ
3. การเรียนรู้
4. การบูรณาการ

17

แนวทางที่เป็นระบบ (Systematic Approach)

1. Define (D)

- มีการกำหนดเป็นกระบวนการ
- กำหนดความต้องการที่สำคัญของกระบวนการโดยการนำข้อมูลจาก Stakeholders มาใช้

2. Repeat (R)

- สามารถปฏิบัติซ้ำได้

3. Measurable (M)

- สามารถวัดได้

4. Predictable (P)

- สามารถคาดการณ์ผล

18

Process Scoring Bands

Band Score	Band Number	PROCESS Descriptors
0-150	1	The organization demonstrates early stages of developing and implementing approaches to the basic Criteria requirements, with deployment lagging and inhibiting progress. Improvement efforts are a combination of problem solving and an early general improvement orientation.
151-210	2	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of the Criteria, but some areas or work units are in the early stages of deployment. The organization has developed a general improvement orientation that is forward-looking.
211-270	3	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the basic requirements of most Criteria items, although there are still areas or work units in the early stages of deployment. Key processes are beginning to be systematically evaluated and improved.
271-330	4	The organization demonstrates effective, systematic approaches responsive to the overall requirements of the Criteria, but deployment may vary in some areas or work units. Key processes benefit from fact-based evaluation and improvement, and approaches are being aligned with overall organizational needs.

Result Scoring Bands

0-120	1	A few results are reported responsive to the basic Criteria requirements, but they generally lack trend and comparative data.
121-160	2	Results are reported for several areas responsive to the basic Criteria requirements and the accomplishment of the organization's mission. Some of these results demonstrate good performance levels. The use of comparative and trend data is in the early stages.
161-200	3	Results address areas of importance to the basic Criteria requirements and accomplishment of the organization's mission, with good performance being achieved. Comparative and trend data are available for some of these important results areas, and some beneficial trends are evident.

โครงสร้างองค์กร (Organizational profile)

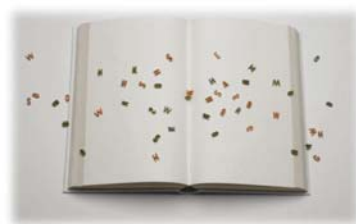
โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

- ก. สภาพแวดล้อมองค์กร
- ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

- ก. สภาพด้านการแข่งขัน
- ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ



สรุปปัจจัยสำคัญ Key Factor Worksheet

- **Key Factors (KF)** เป็นการรวบรวมปัจจัยสำคัญขององค์กร จากโครงสร้างองค์กร
- ความยาวทั้งหมดประมาณ 2-3 หน้า
- แต่ละหัวข้อประกอบด้วย **ข้อความสั้น ๆ** ที่ได้ใจความ ไม่ใช่ประโยคที่สมบูรณ์

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

- ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
- ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

- ก. การกำกับดูแลขององค์การ
- ข. พฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรม
- ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร

ให้อธิบาย

- วิธีการที่ผู้นำระดับสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการ**ชี้แนะ**และ**ทำให้สถาบันมีความยั่งยืน**
- วิธีการที่ผู้นำระดับสูง**สร้างบรรยากาศ** เพื่อให้**ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น มีความผูกพันกับสถาบัน** เพื่อ**สร้างนวัตกรรม**และ**ทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ**
- วิธีการที่ผู้นำระดับสูง**สื่อสารกับบุคลากร** **ผู้เรียนและลูกค้าที่สำคัญกลุ่มอื่น**

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับดูแล
และ**ทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม**

ให้อธิบาย

- **แนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลและแนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การ**
- **วิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม** สมองต่อ**ความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมี**และการ**สนับสนุนชุมชนที่สำคัญ**

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร

- อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์
- อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ
- ให้สรุประบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

องค์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

ให้อธิบาย

- วิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ
- สรุปแผนปฏิบัติการ
- วิธีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ
- ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความก้าวหน้า คาดการณ์ผลการดำเนินการ ในอนาคตตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้สำคัญเหล่านี้เปรียบเทียบกับของคู่แข่งที่สำคัญ

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (CUSTOMER)

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

- ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

- ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น
- ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1 เสียงของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการและสร้างสัมพันธ์

ให้อธิบาย

- วิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- วิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า
- วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

- ก. การวัดผลการดำเนินการ
- ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
- ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ก. ความรู้ของสถาบัน
- ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์
เพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการ
ใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบัน
- ใช้ประโยชน์อย่างไรจากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน
รวมทั้งสารสนเทศ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ให้อธิบาย

- วิธีการจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน
- วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และ
ฮาร์ดแวร์และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งาน
ของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียนและลูกค้า
กลุ่มอื่น

หมวด 5 บุคลากร

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

- ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง
- ข. บรรยากาศด้านบุคลากร
- ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

- ก. ความผูกพันของบุคลากรและผลการปฏิบัติการ
- ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร
ที่สนับสนุนและมีประสิทธิผล

ให้อธิบาย

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ
- สถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุน และมีความมั่นคงต่อการทำงาน

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร
เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น

ให้อธิบาย

- สถาบันพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น
- วิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทুম่เทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (OPERATIONS)

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

- ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ
- ข. การจัดการกระบวนการ
- ค. การจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

- ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
- ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

6.1 เสียงของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง หลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ เพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง
- สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร
- สรุปละบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ให้อธิบายสถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- ควบคุมต้นทุน
- บริหารห่วงโซ่อุปทาน
- ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย
- มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

ทั้งนี้เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น