



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร
ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา
สู่ความเป็นเลิศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วันที่ 1 - 2 มิถุนายน 2556

ณ โรงแรมเมอร์เคียว จ.เชียงใหม่

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานของโครงการอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2556 วันที่ 1 – 2 มิถุนายน 2556 ซึ่งสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกับสถาบันวิจัยและพัฒนาได้จัดโครงการดังกล่าวขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาจากหน่วยงานภายในกับวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มพูนทักษะของหน่วยงานนำร่องและหน่วยงานร่วมเรียนรู้ในการจัดทำโครงร่างขององค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และเตรียมหน่วยงานและบุคลากรที่มีความพร้อมให้สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยใช้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือ และเพื่อวางรากฐานและเตรียมการต่อยอดการประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศทั้งองค์กรในอนาคตซึ่งผลการดำเนินงานในครั้งนี้ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวไว้ทุกประการ

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

มิถุนายน 2556



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปผู้บริหาร	ง
บทที่ 1 สารสำคัญของโครงการ	1
บทที่ 2 การดำเนินงานของโครงการ	4
บทที่ 3 ผลการดำเนินงานกิจกรรม	6
บทที่ 4 สรุปผลโครงการและข้อเสนอแนะ	15
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก โครงการอบรม	21
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เข้ารับการอบรม	27
ภาคผนวก ค เอกสารประกอบการอบรม	33
ภาคผนวก ง แบบประเมินผลการอบรม	65
ภาคผนวก จ ภาพประกอบการอบรม	67



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ	17
3	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา	17
4	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน	18
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม	19

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเทียบได้ในระดับสากล จึงนำเครื่องมือคุณภาพ “The Baldrige National Quality Program : Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA)” เข้ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการ “โครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) โดยมุ่งหวังให้สถาบันการศึกษามีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด และให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต

การจัดโครงการอบรมในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาจากหน่วยงานภายในกับวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มพูนทักษะของหน่วยงานนำร่องและหน่วยงานร่วมเรียนรู้ในการจัดทำโครงร่างขององค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และเตรียมหน่วยงานและบุคลากรที่มีความพร้อมให้สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยใช้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือดำเนินงาน โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการคือผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาและสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 54 คน

ภาพรวมทั้งหมดของการจัดโครงการนี้ ผู้เข้าร่วมอบรมมีการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.80 และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้านคือ ด้านวิทยากรและด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.04 และ 4.09 ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมโครงการยังมีข้อเสนอแนะในการจัดประชุมในครั้งนี้ คือ

1. ควรนำตัวอย่างการประเมินตนเอง (รายงาน) ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จมาเป็นตัวอย่างหรือเชิญองค์กรที่ประสบผลสำเร็จแล้วมาเล่าแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เห็นความชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป
3. ควรมีการจัดอบรมด้าน TQA หรือด้านการประกันคุณภาพ
4. วิทยากรใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษสลับภาษาไทย ผู้เข้าอบรมบางคนไม่รู้เรื่อง ถ้าปรับได้จะทำให้การบรรยายเข้าใจมากยิ่งขึ้น



5. ควรให้ทุกหน่วยงานอยู่ร่วมฝึกปฏิบัติการเขียนโครงร่างองค์กรเนื่องจากจะได้เป็นการสร้างการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดเพื่อเป็นองค์การที่เป็นเลิศทั่วทั้งองค์กรต่อไปในอนาคต

บทที่ 1

สาระสำคัญของโครงการ

หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเทียบได้ในระดับสากล จึงนำเครื่องมือคุณภาพ “The Baldrige National Quality Program : Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA)” ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย เข้ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการ “โครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) โดยมุ่งหวังให้สถาบันการศึกษามีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด และให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญในโครงการเพื่อสร้างมิติใหม่ในการพัฒนาคุณภาพองค์กรแบบก้าวกระโดด โดยมหาวิทยาลัยได้มีการดำเนินการจัดประชุมอบรมให้ความรู้ EdPEX ทั่วทั้งองค์กรเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2555 วันที่ 21 กันยายน 2555 และสถาบันวิจัยและพัฒนาได้ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร วันที่ 3 ธันวาคม 2555 ซึ่งได้รับความสนใจจากบุคลากรทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ตามแผนงานที่ได้วางไว้ จึงกำหนดโครงการอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2556 ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. สร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาจากหน่วยงานภายในกับวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะของหน่วยงานนำร่องและหน่วยงานร่วมเรียนรู้ในการจัดทำโครงร่างขององค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
3. เพื่อเตรียมหน่วยงานและบุคลากรที่มีความพร้อมให้สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยใช้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือ



4. เพื่อวางรากฐานและเตรียมการต่อยอดการประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศทั้งองค์กรในอนาคต

กลุ่มเป้าหมาย

- | | |
|---|-------------|
| 1. คณบดี รองคณบดี ผู้จัดทำประกันคุณภาพของหน่วยงาน | จำนวน 45 คน |
| 2. ผู้บริหารและบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา | จำนวน 10 คน |
| 3. ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานมาตรฐานฯ | จำนวน 5 คน |

วิธีการดำเนินงาน

การบรรยายและการฝึกปฏิบัติการจัดทำโครงสร้างองค์กร

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

วันที่ 1 – 2 มิถุนายน 2556

สถานที่ปฏิบัติงาน

ห้องประชุมปารีส โรงแรมเมอร์เคียว จังหวัดเชียงใหม่

วิทยากร

1. รศ.ณัฐพงษ์ อัครผล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. อ.อาภรณ์ ชัยรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

งบประมาณรวมทั้งสิ้น75,000..... บาท

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ผลผลิต

ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับความรู้ความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามแนวทางของ EdPEX

2. ผลลัพธ์

บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ ความเข้าใจและเกิดความตระหนักในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่เป้าหมายความเป็นเลิศ



3. ผลกระทบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพิ่มสูงขึ้นทัดเทียมสถาบันที่มีการเทียบเคียง (Benchmarking)

วิธีการติดตามประเมินผลโครงการ

1. การสังเกต
2. การสอบถาม
3. การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน
4. การรายงานผลการดำเนินงาน



บทที่ 2

การดำเนินงานของโครงการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินกิจกรรมตามกำหนดการของโครงการ ดังนี้

วันเสาร์ที่ 1 มิถุนายน 2556

- | | |
|------------------|--|
| 08.30 – 09.00 น. | ลงทะเบียน |
| 09.00 – 09.30 น. | อธิการบดีกล่าวเปิดโครงการ |
| 09.30 – 12.00 น. | บรรยายเรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ตามหมวด 1-7 สำหรับผู้ปฏิบัติการ” โดย รศ.นพ.ณัฐพงษ์ อัครผล ผู้ช่วยคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 12.00 – 13.00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00 – 16.30 น. | การฝึกปฏิบัติ “การเขียนโครงร่างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ” โดยอาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ หัวหน้างานประกันคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |

วันอาทิตย์ที่ 2 มิถุนายน 2556

- | | |
|------------------|---|
| 08.30 – 09.00 น. | ลงทะเบียน |
| 09.00 – 12.00 น. | การฝึกปฏิบัติ “การเขียนโครงร่างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ” โดยอาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ หัวหน้างานประกันคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 12.00 – 13.00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00 – 15.00 น. | การฝึกปฏิบัติ “การเขียนโครงร่างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ” โดยอาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ หัวหน้างานประกันคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |



- 15.00 – 16.00 น. นำเสนอผลการวิเคราะห์ห้องค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนาและรับ
ฟังการวิพากษ์โดยอาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ หัวหน้างานประกัน
คุณภาพคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 16.00 – 16.30 น. อภิปรายดีให้ข้อเสนอแนะและกล่าวปิดโครงการ

บทที่ 3

ผลการดำเนินงานกิจกรรม

สรุปสาระความรู้จากวิทยากร :

รศ.นพ.ณัฐพงษ์ อัครผล วิทยากรได้บรรยายในหัวข้อเรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ตามหมวด 1 – 7” สรุปความสำคัญดังนี้

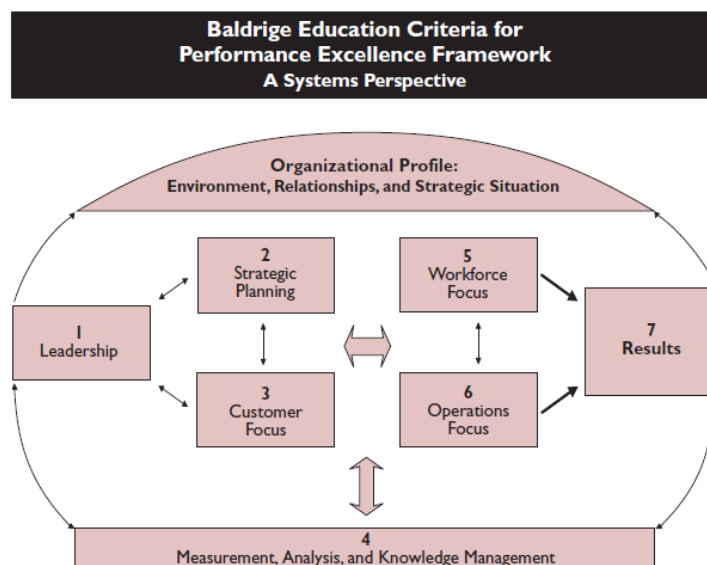
1. เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) ใช้เกณฑ์แบบเดียวกับการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ใช้กับระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ เกณฑ์จะตั้งคำถามให้สถาบันพิจารณา ว่าได้ทำสิ่งเหล่านี้แล้วหรือไม่

- มีการดำเนินงานที่เป็นระบบหรือไม่
- นำระบบไปใช้อย่างจริงจัง สม่าเสมอ และทั่วถึงหรือไม่
- ติดตาม ประเมินผล เพื่อพัฒนาระบบให้ดีขึ้นหรือไม่
- ผลการปรับปรุง ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายและทิศทาง ที่มุ่งหวังหรือไม่
- ผลลัพธ์ของการปรับปรุง สร้างความยั่งยืนได้หรือไม่

กรอบของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

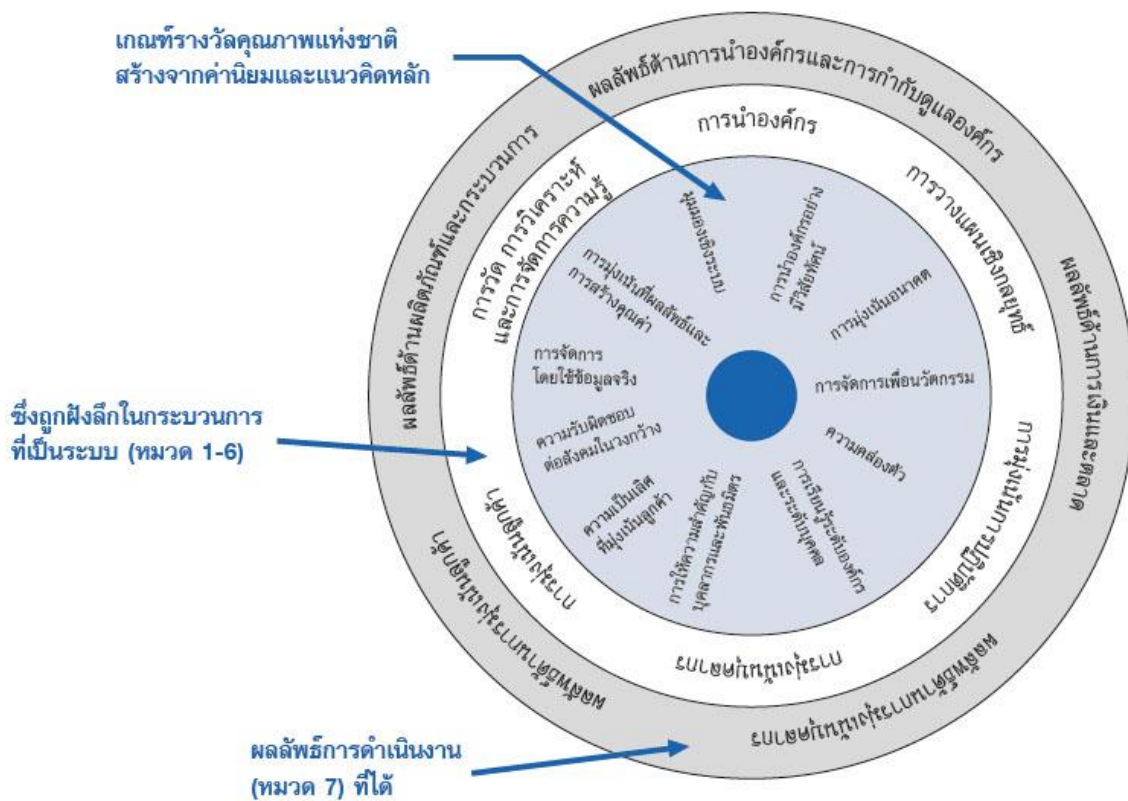
มุมมองในเชิงระบบ



ส่วนประกอบพื้นฐาน ได้แก่

- โครงสร้างองค์กร (Organizational profile) เพื่อให้เข้าใจบริบทของตนเอง และใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการประเมิน ประกอบด้วย ลักษณะขององค์กร (สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ระดับองค์กร) และสภาวะการณ์/ความท้าทายขององค์กร
- System operation ทั้ง 6 ส่วน คือระบบผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์
- System foundation ระบบการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ความสัมพันธ์ของค่านิยมและแนวคิดหลัก



ที่มา : เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555 - 2556

หมวด 1 การนำองค์กร

- เน้นการพัฒนาตนเองของผู้นำองค์กร เกี่ยวกับทักษะความเป็นผู้นำ
- เน้นบทบาทของผู้นำองค์กร ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศขององค์กร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยผ่าน personalized action ของผู้นำ

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

- เน้นการนำเรื่องความสามารถพิเศษขององค์กร ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ซึ่งต้องเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการจัดทำกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร
- เน้นการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยให้ครอบคลุมไปถึงผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อตอบรับแนวคิดเรื่อง outsourcing ในปัจจุบัน

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

- ความสำคัญครอบคลุมความผูกพันของลูกค้า และเสียงของลูกค้า
- เน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้มุ่งเน้นลูกค้าเพื่อการสร้างประสบการณ์ที่ดี (customer experience) และสร้างความผูกพัน (customer engagement)
- เน้นการสร้างกลไกการรับฟังเสียงของลูกค้า (voice of customer) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เอาไปใช้งานได้ เพื่อการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
- เน้นการวิเคราะห์และใช้ข้อมูลลูกค้ามากขึ้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- การปรับปรุงผลการดำเนินการ การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
- การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- ความผูกพันของบุคลากร และสภาพแวดล้อมของบุคลากร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

- การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้มีความสำคัญในการมองเชิงกลยุทธ์ (strategic) มากกว่างานประจำ (routine work)
- เน้นการจัดการกระบวนการทำงาน โดยให้มองตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่การควบคุมต้นทุนโดยรวมของกระบวนการทำงาน การป้องกันความผิดพลาดในการบริการ การทำงานซ้ำ จนกระทั่งการตรวจประเมินกระบวนการ
- เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการนำผลจากการทบทวนผลการดำเนินการ



หมวด 7 ผลลัพธ์

- มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในหมวด 1-6 เพื่อให้มีผลลัพธ์ที่สำคัญและเหมาะสม
- ระบบการให้คะแนนในระดับ 5 และระดับ 6 (ตั้งแต่ 85% ขึ้นไป) ได้เพิ่มการให้ความสำคัญเรื่องการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต (performance projection)

ค่านิยมหลัก 11 ประการ

1. Visionary leadership
2. Focus on future
3. Manage for innovation
4. Agility
5. Organization and personnel learning
6. Valuing workforce members and partners
7. Learning centered education
8. Social responsibility
9. Management by fact
10. Focus on results and creating value
11. System perspective

2. Process Assessment

กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุงเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ในหมวด 1 – 6 ปัจจุบัน 4 ที่ใช้ในการประเมินกระบวนการได้แก่

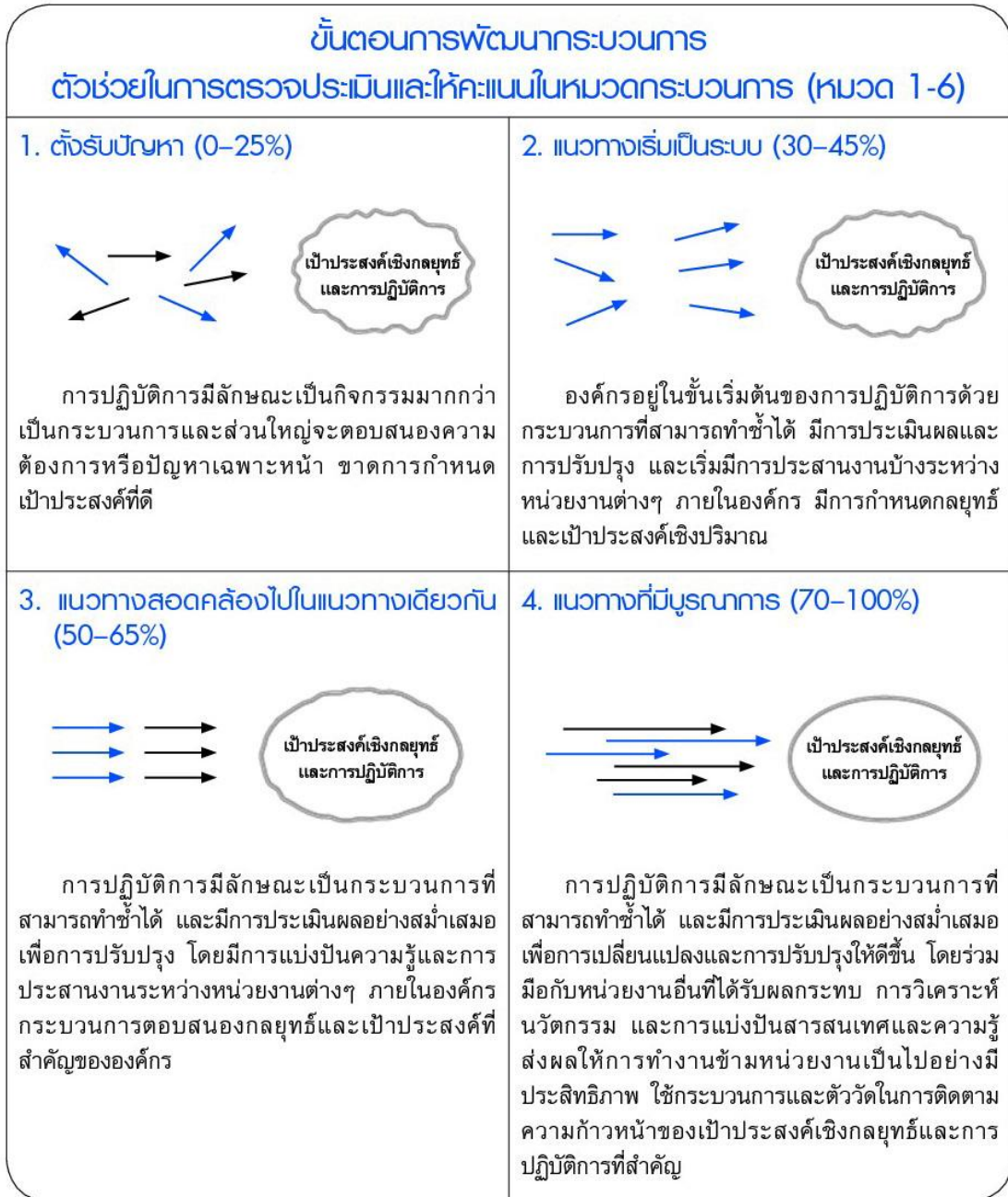
A (Approach) แนวทาง

D (Deployment) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

L (Learning) การเรียนรู้

I (Integration) การบูรณาการ

3. ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการไปสู่ความสมบูรณ์อย่างเต็มที่



ที่มา : เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555 - 2556

อาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ วิทยากรได้บรรยายในหัวข้อเรื่อง “ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) และปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร” ซึ่งสรุปหัวข้อสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร เป็นการแสดงให้เห็นภาพรวมขององค์กร โครงร่างองค์กรบ่งบอกถึงสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติการขององค์กร ความสัมพันธ์ที่สำคัญขององค์กร สภาพแวดล้อมการแข่งขัน และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินการ โครงร่างองค์กรแสดงบริบทเพื่อให้เข้าใจองค์กรในการพิจารณารายการวิธีการและผลการดำเนินงาน ผู้ตรวจประเมินจะใช้โครงร่างองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจว่าอะไรที่องค์กรเห็นว่ามีมีความสำคัญ รวมทั้งเพื่อชี้แนะและจัดลำดับความสำคัญของสารสนเทศที่องค์กรนำเสนอในหัวข้อในหมวด 1-7

2. ประโยชน์ของการจัดทำโครงร่างองค์กร

2.1 ทำให้องค์กรเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับปัจจัยภายในและภายนอกที่กำหนดสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม
- สภาพแวดล้อมการแข่งขัน ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

2.2 ทำให้เข้าใจบริบทของตนเอง

2.3 ชัดเจนในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืน

2.4 กำหนดกลไกและระบบในการปรับปรุง

2.5 ใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการประเมิน

3. โครงร่างองค์กรมีสองส่วน

3.1 ลักษณะองค์กร : ลักษณะและความสัมพันธ์ที่สำคัญ

- สภาพแวดล้อมองค์กร
- ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

3.2 สภาพการณ์ขององค์กร : สภาพแวดล้อมการแข่งขัน

- สภาพด้านการแข่งขัน
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

TQA Criteria

P. โครงสร้างองค์กร

P1. ลักษณะ องค์กร

P2. ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมองค์กร	ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน
<p>1 ผลิตภัณฑ์และบริการหลักและกลไกในการส่งมอบให้ลูกค้า</p> <p>2 ทิศทางองค์กร</p> <p>2.1 วัฒนธรรม</p> <p>2.2 จุดประสงค์(เจตนารมณ์)</p> <p>2.3 วิสัยทัศน์</p> <p>2.4 พันธกิจ</p> <p>2.5 ค่านิยม</p> <p>2.6 เป้าประสงค์ (ยุทธศาสตร์ระยะยาว)</p> <p>2.7 Core Competency</p> <p>3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร</p> <p>4 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์</p> <p>5 การดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ</p>	<p>6 โครงสร้างองค์กรและระบบธรรมาภิบาล</p> <p>7 ความต้องการและคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาดที่สำคัญ</p> <p>8 เจเนอิชสำคัญของผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือและตัวแทนจำหน่ายที่สำคัญ</p> <p>9 ความสัมพันธ์และกลไกการสื่อสารระหว่างกันและการสร้างนวัตกรรม</p>	<p>10 สภาพการแข่งขัน</p> <p>11 ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการแข่งขัน</p> <p>12 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ</p>	<p>13 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ด้านธุรกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านบุคลากร <p>และกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบ</p>	<p>14 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน การประเมินผล และกระบวนการเรียนรู้</p>

1 หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สำคัญ และวิธีการในการจัดหลักสูตรฯ

1. ลักษณะองค์กร



2. สภาพการณ์ขององค์กร

1. ก สภาพแวดล้อม วิสัยทัศน์,พันธกิจ, บุคลากร,กฎหมาย ข้อบังคับ, สิทธิทรัพย์

1. ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร โครงสร้าง, ลูกค้, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ, พันธมิตร,

2. ก สภาพแวดล้อมการแข่งขัน ลำดับการแข่งขัน, การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน,ข้อมูลเปรียบเทียบ,

2. ข บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย, ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

2. ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4. การใช้ประโยชน์จากองค์ประกอบในโครงร่างองค์กรไปในการออกแบบวิธีการตาม
ข้อกำหนดในหมวดต่าง ๆ

หัวข้อ / หมวด	หมวด 1	หมวด 2	หมวด 3	หมวด 4	หมวด 5	หมวด 6
หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ค่านิยม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สมรรถนะหลัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
บุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
กฎระเบียบ ข้อบังคับ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓

5. การฝึกปฏิบัติจัดทำโครงร่างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนา และ สำนักงานมาตรฐาน
และประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางการกรอกข้อมูล

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (1)

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หลักและ/หรือ
บริการหลักที่เราส่งมอบให้กับลูกค้าของเรา

ตารางที่ 1

กระบวนการหลัก	ผลิตภัณฑ์ / บริการ ที่สำคัญ	ลูกค้ารายที่สำคัญ

Workshop โครงร่างองค์กร

- ให้อวิเคราะห์หัวข้อต่าง ๆ ในประเด็นที่สนใจในโครงร่างองค์กร กลุ่มละ 1 หัวข้อ
- นำเสนอเพื่อความร่วมมือให้ข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

สรุปผลโครงการและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน

1. บุคลากรทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศกับหน่วยงานภายนอกสถาบันและมีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามแนวทางของ EdPEX
2. บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ ความเข้าใจและเกิดความตระหนักในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่เป้าหมายความเป็นเลิศ
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ทัดเทียมสถาบันที่มีการเทียบเคียง (Benchmarking)

ผลการประเมินโครงการ

การอบรมสัมมนา “การอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2556” วันที่ 1 – 2 มิถุนายน พ.ศ. 2556 มีผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการทั้งหมด 54 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 79.63 ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด สรุปผลได้ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจได้แบ่งออกดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์การประเมิน

การเฉลี่ยคะแนนของระดับความพึงพอใจต่อการอบรมจะกำหนดคะแนนโดยแบ่งช่วงคะแนนในการวัดระดับการมีส่วนร่วม และระดับความพึงพอใจแบบจุดกึ่งกลาง เป็น 5 ช่วง การคำนวณหาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ เพื่อนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$5 - 1 = 0.80$$

5

แปลผลได้คือ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจแบ่งออกแต่ละด้านทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการอบรม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงาน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	8	18.60
หญิง	35	81.40
รวม	43	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้เข้าอบรมที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 และเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	2	4.65
25 – 35 ปี	19	44.19
36 – 45 ปี	12	27.91
46 – 55 ปี	10	23.26
มากกว่า 56 ปี	-	0
รวม	43	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้เข้าอบรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 ระดับอายุ 46-55 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 ระดับอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ปริญญาตรี	15	34.88
ปริญญาโท	17	39.53
ปริญญาเอก	11	25.58
รวม	43	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้เข้าอบรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาใกล้เคียงกัน โดยมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 34.88 และระดับการศึกษาปริญญาเอกมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัด	ความถี่	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	1	2.33
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	11.63
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4	9.30
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	3	6.93
บัณฑิตวิทยาลัย	1	2.33
วิทยาลัยนานาชาติ	1	2.33
สถาบันพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย	1	2.33
สำนักงานอธิการบดี	9	20.93
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	2.33
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	4.65
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	1	2.33
สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ	2	4.65
สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพฯ	1	2.33
สถาบันวิจัยและพัฒนา	6	13.95
ไม่ตอบ	5	11.63
รวม	43	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้เข้าอบรมที่สังกัดหน่วยงานสำนักงานอธิการบดีตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 รองลงมา คือ สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 5 และ 4 คน เท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 11.63 และ 9.30 ส่วนหน่วยงานอื่น ๆ มีสัดส่วนการตอบแบบสอบถามใกล้เคียง ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรม
เชิงปฏิบัติการที่มีต่อการจัดอบรม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านวิทยากร	4.04	0.61	มาก
1. เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	4.07	0.70	มาก
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหาที่มีความชัดเจน	4.07	0.74	มาก
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม	3.91	0.75	มาก
4. ความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.05	0.72	มาก
5. การใช้เวลาตามที่กำหนด	4.19	0.79	มาก
6. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม	3.95	0.75	มาก
ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	4.09	0.54	มาก
7. สถานที่ที่มีความเหมาะสม	4.30	0.67	มากที่สุด
8. ความพร้อมของอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์	4.07	0.59	มาก
9. ระยะเวลาในการอบรม	3.88	0.76	มาก
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.22	0.11	ปานกลาง
10. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อน การอบรม	2.35	1.02	น้อย
11. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลัง การอบรม	3.44	0.88	มาก
12. ความมั่นใจต่อการนำความที่ได้ไปใช้ประโยชน์	3.26	0.76	ปานกลาง
13. บรรยากาศโดยรวมของการอบรม	3.81	0.73	มาก
รวมทั้งหมด	3.80	0.52	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้านคือ ด้านวิทยากรและด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.04 และ 4.09 ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ข้อย่อยในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรมกับหลังการอบรม มีนัยสำคัญ คือ ก่อนการอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.35 เมื่อได้รับการอบรมแล้วได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าการอบรมครั้งนี้ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. เอกสารประกอบการอบรมควรให้เหมือนกับวิทยากรนำเสนอเพื่อจะได้เข้าใจยิ่งขึ้น
2. ควรนำตัวอย่างการประเมินตนเอง (รายงาน) ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จมาเป็นตัวอย่างหรือเชิญองค์กรที่ประสบผลสำเร็จแล้วมาเล่าแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เห็นความชัดเจนยิ่งขึ้น
3. ควรมีการฝึกปฏิบัติกลุ่มย่อยให้กับองค์กรในมหาวิทยาลัยจะทำให้คนในองค์กรเห็นภาพรวมพร้อมกัน เพราะการทำ KM ในหน่วยงานก็ไม่ทำให้เกิดความรู้เท่ากับการทำ Workshop แบบใกล้ชิดกับระหว่างสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาและองค์กรย่อย ถ้ามีคำถามในการทำ ExPEX ก็สามารถตอบได้อย่างชัดเจน และง่ายต่อการเขียนแผนและรายงาน EdPEX เพราะมีข้อมูลเฉพาะขององค์กรเอง
4. ระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป
5. ควรมีการจัดอบรมด้าน TQA หรือด้านการประกันคุณภาพ
6. วิทยากรใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษสลับภาษาไทย ผู้เข้าอบรมบางคนไม่รู้เรื่อง ถ้าปรับได้จะทำให้การบรรยายเข้าใจมากยิ่งขึ้น
7. ควรให้ทุกหน่วยงานอยู่ร่วมฝึกปฏิบัติการเขียนโครงสร้างองค์กรเนื่องจากจะได้เป็นการสร้างการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดเพื่อเป็นองค์การที่เป็นเลิศทั่วทั้งองค์กรต่อไปในอนาคต

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก โครงการที่ได้รับอนุมัติและกำหนดการ
- ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ
- ภาคผนวก ค เอกสารประกอบการอบรม
- ภาคผนวก ง แบบประเมินความพึงพอใจ
- ภาคผนวก จ ภาพประกอบโครงการ

ภาคผนวก ก

โครงการที่ได้รับอนุมัติและกำหนดการ

แบบขออนุมัติโครงการ

ประเภทโครงการ () งานปกติ (✓) งานพัฒนา

หน่วยงาน สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

-
- โครงการ โครงการอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2556
ลักษณะโครงการ โครงการต่อเนื่อง โครงการพัฒนางานเดิม โครงการใหม่
งบประมาณ งบประมาณแผ่นดิน รหัสเบิกจ่าย02-02-16-018.....
 งบประมาณเงินรายได้ รหัสเบิกจ่าย
 - แผนงบประมาณ นโยบายและแผน
ผลผลิต บริหารจัดการศึกษา
กิจกรรม สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
 - ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
 - ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ เริ่มต้น เดือนกันยายน 2555 สิ้นสุด เดือนตุลาคม พ.ศ. 2556
 - สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 -2559
 - ยุทธศาสตร์การเร่งรัดและพัฒนาวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
 - รองรับการศึกษาสู่ประชาคมอาเซียน
 - ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - พัฒนาระบบการผลิตครูสู่ความเป็นเลิศ
 - พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
 - ขยายโอกาสและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - การสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 - การอนุรักษ์ ส่งเสริม และพัฒนาศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
 - ยุทธศาสตร์การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา
 - สนับสนุนการบริการวิชาการแก่ชุมชน ท้องถิ่นและสังคม
 - การอนุรักษ์และจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยแห่งเพื่อการสนับสนุนและการสร้างเสริมสุขภาพ
 - เป็นสถานพักฟื้นผู้ป่วย
 - ดูแลผู้สูงอายุสำหรับชาวไทยและชาวต่างชาติ
 - สนับสนุนและสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน

- ยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตพื้นที่ของมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่น
- การพัฒนาพื้นที่การศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกพื้นที่ (เวียงบัว แม่สา แม่ฮ่องสอน และ สะलग - ชี้เหล็ก)

6. สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาของหน่วยงาน (อาจมากกว่า 1 ด้านก็ได้)

- 6.1 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัยที่มีคุณภาพในทุกระดับ
- 6.2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่ดีมีคุณภาพ
- 6.3 ยุทธศาสตร์สร้างเครือข่ายภาคการวิจัย

7. หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเทียบได้ในระดับสากล จึงนำเครื่องมือคุณภาพ “The Baldrige National Quality Program : Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA)” ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย เข้ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการ “โครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) โดยมุ่งหวังให้สถาบันการศึกษามีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด และให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญในโครงการเพื่อสร้างมิติใหม่ในการพัฒนาคุณภาพองค์กรแบบก้าวกระโดด โดยมหาวิทยาลัยได้มีการดำเนินการจัดประชุมอบรมให้ความรู้ EdPEX ทั่วทั้งองค์กร เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2555 วันที่ 21 กันยายน 2555 และสถาบันวิจัยและพัฒนาได้ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร วันที่ 3 ธันวาคม 2555 ซึ่งได้รับความสนใจจากบุคลากรทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ตามแผนงานที่ได้วางไว้ จึงกำหนดโครงการอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา สู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2556 ในครั้งนี้

8. วัตถุประสงค์

- 8.1 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาจากหน่วยงานภายในกับวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน
- 8.2 เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ การจัดทำโครงร่างขององค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสถาบันวิจัยและพัฒนา
- 8.3 เพื่อเสริมสร้างทักษะ และเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยและพัฒนา

8.4 เพื่อวางรากฐานและเตรียมการต่อยอดการประกันคุณภาพแบบก้าวกระโดดทั้งระบบ โดยใช้
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

9. เป้าหมาย

- | | |
|--|-------------|
| 9.1 คณบดี รองคณบดี ผู้จัดทำประกันคุณภาพของหน่วยงาน | จำนวน 45 คน |
| 9.2 ผู้บริหารและบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา | จำนวน 10 คน |
| 9.3 ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานมาตรฐานฯ | จำนวน 5 คน |

10. วิธีการดำเนินงาน

การบรรยายและการฝึกปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร

11. สถานที่ดำเนินงาน

จังหวัดเชียงใหม่

12. ระยะเวลาดำเนินงาน

เดือนมิถุนายน 2556

13. วิทยากร

- 13.1 รศ.ณัฐพงษ์ อัครผล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
13.2 อ.อาภรณ์ ชัยรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

14. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี 2556 งบประมาณเงินแผ่นดิน รหัส 02-02-16-018

- | | |
|--|-------------------------|
| - ค่าตอบแทนวิทยากร (2วันx8ชม.x2คนx600บ.) | จำนวน 19,200 บาท |
| - ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (2วันx100บ.x60คน) | จำนวน 12,000 บาท |
| - ค่าอาหารกลางวัน (2วันx270บ.x60คน) | จำนวน 32,400 บาท |
| - ค่าวัสดุ, เอกสารประกอบการบรรยาย | จำนวน 11,400 บาท |
| รวมจำนวนเงิน | จำนวน 75,000 บาท |

หมายเหตุ ขอถัวเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ

15. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

15.1 ผลผลิต

บุคลากรทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศกับหน่วยงานภายนอกสถาบันและ มีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามแนวทางของ EdPEX

15.2 ผลลัพธ์

บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ ความเข้าใจและเกิดความตระหนักในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่เป้าหมายความเป็นเลิศ

15.3 ผลกระทบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพิ่มสูงขึ้นทัดเทียมสถาบันที่มีการเทียบเคียง (Benchmarking)

16. วิธีการติดตามและประเมินผล

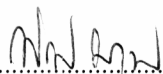
15.1 การสังเกต

15.2 การสอบถาม

15.3 การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

15.4 การรายงานผลการดำเนินงาน

ผู้เสนอโครงการ



(รศ.พิทยาภรณ์ มานะจตุติ)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดี.....

..29../๒๕๖๖/๕๖.....

ผู้เห็นชอบโครงการ



(ผศ.ดร.อรพินท์ ศิริบุญมา)

ตำแหน่งรองอธิการบดี.....

..29../๒๕๖๖/๕๖.....

ผู้อนุมัติโครงการ



(.....รศ.ดร.ประพันธ์ ธรรมไชย.....)

ตำแหน่ง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

..๓๐../๒๕๖๖/๕๖.....

กำหนดการอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร
ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2556
วันที่ 1 – 2 มิถุนายน 2556 ณ โรงแรมเมอริเดียน จ.เชียงใหม่

วันเสาร์ที่ 1 มิถุนายน 2556

- | | |
|------------------|--|
| 08.00 – 08.30 น. | ลงทะเบียน |
| 08.30 – 09.00 น. | อธิการบดีกล่าวเปิดโครงการ |
| 09.00 – 12.00 น. | บรรยายเรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ตามหมวด 1-7 สำหรับผู้ปฏิบัติการ” โดย รศ.นพ.ณัฐพงษ์ อัครผล ผู้ช่วยคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 12.00 – 13.00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00 – 16.30 น. | การฝึกปฏิบัติ “การเขียนโครงร่างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ” โดยอาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ หัวหน้างานประกันคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |

วันอาทิตย์ที่ 2 มิถุนายน 2556

- | | |
|------------------|---|
| 08.30 – 09.00 น. | ลงทะเบียน |
| 09.00 – 12.00 น. | การฝึกปฏิบัติ “การเขียนโครงร่างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ” โดยอาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ หัวหน้างานประกันคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 12.00 – 13.00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00 – 16.00 น. | การฝึกปฏิบัติ “การเขียนโครงร่างองค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ” โดยอาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ หัวหน้างานประกันคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |

ต่อด้านหลัง →

- 16.00 – 16.30 น. นำเสนอผลการวิเคราะห์ห้องค์กรของสถาบันวิจัยและพัฒนาและรับ
ฟังการวิพากษ์โดยอาจารย์อาภรณ์ ชัยรัตน์ หัวหน้างานประกัน
คุณภาพคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 16.30 – 17.00 น. อธิการบดีให้ข้อเสนอแนะและกล่าวปิดโครงการ

หมายเหตุ

1. เวลา 10.30 – 10.45 น. และ 14.30 – 14.45 น. พักรับประทานอาหารว่างโดยให้บริการ
ระหว่างการอบรม
2. กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เข้าร่วมโครงการ

ที่	ชื่อ - สกุล		ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
			ภาคเช้า	ภาคบ่าย	
คณะครุศาสตร์					
1	อาจารย์ ดร.สำเนา	หมื่นแจ่ม			
2	อาจารย์ ดร.ศิริมาศ	โกศลย์พิพัฒน์	ศิริมาศ โกศลย์	ศิริมาศ โกศลย์	
3	น.ส.กรรณิการ์	คำหล้า			
4					
5					
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์					
1	อาจารย์บรมศักดิ์	กลิ่นเรืองแสง			
2					
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี					
1	ผศ.ดร.กัลทิมา	พิชัย			
2	อาจารย์ ดร.กาญจนา	ทองบุญมาศ			
3	นางกนกวรรณ	พวงลังกา			
4	นางศิริพร	ปัญญาอินทร์			
5					
คณะเทคโนโลยีการเกษตร					
1	ผศ.ดร.ธัญญา	ทะพิงค์แก			
2	อาจารย์ ดร.รัชนิพร	สุทธิภาศิลป์			
3	อาจารย์ธิดารัตน์	หนองสุวรรณ			
4	น.ส.เกื้อกุล	ปืดผาด			
5					
สถาบันพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย					
1	อาจารย์ ดร.วรจิตต์	เศรษฐพรพงศ์			
2	อาจารย์ ดร.ณัฐยา	ตันตราพันธ์			
3	นายอานนท์	ผัดแปง			
4					
วิทยาลัยนานาชาติ					
1	อาจารย์นพรัตน์	กันทะพิกุล			
2					

ที่	ชื่อ - สกุล		ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
			ภาคเช้า	ภาคบ่าย	
บัณฑิตวิทยาลัย					
1	ผศ..ดร.ชวิต	จิตรวิจารณ์			
2	น.ส.ปาริฉัตร	ปรารมภ์			
3					
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน					
1	อาจารย์พิษณุ	สุขเสริฐ			
2	นายภูดิท	อักษรดิษฐ์			
3	นายธวัชชัย	สีบเมือง			
4					
5					
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี					
1	นางสุนี	พนันทา			
2	น.ส.ณณกร	จำนงค์วงษ์			
3					
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี					
1	นางพรศรี	ชั้นไชย			
2	นางประไพ	ปรีชา			
3	น.ส.ศุภวรรณ	สุทธาวาสน์			
4					
5					
กองบริหารงานบุคคล					
1	น.ส.กมลรัตน์	แสนใจงาม			
2	น.ส.วิภารินทร์	ยุวงศ์			
3	น.ส.วันวิสาข์	สมควร			
4					
สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน					
1	นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว			
2	น.ส.รัชนีณา	วงศ์ชัยพันธ์			
3					

ที่	ชื่อ - สกุล		ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
			ภาคเช้า	ภาคบ่าย	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1	อาจารย์ ดร.สุทธินันท์	ชินชม			
2	นางศิริเพ็ญ	ผอนจตุรัส			
3	น.ส.นันทาวดี	คุณศิลป์			
4					
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม					
1	ผศ.สุชานาฏ	สิตานุรักษ์			
2	น.ส.ดารารัตน์	ศิริลาภา			
3	น.ส.วราภรณ์	โยธาราชฎร์			
4					
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย					
1	น.ส.ปราณิตา	จันทร์มา			
2					
3					
สภาคณาจารย์ และข้าราชการ					
1	น.ส.นภัสนันท์	ชัยภักดิ์			
2	น.ส.ภัคจิรา	กาบใจ			
3					
กองพัฒนานักศึกษา					
1	นายนราธิป	ปากหวาน			
2	น.ส.วรินญา	ม่วงดิบ			
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

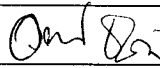
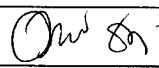
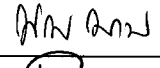
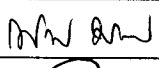
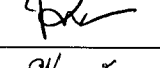
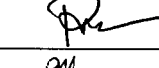
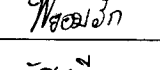
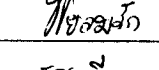
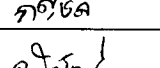
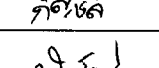
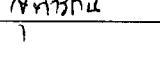
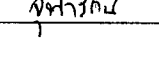
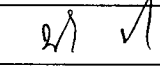
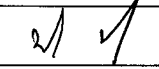
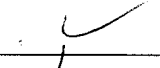

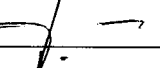
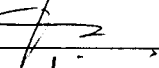
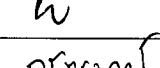
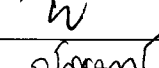
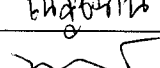
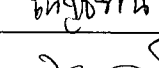
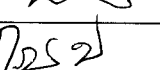
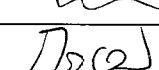
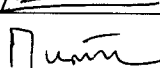
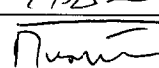
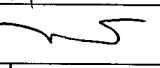

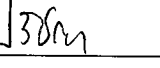
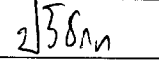
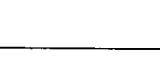
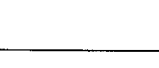
ที่	ชื่อ - สกุล		ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
			ภาคเช้า	ภาคบ่าย	
สถาบันวิจัยและพัฒนา					
1	อาจารย์ ดร.บังอร	ฉัตรรุ่งเรือง			
2	ผศ.ดร.กมลณัฐ	พลวัน			
3	อาจารย์ ดร.ทัตพร	คุณประดิษฐ์			
4	อ.ว่าที่ ร.อ. ดร.ขจร	ตรีโสภณากร			
5	นางณัฐธยาน์	บันเทา			
6	นางพิมพ์พรรณ	สุญโญ			
7	น.ส.กรทอง	สิสุวรรณ์			
8	น.ส.กรรณิกา	ซาซง			
9	นายวชิราวุธ	สุวรรณคำ			
10	นายปรัชญา	ไชยวงศ์			
11					
12					
สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา					
1	นายพีรวัฒน์	เมืองชื่น			
2	น.ส.พยอมรัก	กันตียะ			
3	นางกัญชลิ	หมุพีน			
4	น.ส.จุฬารัตน์	แสงอรุณ			
5	อ.ดร.ฉัตร	กมลบุญ			
6					
7					
8					
9	ท่านเจ้า รศ. นิตยาธรรม งามวงศ์				
10	๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ อาจารย์จรัสชัย และ อาจารย์ศุภรัตน์				
11	จำนวน ๖๐ คน และ อาจารย์จรัสชัย จำนวน ๒๐ คน				
12					
13					
14	รองศาสตราจารย์พิทยาภรณ์ มานะจตุ				
15	ผู้ช่วยอธิการบดีรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ				

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX)

ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

ในวันอาทิตย์ ที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๖ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

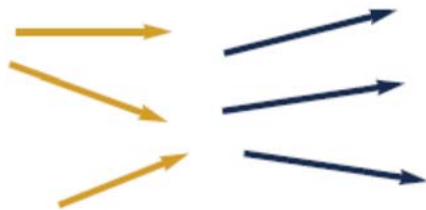
ณ ห้องประชุมปารีส โรงแรมเมอร์เคียว

ที่	ชื่อ - สกุล		ลายมือชื่อ		หมายเหตุ
			ภาคเช้า	ภาคบ่าย	
สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา					
1	อาจารย์อาภรณ์	ชัยรัตน์			
2	รศ.พิทยาภรณ์	มานะจตุติ			
3	นายพีรวัฒน์	เมืองชื่น			
4	น.ส.พยอมรัก	กันตियะ			
5	นางกัญชลี	ห่มพิน			
6	น.ส.จุฬารัตน์	แสงอรุณ			
7					
8					
9					
10					
สถาบันวิจัยและพัฒนา					
1	อาจารย์ ดร.บังอร	ฉัตรรุ่งเรือง			
2	ผศ.ดร.กมลณัฐ	พลวัน			
3	อาจารย์ ดร.หัตพร	คุณประดิษฐ์			
4	อ.ว่าที่ ร.อ. ดร.ขจร	ตรีโสภณากร			
5	นางณัฐยาน์	บันเทา			
6	นางพิมพ์พรรณ	สุญโญ			
7	น.ส.กรทอง	สิสุวรรณ์			
8	น.ส.กรรณิกา	ชาซง			
9	นายวชิราวุธ	สุวรรณคำ			
10	นายปรัชญา	ไชยวงศ์			
11					
12					
13					

ภาคผนวก ค
เอกสารประกอบการอบรม

Educational Criteria for Performance Excellence

รศ.นพ.ณัฐพงษ์ อัครผล
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



เป้าประสงค์
เชิงกลยุทธ์และ
การปฏิบัติงาน

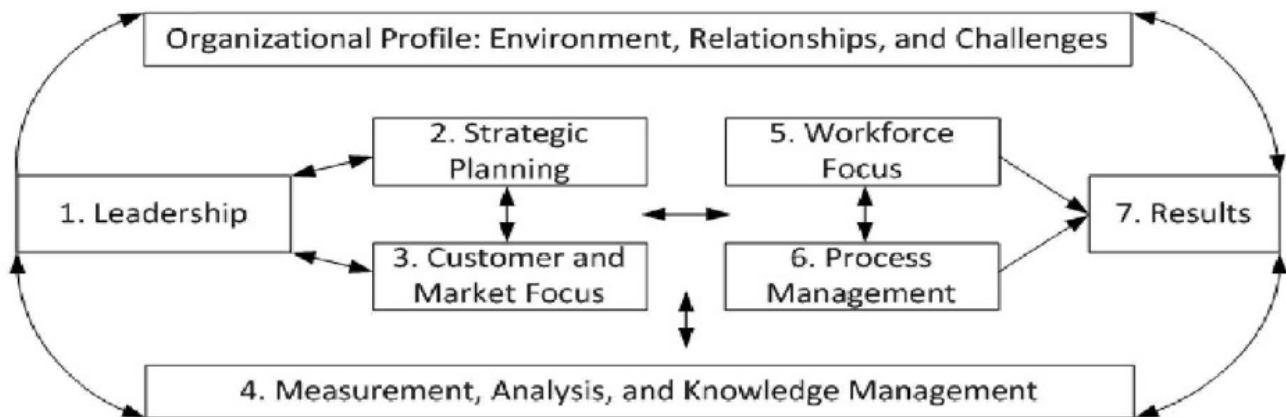


เป้าประสงค์
เชิงกลยุทธ์และ
การปฏิบัติงาน



เป้าประสงค์
เชิงกลยุทธ์และ
การปฏิบัติงาน

Strategic-driven Criteria



Criteria

แนวปฏิบัติที่ดี ที่เชื่อว่า ถ้าทำตามแนวดังกล่าว องค์กร จะเป็นองค์กรที่มีผลประกอบการดี และยั่งยืน

Tools

Visionary leadership
Focus on future
Manage for innovation
Agility
Organization and personnel learning
Valuing workforce members and partners
Learning-centered education
Social responsibility
Management by fact
Focus on results and creating value
System perspective

1 Leadership (110 pts.)

The *Leadership* category examines HOW your organization's SENIOR LEADERS' personal actions guide and sustain your organization. Also examined are your organization's GOVERNANCE system and HOW your organization fulfills its legal, ethical, and societal responsibilities and supports its KEY communities.

Basic Requirement

1.1 Senior Leadership: How do your senior leaders lead? (60 pts.)

Process

Overall Requirement

Describe HOW SENIOR LEADERS' actions guide and sustain your organization. Describe HOW SENIOR LEADERS communicate with your WORKFORCE and encourage HIGH PERFORMANCE.

Within your response, include answers to the following questions:

Multiple Requirement

a. VISION, VALUES, and MISSION

- (1) **VISION and VALUES** How do SENIOR LEADERS set your organization's VISION and VALUES? How do SENIOR LEADERS DEPLOY your organization's VISION and VALUES through your LEADERSHIP SYSTEM, to the WORKFORCE, to KEY suppliers and PARTNERS, and to CUSTOMERS and other STAKEHOLDERS, as appropriate? How do SENIOR LEADERS' actions reflect a commitment to the organization's VALUES?
- (2) **Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR** How do SENIOR LEADERS' actions demonstrate their commitment to legal and ETHICAL BEHAVIOR? How do they promote an organizational environment that requires it?

- N1. Organizational vision (1.1a[1]) should set the context for strategic objectives and action plans, which are described in items 2.1 and 2.2.
- N2. A sustainable organization (1.1a[3]) is capable of addressing current business needs and possesses the agility and strategic management to prepare successfully for its future business, market, and operating environment. Both external and internal factors are considered. In this context, the concept of innovation includes both technological and organizational innovation to help the organization succeed in the future. A sustainable organization also ensures a safe and secure environment for the workforce and other key stakeholders. An organization's contributions to environmental, social, and economic systems beyond those of its workforce and immediate stakeholders are considered in its societal responsibilities (item 1.2).
- N3. A focus on action (1.1b[2]) considers the strategy, the workforce, the work systems, and the assets of your organization. It includes taking intelligent risks and implementing innovations and ongoing improvements in productivity that may be achieved through eliminating waste or reducing cycle time; it might use techniques such as Six Sigma and Lean. It also includes the actions to accomplish your organization's strategic objectives (see 2.2a[1]).
- N4. Your organizational performance results should be reported in items 7.1–7.5.
- N5. *For nonprofit organizations that rely on volunteers to accomplish their work, responses to 1.1b(1) also should discuss your efforts to communicate with and engage the volunteer workforce.*

Note:

อภิธานศัพท์

เป็นคำจำกัดความและคำอธิบายอย่างย่อของคำต่างๆ ที่ได้กล่าวไว้ในเกณฑ์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร ผู้อ่านอาจสังเกตเห็นถึงคำศัพท์ที่สำคัญซึ่งปรากฏในหมวดต่างๆ ของเกณฑ์นี้ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากคำศัพท์เหล่านี้จะมีการขีดเส้นใต้ เพื่อเป็นการระบุว่าคำศัพท์ดังกล่าวมีสารสนเทศเพิ่มเติมซึ่งสามารถดูเพิ่มเติมได้ในอภิธานศัพท์

รูปแบบที่นำเสนอในอภิธานศัพท์มีดังนี้

ประโยคแรกเป็นนิยามที่กระชับ ประโยคถัดมาในย่อหน้าแรกขยายความและวิเคราะห์คำศัพท์นั้น ย่อหน้าถัดๆ มาเป็นตัวอย่งข้อมูลพรรณนาหรือความเชื่อมโยงที่สำคัญต่อเกณฑ์หมวดอื่น

Action Plans: แผนปฏิบัติการ

“แผนปฏิบัติการ” หมายถึง แผนการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจงซึ่งตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว แผนปฏิบัติการต้องระบุรายละเอียดของทรัพยากรที่ต้องใช้และกรอบเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ การจัดทำแผนปฏิบัติการถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน หลังจากที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์อย่างชัดเจนแล้ว เพื่อให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรมีความเข้าใจและนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ในเกณฑ์นี้ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ครอบคลุมถึงการสร้างตัววัดให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

แบบประเมินศักยภาพเบื้องต้น หน้า 1-6

คะแนน	กระบวนการ (หน้า 1-6)
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีแนวทางอย่างมีระบบให้เห็น มีสารสนเทศน้อยและไม่ชัดเจน (A) แทบไม่พบการนำแนวทางที่เป็นระบบสู่การปฏิบัติ (D) ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา (L) ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกต่างหาก (E)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างมีระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่ของหน่วยงานตั้งอยู่ในระดับต้น (D) แสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงจากกรณีปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป (L) มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น ส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมมือกับแก้ปัญหา (E)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่ของหน่วยงานตั้งอยู่ในระดับต้น (D) แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันระดับและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (L) เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในความต้องการพื้นฐานขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ (E)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือหน่วยงาน (D) มีการบูรณาการระดับและปรับปรุงอย่างมีระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรมขึ้น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ (L) มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในความต้องการโดยรวมขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ (E)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อ (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างที่สำคัญ (D) กระบวนการระดับและปรับปรุงอย่างมีระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรมขึ้นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ มีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ขึ้น ขึ้นเนื่องจากการวิเคราะห์และการมุ่งเน้นระดับองค์กร (L) มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ (E)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ (A) มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ (D) กระบวนการระดับและปรับปรุงอย่างมีระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับองค์กรด้วยการสร้างนวัตกรรมขึ้นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร มีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั่วทั้งองค์กรว่าการเปลี่ยนแปลงที่ขึ้นขึ้นและนวัตกรรมมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ และการมุ่งเน้นในระดับองค์กร (L) มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ (E)

แบบประเมินศักยภาพพลัส หน้า 7

คะแนน	ผลลัพธ์ (หน้า 7)
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีกระบวนการผลการดำเนินการขององค์กร และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่วางเอาไว้ (L) ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูล หรือมีข้อมูลที่ไม่ดีในทางลบเป็นส่วนใหญ่ (T) ไม่มีกระบวนการสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) ไม่มีกระบวนการผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (I)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่องที่ยอมรับของข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี (L) มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ (T) แทบไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ (I)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อและผลอยู่ในระดับที่ดี (L) มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงแนวโน้มในทางดี (T) เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (C) มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (I)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อและผลอยู่ในระดับที่ดี (L) แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร (T) ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เมื่อเทียบกับค่าเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม (C) มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ด้านลูกค้าที่สำคัญ ตลาดที่สำคัญ และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ (I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อและผลอยู่ในระดับที่ดีถึงดีมาก (L) สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจขององค์กรไว้ได้เป็นส่วนใหญ่ (T) มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือเป็นส่วนใหญ่กับค่าเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และแสดงถึงความเป็นผู้นำในบางเรื่อง และมีผลการดำเนินการเชิงเปรียบเทียบที่ดีมาก (C) มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่ ด้านลูกค้าที่สำคัญ ตลาดที่สำคัญ รวมทั้งข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและแผนปฏิบัติการ (I)
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> มีการรายงานผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้ออย่างครบถ้วนและอยู่ในระดับที่ดีเลิศ (L) สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจขององค์กร (T) แสดงถึงความเป็นผู้นำในธุรกิจและเป็นระดับเทียบเคียงที่องค์กรอื่นในหลายเรื่อง (C) มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรและการคาดการณ์ผลการดำเนินการในด้านลูกค้าที่สำคัญ ตลาดที่สำคัญ รวมทั้งข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและแผนปฏิบัติการเกือบทั้งหมด (I)

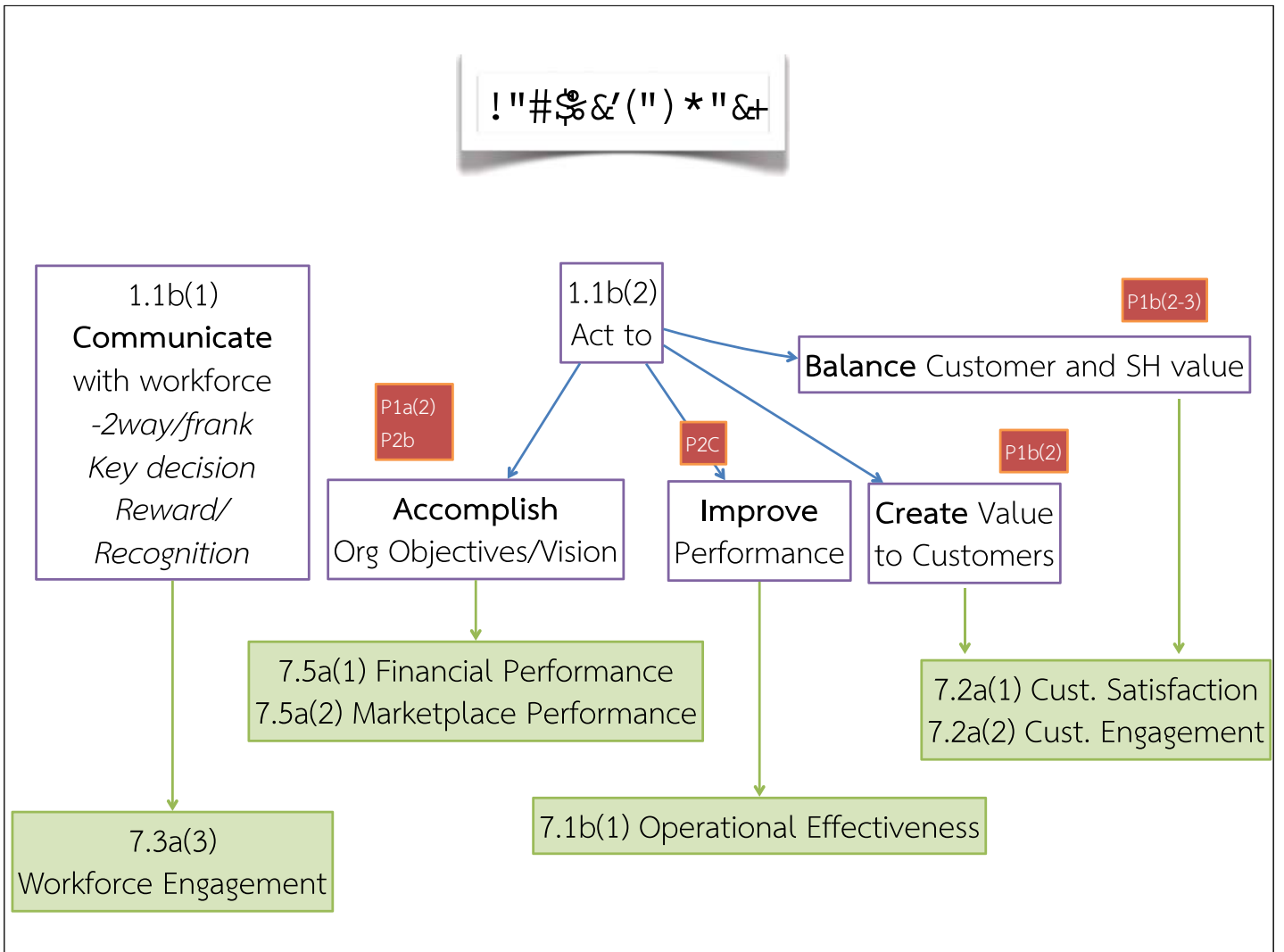
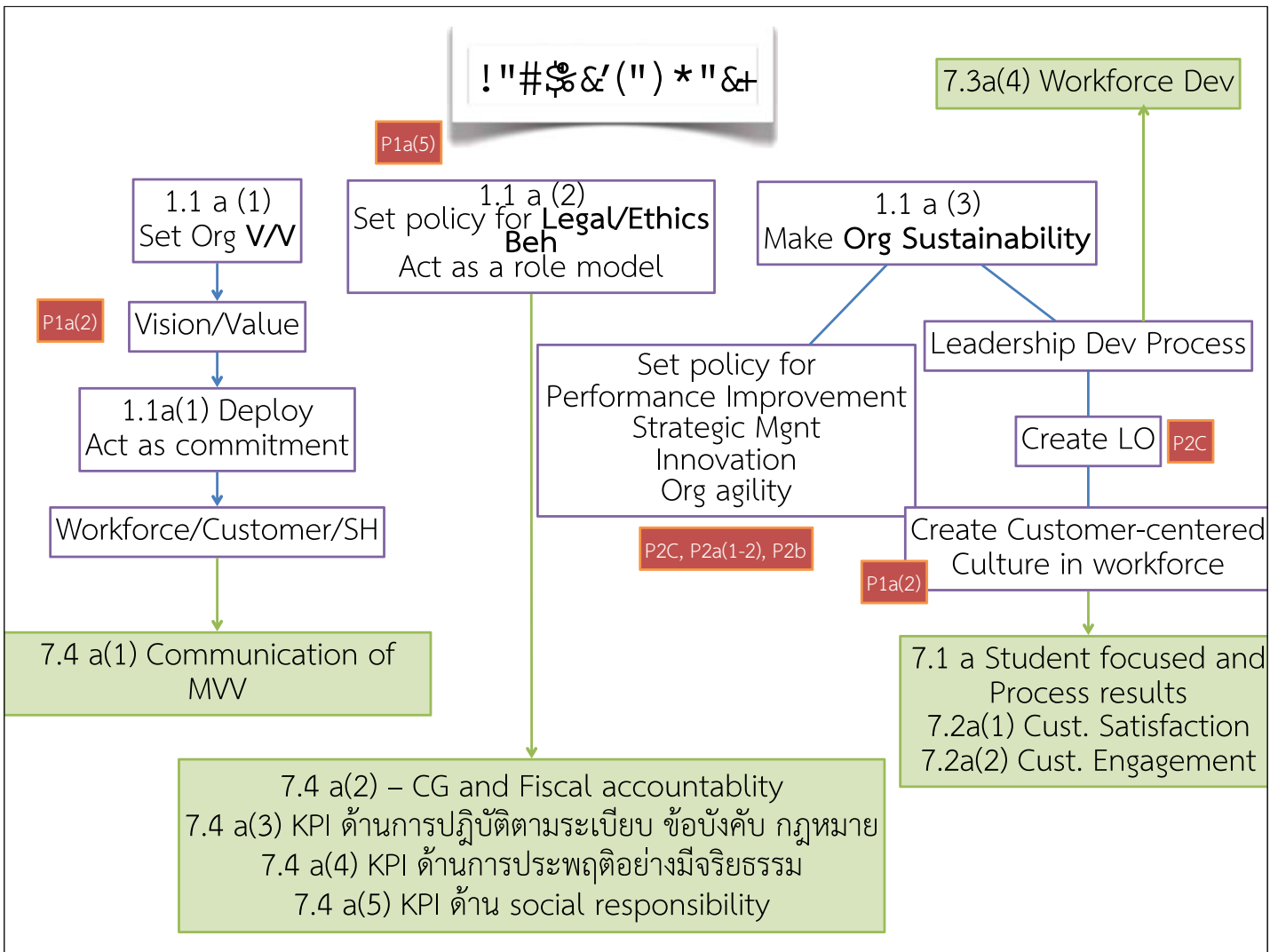
Organization Profile

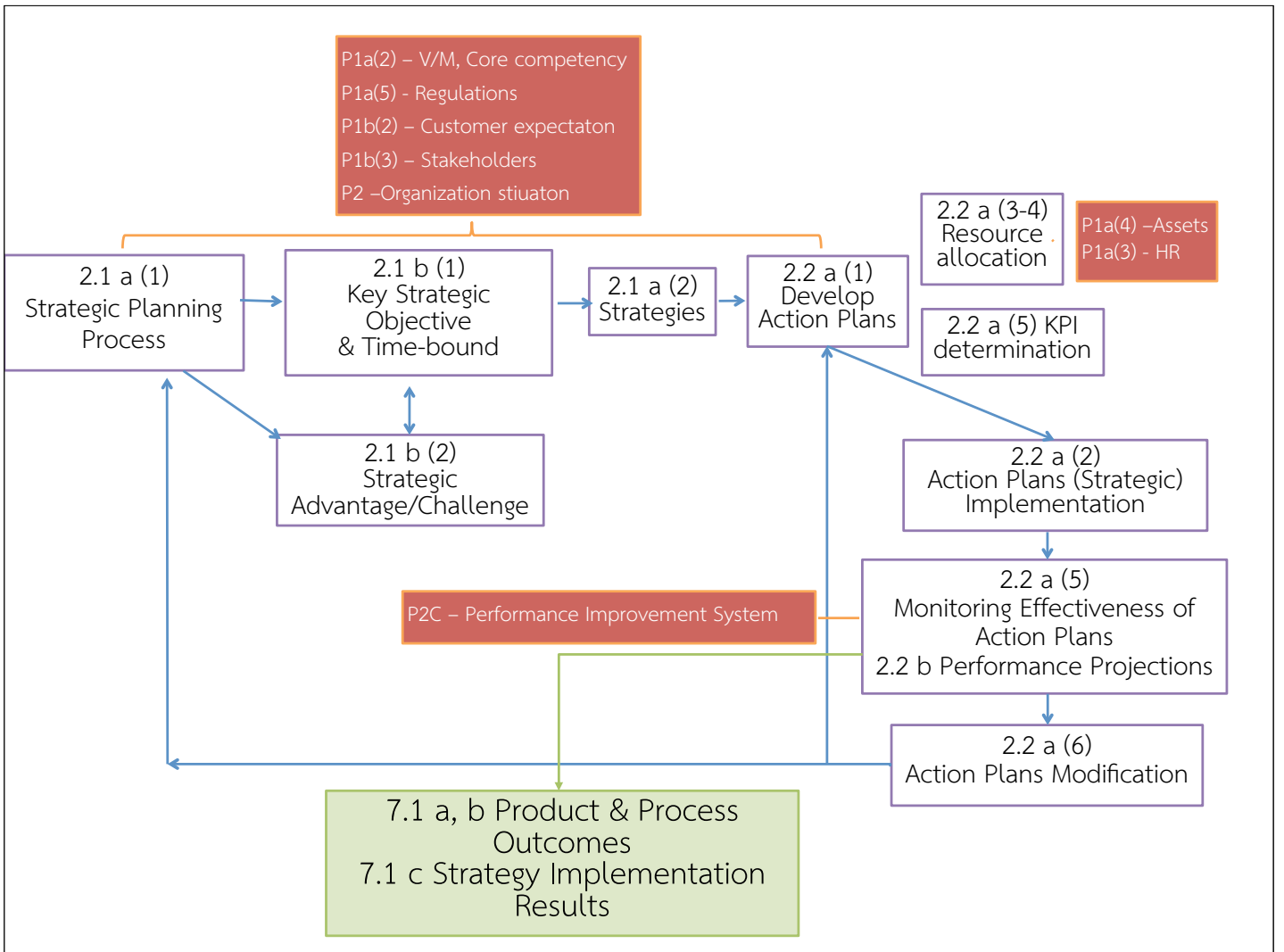
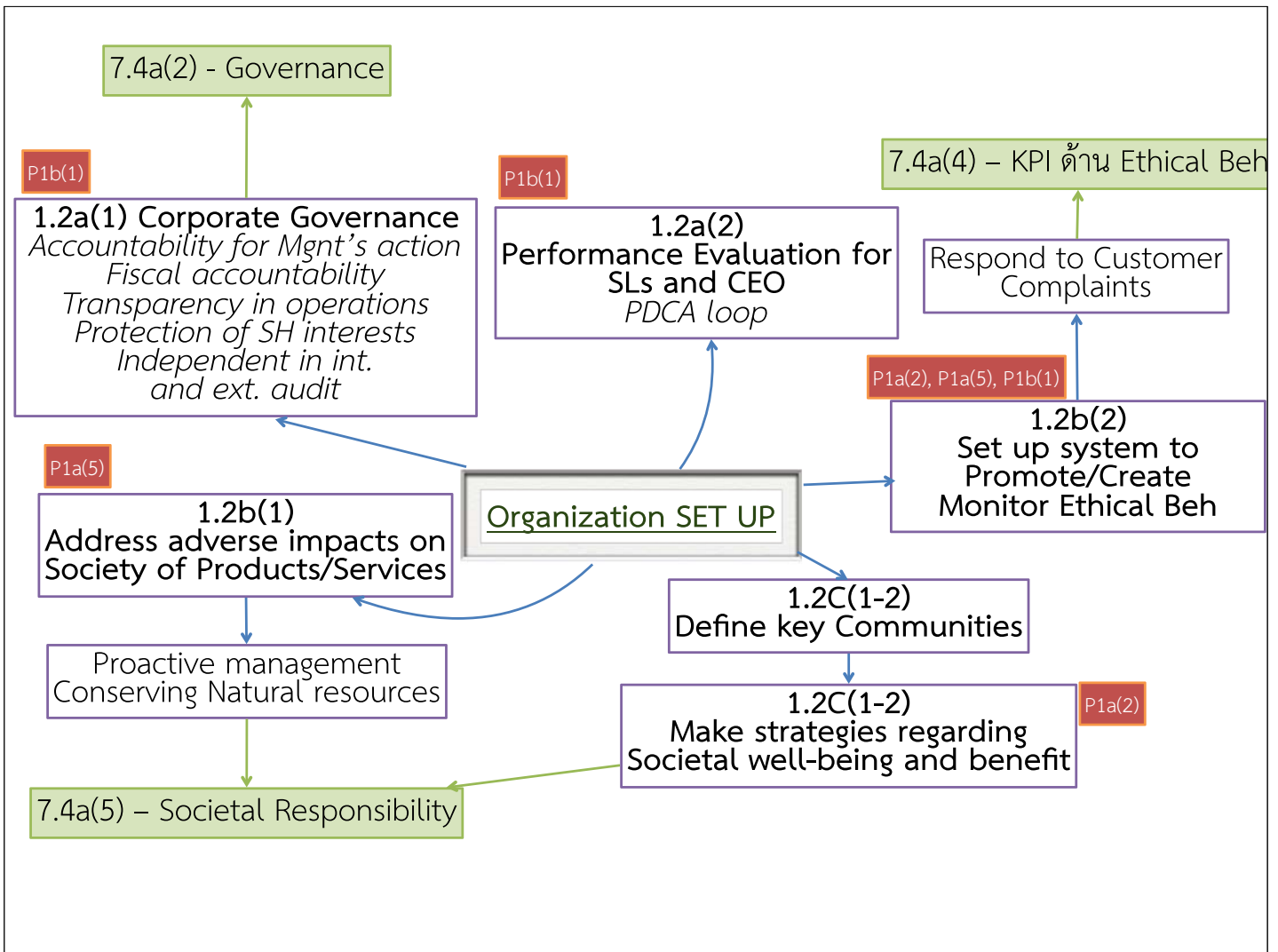
Org. Environment
 Product Offerings
 V/M
 WF profile
 Assets
 Reg. requirement

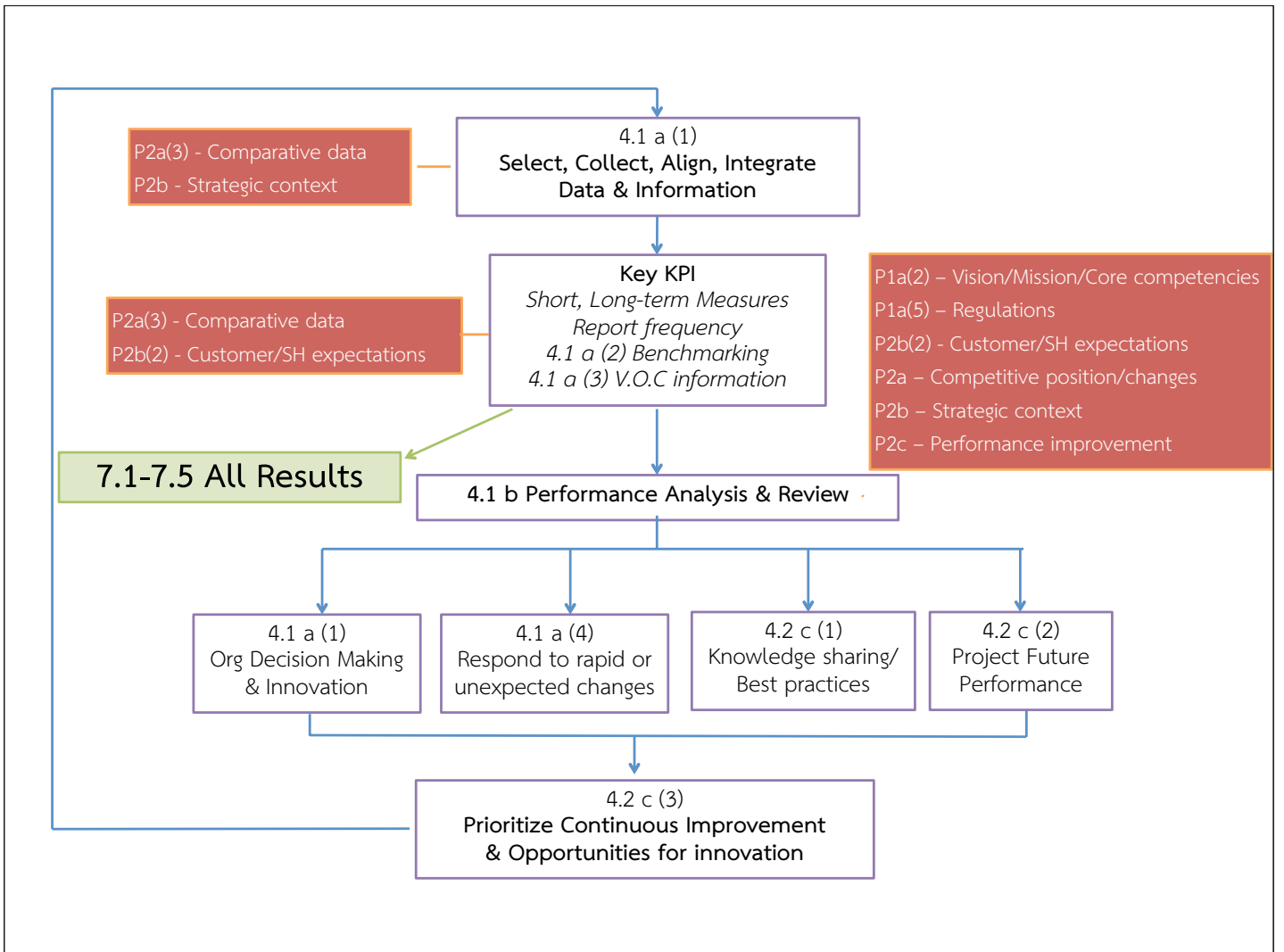
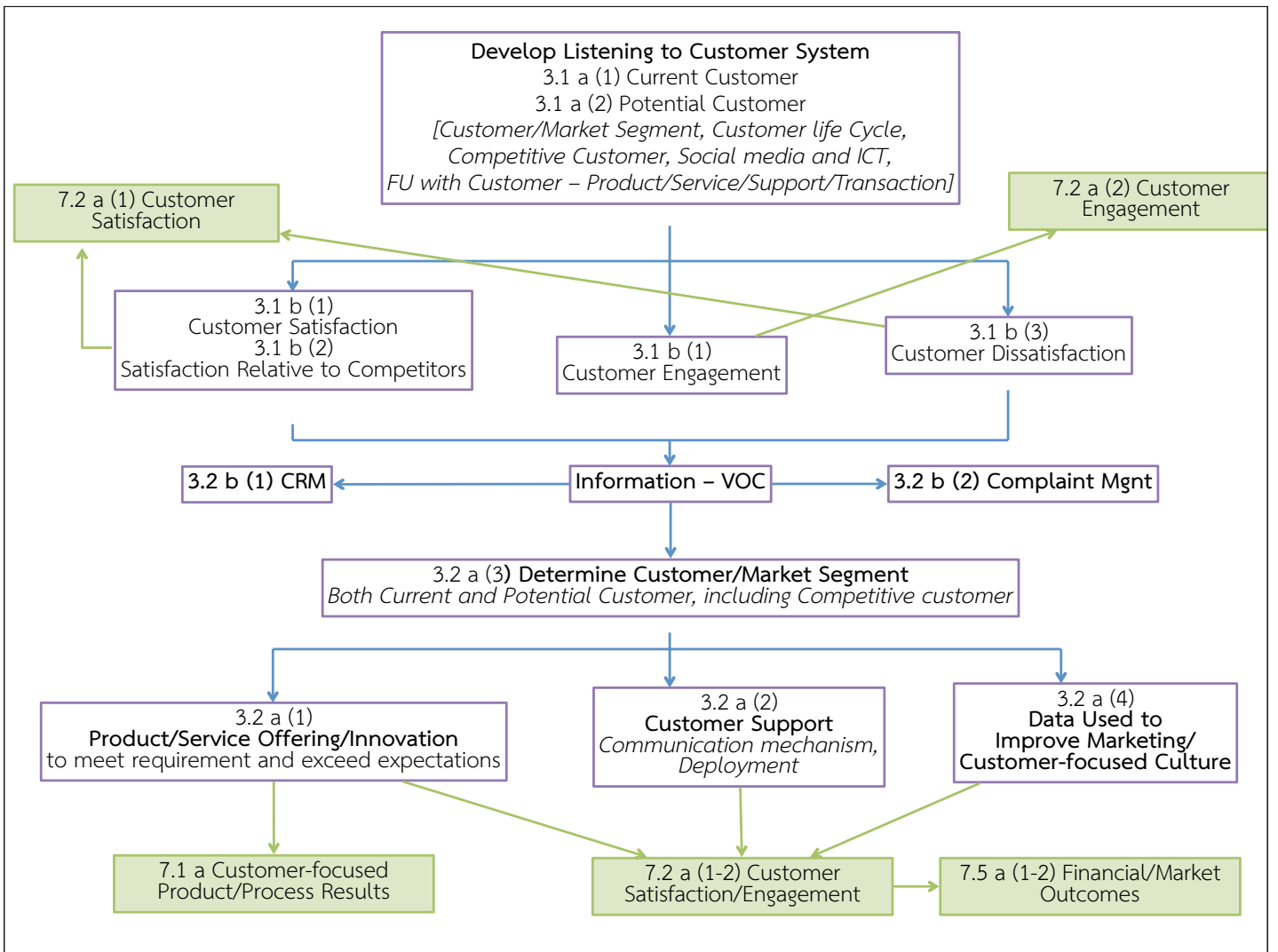
Org. Relationships
 Org. structure
 Customer & SH
 Suppliers & Partners

Competitive Environment
 Competitive position
 Competitiveness change
 Comparative data
 Strategic context
 Strategic challenge
 Strategic advantage

Performance
 Improvement system







Information Management

4.2 a (1)
Make good quality data
Accuracy, Integrity&Reliability, Timeliness, Security

4.2 a (2)
Make needed data available to all SH

4.2 b (1)
Make Hardware/software reliable, secure, and user-friendly

4.2 b (2)
Make Hardware/software effective available in emergency situation to run the business

P1a(4) – Major facilities/technologies/equipments

4.2 a (3)
Define Knowledge

P1a(2) – Core competencies
P2b- Strategic advantage/challenge

Create Knowledge

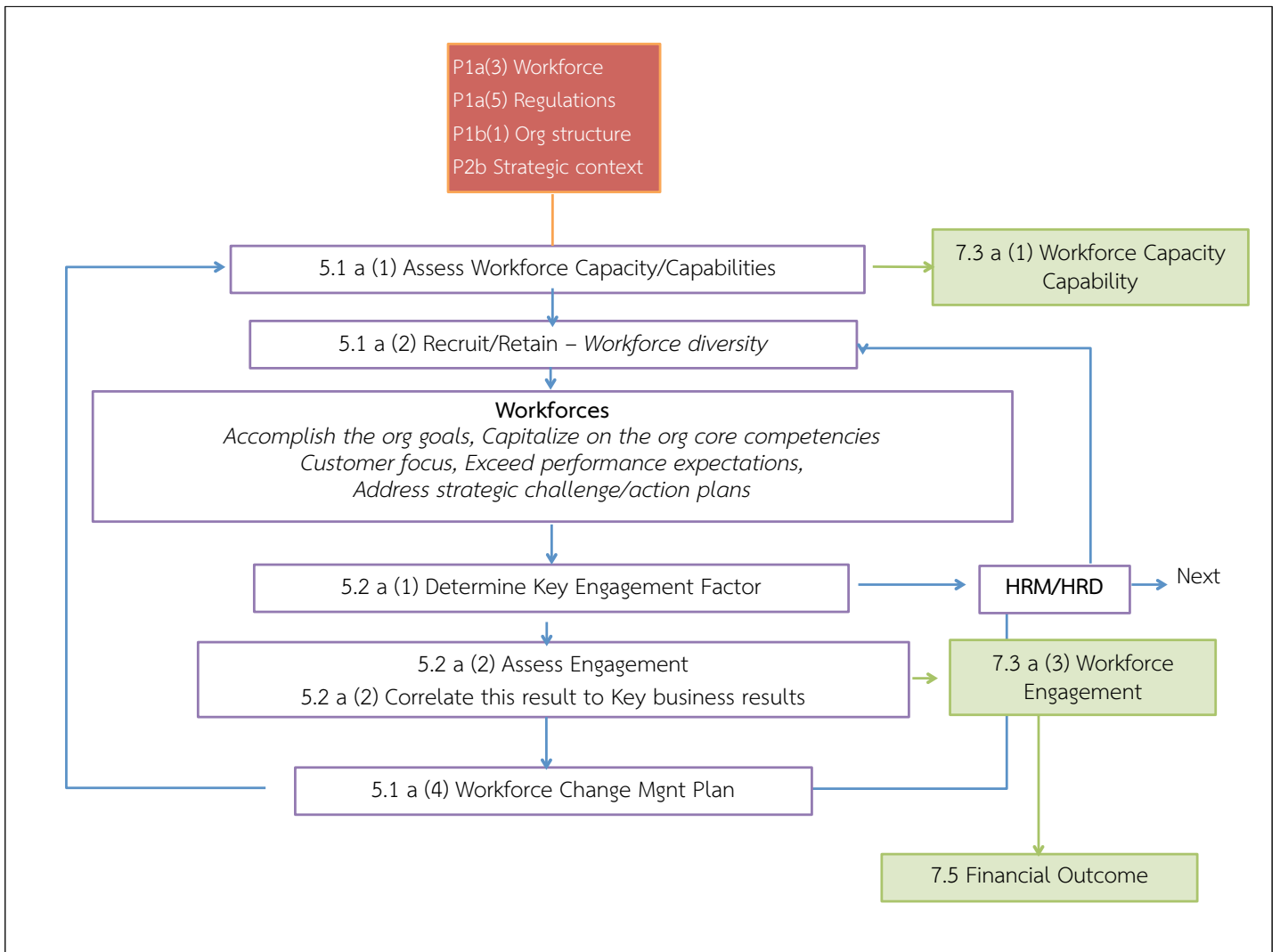
Capture (Collect & Store) Knowledge

Share Knowledge

Use Knowledge

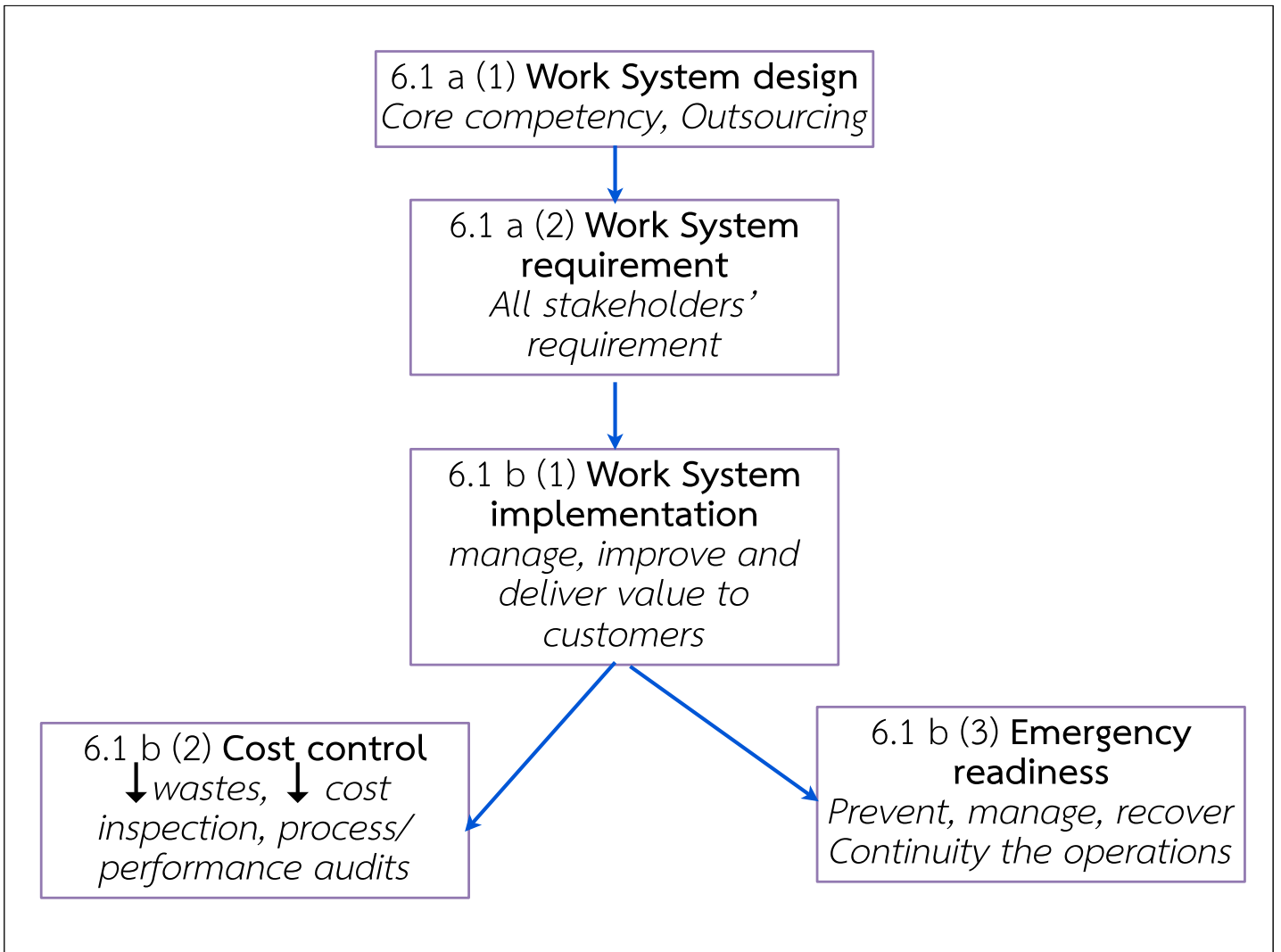
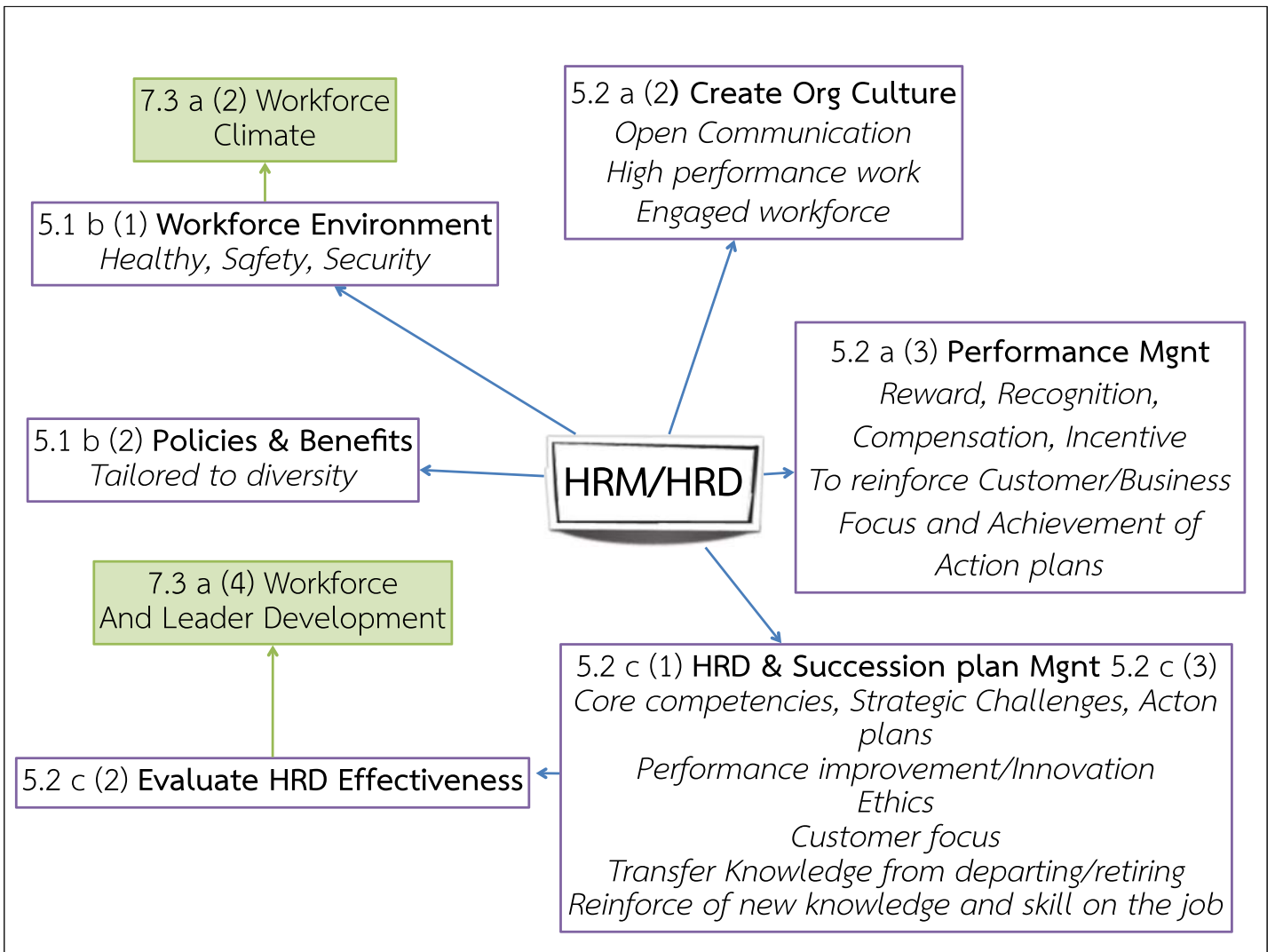
7.1 b (1) Operational Effectiveness – Innovation/Best practice

7.1-7.5 All Results



Assess Workforce Engagement

- Financial outcome
- ปัจจัยที่บั่นทอนความผูกพัน อาจสัมภาษณ์ผู้ที่ลาออก หรือย้ายงาน
- ความพึงพอใจด้าน
 - รายได้ การเลื่อนตำแหน่ง การตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์ขององค์กรและผู้นำ การได้รับการพัฒนาตนเอง ความปลอดภัย ปริมาณงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม ความมั่นคงในงาน
- การขาดงาน
- การลาออก
- การร้องทุกข์
- การนัดหยุดงาน



6.2 a (1) Work Process design
technology, org Knowledge, agility, cost control, cycle time, efficiency, etc.

6.2 a (2) Work Process
requirement
*All stakeholders'
requirement*

6.2 b (1) Work system
implementation
*process linked to WS
ensure to meet process requirements
Leading indicators*

6.2 b (2) Supply Chain
Management
*Select?, Evaluate?, Align
suppliers to Org. MVV,
deal with poorly
performing suppliers*

6.2 b (3) Process
Improvement
*better performance,
reduce viability
improve products*

Process Assessment

A : Approach

D : Deployment

L : Learning

I : Integration

Approach

- ☑ ชัดเจน ทำซ้ำได้ วัดได้
- ☑ มีการใช้ข้อมูลจริง เพื่อประเมินและปรับปรุง
- ☑ มีความสอดคล้อง (align) กับความต้องการขององค์กร
- ☑ มีการบูรณาการกับแนวทางอื่นๆ

,0

Deployment

ไม่เท่ากับ approach to deploy

แต่ต้องแสดงให้เห็น evidence ของการ deploy แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานทำจริง มีชื่อแผน มีหลักฐานของการ review ผลลัพธ์ และมีการปรับปรุงอย่างไร

,1

Deployment

- ครอบคลุมและทั่วถึง (breadth)
- ครบถ้วนและจริงจัง (depth)
 - ทุกธุรกรรม
 - ทุกกระบวนการ
 - ทุกผลิตภัณฑ์และบริการ
 - ทุกหน่วยงาน
 - ทุกคน

,2

Learning

แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้

กระบวนการต่างๆ ควรรวม วงจรการประเมินและการปรับปรุง รวมทั้งโอกาสของการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด การปรับปรุงกระบวนการควรมีการแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นขององค์กรที่เหมาะสม เพื่อให้เกิด การเรียนรู้ระดับองค์กร

34

Integration

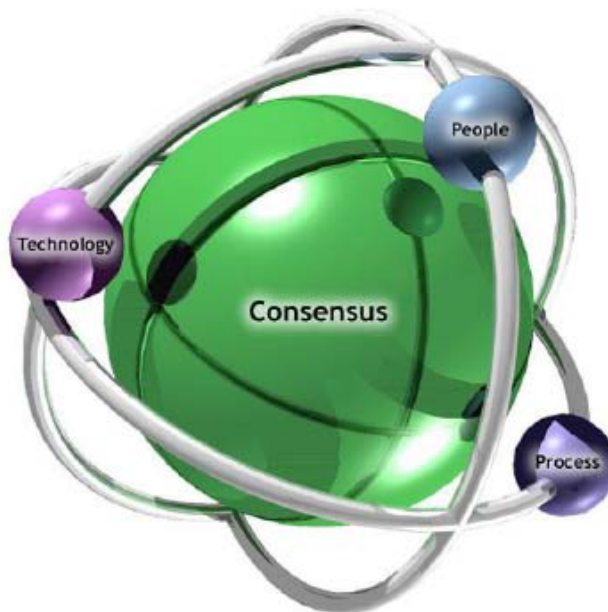
การบูรณาการแสดงความสอดคล้องไปใน
แนวทางเดียวกันและความกลมกลืน ระหว่าง
กระบวนการ แผนงาน วัตถุประสงค์ การปฏิบัติการ
และผลลัพธ์ ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลขององค์กร

เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศ

Educational Criteria for Performance
Excellence (EdPEX)
การเขียนโครงร่างองค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
วันที่ 1-2 มิถุนายน 2555

2



AB 2
Organizational Key Factor
(OP)

P. โครงร่างองค์กร

P1. ลักษณะ องค์กร

P2. ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมองค์กร

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

1 ผลิตภัณฑ์และบริการหลักและกลไกในการส่งมอบให้ลูกค้า

- 2 ทิศทางองค์กร
- 2.1 วิสัยทัศน์
- 2.2 จุดประสงค์(เจตนารมณ์)
- 2.3 วิสัยทัศน์
- 2.4 พันธกิจ
- 2.5 ค่านิยม
- 2.6 เป้าประสงค์ (ยุทธศาสตร์ระยะยาว)
- 2.7 Core Competency

3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

4 อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์

5 การดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ

6 โครงสร้างองค์กรและระบบธรรมาภิบาล

7 ความต้องการและคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาดที่สำคัญ

8 เจือินไขสำคัญของ ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือและตัวแทนจำหน่ายที่สำคัญ

9 ความสัมพันธ์และกลไกการสื่อสารระหว่างกันและการสร้างนวัตกรรม

10 สภาพการแข่งขัน

11 ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการแข่งขัน

12 แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

13 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

- ด้านธุรกิจ
- ด้านปฏิบัติการ
- ด้านบุคลากรและกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบ

14 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ การประเมินผลและกระบวนการเรียนรู้

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (1)

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หลักและ/หรือบริการหลักที่เราส่งมอบให้กับลูกค้าของเรา

ตารางที่ 1

กระบวนการหลัก	ผลิตภัณฑ์ / บริการที่สำคัญ	ลูกค้ารายที่สำคัญ

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (3)

ตารางที่ 3.3

เพศ	จำนวน	%
ชาย		
หญิง		

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (3)

ตารางที่ 3.4

กลุ่มบุคลากร	ระดับการศึกษา	จำนวนหรือเปอร์เซ็นต์

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (3)

ตารางที่ 3.5

กลุ่มบุคลากร	ความต้องการ ความคาดหวัง และปัจจัยความผูกพัน

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (3)

ตารางที่ 3.6

กลุ่มบุคลากร	สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	ข้อกำหนดพิเศษ ด้านสุขภาพและความปลอดภัย

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (3)

ตารางที่ 3.7

กลุ่มที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำ
หน้าที่ตรงกับองค์กร

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (4)

ตารางที่ 4

ประเด็น	รายละเอียด
อาคาร สถานที่ ที่สำคัญ	
เทคโนโลยี, Know how, Hardware, Software, Methodology ที่สำคัญ	
เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่สำคัญ	
โครงสร้างงบประมาณ • รายได้ • รายจ่าย	

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (5)

- องค์กรต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดและข้อบังคับ ข้อตกลง มาตรฐาน จรรยาบรรณวิชาชีพ ทั้งจากภายในและภายนอก (ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ

ตารางที่ 5

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน จรรยาบรรณวิชาชีพ ฯลฯ	เนื้อหา สาระ ที่สำคัญ	กระบวนการขององค์กร ที่เกี่ยวข้อง (มีผลกระทบโดยตรง)	หน่วยงาน ที่กำกับดูแล (ภายนอกองค์กร)

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (6)

- ความสัมพันธ์ของหน่วยงานในองค์กรที่ใช้กำกับการดูแลให้ องค์กรประพฤติตนให้เป็นพลเมืองที่ดี มีความสัมพันธ์กันอย่างไร ในโครงสร้างองค์กร

ตารางที่ 6.1

แบบผังโครงสร้างองค์กรและแสดง หน่วยกำกับดูแลทั้งจากองค์กรภายนอก และภายใน

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (6)

ตารางที่ 6.2

หน่วยงาน อาทิ คณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร, คณะกรรมการตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบภายนอก สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน	บทบาทหน้าที่	รายงานผลต่อ หน่วยงานใดบ้าง (ภายในองค์กร)

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (7)

- กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย คือใครบ้าง แต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังอะไรบ้างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของเรา

ตารางที่ 7.1

กลุ่มลูกค้า	ผลิตภัณฑ์/บริการ ที่ส่งมอบ	ความต้องการและความ คาดหวังหลัก (key requirement)	ความต้องการและความ คาดหวังเฉพาะ (special requirement)
1.			
2.			
3.			

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (7)

- กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย คือใครบ้าง แต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังอะไรบ้างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของเรา

ตารางที่ 7.2

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ กำกับดูแล ชุมชนสังคม รัฐบาล ผู้ถือหุ้น ภาคธุรกิจ ฯลฯ	ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบ	ความต้องการและความคาดหวัง
1.		
2.		
3.		
4.		

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (8)

ตารางที่ 8

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือบทบาทที่สำคัญต่อทำงานร่วมกันต่อ Work system & Supply chain

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (9)

ตารางที่ 9.1

กลุ่มลูกค้า	กลไกในการสื่อสารระหว่างกัน	การจัดการด้านความสัมพันธ์	บทบาทในการสร้างนวัตกรรมร่วมกัน

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (9)

ตารางที่ 9.2

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลไกในการสื่อสารระหว่างกัน	การจัดการด้านความสัมพันธ์	บทบาทในการสร้างนวัตกรรมร่วมกัน

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (10)

- ลำดับในการแข่งขันขององค์กรในตลาดและเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ขนาด และการเติบโตเมื่อเทียบกับตลาดเดียวกันหรืออุตสาหกรรมเดียวกัน จำนวนและประเภทของคู่แข่ง
- ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับ คู่แข่งขัน คืออะไร?

ตารางที่ 10

ประเภทการแข่งขัน (ตลาด/อุตสาหกรรม/ต่างประเทศ)	คู่แข่ง (คู่เทียบ)	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (11)

- ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร คืออะไรบ้าง?

ตารางที่ 11

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขันทั้งด้านนวัตกรรม ความร่วมมือ การแข่งขัน
ปัจจัยภายใน	
ปัจจัยภายนอก	

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (12)

- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน มีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

ตารางที่ 12

ประเด็นการแข่งขัน	คู่แข่ง (คู่แข่ง)	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (13)

ตารางที่ 13.1-1

ประเด็น	สถานการณ์ด้านความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (W/T)
1. ด้านธุรกิจ (มีผลต่อ Core Processes)	
2. ด้านปฏิบัติการ (มีผลต่อ Support Processes)	
3. ด้านทรัพยากรบุคคล (มีผลต่อ HR Processes)	

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (13)

ตารางที่ 13.1-2

ประเด็น	กลยุทธ์ที่ใช้ตอบสนอง สถานการณ์ด้านความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (W/T)
1. ด้านธุรกิจ (มีผลต่อ Core Processes)	
2. ด้านปฏิบัติการ (มีผลต่อ Support Processes)	
3. ด้านทรัพยากรบุคคล (มีผลต่อ HR Processes)	

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (13)

ตารางที่ 13.2-1

ประเด็น	สถานการณ์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (S/O)
1. ด้านธุรกิจ (มีผลต่อ Core Processes)	
2. ด้านปฏิบัติการ (มีผลต่อ Support Processes)	
3. ด้านทรัพยากรบุคคล (มีผลต่อ HR Processes)	

แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (13)

ตารางที่ 13.2-2

ประเด็น	กลยุทธ์ที่สนับสนุน สถานการณ์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (S/O)
1. ด้านธุรกิจ (มีผลต่อ Core Processes)	
2. ด้านปฏิบัติการ (มีผลต่อ Support Processes)	
3. ด้านทรัพยากรบุคคล (มีผลต่อ HR Processes)	

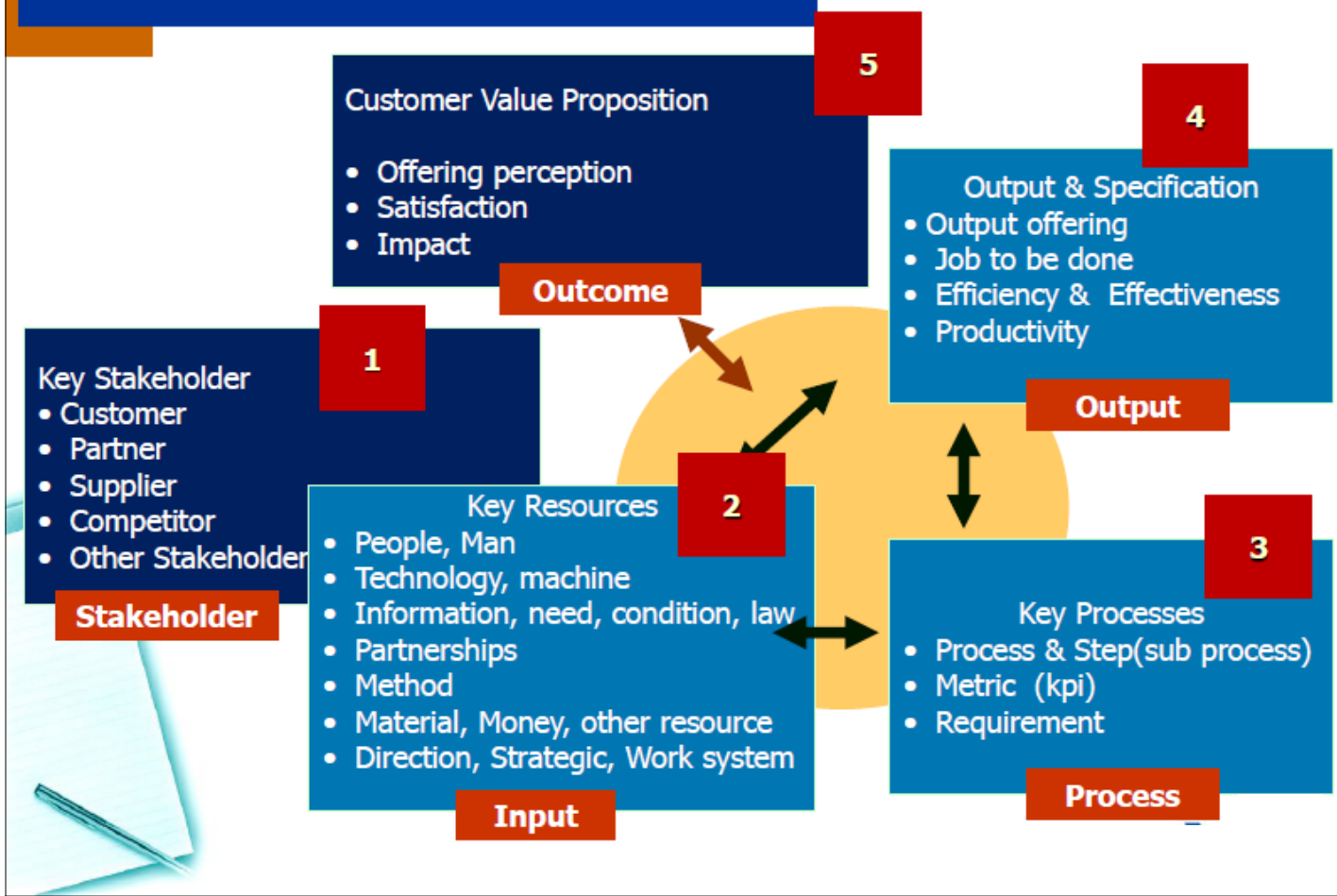
แนวทางการตอบคำถาม OP

คำถาม (14)

ตารางที่ 14

ประเด็น	เครื่องมือและวิธีการ	นวัตกรรมที่ได้
1. การติดตาม ประเมินผล		
2. การปรับปรุงแก้ไข		
3. การแลกเปลี่ยน เรียนรู้		

Business Model : Key factors



การใช้ประโยชน์จากองค์ประกอบในโครงร่างองค์กรไปในการออกแบบวิธีการตามข้อกำหนดในหมวดต่างๆดังนี้

	หมวด 1	หมวด 2	หมวด 3	หมวด 4	หมวด 5	หมวด 6
หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ค่านิยม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สมรรถนะหลัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
บุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
กฎระเบียบข้อบังคับ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Workshop โครงร่างองค์กร

- ให้วิเคราะห์หัวข้อต่าง ๆ ในประเด็นที่สนใจในโครงร่างองค์กร กลุ่มละ 1 หัวข้อ
- นำเสนอเพื่อการร่วมให้ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ง
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินผลการอบรม/สัมมนา
เรื่อง “การอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX)
ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจง โปรดให้ความร่วมมือโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมและกรอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดฝึกอบรม/สัมมนาในโอกาสต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี
 36 - 45 ปี 46 - 55 ปี
 มากกว่า 56 ปี

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. หน่วยงาน

คณะ / สำนัก / หน่วยงาน.....

ส่วนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญของหมายตามลำดับ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวิทยากร					
1. เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร					
2. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหาที่มีความชัดเจน					
3. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม					
4. ความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม					
5. การใช้เวลาตามที่กำหนด					
6. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม					

ต่อด้านหลัง

ภาคผนวก จ
ภาพประกอบโครงการ

ภาพประกอบการอบรมสัมมนา

โครงการอบรมการจัดทำโครงร่างองค์กร (EdPEX) ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ
การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2556
วันที่ 1 - 2 มิถุนายน 2553 ณ ห้องประชุมปารีส โรงแรมเมอร์เคียว จ.เชียงใหม่

ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ



พิธีเปิดโครงการ



รับฟังการบรรยายจากวิทยากร



การปฏิบัติการเขียนโครงร่างองค์กร



ถ่ายรูปร่วมกัน





สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ชั้น 6 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ
202 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300
โทรศัพท์ 0-5388-5985-7 โทรสาร 0-5388-5987
website : <http://www.qa.cmru.ac.th>