



แนวปฏิบัติที่ดี/สาระสำคัญ

“การดำเนินการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา EdPEX”
กิจกรรมอบรมให้ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ในโครงการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน EdPEX

ในวันที่ 9 มกราคม 2564

วิทยาการโดย รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา ชรรมรักษา

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

- เครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศให้มีสรรถนะเทียบเท่าในระดับสากล
- เกณฑ์แสดง “คำถาม” ที่ชี้แนะเรื่องที่สำคัญต่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศขององค์กร
- ไม่กำหนด “วิธีดำเนินการ” และ “ตัววัด” เพราะองค์กรมีบริบทที่แตกต่างกัน
- เกณฑ์เชื่อมโยงระหว่างการวางแผน การปฏิบัติการและการติดตามผลการดำเนินการ

Key Word ขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ

เป้าหมาย: สร้างองค์กรที่แข็งแกร่ง พัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศได้อย่างมั่นคง

- มุ่งเน้นการทำงานร่วมกันทั้งองค์กร ไม่มองเพียง Silo ของตนเอง
- มุ่งเน้นกระบวนการการทำงาน
- มุ่งเน้นผลลัพธ์ของการทำงานทั้งจากมุมมองภายนอก (ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นมององค์กรอย่างไร) มุมมองภายใน (การปฏิบัติการขององค์กรเรียนรู้และเติบโตหรือไม่อย่างไร)
- มุ่งเน้นการปรับปรุงการดำเนินการจากการที่สามารถระบุจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง
- ให้ความสำคัญกับค่านิยมและแนวคิดหลักในการบริหาร

ค่านิยมและแนวคิดหลักของผู้บริหารองค์กร

ค่านิยมและแนวคิดหลัก (หลักการบริหารที่ควรยึดมั่น)	สรุปความหมาย
1. Systems Perspective (มุมมองเชิงระบบ)	บริหารจัดการให้ทุกองคาพยพขององค์กร รวมถึง Ecosystem มีการเชื่อมโยงการดำเนินการ บูรณาการหลอมรวมพลังและทรัพยากรทั้งทั้งองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่่มุ่งสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จเดียวกัน จึงเป็นการมองการทำงานแบบภาพรวม ไม่แยกเป็นชิ้นส่วน
2. visionary Leadership (การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์)	ผู้นำระดับสูงกำหนดทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยมและจริยธรรมที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม กำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการที่ดีจากบุคลากร แสดงความเอาใจจริงเอาใจจ้งโดยทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งการประพฤติปฏิบัติและการมีส่วนร่วมด้วยตนเองในการวางแผนและสร้าง

ค่านิยมและแนวคิดหลัก (หลักการบริหารที่ควรยึดมั่น)	สรุปความหมาย
	สภาวะแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการสร้างนวัตกรรม สร้างบรรยากาศภายในให้เกิดการมุ่งเน้นลูกค้า
3. Customer-centered Excellence (ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า)	“ลูกค้าคือจุดเริ่มต้นและทุกอย่างขององค์กร” องค์กรจึงต้องคำนึงถึงทุกองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า โดยเสาะหาความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจใน ความประทับใจและความผูกพันของลูกค้าซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องขององค์กร
4. Valuing People (การให้ความสำคัญกับคน)	“บุคคลคือทรัพยากรที่จะสร้างความสำเร็จให้องค์กร” องค์กรจึงต้องใส่ใจ มุ่งมั่นที่จะสร้างความผูกพัน ความพึงพอใจ ความผาสุก และสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย ไว้เนื้อเชื่อใจและให้ความสำคัญกับความสำเร็จของบุคลากร รวมถึงให้ความสำคัญกับคู่ความร่วมมือที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร
5. Organizational Learning and Agility (การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว)	<ul style="list-style-type: none"> - มุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยปลูกฝังการเรียนรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรม - ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงที่ฉับไว ยืดหยุ่นในการปฏิบัติ และรวดเร็วในการตอบสนองต่อประเด็นหรือเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
6. Focus on Success (มุ่งเน้นความสำเร็จ)	สร้างความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต สามารถจัดการกับความไม่แน่นอนของสภาวะแวดล้อม มุ่งมั่นที่จะสร้างพันธมิตรระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และวางแผนกลยุทธ์โดยคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร
7. Managing for Innovation (การจัดการเพื่อนวัตกรรม)	การสร้างสภาวะแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ การปฏิบัติ และรูปแบบธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการนำองค์กรไปสู่มิติใหม่ในการดำเนินการ
8. Management by Fact (การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง)	การให้ความสำคัญกับการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการทั้งภายในและจากสภาพแวดล้อมของการแข่งขันภายนอกโดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลและสารสนเทศที่หลากหลายในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร
9. Societal Contributions (การสร้างประโยชน์ให้สังคม)	ผู้นำให้ความสำคัญกับการสร้างประโยชน์ให้สังคม ดำเนินกิจการอย่างรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจัง เป็นแบบอย่างที่ดีในการให้ความสำคัญกับการคุ้มครองป้องกันสุขอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ซึ่ง

ค่านิยมและแนวคิดหลัก (หลักการบริหารที่ควรยึดมั่น)	สรุปความหมาย
	ครอบคลุมการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติการขององค์กร
10. Ethics and Transparency (จริยธรรมและความโปร่งใส)	การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในทุกเรื่อง ซึ่งรวมถึงการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การตรวจติดตามการดำเนินการทั้งหมด โดยผู้นำจะต้องเป็นต้นแบบของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม และแสดงให้เห็นชัดเจนถึงความคาดหวังที่มีต่อบุคลากรในเรื่องดังกล่าว
11. Delivering Value and Results (การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์)	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความมั่นใจว่ากลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรสามารถส่งมอบคุณค่า ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มได้อย่างสมดุล - การวัดผลการดำเนินการต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญผสมผสานตัววัดผลการดำเนินการทั้งแบบนำและแบบตามอย่างสมดุล ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงผลลัพธ์

A-D-L-I มิติของการประเมินระดับความสำเร็จของหมวดกระบวนการ	
How? ทำสิ่งเหล่านี้อย่างไร	
APPROACH	การวางแนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบเพื่อให้การทำงานบรรลุผล ซึ่งสามารถนำแนวทางไปใช้ซ้ำได้ ความเป็นระบบประกอบด้วย มีผู้รับผิดชอบ มีวิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน มีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ มีตัววัดผลการดำเนินการและมีเป้าหมายที่ชัดเจน
DEPLOYMENT	การนำแนวทางการดำเนินการที่วางไว้ไปสู่การปฏิบัติครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ในทุกระดับทุกส่วนงานหรือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
LEARNING	การปรับปรุงแนวทางการดำเนินการให้ดีขึ้น โดยมีวงจรการติดตาม-ตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรม รวมถึงการเก็บเกี่ยวบทเรียนที่ได้รับและค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการแบ่งปันความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ระดับองค์กรอย่างต่อเนื่อง
INTEGRATION	การทำให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างแนวทางการดำเนินการที่วางไว้กับตัววัดผลที่กำหนด และกับผลลัพธ์ซึ่งต้องมีความเชื่อมโยง บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความสำเร็จขององค์กรตามที่ระบุไว้ในพันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ผู้จัดทำ

นางสาวโพธิกา โพธิ์ทอง

หน่วยประกันคุณภาพ