

# แนวทางการดำเนินการตาม เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อพัฒนาองค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



รองศาสตราจารย์ ภญ.อุษณีย์ คำประกอบ  
รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
8 พฤศจิกายน 2566

# EdPEX

## Education Criteria for Performance Excellence



## เครื่องมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพองค์กร

MBNQA	Malcolm Baldrige National Quality Award
PMQA	Public Sector Management Quality Award เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
TQA	Thailand Quality Award เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
EdPEX	Education Criteria for Performance Excellence เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ใช้ประเมินระดับพัฒนาการขององค์กร

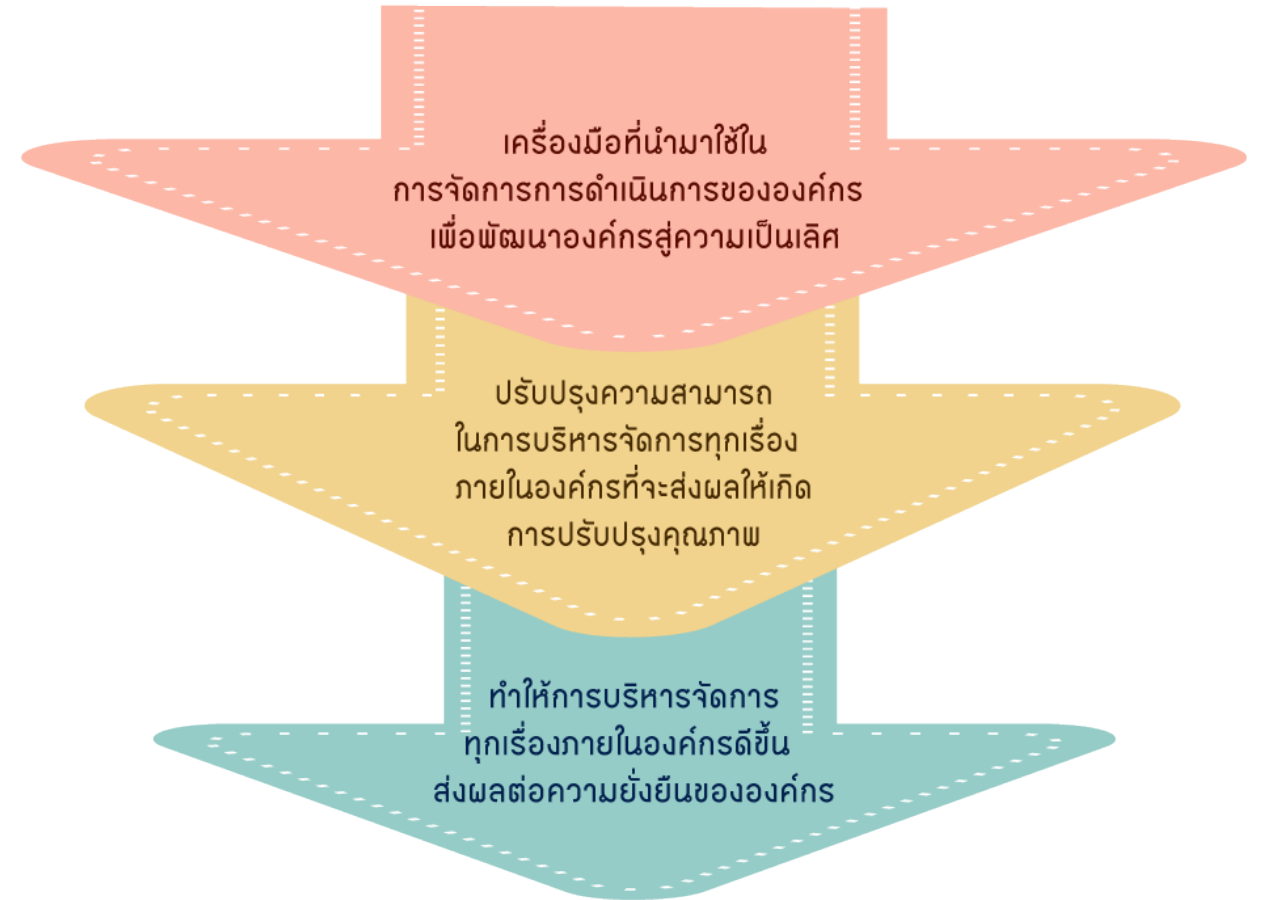


# BALDRIGE EXCELLENCE FRAMEWORK

Proven leadership and management  
practices for high performance



*The Baldridge Excellence Framework empowers your organization to reach its goals, improve results, and become more competitive.*



♥ ความเป็นเลิศขององค์กร เริ่มจากผู้นำสูงสุดและผู้นำระดับสูง ♥

ชี้นำ  
เป็นแบบอย่าง



สร้างบรรยากาศ สร้างแรงบันดาลใจ สื่อสาร+สร้างความผูกพัน  
ส่งเสริมให้มีส่วนร่วม สร้างความสำเร็จ และกำกับดูแลอย่างจริงจังด้วยตนเอง  
ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และสร้างประโยชน์ให้สังคม

- ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ขององค์กร
- เปิดอิสระให้องค์กรคัดเลือกเส้นทางเดินด้วยตนเอง ไม่ได้กำหนดวิธีการ
- ให้ความสำคัญกับมุมมองเชิงระบบและการบูรณาการสู่เป้าประสงค์องค์กร
- ส่งเสริมให้องค์กรเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จึงให้ความสำคัญอย่างมากกับการเทียบเคียงผลการดำเนินการ

เลือกกำหนดตัววัดความสำเร็จได้เองตามบริบทขององค์กร

 การใช้เกณฑ์นี้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้สถาบันได้รู้จักตนเองเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และสามารถระบุวิธีที่ดีที่สุดในการสร้างจุดแข็ง ปิดช่องว่าง และสร้างนวัตกรรม

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้สถาบันบริหารจัดการทุกเรื่อง/องค์ประกอบของสถาบันให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งก็คือ “มุมมองในเชิงระบบ”

ความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์หมวดต่าง ๆ ทำให้เกิดมุมมองเชิงระบบของสถาบัน ตัวอย่างความเชื่อมโยงระหว่างกัน เช่น

- 1) การเชื่อมโยงระหว่างแนวทางของสถาบันในหมวด 1-6 และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (หมวด 7)
- 2) การเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนบุคลากรกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 3) ความจำเป็นต้องมีข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาดเพื่อสร้างกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

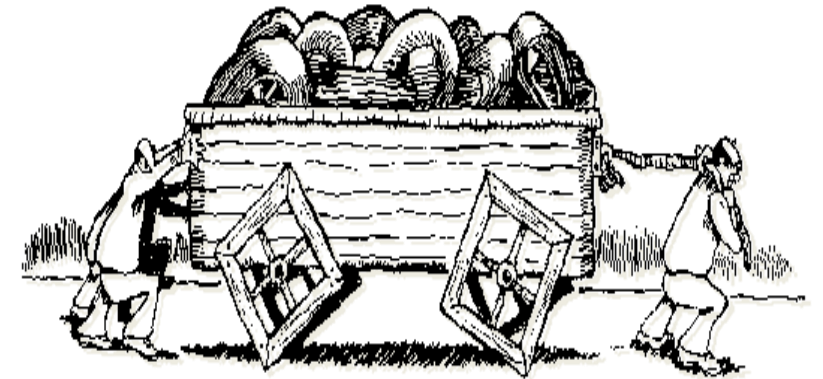
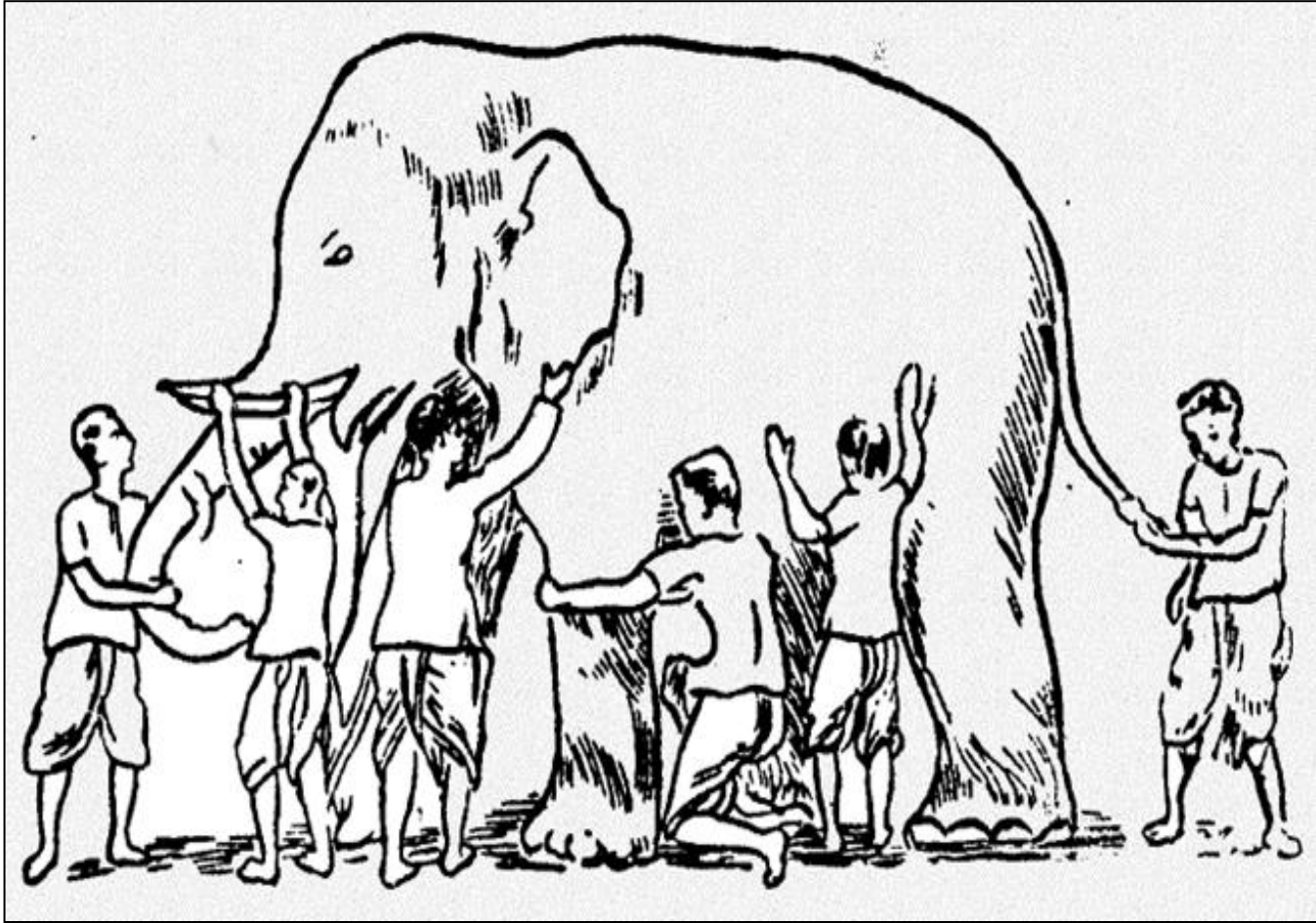




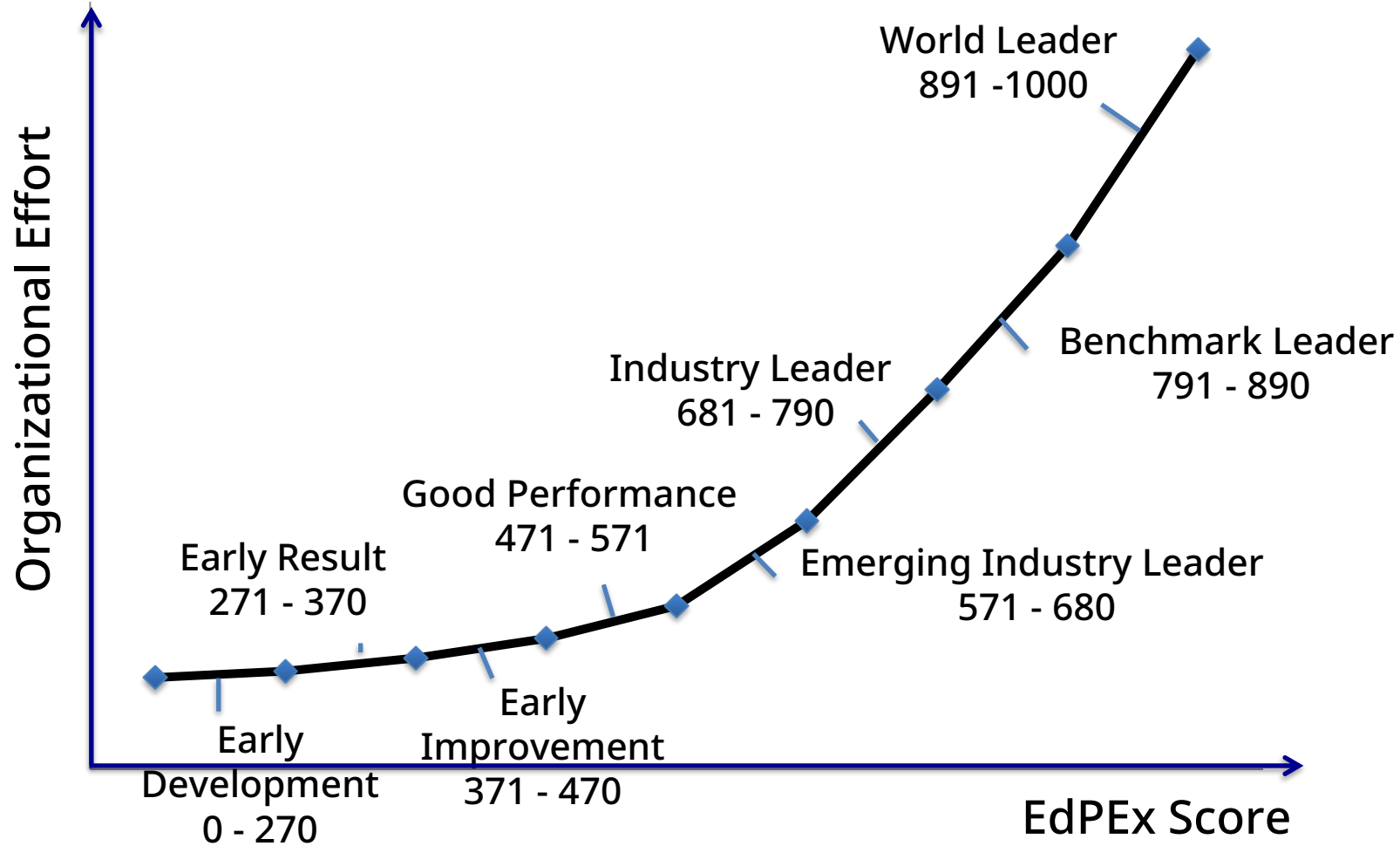
- EdPEX ≠ QA ≠ รายงานประจำปี
- EdPEX = **เครื่องมือในการบริหารคุณภาพองค์กร**
- EdPEX เป็นการเดินทางขององค์กรสู่ความเป็นเลิศที่ไม่มีวันสิ้นสุด
- ประโยชน์ของเกณฑ์ คือ ทำให้ผู้นำและบุคลากรมองเห็นภาพเดียวกัน ทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ



# Organizational Management



ระดับพัฒนาการขององค์กร (0-1000)



## การใช้เกณฑ์ EdPEx เพื่อการประเมินองค์กร

- เป็นการประเมินในระดับองค์กรเพื่อการมุ่งเป้า
- ครอบคลุมทุกพันธกิจของสถาบัน
- เสริมสร้างการเรียนรู้ขององค์กร ค้นหาโอกาสในการปรับปรุงเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
- เป็นกลไกสร้างให้เกิดการบูรณาการของส่วนต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้
- ค้นหาแนวทางและวิธีการในการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง

## ผลการประเมิน

- รายงานระดับพัฒนาการขององค์กร **ระบุจุดแข็งและโอกาสพัฒนาสำคัญๆ**
- ช่วยให้ผู้บริหารเห็นภาพรวมที่ชัดเจน ทราบจุดอ่อนหลักที่กระทบองค์กรมากๆ หรือจุดแข็งหลักที่โดดเด่นมากๆ ทำให้สามารถวางแผนขับเคลื่อนได้ดีขึ้น และมีจุดเน้นที่ชัดเจน
- ผู้บริหารควร**จัดลำดับความสำคัญ**ของโอกาสในการพัฒนา
- เลือกทำแผนที่จะช่วยให้เกิดผล พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายกำกับแผน

มิติการประเมิน



ประเมินกระบวนการ  
หมวด 1-6

Approach (A)  
Deployment (D)  
Learning (L)  
Integration (I)

**ADLI**

ประเมินผลลัพธ์  
หมวด 7

Levels (Le)  
Trends (T)  
Comparisons (C)  
Integration (I)

**LeTCI**

กระบวนการ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่สถาบันใช้เพื่อทำให้งานสำเร็จ เกณฑ์ EdPEX/TQA ช่วยให้สถาบันตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ใน 4 มิติ ดังนี้

1. **แนวทาง (Approach)** : สถาบันมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้งานของสถาบันประสบผลสำเร็จ แนวทางที่สำคัญของสถาบันเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอย่างไร
2. **การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment)** : สถาบันนำแนวทางที่สำคัญไปใช้อย่างคงเส้นคงวาในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
3. **การเรียนรู้ (Learning)** : สถาบันประเมินและปรับปรุงแนวทางที่สำคัญของตนได้ดีเพียงใด มีการแบ่งปันผลการปรับปรุงภายในสถาบันได้ดีเพียงใด องค์กรความรู้ใหม่ ๆ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือไม่
4. **การบูรณาการ (Integration)** : แนวทางต่าง ๆ ที่ใช้สะท้อนสิ่งที่สถาบันจำเป็นต้องทำ/มี (Organizational needs) ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร กระบวนการและระบบปฏิบัติการประสานสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กรได้ดีเพียงใด เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่สำคัญระดับสถาบัน

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้สถาบันประเมินผลลัพท์ ใน 4 มิติ ดังนี้

1. **ระดับ (Levels)** : ระดับผลการดำเนินการปัจจุบันตามตัววัดที่เหมาะสมเป็นอย่างไร
2. **แนวโน้ม (Trends)** : ผลลัพท์มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น คงเดิม หรือด้อยลงกว่าเดิม
3. **การเปรียบเทียบ (Comparisons)** : ผลการดำเนินการของสถาบันเทียบกับสถาบัน/องค์กรอื่นที่เหมาะสมเป็นอย่างไร เช่น เทียบกับคู่แข่ง หรือระดับเทียบเคียง หรือผู้นำในวงการ
4. **การบูรณาการ (Integration)** : มีการแสดงผลลัพท์ที่สำคัญและจำเป็นของสถาบันหรือไม่ สถาบันใช้ผลลัพท์นั้น ๆ เพื่อการตัดสินใจหรือไม่



จะเริ่มต้นอย่างไรดี



# ประสบการณ์การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามแนวทางเกณฑ์ EdPEX เพื่อพัฒนาองค์กร

ผู้นำระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามปณิธานอย่างต่อเนื่อง  
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นภาคเหนือและประเทศชาติ



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่นำแนวทางของเกณฑ์ TQA/EdPEX มาใช้เป็นเครื่องมือ  
ในการยกระดับการดำเนินการและพัฒนาการในด้านต่างๆ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับส่วนงาน



ได้รับการสนับสนุนและผลักดันในเชิงนโยบายจากสภามหาวิทยาลัยและผู้นำสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ศ.เกียรติคุณ นพ.เกษม วัฒนชัย นายกสภามหาวิทยาลัย

ศ.เกียรติคุณ นพ.อาวุธ ศรีศุกรี อุปนายกสภามหาวิทยาลัย

ผศ.ดร.นิพนธ์ ตูวานนท์ อธิการบดี

ศ.เกียรติคุณ ดร.พงษ์ศักดิ์ อังกลสิทธิ์ อธิการบดี

ศ.คลินิก นพ.นิเวศน์ นันทจิต อธิการบดี

ศ.ดร.นพ.พงษ์รักษ์ ศรีบัณฑิตมงคล อธิการบดี (ปัจจุบัน)

# การนำองค์กร



# การนำองค์กร



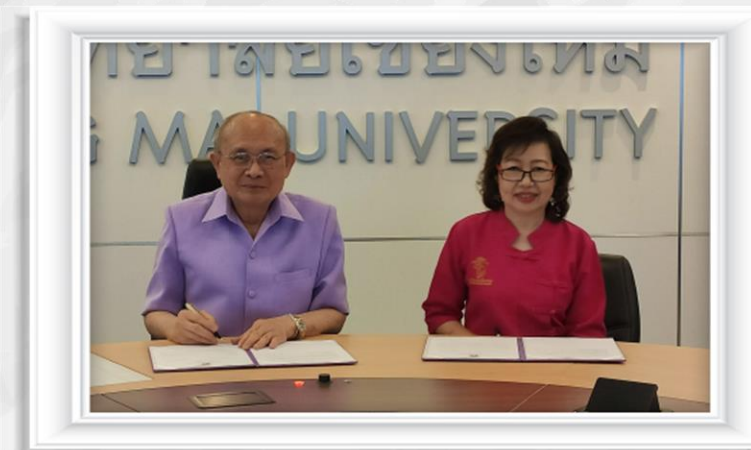
สานต่อเรื่องเดิม  
(CONTINUING  
IMPROVEMENT)

ริเริ่มเรื่องใหม่ (MORE  
INNOVATIVE)

สร้างเสริมความไว้วางใจ  
(EFFECTIVE  
COMMUNICATION)

ระวังภัยทุกฝัก้าว (RISK  
MANAGEMENT)

# ทีมบริหารพบปะส่วนงาน



# ทีมบริหารพบปะส่วนงาน



## เริ่มต้นเมื่อไร และเริ่มต้นอย่างไร

### ปีการศึกษา 2552-2555

- สร้าง Attitude
- ให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการบริหารจัดการตามแนวทางของเกณฑ์ TQA/EdPEX

### ปีการศึกษา 2556-2558

- กระตุ้นและส่งเสริมให้คณะเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 รุ่นที่ 1-3 (เริ่มสมัครรุ่น 1 เดือน ธ.ค.56)
- เริ่มให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ EdPEX 7 หมวด
- สภามหาวิทยาลัยมีนโยบายให้นำเกณฑ์ TQA/EdPEX มาใช้ประเมินคุณภาพทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ ส่วนงานที่เทียบเท่าคณะ (ก.พ.58)

### ปีการศึกษา 2559-2560

- สมัคร EdPEX200 ระดับสถาบัน รุ่นที่ 4 (ธ.ค. 59)
- รับการตรวจเยี่ยม มี.ย 60
- ทบทวนโครงสร้างรวมถึงระบบและกลไกในการขับเคลื่อน EdPEX เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพองค์กร ในองค์กรรวม ➡ ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร

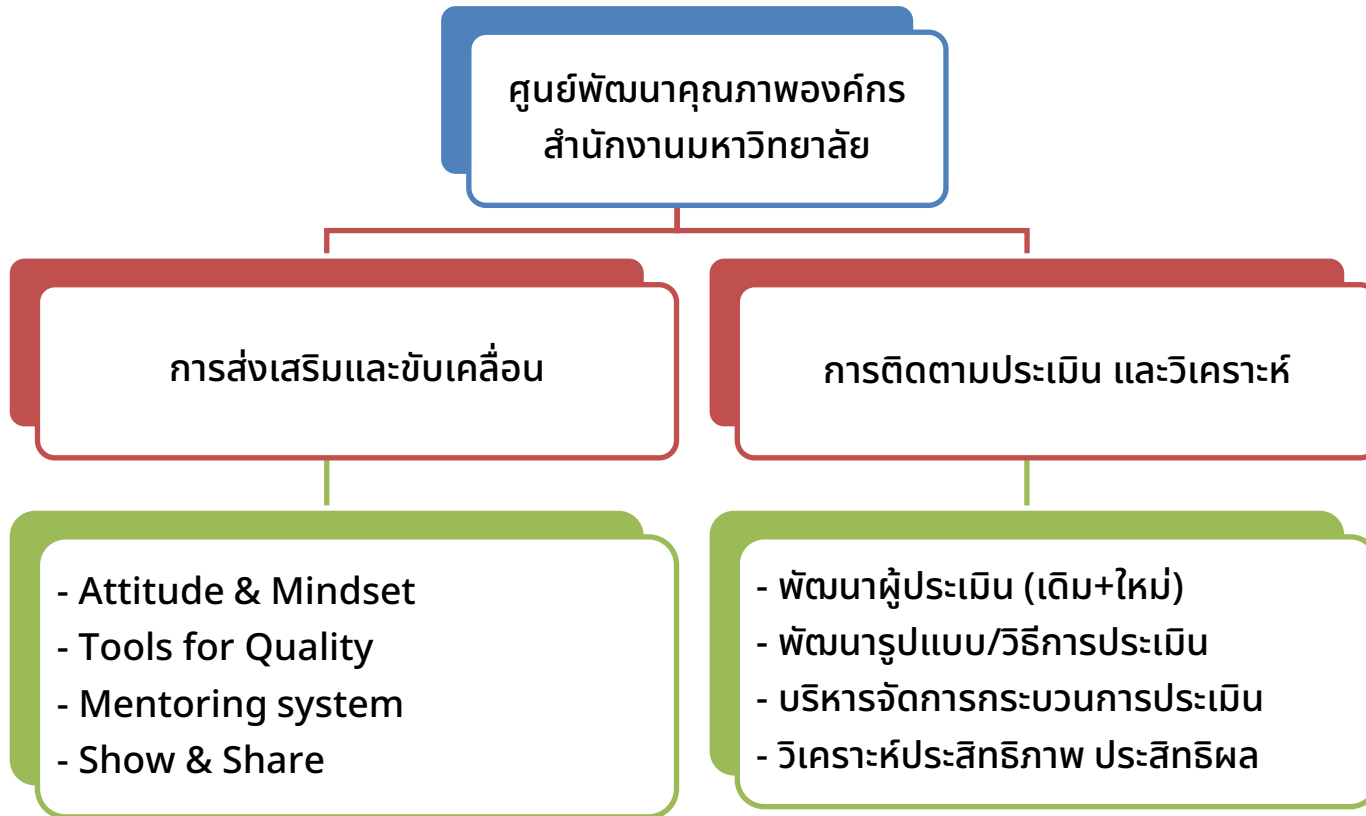


## กลไกขับเคลื่อนการดำเนินงาน EdPEX ระดับมหาวิทยาลัย



ปี 2560 ทบทวนโครงสร้างรวมถึงระบบและกลไกในการขับเคลื่อน TQA/EdPEX เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรในทุกด้าน จึงได้ปรับระบบงานสนับสนุนที่สำคัญ โดยเพิ่มกระบวนการพัฒนาคุณภาพองค์กร และจัดตั้ง “ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร” เป็นหน่วยงานรองรับโดยเฉพาะ เพื่อกำหนดเป็นหน่วยงานกลางในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กรโดยตรง

## กลไกขับเคลื่อนการดำเนินงาน EdPEX ระดับมหาวิทยาลัย



## ปีการศึกษา 2561 ถึงปัจจุบัน

- กระตุ้นและส่งเสริมให้คณะเข้าร่วมโครงการ EdPEx200 ต่อเนื่อง
- กิจกรรมอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การให้ความรู้เรื่องเกณฑ์สำหรับผู้บริหารใหม่ การจัดอบรม system for sustainable performance excellence
- จัดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับส่วนงานทุกปี
- พัฒนาผู้ตรวจประเมินภายในมหาวิทยาลัย + ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการตรวจประเมินต่อเนื่อง
- Coaching Care Café
- EdPEx Sharing
- Work Process Improvement (สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน)

# SERVICES





# EdPEX Sharing



เส้นทางสู่ความเป็นเลิศของ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
หัวข้อ : การจัดทำกลยุทธ์ที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

12 พ.ค. 64

ผู้เข้าร่วม 836 คน



zoom



วิทยากร :

อธิการบดี

ศ.คลินิก นายแพทย์นิเวศน์ นันทจิต

รองอธิการบดี

ศ.ดร. นายแพทย์พงษ์รักษ์ ศรีบัณฑิตมงคล

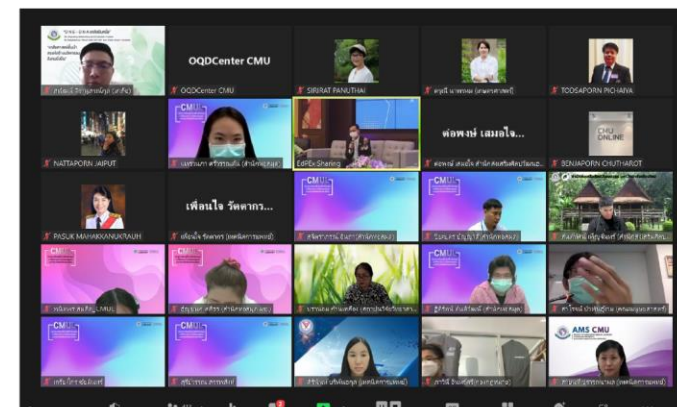
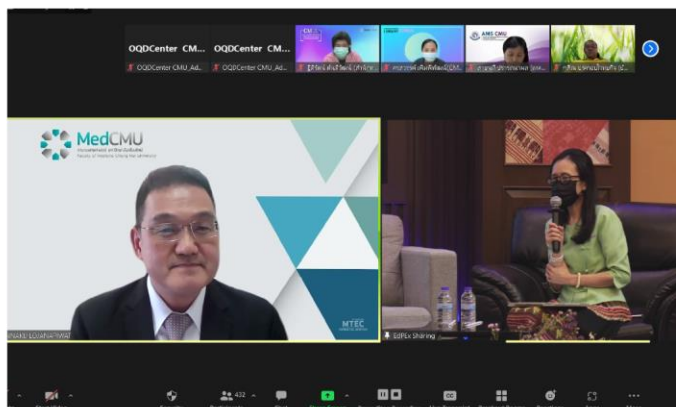
รศ.ดร.ชรินทร์ เตชะพันธุ์

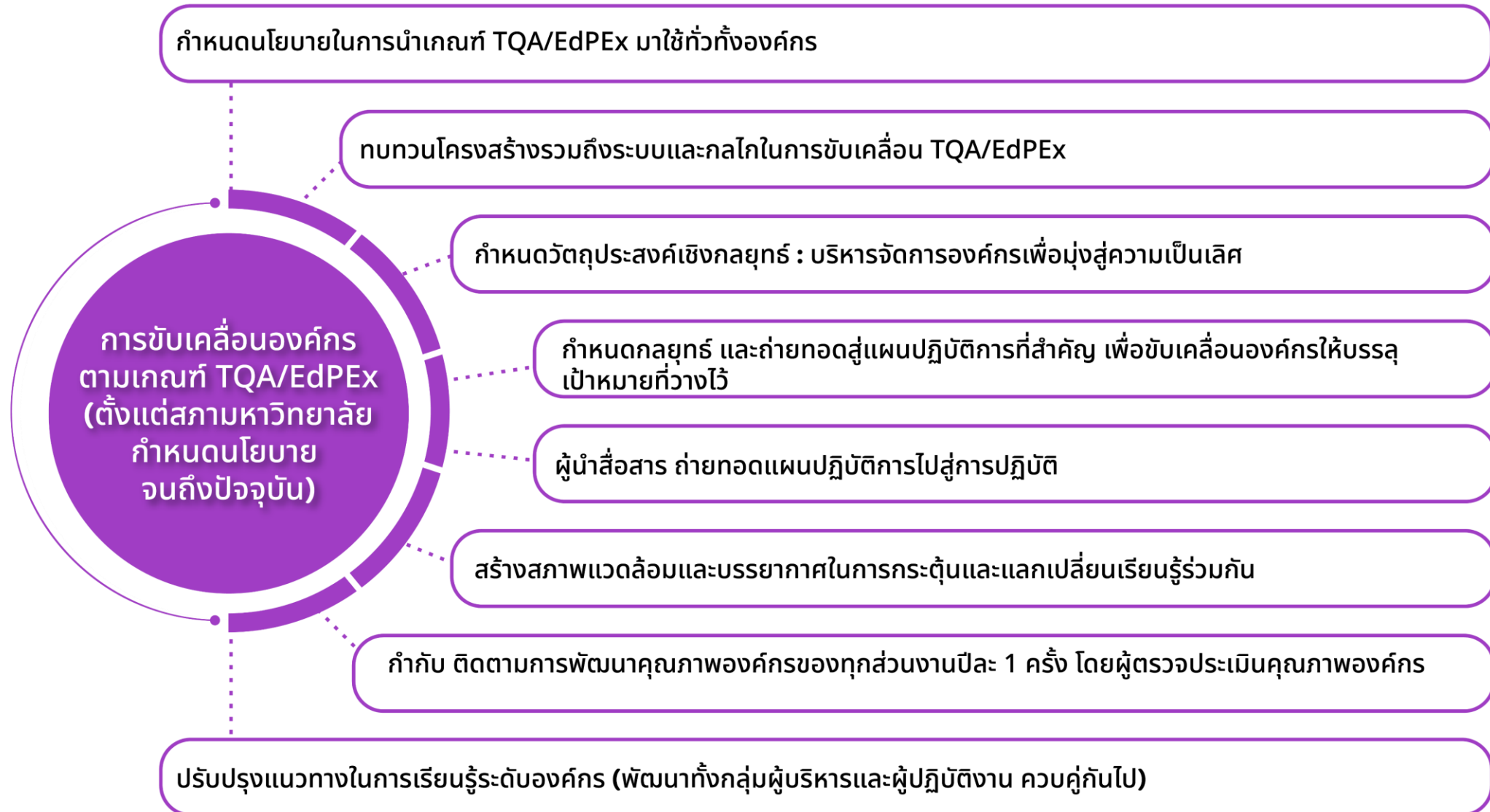
รศ.ภญ.อุษณีย์ คำประกอบ

# EdPEX Sharing : เส้นทางสู่ความเป็นเลิศ

11 พฤษภาคม 2565 ผู้เข้าร่วม 467 คน

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีปฏิบัติที่ดีของส่วนงานที่ผ่าน EdPEX300  
คณะบดีคณะแพทยศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะเทคนิคการแพทย์





# EdPEX = การปรับวิธีการทำงาน

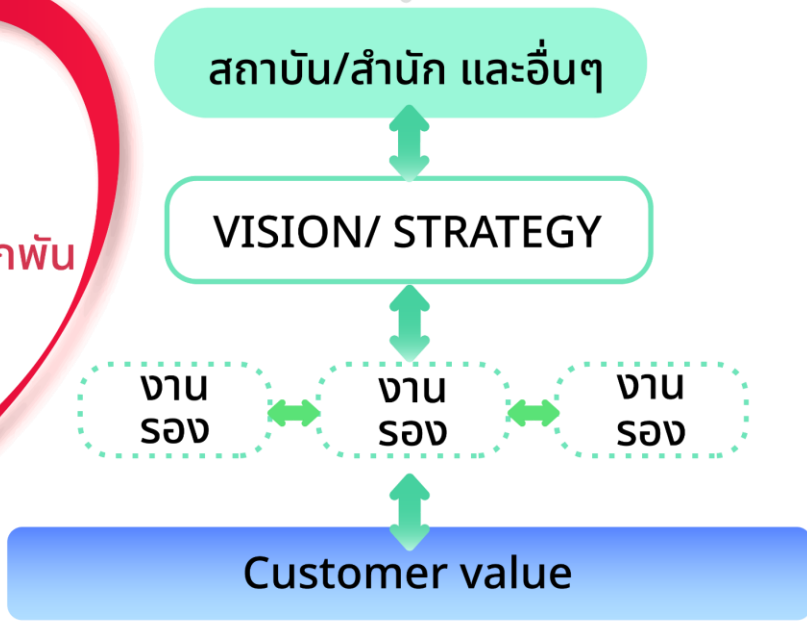
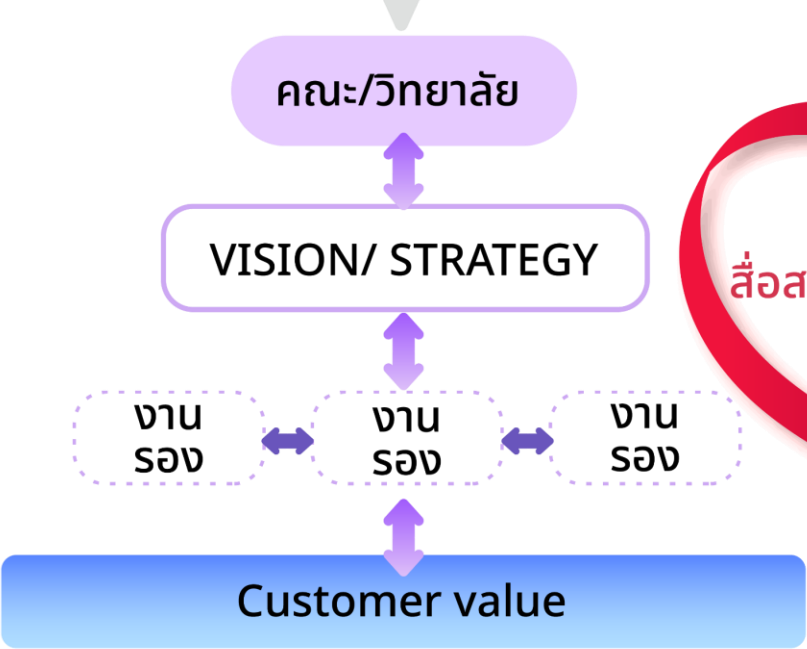
เราจะนำหลักการ/แนวคิดของ EdPEX  
มาพัฒนาการทำงานที่รับผิดชอบอยู่ได้อย่างไร

งานเสร็จ  งานสำเร็จ





# CMU VISION / STRATEGY



## ส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ผ่านโครงการ EdPEX200



ผ่านโครงการ EdPEX300 จำนวน 6 ส่วนงาน + ระดับมหาวิทยาลัย

## ส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้รับรางวัล TQC



THAILAND QUALITY CLASS  
TQC 2019

# CONGRATULATIONS

ส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับ  
"รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ประจำปี 2562"  
THAILAND QUALITY CLASS: TQC 2019  
คณะแพทยศาสตร์ และ คณะพยาบาลศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

COPYRIGHT © 2020 OQDCENTER CMU



CMU CHIANG MAI UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ขอแสดงความยินดีแก่

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
และ  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ในโอกาสได้รับ  
รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ประจำปี 2565  
(THAILAND QUALITY CLASS : TQC 2022)



## TQC ระดับมหาวิทยาลัย



## ปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่ปณิธานที่ตั้งใจ

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class – TQC) ประจำปี 2563 นั้นเริ่มต้นจากความมุ่งมั่นในการพัฒนาของผู้บริหารระดับสูง ที่ต้องการปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการทุกเรื่องที่จะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์นิเวศน์ นันทจิต อธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กล่าวถึง การพัฒนาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่ผ่านมาว่า

“

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาขับเคลื่อนการพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่ปณิธานในการอำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นภาคเหนือและประเทศชาติอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ‘ร่วมด้วย ช่วยกัน’ ของผู้บริหารและบุคลากรจากทุกส่วนงาน สู่การสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากรทุกระดับในการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการสู่ความเป็นเลิศ ”



ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์นิเวศน์ นันทจิต  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

TQC 2020

THAILAND  
QUALITY  
CLASS

# Key Success Factor



# เจาะประเด็นสำคัญของเกณฑ์ EdPEX





ค่านิยมหลัก 11 ประการ เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกอยู่ในเกณฑ์นี้ และเป็นสิ่งที่พบเห็นได้ในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น (เป็นพื้นฐานของเกณฑ์)

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| 1) มุมมองในเชิงระบบ                                   | 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม     |
| 2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์                       | 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง  |
| 3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น | 9) การสร้างประโยชน์ให้สังคม   |
| 4) การให้ความสำคัญกับคน                               | 10) จริยธรรมและความโปร่งใส    |
| 5) การเรียนรู้ระดับองค์กร และความคล่องตัว             | 11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ |
| 6) การมุ่งเน้นความสำเร็จ                              |                               |

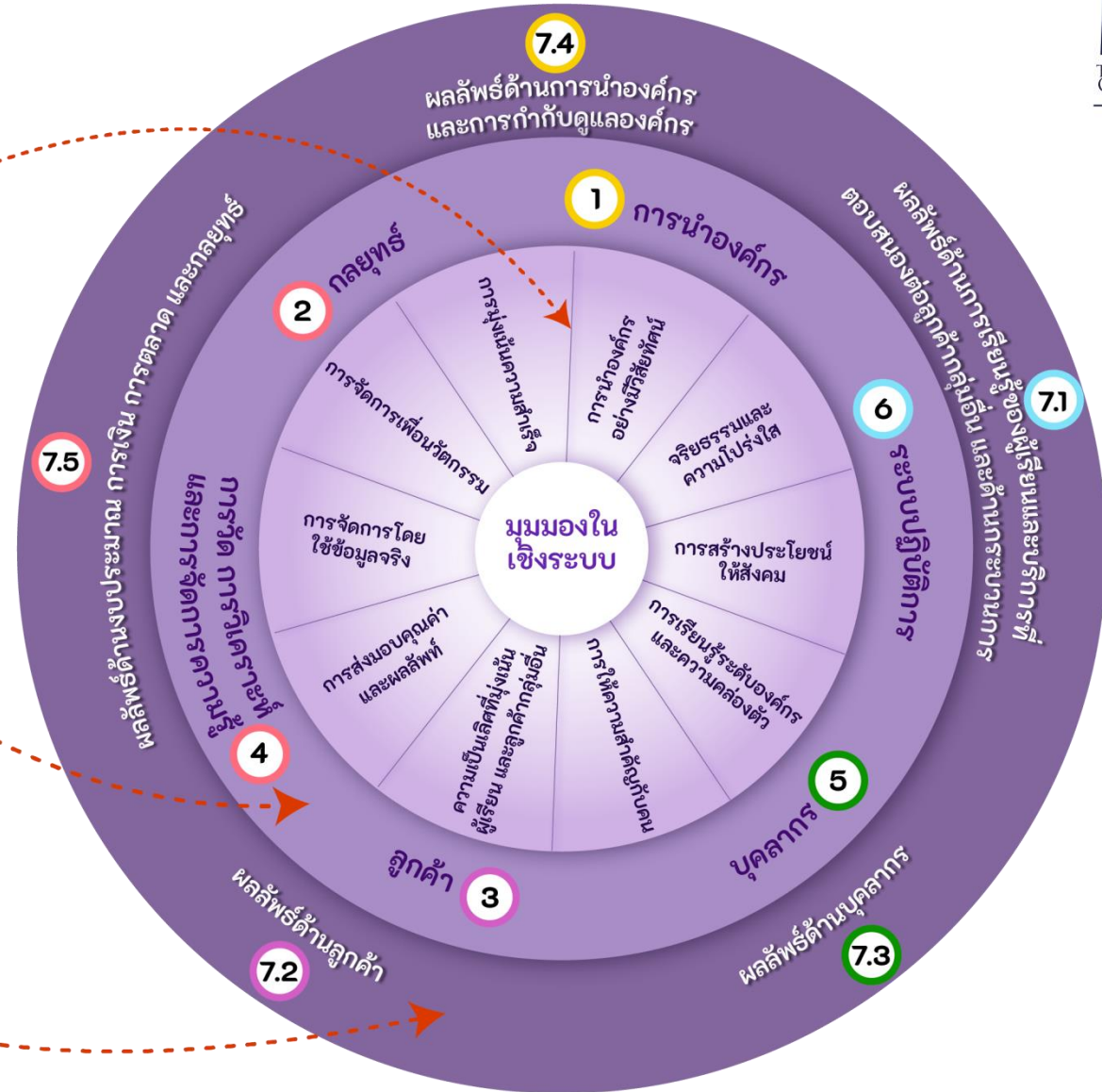
♥ **ยึดหลักการ 11 ประการนี้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร**



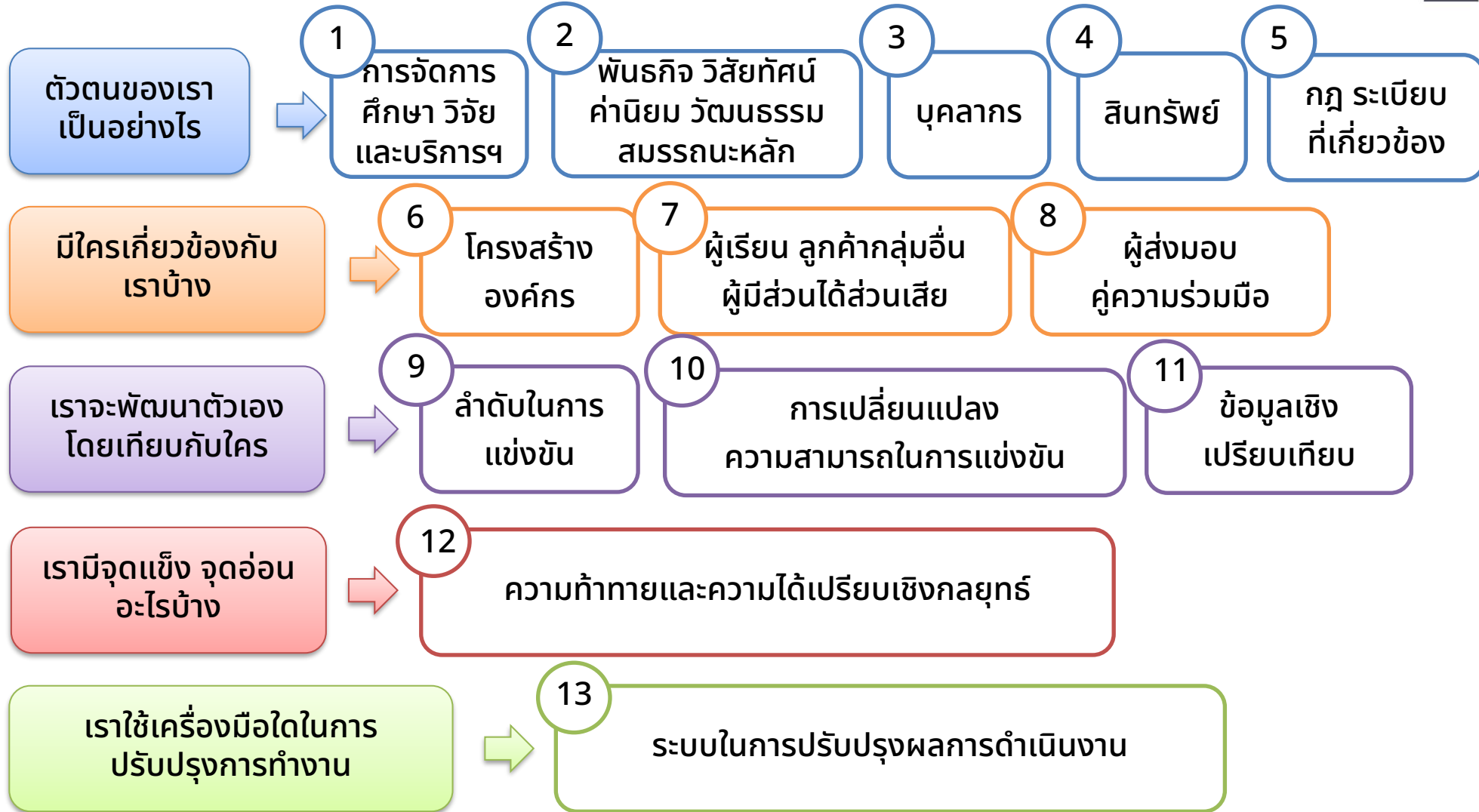
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
สร้างจากค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ

ซึ่งถูกฝังลึกไว้ในกระบวนการที่เป็นระบบ  
(หมวด 1-6)

ผลลัพธ์การดำเนินการ  
(หมวด 7) ที่ได้



# โครงสร้างองค์กร





คำถามพื้นฐาน (Basic question) คำถามโดยรวม (Overall question)  
คำถามย่อย (Multiple question)

คำถามพื้นฐานของหัวข้อ

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership): ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (70 คะแนน)  
ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

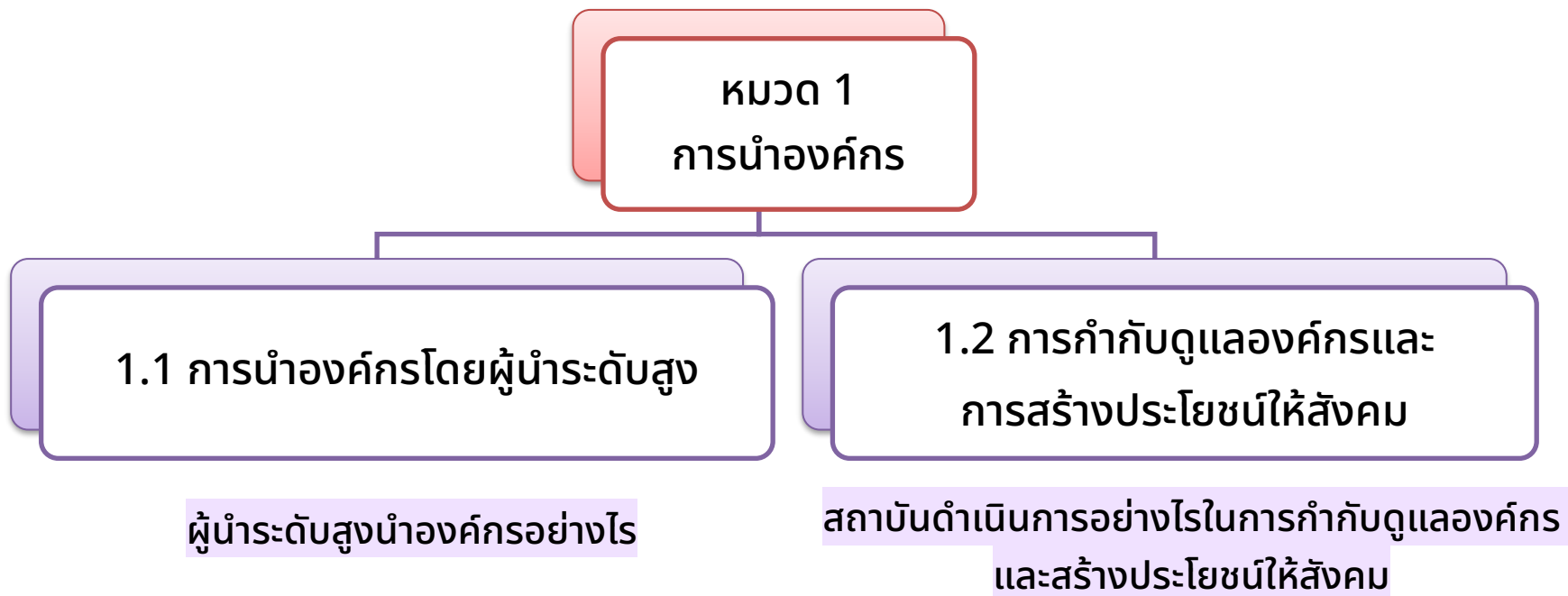
คำถามโดยรวมของหัวข้อ

ผู้นำระดับสูง (SENIOR LEADERS) ดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กร (LEADERSHIP SYSTEM) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ (\*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร

คำถามย่อย  
ของหัวข้อ

ในหมวดการนำองค์กร เกณฑ์ถามว่าการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง **ชั้นนำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืนอย่างไร** นอกจากนี้ เกณฑ์ยังถามถึง**ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE system)** รวมทั้งวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อ**บรรลุผลความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมายและจริยธรรม** และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อ**ตอบสนองสังคม**



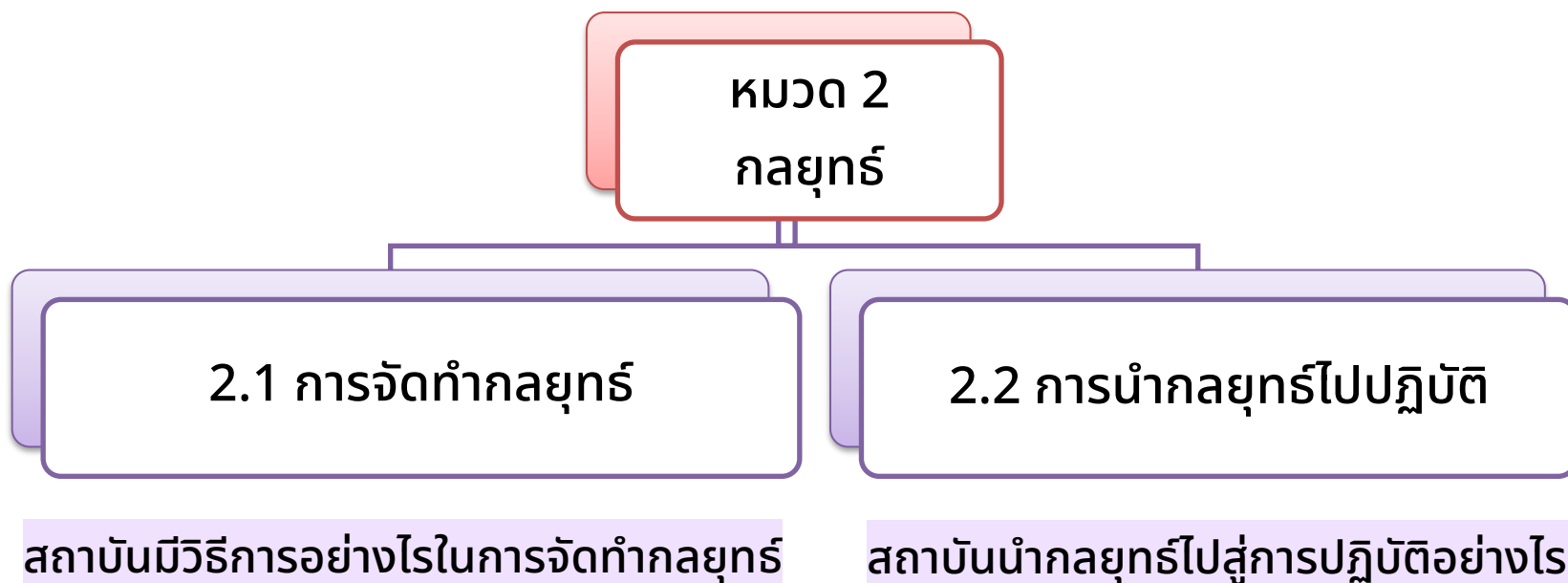
หมวด 1  
การนำ  
องค์กร

ผู้นำองค์กรต้องเป็นคนเก่ง คนดี เพื่อสร้างองค์กรให้เก่ง และดี

คนเก่ง : พวองค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ ชี้ทิศให้ชัด และสื่อสาร/  
ถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ สร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

คนดี : มีคุณธรรม จริยธรรม รับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตาม  
กฎหมาย

ในหมวดกลยุทธ์ ถ้ามองว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ วิธีการในการนำแผนไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า



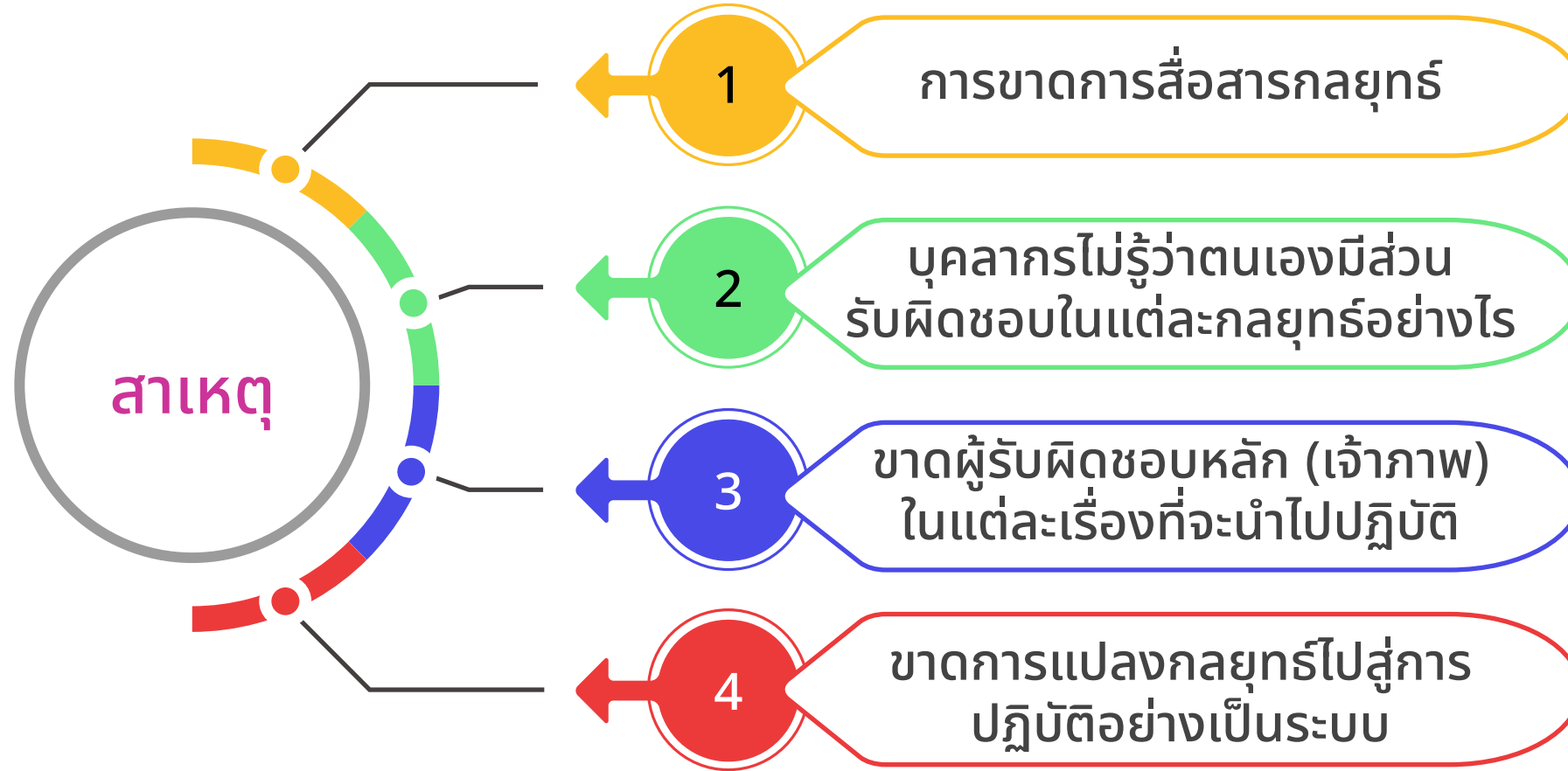
# จุดอ่อนที่สำคัญ

ไม่ได้อยู่ที่การวางแผน  
หรือ การจัดทำกลยุทธ์

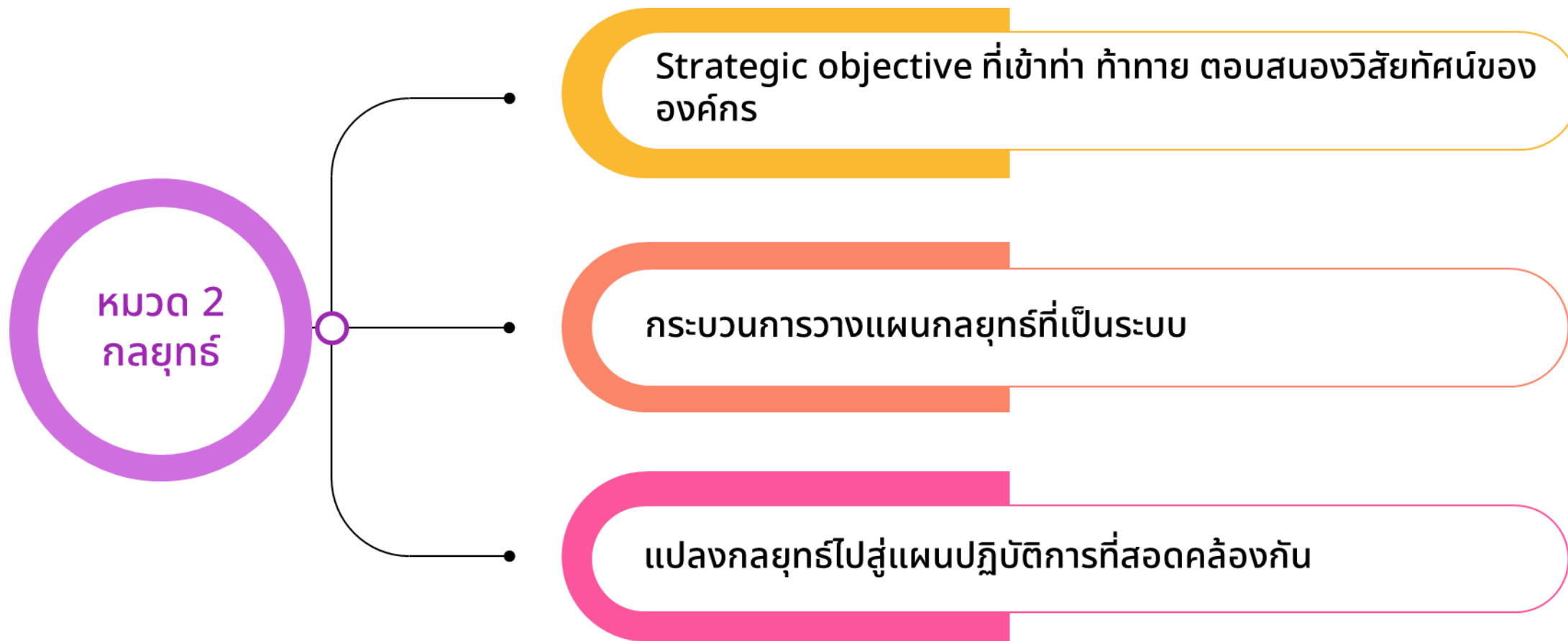
แต่

อยู่ที่ความสามารถในการนำ  
กลยุทธ์ที่ได้กำหนดไปสู่การ  
ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผล

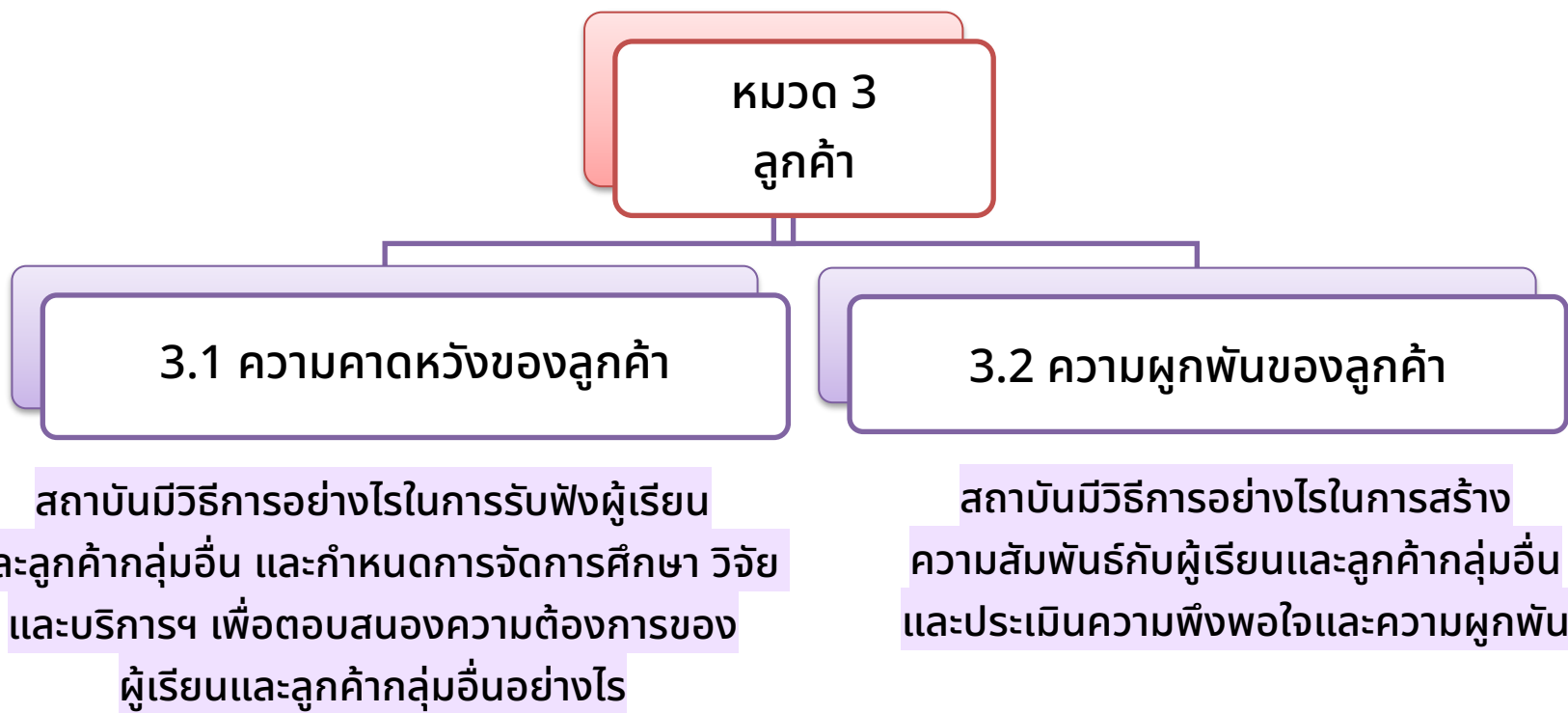


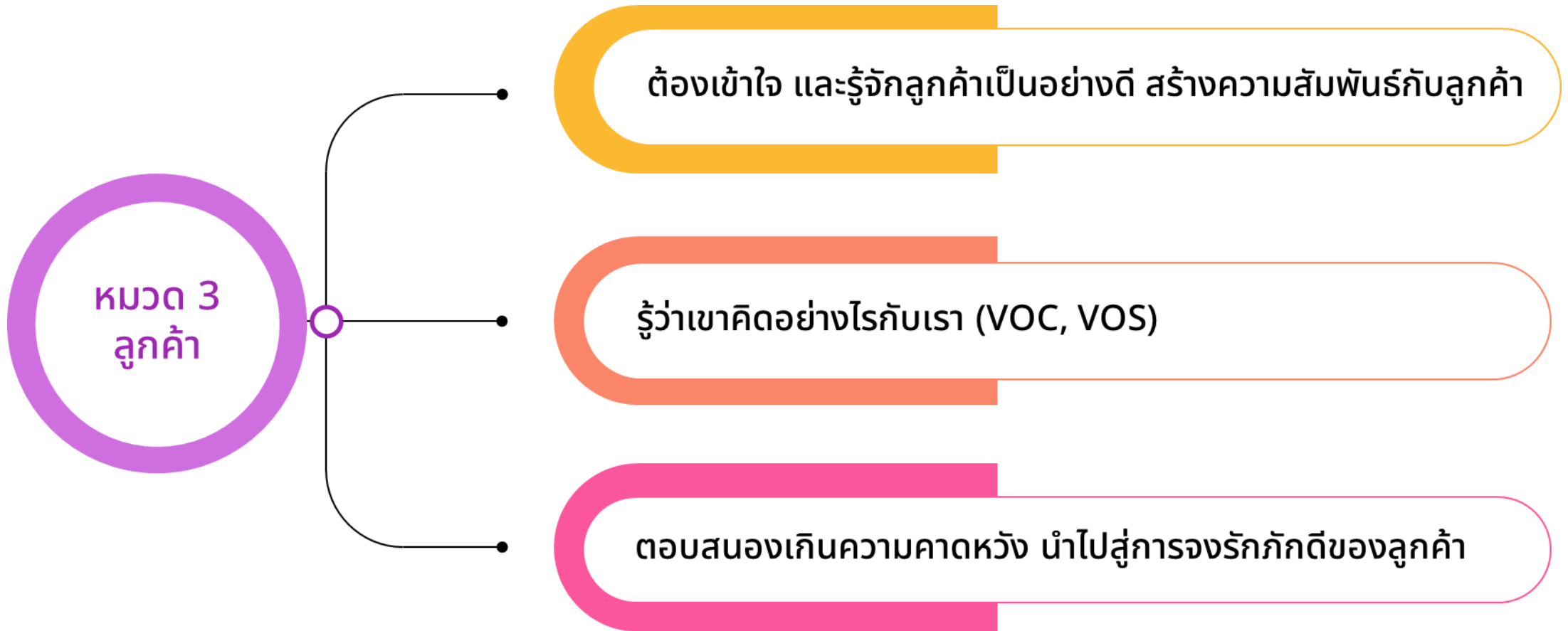


♥ ทำอย่างไรให้ทุกคนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ♥



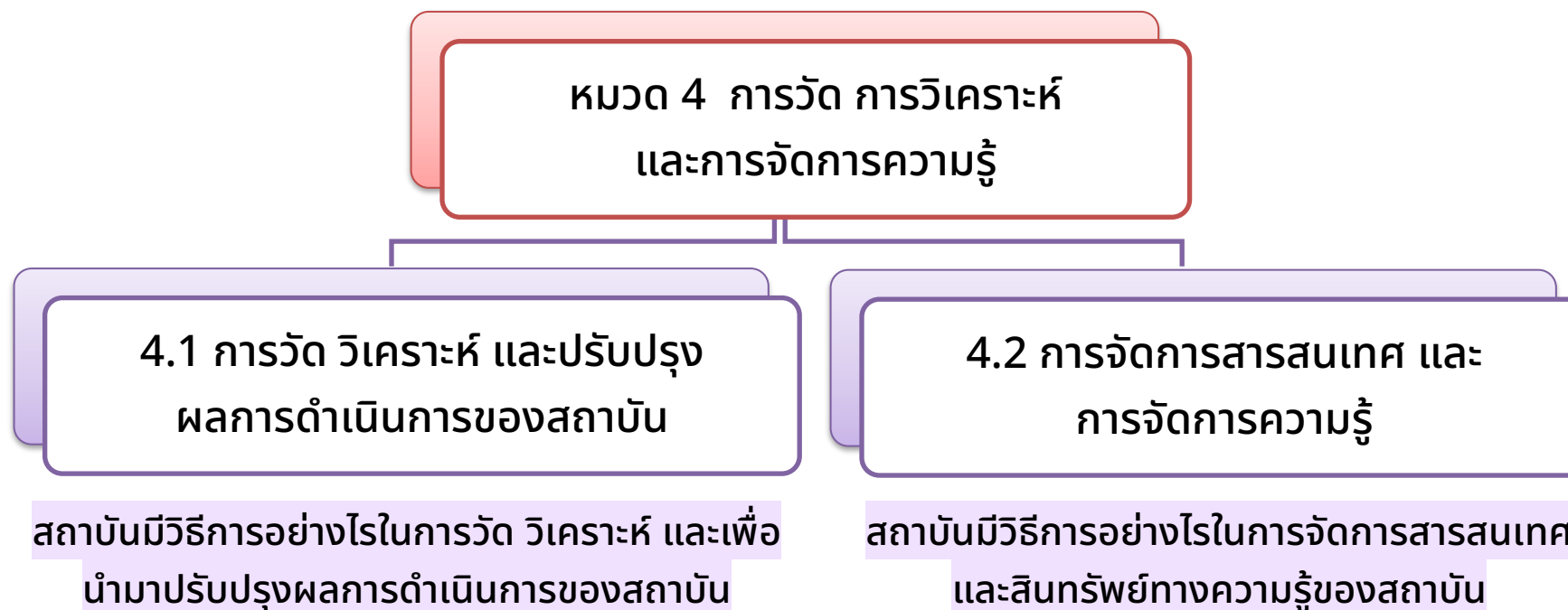
ในหมวดลูกค้านี้ ถ้ามองถึงวิธีการที่สถาบัน**สร้างความผูกพัน**กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่สถาบัน**รับฟังเสียงของลูกค้า** (VOICE OF CUSTOMERS) **ตอบสนอง**และ**ทำให้เหนือความคาดหวัง**ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้ง**สร้างความสัมพันธ์**กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในระยะยาว

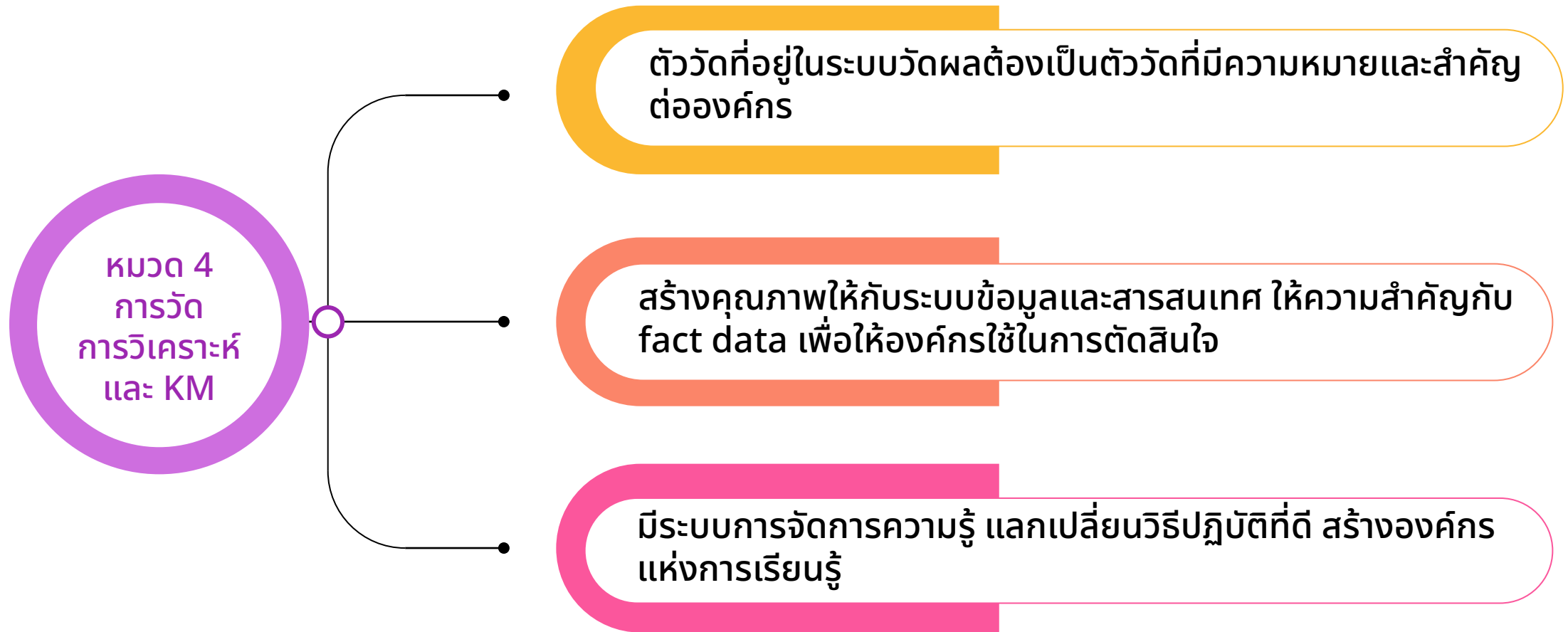




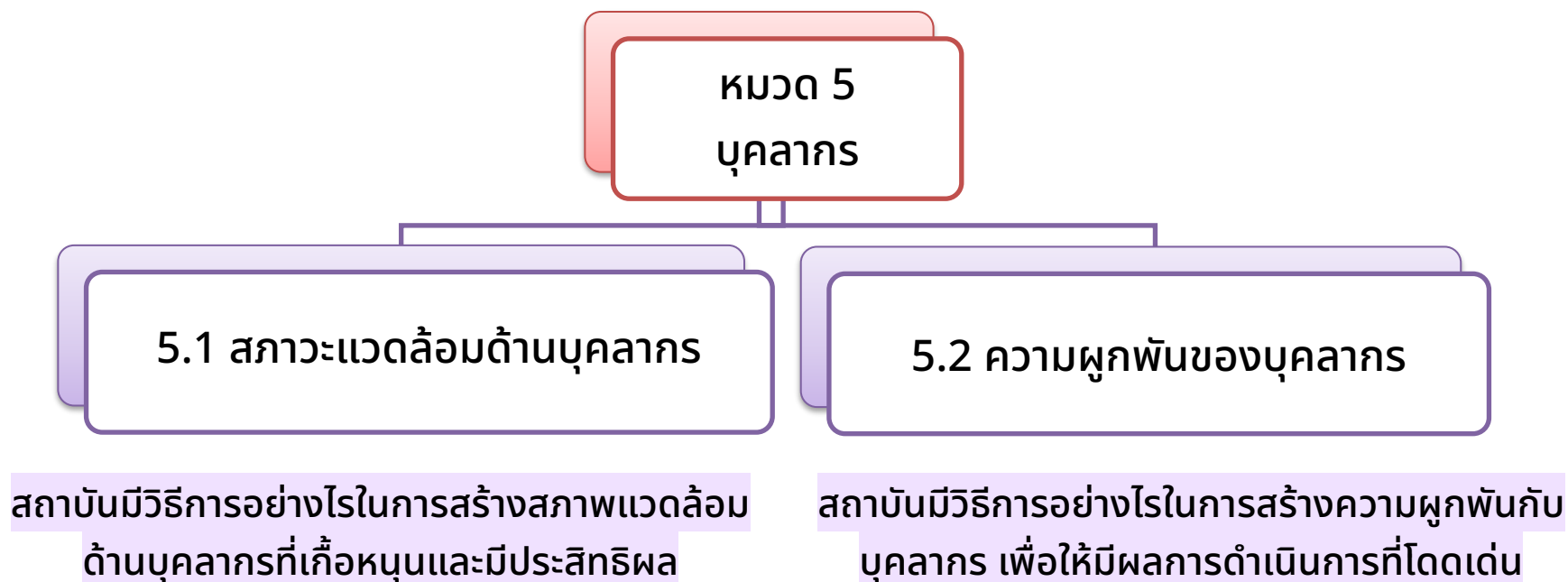
## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

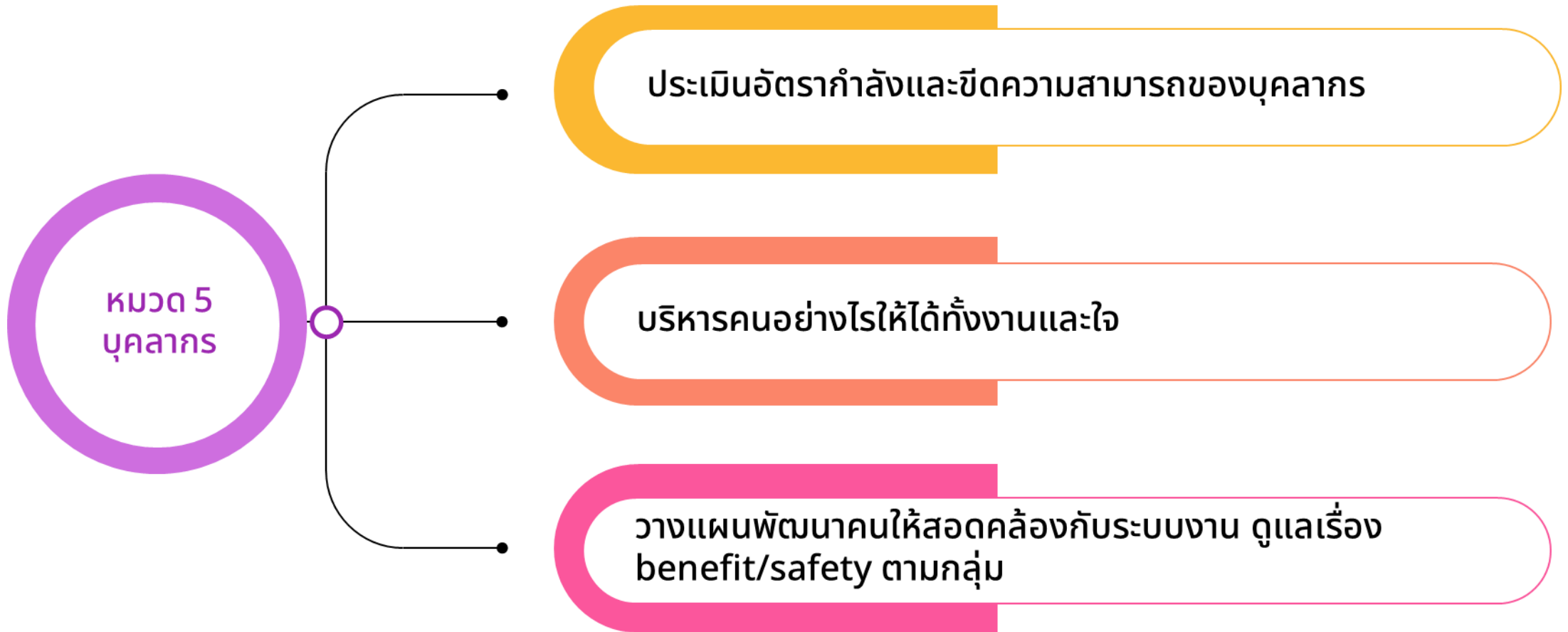
ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เกณฑ์ถามว่าสถาบันมีวิธีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ (KNOWLEDGE ASSETS) อย่างไร สถาบันใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการและสร้างการเรียนรู้ในระดับสถาบันอย่างไร





ในหมวดบุคลากร เกณฑ์ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ**ประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและ**  
**อัตรากำลังบุคลากร** และในการ**สร้างสภาวะแวดล้อมของบุคลากร**ที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี หมวดนี้ยัง  
ถามถึง**วิธีการสร้างความผูกพัน จัดการและพัฒนาบุคลากร** เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ ให้  
สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมขององค์กร

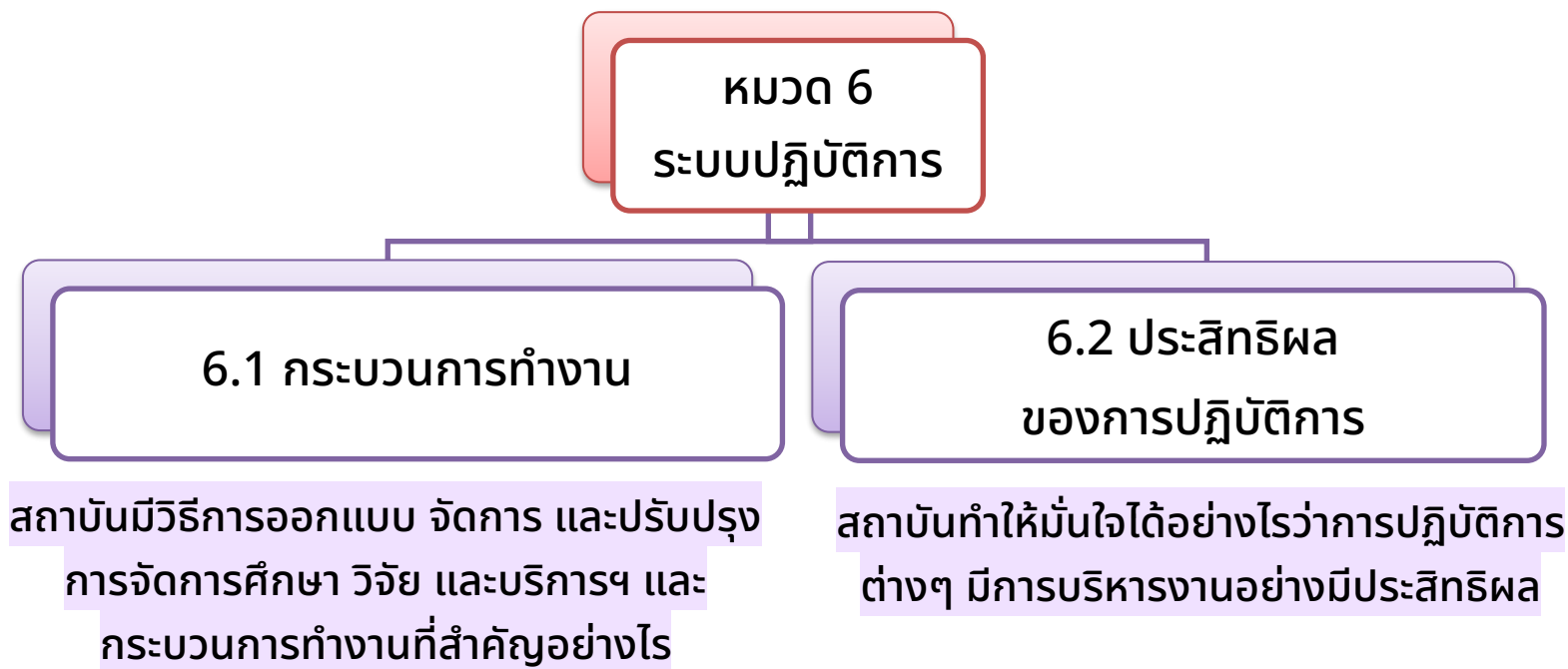


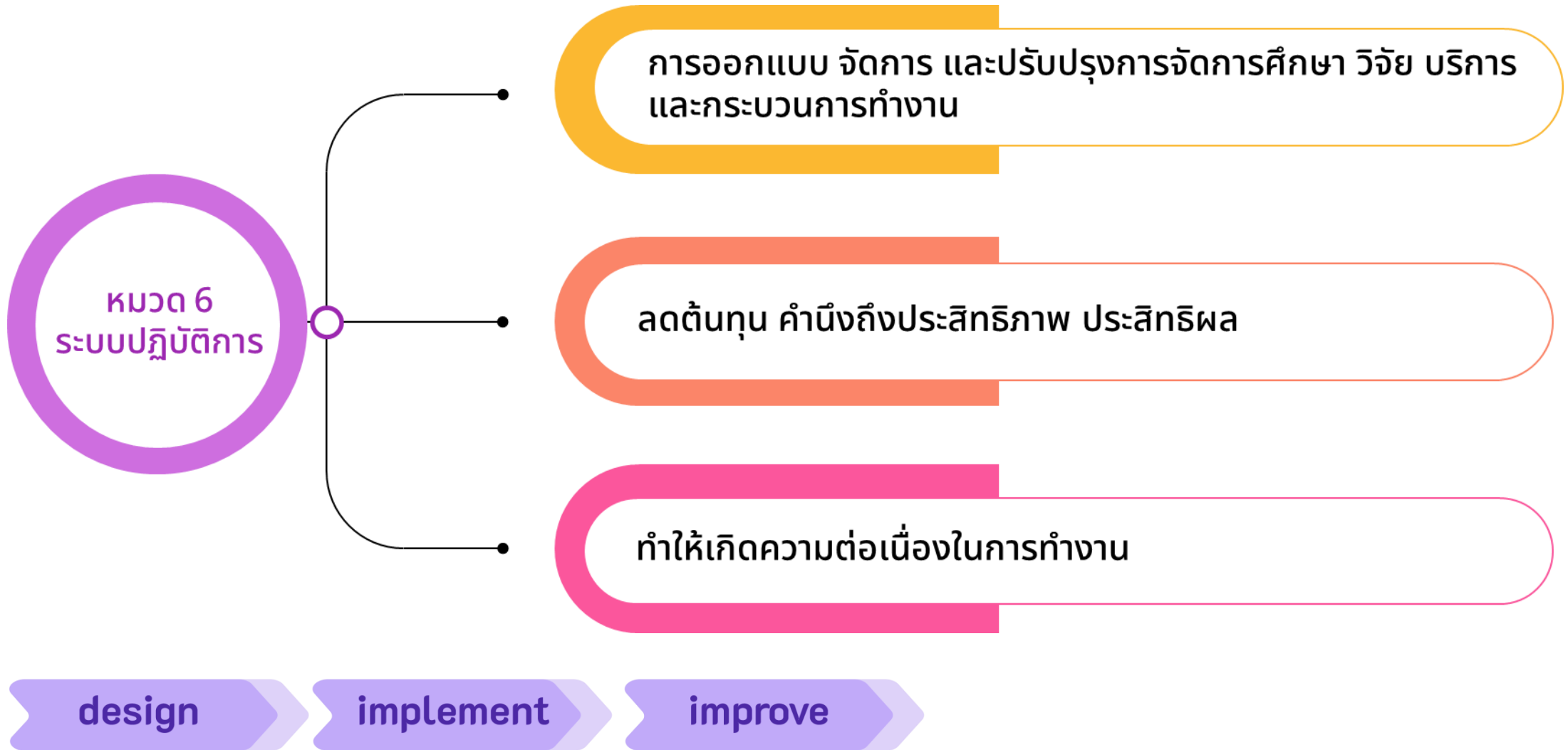


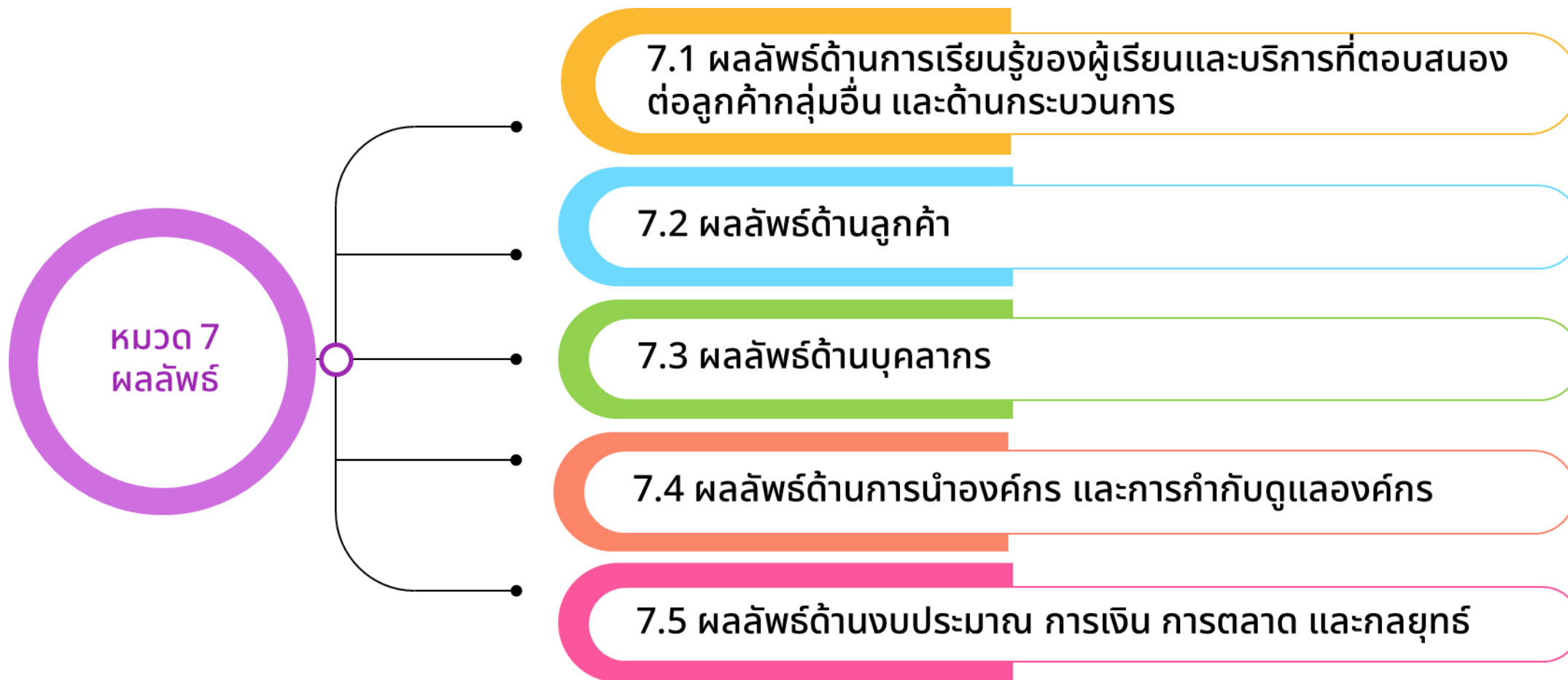
❤ บุคลากรคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร



ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถ้ามองว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้าง **นวัตกรรม**ในการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงาน รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการ**ปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการ** เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง







## กลุ่มพรางที่พบในการใช้เกณฑ์

1. ไม่เข้าใจเกณฑ์ วังตามเกณฑ์
2. ผู้นำไม่เอา
3. มุ่งเน้นรายงาน
4. มุ่งเน้นคะแนน
5. หาทัวตนไม่เจอ
6. SILO
7. หมดแรง/วังผลัด 4×100



“พัฒนาระบวนการอย่างเป็นระบบ  
เพื่อผลลัพธ์ที่ดีและยั่งยืน”



วิเคราะห์ตนเอง

พัฒนากระบวนการ  
อย่างเป็นระบบ

ปรับปรุงให้ดีขึ้น

นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีและยั่งยืน

ใจรัก

ความเชื่อ

ศรัทธา

The logo for Chiang Mai University, featuring the letters 'CMU' in a stylized font. The 'C' and 'M' are white, and the 'U' is white with a vertical orange bar on its left side.

CHIANG MAI UNIVERSITY

ขอบคุณค่ะ