

แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี ระดับวิทยาเขต

- ชื่อโครงการ DentPSU to HPO: การบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
- โครงการ/กิจกรรมด้าน
 - ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต
 - ด้านบริหารจัดการ
 - ด้านงานวิจัย
 - ด้านการประกันคุณภาพ
 - ด้านบริการวิชาการ
 - ด้านการดำเนินงานที่ใช้เครื่องมือ Lean & Kaizen
 - ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - ด้านเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs

3. คณะ/หน่วยงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

4. ประเภทของโครงการ แนวปฏิบัติที่ดีระดับคณะ/หน่วยงาน (ผ่านการคัดเลือกโดยคณะ)

- 4.1 สายวิชาการ 4.2 สายอำนวยการ

5. ผู้ร่วมโครงการ:

- นางสาวกนกวรรณ สุวรรณรัตน์ หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร
- นางสาวทศวรรณ รัญเพชร สำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
- นายกันตินันท์ แก้วหนู หน่วยบริหารทรัพยากรบุคคล
- นางสาวอุมา เพ็ชรคง งานนวัตกรรมดิจิทัลและศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ
- นายนพลสิทธิ์ ไชยรินทร์ งานนวัตกรรมดิจิทัลและศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ
- นายอัฟฟาน ยีงอ หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร
- นายชญายุทธ หีบเพชร หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร

6. ที่มาของโครงการ : การประเมินปัญหา/ความเสี่ยง

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพองค์กรเพื่อเป็นองค์กรที่มีศักยภาพที่จะเติบโตและดำรงอยู่อย่างยั่งยืน มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ จึงได้นำ เครื่องมือในการบริหารจัดการ คือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เข้ามาใช้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ในปี 2562 คณะฯ ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 และได้รับ Feedback report จากคณะกรรมการประเมิน

ภายหลังจากการได้รับการเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 คณะฯ ได้กำหนดกลยุทธ์ในการเป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และเกิดความยั่งยืน จึงได้กำหนดเป้าหมาย ในปี 2566 ในการยื่นขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ EdPEX300

การประเมินปัญหา/ความเสี่ยง

- ปัจจัยภายนอก เช่น นโยบาย/กฎหมาย/กฎระเบียบ/ข้อบังคับ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต อาจทำให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
- ในรอบระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา มีคณะทันตแพทยศาสตร์เปิดใหม่ จำนวน 8 สถาบัน ส่งผลให้คณะฯ มีคู่แข่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น
- ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี/การสื่อสารที่ทันสมัย ทันท่วงที อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของคณะฯ ในกรณีที่มีประเด็นอ่อนไหว
- สถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้นทำให้คณะฯ หากไม่มีการเตรียมความพร้อม และวางระบบการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความยั่งยืน อาจทำให้คณะฯ ได้รับผลกระทบและไม่สามารถปรับตัวได้ทัน

7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 7.1. เพื่อให้คณะฯ มีระบบในการทำงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร
- 7.2. ผลการดำเนินงานขององค์กรมีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและเหนือคู่แข่ง/คู่เทียบ

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 8.1 คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ EdPEX
- 8.2 คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQC)
- 8.3 คณะทันตแพทยศาสตร์มีผลการดำเนินงานเหนือคู่แข่ง/คู่เทียบในทุกมิติและเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

9. การออกแบบกระบวนการ

- 9.1. วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ในอดีต และที่ได้ปรับปรุงใหม่ในปัจจุบัน

คณะฯ ใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

Plan: ผู้บริหารระดับสูงร่วมกับหน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร นำ Opportunity for improvement (OFI) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจาก Feedback Report มาวิเคราะห์ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร 11 แผน

Do: นำแผนสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ควบคุมไปกับการสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมของผู้นำระดับสูง และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ขอสรุปสิ่งที่ได้ดำเนินการตามรายการ ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร

- 1 ทบทวนวิสัยทัศน์/ค่านิยม พร้อมทั้งกำหนดตัววัด
- 2 ทบทวน ประสิทธิภาพ และเพิ่ม ช่องทางการสื่อสาร (Town hall, Dean walk, stakeholder meeting)
- 3 แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนพันธกิจ 7 ชุดหลัก (7 Committee) โดยมอบอำนาจหน้าที่ครอบคลุมการดำเนินงานของคณะฯ

หมวด 2 กลยุทธ์

- 1 ออกแบบ/ทบทวนกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- 2 ใช้ข้อมูลคู่เทียบมากำหนดค่าคาดการณ์ให้มีความท้าทายขึ้น
- 3 Flagship project 34 โครงการ

หมวด 3 ลูกค้า

- 1 แต่งตั้งคณะทำงานด้านลูกค้าและการจัดการความสัมพันธ์ (CRM-Subcom)
- 2 เพิ่มทักษะให้กับหน่วยงานเกี่ยวกับการค้นหาลูกค้า การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า ทำให้ได้กลุ่มลูกค้าใหม่ คือ กลุ่มผู้ป่วยPremium clinic และนักศึกษาต่างชาติ
- 3 ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ การจัดการความรู้

- 1 วิเคราะห์และคัดเลือกตัววัดที่สำคัญระดับยุทธศาสตร์/ปฏิบัติการ/การเงิน
- 2 กำหนดคู่เทียบ/ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งได้แก่ คณะทันตแพทยศาสตร์ 4 สถาบัน (CU MU CMU KKU)
- 3 พัฒนาระบบการติดตามผลการดำเนินงาน (SODD System)
- 4 พัฒนาระบบสารสนเทศ (Dent MIS HIS)

หมวด 5 บุคลากร

1. ยกกระดับหน่วยการเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management)
2. ประเมินความผูกพันของบุคลากร/ค้นหาปัจจัยความผูกพันมาดำเนินการ
3. กำหนดพฤติกรรมตามค่านิยม และแผนส่งเสริมพฤติกรรมตามค่านิยม

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

1. วิเคราะห์และออกแบบระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ (Dent-Work system) โดยศึกษาข้อกำหนดและนำมาออกแบบ รวมทั้งกำหนดจุดควบคุม
2. กำหนด Leading lagging Indicator ซึ่งใช้ในการแสดง Performance ได้ทั้งระดับหน่วยงาน/บุคคล
3. นำเครื่องมือคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงงาน (Lean, Design thinking) ส่งผลให้
 - การลดระยะเวลาการขอรับรอง EC จาก 115 วัน เป็น 25 วัน
 - การลดระยะเวลาการคัดกรองผู้ป่วยจาก 13 นาที เป็น 10 นาที/คน
 - Sandbox Premium clinic และถูกบรรจุเป็นงานประจำ
4. แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

Check: หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กรเป็นผู้ติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. ที่ประชุมการสัมมนาทีมบริหารระดับสูงและระดับกลาง (Strategic Organization Development Plan: SODP Meeting) ซึ่งกำหนดการประชุม 3 ครั้ง/ปี
2. รายงานผลการดำเนินงานในระบบ SODD ตามความถี่ที่กำหนด

Act: ปรับปรุงกระบวนการจนเกิดเป็นกระบวนการทำงานเพื่อสร้างความยั่งยืน

9.2. งบประมาณที่ใช้ในการจัดโครงการ-กิจกรรม (ถ้ามี)

10. การวัดผลและผลลัพธ์ (Measures) แสดงระดับแนวโน้มข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (3 ปี) และ/หรือ เปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก

จากการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็น 11 ระบบเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับคณะฯ

11 Systematic Sustainable High Performance Organization



11. การเรียนรู้ (Study/Learning)

- 11.1. แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต
 - ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ
 - ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีระหว่าง 11 ระบบ เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
 - ปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และเกิดความยั่งยืนแก่องค์กร
- 11.2. จุดแข็ง (Strength) หรือ สิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ
 - 11 Systematic ถูกนำไปใช้จริง และมีการหมุนรอบอย่างน้อย 1 – 2 รอบ และมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
- 11.3. กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ
ผู้นำระดับสูง
 - ความมุ่งมั่น สนับสนุน ผลักดัน การพัฒนาคุณภาพ
 - มีมุมมองเชิงระบบในการบริหารจัดการ
 - มุ่งเน้นส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียน/ลูกค้า
 - ให้ความสำคัญกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
 - ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศของการทำงานที่มุ่งเน้นความสำเร็จด้วยตนเองบุคลากร
 - ตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพองค์กร
 - มุ่งเน้นการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียน/ลูกค้า
 - ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- 11.4. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ไม่มี

12. ประเด็น (จุดเด่น) ที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการเผยแพร่แนวปฏิบัติสู่ภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย

- การมีระบบการทำงานด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร จำนวน 11 ระบบ

“หากระบบดี ก็เชื่อว่าผลลัพธ์จะออกมาดีและมีความยั่งยืน”

13. เอกสารอ้างอิง

- 13.1. รายงานผลการดำเนินงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และ เกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
- 13.2. แผนยุทธศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ ประจำปี 2565 - 2572

บทสรุปสำหรับคณะกรรมการ ระดับวิทยาเขตและระดับมหาวิทยาลัย (One Page)

ชื่อโครงการ DentPSU to HPO: การบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง คณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ที่มาของโครงการและสถานการณ์ก่อนเริ่มโครงการ

คณะฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพองค์กรเพื่อเป็นองค์กรที่มีศักยภาพที่จะเติบโตและดำรงอยู่อย่างยั่งยืน มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ จึงได้นำ เครื่องมือในการบริหารจัดการ คือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เข้ามาใช้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ในปี 2562 คณะฯ ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 และได้รับ Feedback report จากคณะกรรมการประเมิน

ภายหลังจากการได้รับการเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 คณะฯ ได้กำหนดกลยุทธ์ในการเป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และเกิดความยั่งยืน จึงได้กำหนดเป้าหมาย ในปี 2566 ในการยื่นขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ EdPEX300

วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ EdPEX
2. คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQC)
3. คณะทันตแพทยศาสตร์มีผลการดำเนินงานเหนือคู่แข่ง/คู่เทียบในทุกระดับและเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

งบประมาณ (ถ้ามี)

-

รูปแบบการดำเนินงาน

คณะฯ ใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

Plan: ผู้บริหารระดับสูงร่วมกับหน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร นำ Opportunity for improvement (OFI) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจาก Feedback Report มาวิเคราะห์ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร 11 แผน

Do: นำแผนสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ควบคู่ไปกับการสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมของผู้บริหารระดับสูง และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้

Check: หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กรเป็นผู้ติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. ที่ประชุมการสัมมนาทีมบริหารระดับสูงและระดับกลาง (Strategic Organization Development Plan:SODP Meeting) ซึ่งกำหนดการประชุม 3 ครั้ง/ปี
2. รายงานผลการดำเนินงานในระบบ SODD ตามความถี่ที่กำหนด

Act: ปรับปรุงกระบวนการจนเกิดเป็นกระบวนการทำงานเพื่อสร้างความยั่งยืน

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ได้รับผลประโยชน์

1. บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ทุกท่าน
2. กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้ากลุ่มอื่น/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

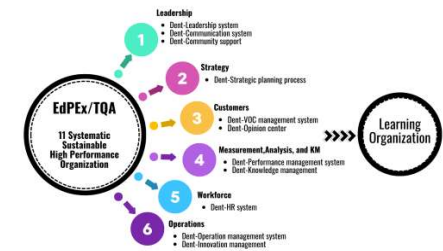
ผลการดำเนินงาน (ย้อนหลัง3ปี)

คณะฯ ขาดการทำงานอย่างเป็นระบบ ขาดการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ประเด็นและจุดเด่นที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การมีระบบการทำงานด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร จำนวน 11 ระบบ

“หากระบบดี ก็เชื่อว่าผลลัพธ์จะออกมาดีและมีความยั่งยืน”



แผนการดำเนินการต่อไป

- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ
- ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีระหว่าง 11 ระบบ เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- ปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และเกิดความยั่งยืนแก่องค์กร