



ประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

EdPEX: Education Criteria for Performance Excellence

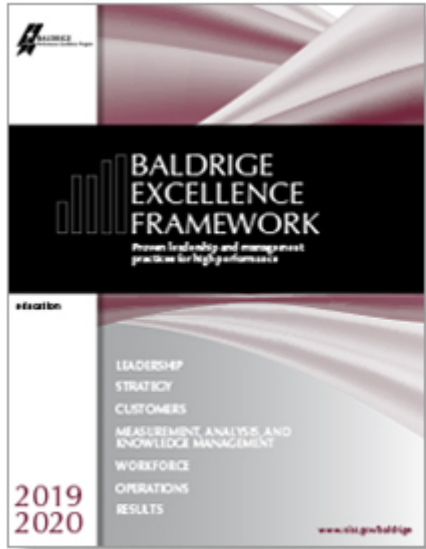


รองศาสตราจารย์ ดร. ภก. สมภพ ประธานธรรักษ์

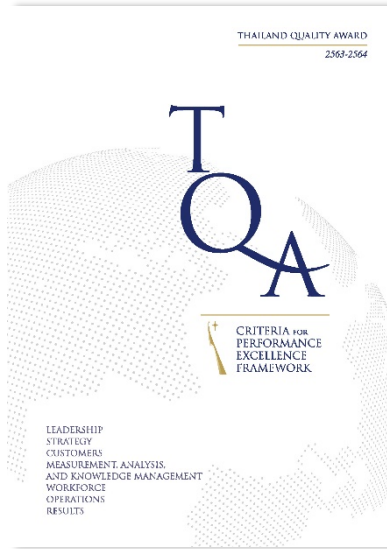
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล

23 กันยายน 2564

Baldrige Excellence Framework – TQA – EdPEX



Baldrige
Excellence
Framework



TQA



EdPEX

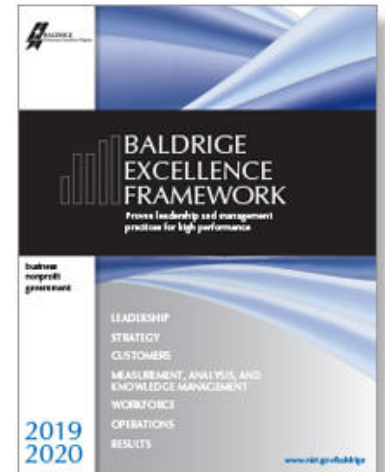
รางวัลคุณภาพแห่งชาติของนานาชาติ

ประเทศ	ชื่อรางวัล	ปีที่เริ่มต้น
สหรัฐอเมริกา	Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)	1987
ออสเตรเลีย	Australian Business Excellence Award (ABEA)	1988
สหภาพยุโรป	European Quality Award (EQA)	1989
ญี่ปุ่น	Japan Quality Award (JQA)	1994
สิงคโปร์	Singapore Quality Award (SQA)	1995
ไทย	Thailand Quality Award	2002



กรอบแนวคิดเดียวกันของเกณฑ์คุณภาพ

- เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX)
- เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) ของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital accreditation - HA) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.)
- เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award – PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal – SEPA) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

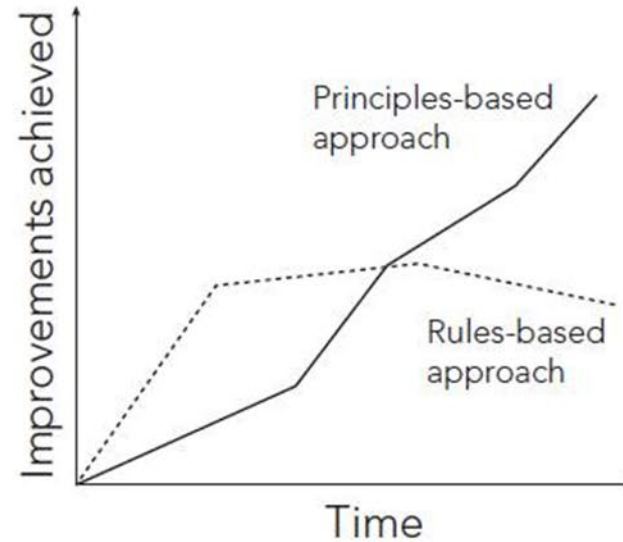


Quality Assurance Approaches

**Rules-
based QA**

**Principles-
based QA**

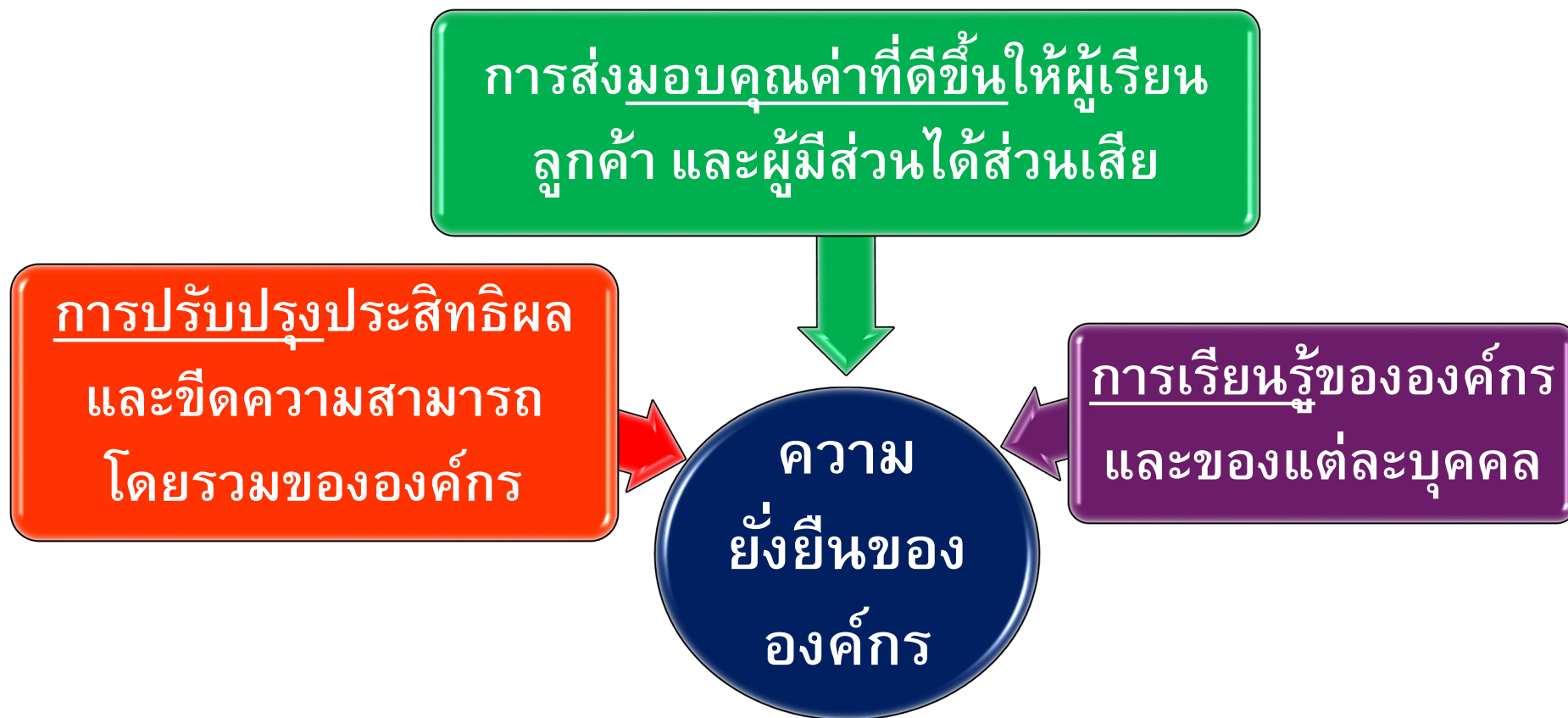
Rates of quality improvement with principles-based versus rules-based approaches



Schematic representation of the slower onset but potentially more enduring gains in quality improvement arising from principles-based approaches, compared with the more rapid but plateauing (or even declining) gains from rules-based approaches.

Heywood LH. 2007. Principles-based accreditation: the way forward? MJA, 186, S31-2.

มหาวิทยาลัยใช้เกณฑ์ EdPEX – TQA เพื่อ...



เกณฑ์ EdPEx สหับสนุนมุมมองเชิงระบบ

- เกณฑ์สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งสถาบันจาก **ตัววัดที่ได้มาจาก กระบวนการ และกลยุทธ์ของสถาบันที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน** ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับคุณค่าในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม
- ตัววัดเหล่านี้เป็น **เครื่องมือในการสื่อสาร และการถ่ายทอดผลการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติที่สม่ำเสมอ** สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน
- เป็นการบูรณาการกันระหว่าง **ค่านิยมหลักและแนวคิด โครงร่างองค์กร คำถามของ เกณฑ์ และแนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการมุ่งเน้นผลลัพธ์** เหตุปัจจัยและผล และการเชื่อมโยงข้ามกระบวนการระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ ซึ่งความเชื่อมโยงนี้ จำเป็นต้องมีความเป็นพลวัตตามกลยุทธ์ และเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามเวลา

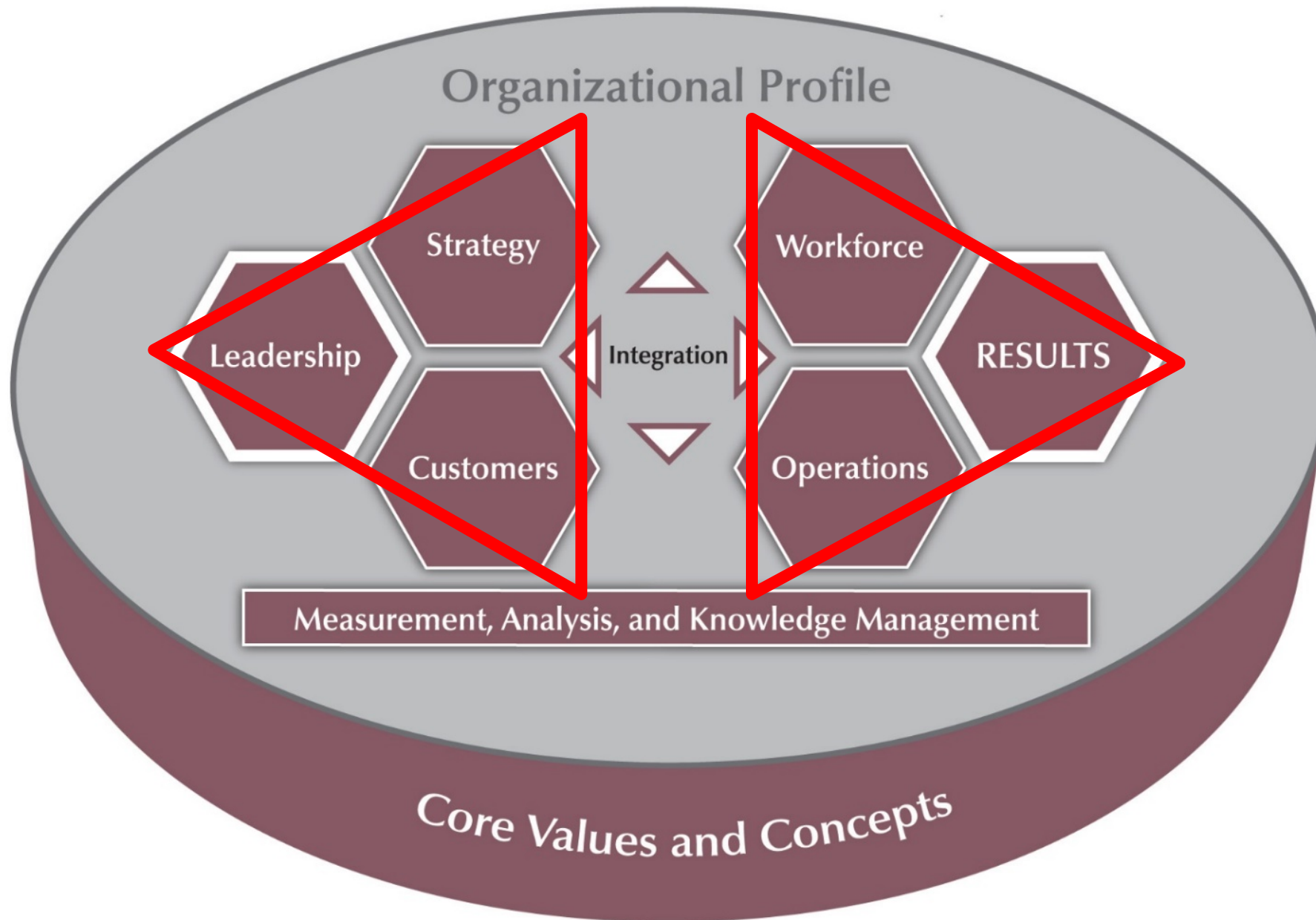
เกณฑ์ไม่กำหนดวิธีการและปรับใช้ให้เหมาะสมได้

- ไม่กำหนดว่าจะต้องมีโครงสร้างองค์กรอย่างไร
- ไม่ระบุว่าสถาบันจะต้องมีหน่วยงานด้านการวางแผน ด้านจริยธรรม พัฒนาคุณภาพ หรือหน่วยงานอื่น ๆ
- ไม่แนะนำให้สถาบันบริหารหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยวิธีเดียวกัน
- ให้สถาบันเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดเพื่อกระตุ้นการพัฒนา เช่น Plan-Do-Study-Act (PDSA), Balanced scorecard

คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์ EdPEX

เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์
สอดคล้องไปในทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร





From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

2013–2014

- **Designing and implementing work systems**
- **Cultivating and managing innovation**
- **Mastering social media**

2015–2016

- **Change management**
- **Big data**
- **Climate change**

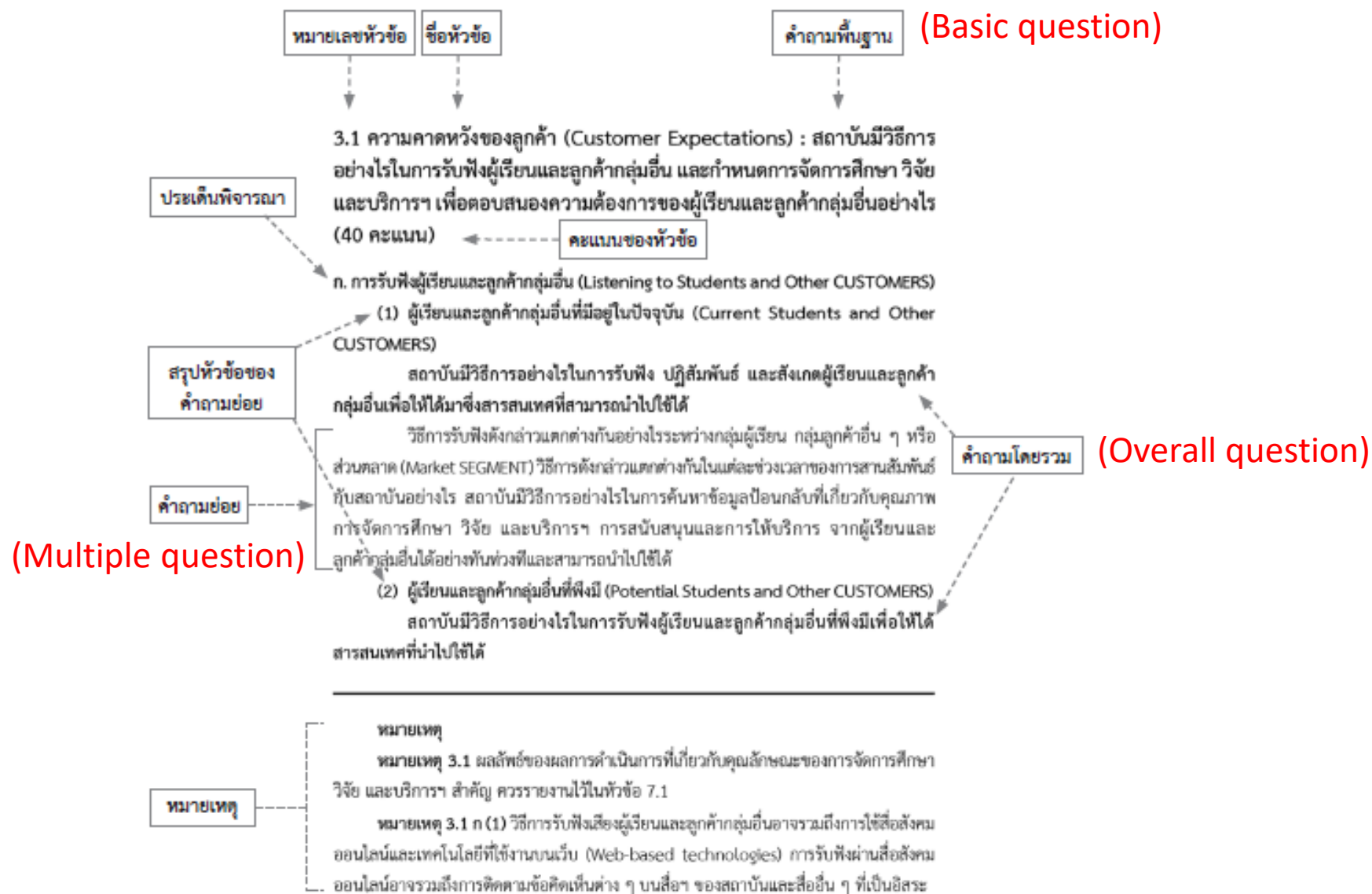
2017–2018

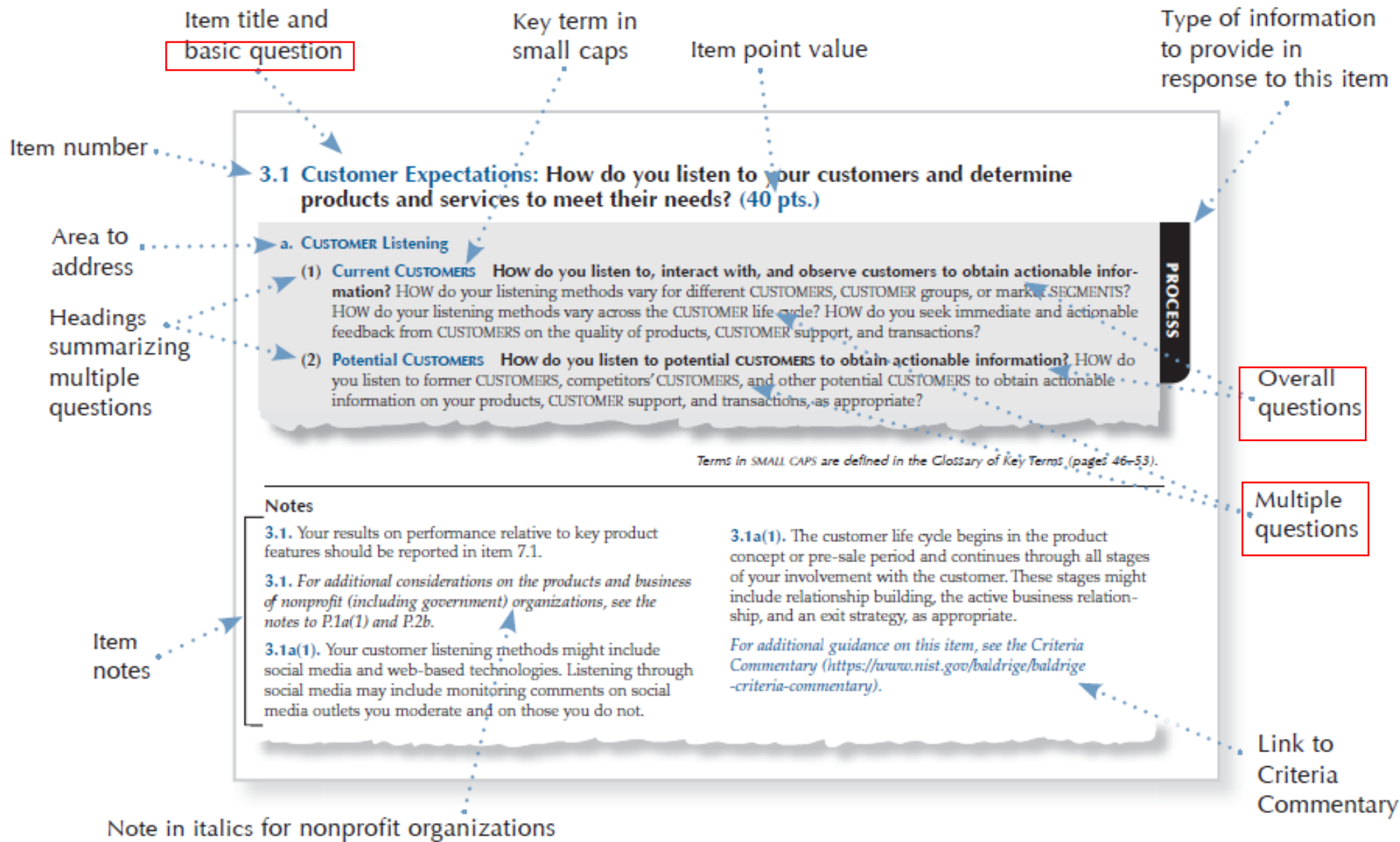
- **Cybersecurity**
- **Enterprise risk management**

2019–2020

- **Business Ecosystems**
- **Supply Network**
- **Culture**
- **Security and cybersecurity**

รูปแบบของหัวข้อ





การประเมินกระบวนการ: ADLI

Approach (แนวทาง) :

เป็นระบบ : Definable + Repeatable + Measurable + Predictable

มีประสิทธิภาพ : ของกระบวนการที่ใช้

Deployment (การนำไปปฏิบัติ) :

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสม่ำเสมอ

Learning (การเรียนรู้) :

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ

การปรับปรุง และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านการสร้างนวัตกรรม

และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration (การบูรณาการ):

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์

ตัวอย่างการประเมินกระบวนการหมวด 3.1

Factor	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Approach	No Systematic Approach to item requirements is evident; information is anecdotal.	The beginning of a systematic approach to the basic requirements of the item is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the basic requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the overall requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the multiple requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, fully responsive to the multiple requirements of the item, is evident.
Criteria	สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร			<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่ฟังมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ 	(Multiple question)	

การประเมินผลลัพธ์: LeTCI

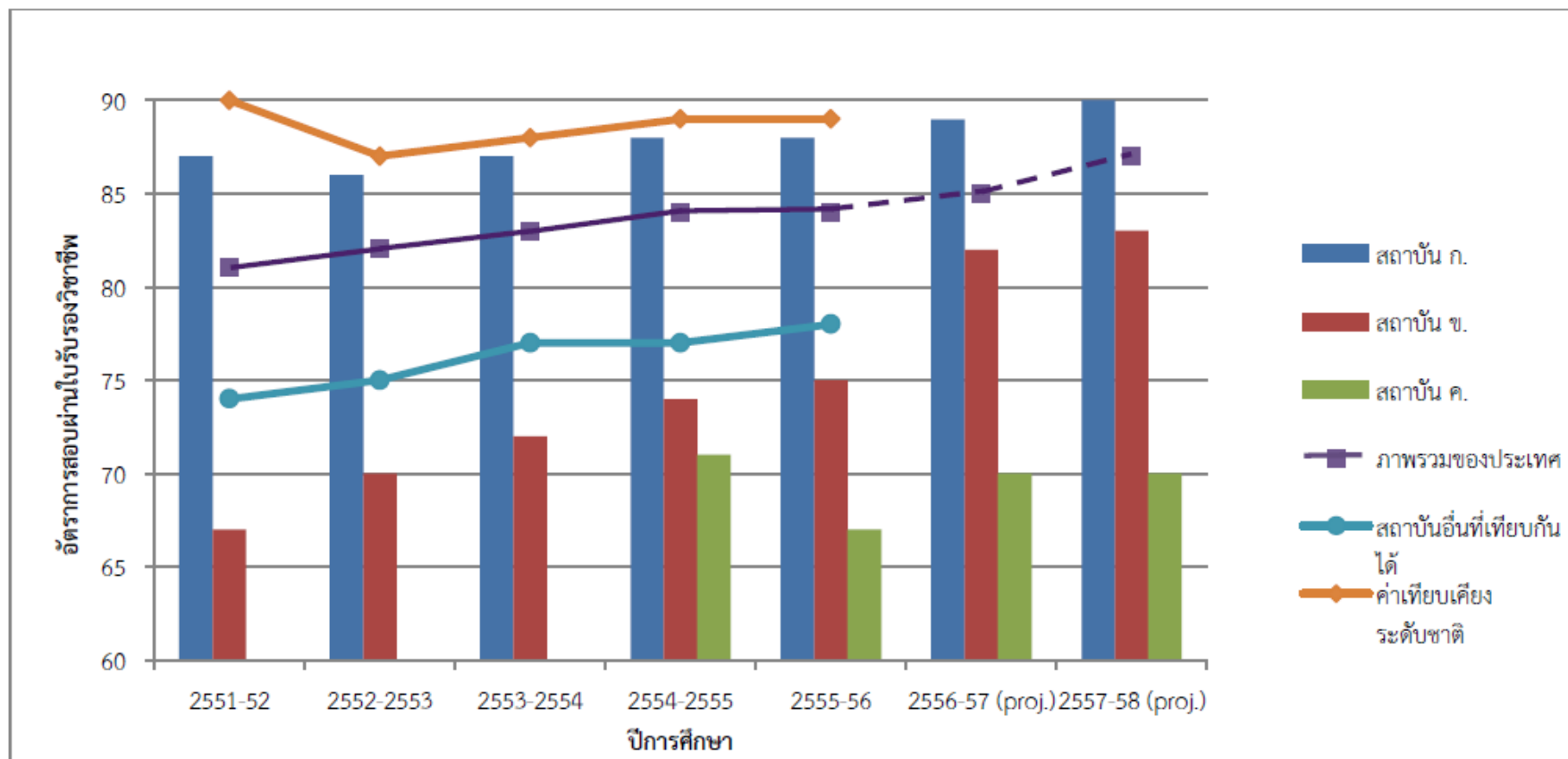
Level : ระดับของผลการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย

Trend : แนวโน้มของข้อมูลที่ดีขึ้น

Comparison : ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม

Integration : การเชื่อมโยงของตัววัดผลต่าง ๆ (แสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้) กับผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้า ตลาด กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ๆ ที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการต่าง ๆ (ในหมวด 1-6)

ตัวอย่างการแสดงผลลัพท์



กราฟแสดงอัตราการสอบผ่านใบรับรองวิชาชีพ

Process Scoring Guidelines (For Use with Categories 1–6)

SCORE	DESCRIPTION
0% or 5%	<ul style="list-style-type: none"> No SYSTEMATIC APPROACH to item questions is evident; information is ANECDOTAL. (A) Little or no DEPLOYMENT of any SYSTEMATIC APPROACH is evident. (D) An improvement orientation is not evident; improvement is achieved by reacting to problems. (L) No organizational ALIGNMENT is evident; individual areas or work units operate independently. (I)
10%, 15%, 20%, or 25%	<ul style="list-style-type: none"> The beginning of a SYSTEMATIC APPROACH to the BASIC QUESTION in the item is evident. (A) The APPROACH is in the early stages of DEPLOYMENT in most areas or work units, inhibiting progress in achieving the BASIC QUESTION in the item. (D) Early stages of a transition from reacting to problems to a general improvement orientation are evident. (L) The APPROACH is ALIGNED with other areas or work units largely through joint problem solving. (I)
30%, 35%, 40%, or 45%	<ul style="list-style-type: none"> An EFFECTIVE, SYSTEMATIC APPROACH, responsive to the BASIC QUESTION in the item, is evident. (A) The APPROACH is DEPLOYED, although some areas or work units are in early stages of DEPLOYMENT. (D) The beginning of a SYSTEMATIC APPROACH to evaluation and improvement of KEY PROCESSES is evident. (L) The APPROACH is in the early stages of ALIGNMENT with the basic organizational needs identified in response to the Organizational Profile and other process items. (I)
50%, 55%, 60%, or 65%	<ul style="list-style-type: none"> An EFFECTIVE, SYSTEMATIC APPROACH, responsive to the OVERALL QUESTIONS in the item, is evident. (A) The APPROACH is well DEPLOYED, although DEPLOYMENT may vary in some areas or work units. (D) A fact-based, SYSTEMATIC evaluation and improvement PROCESS and some organizational LEARNING, including some INNOVATION, are in place for improving the efficiency and EFFECTIVENESS of KEY PROCESSES. (L) The APPROACH is ALIGNED with your overall organizational needs as identified in response to the Organizational Profile and other process items. (I)
70%, 75%, 80%, or 85%	<ul style="list-style-type: none"> An EFFECTIVE, SYSTEMATIC APPROACH, responsive to MULTIPLE QUESTIONS in the item, is evident. (A) The APPROACH is well DEPLOYED, with no significant gaps. (D) Fact-based, SYSTEMATIC evaluation and improvement and organizational LEARNING, including INNOVATION, are KEY management tools; there is clear evidence of refinement as a result of organizational-level ANALYSIS and sharing. (L) The APPROACH is INTEGRATED with your current and future organizational needs as identified in response to the Organizational Profile and other process items. (I)
90%, 95%, or 100%	<ul style="list-style-type: none"> An EFFECTIVE, SYSTEMATIC APPROACH, fully responsive to the MULTIPLE QUESTIONS in the item, is evident. (A) The APPROACH is fully DEPLOYED without significant weaknesses or gaps in any areas or work units. (D) Fact-based, SYSTEMATIC evaluation and improvement and organizational LEARNING through INNOVATION are KEY organization-wide tools; refinement and INNOVATION, backed by ANALYSIS and sharing, are evident throughout the organization. (L) The APPROACH is well INTEGRATED with your current and future organizational needs as identified in response to the Organizational Profile and other process items. (I)

Results Scoring Guidelines (For Use with Category 7)

SCORE	DESCRIPTION
0% or 5%	<ul style="list-style-type: none"> There are no organizational PERFORMANCE RESULTS, or the RESULTS reported are poor. (Le) TREND data either are not reported or show mainly adverse TRENDS. (T) Comparative information is not reported. (C) RESULTS are not reported for any areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (I)
10%, 15%, 20%, or 25%	<ul style="list-style-type: none"> A few organizational PERFORMANCE RESULTS are reported, responsive to the BASIC QUESTION in the item, and early good PERFORMANCE LEVELS are evident. (Le) Some TREND data are reported, with some adverse TRENDS evident. (T) Little or no comparative information is reported. (C) RESULTS are reported for a few areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (I)
30%, 35%, 40%, or 45%	<ul style="list-style-type: none"> Good organizational PERFORMANCE LEVELS are reported, responsive to the BASIC QUESTION in the item. (Le) Some TREND data are reported, and most of the TRENDS presented are beneficial. (T) Early stages of obtaining comparative information are evident. (C) RESULTS are reported for many areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (I)
50%, 55%, 60%, or 65%	<ul style="list-style-type: none"> Good organizational PERFORMANCE LEVELS are reported, responsive to the OVERALL QUESTIONS in the item. (Le) Beneficial TRENDS are evident in areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (T) Some current PERFORMANCE LEVELS have been evaluated against relevant comparisons and/or BENCHMARKS and show areas of good relative PERFORMANCE. (C) Organizational PERFORMANCE RESULTS are reported for most KEY CUSTOMER, market, and PROCESS requirements. (I)
70%, 75%, 80%, or 85%	<ul style="list-style-type: none"> Good-to-excellent organizational PERFORMANCE LEVELS are reported, responsive to MULTIPLE QUESTIONS in the item. (Le) Beneficial TRENDS have been sustained over time in most areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (T) Many to most TRENDS and current PERFORMANCE LEVELS have been evaluated against relevant comparisons and/or BENCHMARKS and show areas of leadership and very good relative PERFORMANCE. (C) Organizational PERFORMANCE RESULTS are reported for most KEY CUSTOMER, market, PROCESS, and ACTION PLAN requirements. (I)
90%, 95%, or 100%	<ul style="list-style-type: none"> Excellent organizational PERFORMANCE LEVELS are reported that are fully responsive to the MULTIPLE QUESTIONS in the item. (Le) Beneficial TRENDS have been sustained over time in all areas of importance to the accomplishment of your organization's MISSION. (T) Industry and BENCHMARK leadership is demonstrated in many areas. (C) Organizational PERFORMANCE RESULTS and PROJECTIONS are reported for most KEY CUSTOMER, market, PROCESS, and ACTION PLAN requirements. (I)

การประเมิน: คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน

Process

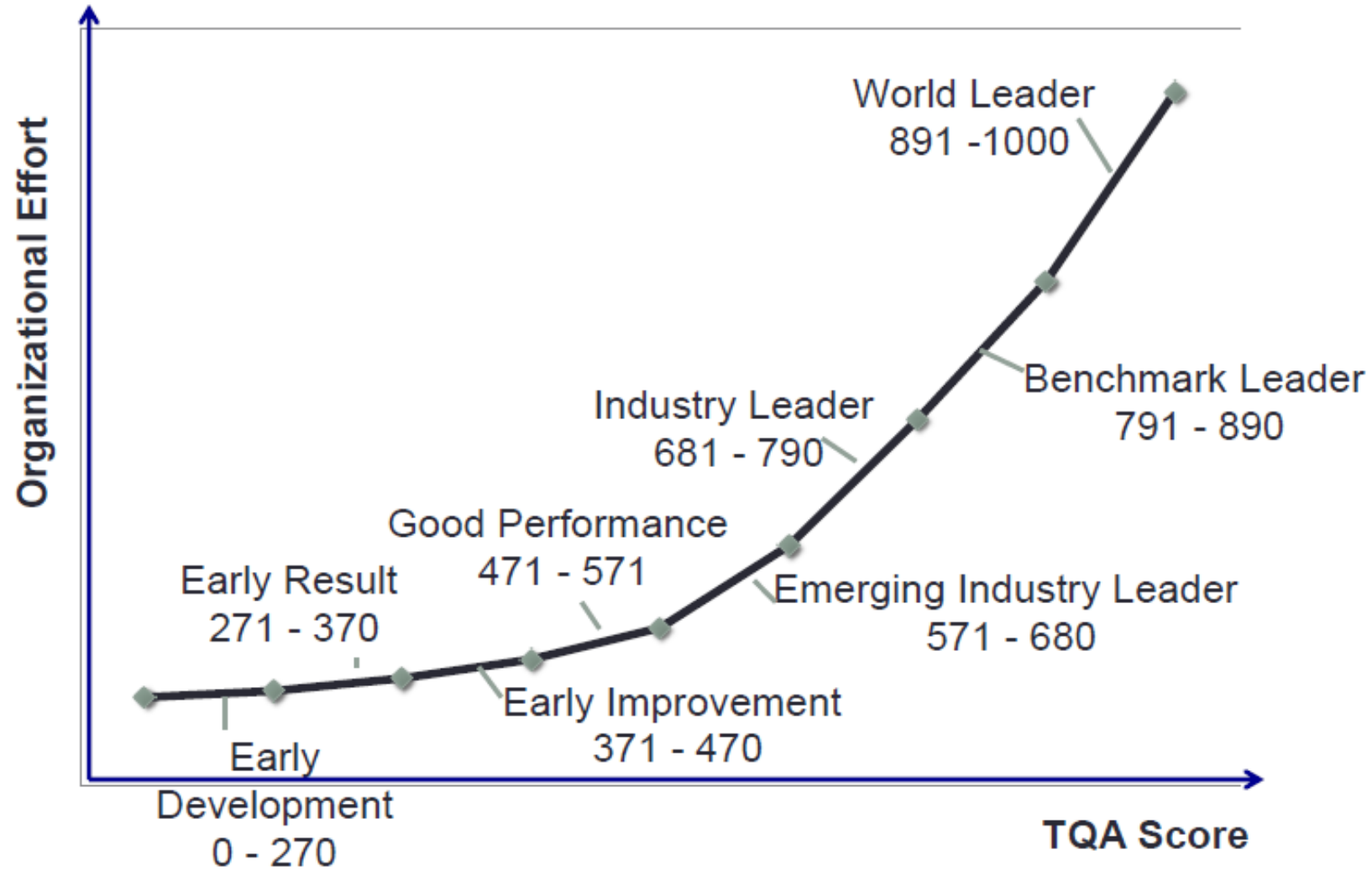
1. การนำองค์กร	120
2. กลยุทธ์	85
3. ลูกค้า	85
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90
5. บุคลากร	85
6. ระบบปฏิบัติการ	85

550

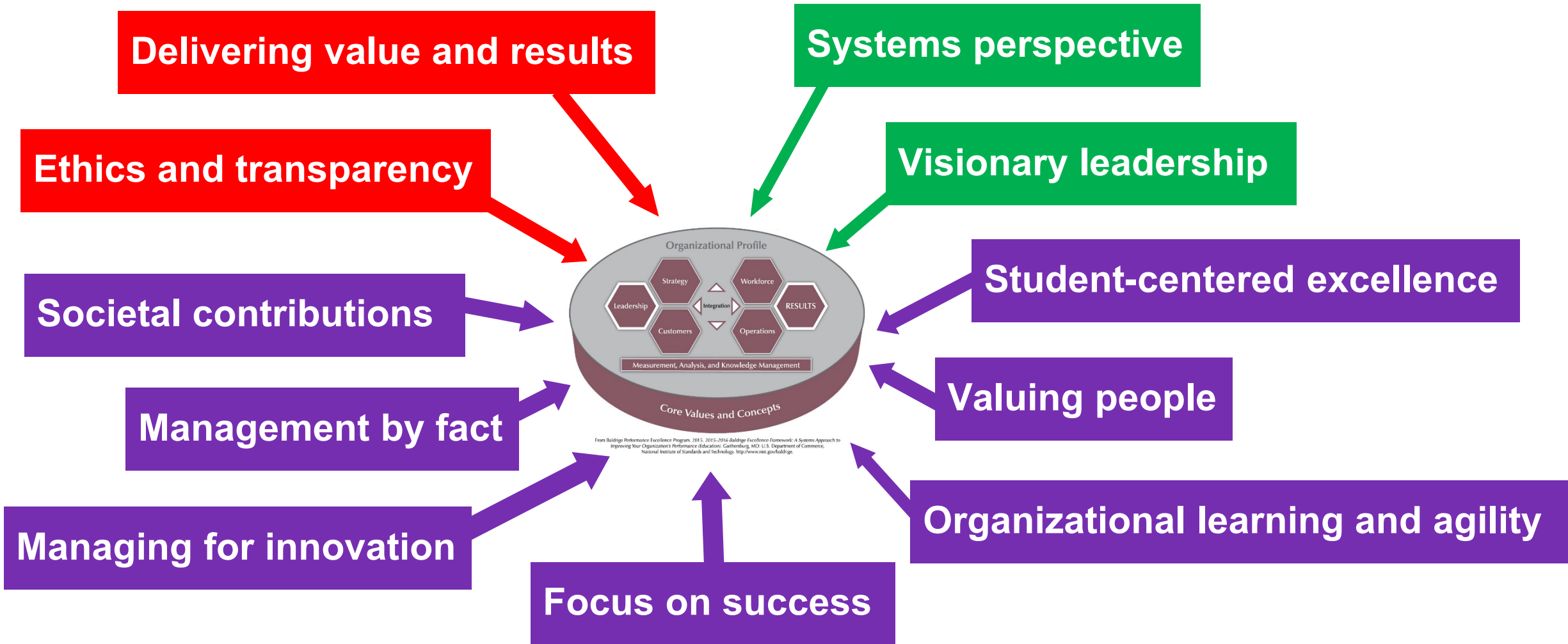
Results

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	120
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90

450



ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core Values and Concepts)



โครงร่างองค์กร

รู้เรา รู้เขา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง

- หลักสูตรและบริการ
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
 - สมรรถนะหลักขององค์กร
- บุคลากร
- สิทธิประโยชน์
- กฎระเบียบข้อบังคับ

รู้เรา

- โครงสร้างองค์กร
- ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

- สภาพด้านการแข่งขัน
 - ลำดับในการแข่งขัน
 - การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
 - ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- บริบทเชิงกลยุทธ์
 - ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
 - ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

รู้เขา



1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: Senior Leadership

- How do senior leaders set your organization's **vision and values**?
- How do senior leaders' actions demonstrate their **commitment to legal and ethical behavior**?

นำ
ทำให้ดู

มุ่งเน้น
ผลสำเร็จ

สื่อสาร-รับฟัง

- How do senior leaders create **an environment for success** now and in the future?
- How do senior leaders create a **focus on action** that will achieve the organization's **mission**?

- How do senior leaders communicate with and engage the entire **workforce, key partners, and key customers**?



1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม: Governance and Societal Contributions

- How does your organization ensure **responsible governance**?
- How do you **evaluate the performance** of your senior leaders, including the chief executive, and your governance board?

ธรรมาภิบาล

ปฏิบัติตาม
กฎหมาย
และ
จริยธรรม

การสร้างประโยชน์ให้
สังคม

- How do you address current and anticipate future **legal, regulatory, and community concerns** with your products and operations?
- How do you promote and ensure **ethical behavior** in all interactions?

- How do you consider **societal well-being and benefit** as part of your strategy and daily operations?
- How do you actively support and strengthen your **key communities**?



กฎหมาย/กฎระเบียบ/จรรยาบรรณ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542; ฉบับที่ 2 พ.ศ.2545; ฉบับที่ 3 พ.ศ.2553

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558

ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย เรื่อง การป้องกันการคัดลอกผลงานผู้อื่นในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

ข้อบังคับสภาวิชาชีพว่าด้วยการรับรองปริญญา

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ของบุคลากรและนักศึกษา

ระเบียบกระทรวงการคลังและข้อบังคับมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย

จรรยาบรรณวิชาชีพ

จรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์

ข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยและการดำเนินการทางจรรยาบรรณ

จรรยาบรรณนักวิจัย ของสภาวิจัยแห่งชาติ

จรรยาบรรณการวิจัยในคน

จรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของสภาวิจัยแห่งชาติ



2.1 การจัดทำกลยุทธ์: Strategy Development



- How do you decide which key processes will be accomplished
- by your workforce and which by external suppliers, partners, and collaborators?

- How do you conduct your **strategic planning**?
- How do you collect and analyze **relevant data** and develop **information** for your strategic planning process?

กระบวนการ
วางแผน
กลยุทธ์

ระบบงาน
สมรรถนะหลัก

นวัตกรรม

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

- How does your strategy development process stimulate and incorporate **innovation**?

- What are your organization's **key strategic objectives** and timetable for achieving them?
- How do your strategic objectives achieve appropriate balance among varying and potentially competing organizational needs?

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ: Strategy Implementation

- What are your key short- and longer-term **action plans**?
- How do you **deploy** your action plans?
- How do you ensure that **financial** and other **resources** are available to support the achievement of your action plans while you meet current obligations?
- What are your key **workforce plans** to support your short- and longer-term strategic objectives and action plans?

การนำแผน
ยุทธศาสตร์
สู่การปฏิบัติ

ตัวชี้วัดเพื่อติดตาม
แผน และการ
คาดการณ์ผลการ
ปฏิบัติการ

การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- How do you establish and implement **modified action** plans if circumstances require a shift in plans and rapid execution of new plans?

- What **key performance measures** or **indicators** do you use to track the achievement and effectiveness of your action plans?
- For these key performance measures or indicators, what are **your performance projections** for your short- and longer-term planning horizons?



Why student feedback is important?

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า: Customer Expectations

- How do you **listen** to, **interact** with, and **observe** students and other customers to obtain **actionable information**?
- How do you listen to **potential students** and other customers to obtain actionable information?

การรับฟัง
ปฏิสัมพันธ์
สังเกต

การจำแนก
กลุ่มผู้เรียน
ลูกค้า และ
ส่วนตลาด

- How do you determine your customer **groups** and market **segments**?

การจัดการศึกษา วิจัย
และบริการฯ

- How do you determine **educational program** and **service offerings**?

3.2 ความผูกพันของลูกค้า: Customer Engagement



- How do you build and manage students and other customer **relationships**?

- How do you enable students and other customers to **seek information and support**?

- How do you manage students' and other customers' **complaints**?

การจัดการ
ความสัมพันธ์

การสนับสนุน
ผู้เรียนและลูกค้า

การจัดการข้อ
ร้องเรียน

การประเมินความพึง
พอใจ ความไม่พึง
พอใจและความผูกพัน

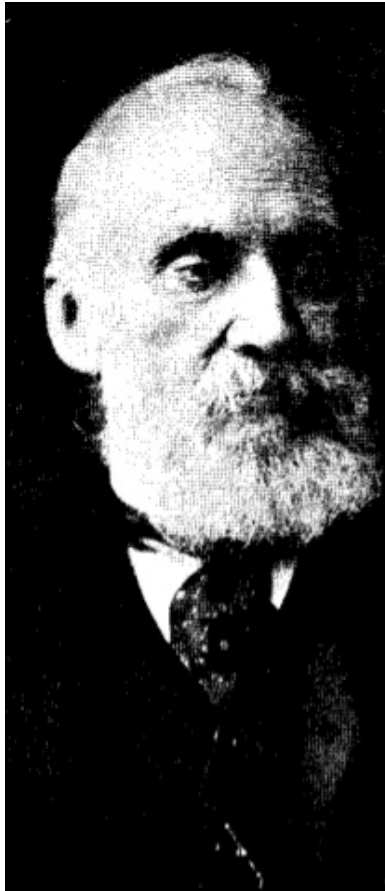
ความพึงพอใจ
เปรียบเทียบ

การใช้เสียงลูกค้า
และตลาด

- How do you use voice-of-the-customer and market data and information?

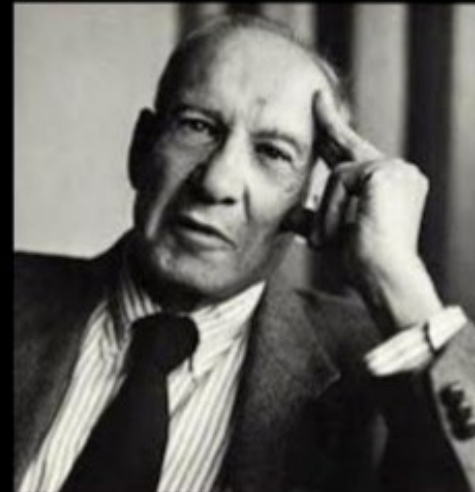
- How do you determine customer **satisfaction, dissatisfaction, and engagement**?

- How do you obtain information on students and other customers' **satisfaction** with your organization **relative to other organizations**?



If You Can't
Measure It,
You Can't
Improve It

(William Thomson, Lord Kelvin)



“If you can't
measure it,
you can't
manage it”

Peter Drucker

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน :



Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance

- How do you track data and information on daily operations and overall organizational performance?
- How do you select comparative data and information to support fact-based decision making?
- How do you select voice-of-the-customer and market data and information?
- How do you ensure that your performance measurement system can respond to rapid or unexpected organizational or external changes?



- How do you review your organization's performance and capabilities?

- How do you project your organization's future performance?
- How do you use findings from performance reviews to develop priorities for continuous improvement and opportunities for innovation?

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้: Information and Knowledge Management

- How do you **verify** and **ensure** the **quality** of organizational data and information?
- How do you **ensure** the **availability** of organizational data and information?



- How do you **build and manage** organizational knowledge?
- How do you **share best practices** in your organization?
- How do you **use** your **knowledge and resources** to **embed learning** in the way your organization operates?

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร: Workforce Environment

- How do you assess your workforce **capability** and **capacity needs**?
- How do you **recruit, hire, place, and retain** new workforce members?
- How do you **prepare** your workforce **for changing** capability and capacity needs?
- How do you **organize** and **manage** your workforce?

ขีดความสามารถ
และอัตรากำลัง

ที่ทำงาน

สิทธิประโยชน์
และนโยบายด้านบุคลากร

- How do you ensure **workplace** health, security, and accessibility for the workforce?

- How do you support your workforce via **services, benefits, and policies**?

5.2 ความผูกพันของบุคลากร: Workforce Engagement

- How do you determine the **key drivers** of workforce engagement?
- How do you **assess workforce engagement**?

ความผูก
พันของ
บุคลากร

การจัดการผล
การปฏิบัติงาน
และ
การพัฒนา

วัฒนธรรมองค์กร

- How do you foster an **organizational culture** that is characterized by open communication, high performance, and an engaged workforce?

- How does your **workforce performance management system** support high performance?
- How does your **learning and development system** support the personal development of workforce members and your organization's needs?
- How do you evaluate the **effectiveness and efficiency** of your learning and development system?
- How do you **manage career development** for your workforce and your future leaders?

6.1 กระบวนการทำงาน: Work Processes

- How do you **determine** key educational programs and services and work process **requirements**?
- What are your organization's key work processes?
- How do you **design** your educational **programs and services** and work **processes** to meet **requirements**?

การออกแบบการ
จัดการศึกษา
วิจัย บริการ
และกระบวนการ
ทำงานที่สำคัญ

การจัดการ
กระบวนการ

การจัดการ
เครือข่าย
อุปทาน

นวัตกรรม

- How do you **manage for innovation**?

- How do you **manage your supply network**?

- How does your day-to-day **operation** of work processes ensure that they meet key process requirements?
- How do you determine your key **support processes**?
- HOW do you **improve your** work processes to **increase** student learning, **improve** educational programs and services and **performance**, **enhance** your core competencies, and **reduce** variability?

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ: Operational Effectiveness

- How do you manage the cost, efficiency, and effectiveness of your operations?

ประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลของ
กระบวนการ

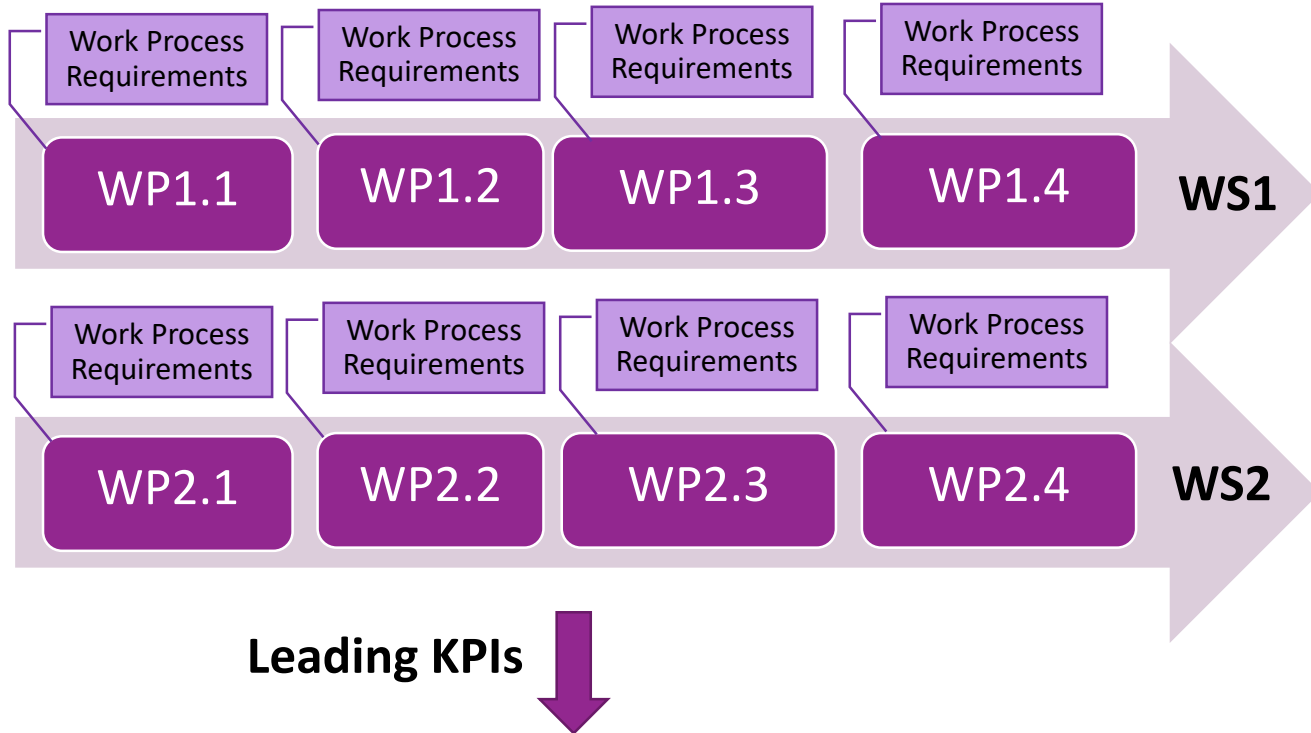
การเตรียมพร้อมด้าน
ความปลอดภัยและ
ภาวะฉุกเฉิน

ความ
ปลอดภัยและ
การรักษา
ความ
ปลอดภัยบน
โลกไซเบอร์

- How do you ensure the security and cybersecurity of sensitive or privileged data and information and of key assets?

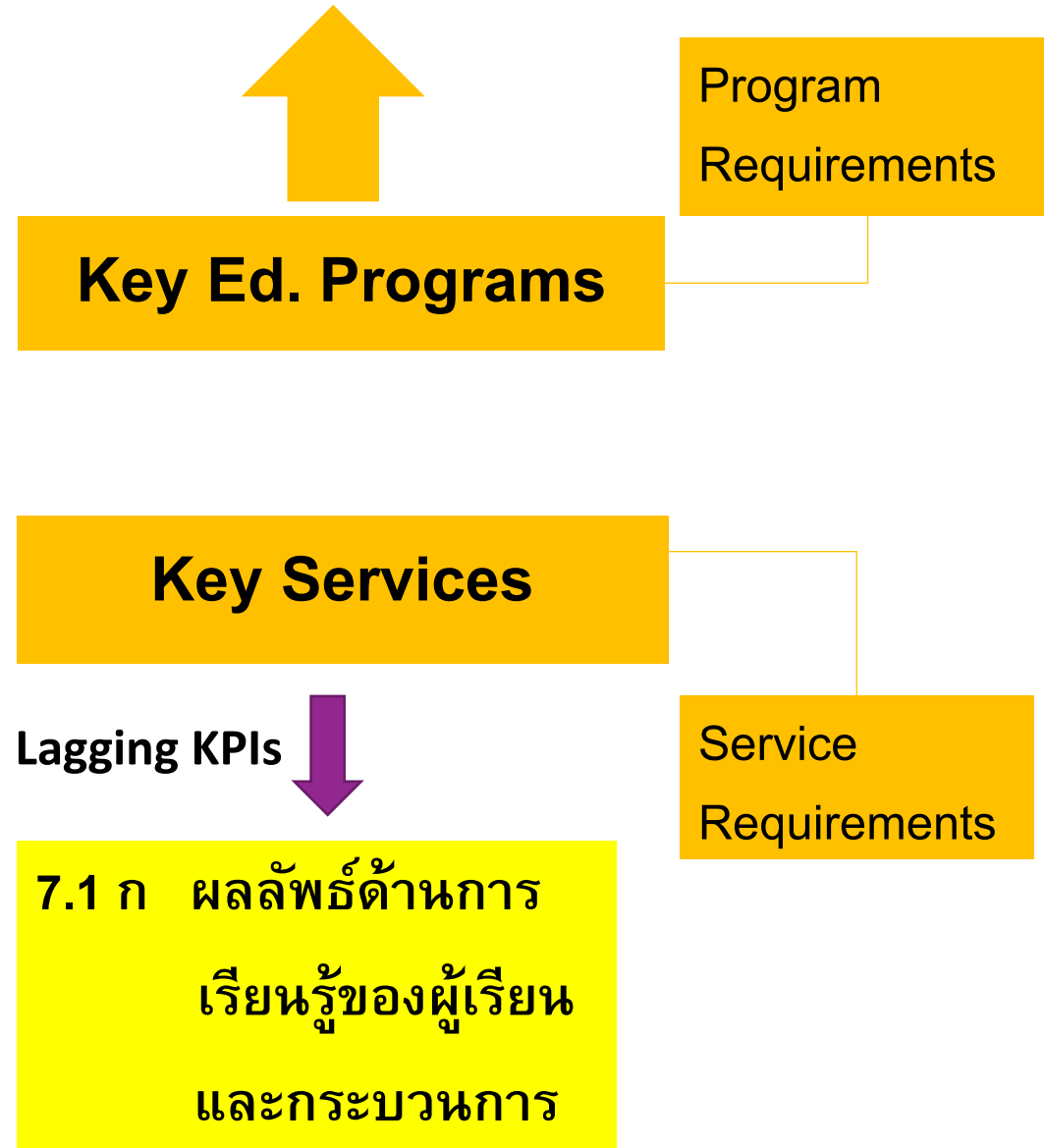
- How do you provide a **safe** operating **environment**?
- How do you ensure that your organization is **prepared for disasters or emergencies**?

Work Systems – Work Processes



7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ
(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

VMV



7.1 ก ผลลัพธ์ด้านการ
เรียนรู้ของผู้เรียน
และกระบวนการ

Key Performance Indicator (KPI)

- **Leading KPI:** เป็นดัชนีวัดผลนำ(ไปสู่ผลลัพธ์) หรือเป็นดัชนีวัดผลที่เป็นตัวทำนายนำไปสู่ผลลัพธ์
- **Lagging KPI:** เป็นดัชนีวัดผลตาม (จากการปฏิบัติงาน) หรือเป็นดัชนีวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วจากการปฏิบัติงาน

Leading KPI	Lagging KPI
<u>Predict goal achievement</u>	<u>Measure goal accomplishment</u>
ความพึงพอใจของลูกค้า	อัตราการเพิ่มของยอดขาย
ความพึงพอใจของพนักงาน	อัตราการลาออกของพนักงาน
จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากร	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
จำนวนนักศึกษาที่ได้รับการอบรมในโครงการสร้างเสริมจริยธรรม	คุณลักษณะของนักศึกษาด้านจริยธรรม
จำนวนทุนวิจัยที่ได้รับ	จำนวนผลงานวิจัยตีพิมพ์

Results

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์



W.E. Deming

Q & A

