



บริการที่ปรึกษา หมวด 3 การวิเคราะห์กระบวนการและช่องทาง การรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **VOC & VOS**

เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(*Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX*)



www.impgroup.net



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-1048424/02-921792 #12



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



เกณฑ์ EdPEx เป็นการนำเกณฑ์บัลดริจด้านการศึกษา (Baldrige Excellence Framework for Education)



เกณฑ์ EdPEx เป็นการนำเกณฑ์บัลดริจด้านการศึกษา (Baldrige Excellence Framework for Education) มาปรับใช้ให้เหมาะกับบริบทของอุดมศึกษาไทยเพื่อให้สถาบันใช้พัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศซึ่งจะยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

เกณฑ์ EdPEx เสริมพลังให้สถาบันบรรลุเป้าหมายปรับปรุงผลลัพธ์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันองค์กรที่ได้รับรางวัลบัลดริจคือองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นต้นแบบระดับประเทศของสหรัฐอเมริกาและจากการที่องค์กรเหล่านี้ได้แบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างกว้างขวางทำให้องค์กรจำนวนมากสามารถนำไปพัฒนาทั้งแนวทางการดำเนินการและผลลัพธ์ส่งผลดีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศและโลก

เกณฑ์ EdPEx คืออะไร

เกณฑ์ EdPEx เป็นเกณฑ์ที่ไม่กำหนดวิธีดำเนินการว่าต้องทำอะไร (Nonprescriptive) เกณฑ์นี้จึงสามารถเสริมพลังให้สถาบันของท่านบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์และแข่งขันได้

ฐานคิดของเกณฑ์ EdPEx มาจากค่านิยมและแนวคิดหลัก ซึ่งประกอบด้วยความเชื่อและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญที่เห็นได้จากองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น

เกณฑ์ EdPEx ประกอบด้วย 7 หมวดที่สำคัญ ต่อการบริหารจัดการของสถาบันซึ่งได้แก่

1. การนำองค์กร
2. กลยุทธ์
3. ลูกค้า
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. บุคลากร
6. การปฏิบัติงาน
7. ผลลัพธ์



www.impgroup.net



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-1048424/02-921792 #12



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



วัตถุประสงค์

- เพื่อร่วมทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนงาน/หน่วยงาน
- เพื่อร่วมวางแผนทางการทบทวน/ประเมิน/สำรวจและวิเคราะห์เสียงลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนงาน/หน่วยงาน ให้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการหลักของสถาบัน
- เพื่อร่วมจัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กรทั้งในระดับส่วนงาน/หน่วยงาน สถาบัน จากกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนงาน/หน่วยงานต่างๆ

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ

คะแนน

1. การนำองค์กร	115
2. กลยุทธ์	90
3. ลูกค้า	85
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90
5. บุคลากร	85
6. การปฏิบัติการ	85
7. ผลลัพธ์	450

คะแนนรวม

1,000

หมวด 3 ลูกค้า

(Customers) (85 คะแนน)

ในหมวดลูกค้า วิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระยะยาว เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า

1. ความคาดหวังของลูกค้า (Customers Expectations) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (40 คะแนน)
2. ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (45 คะแนน)



www.impgroup.net



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-1048424/02-921792 #12



www.impressionconsult.com



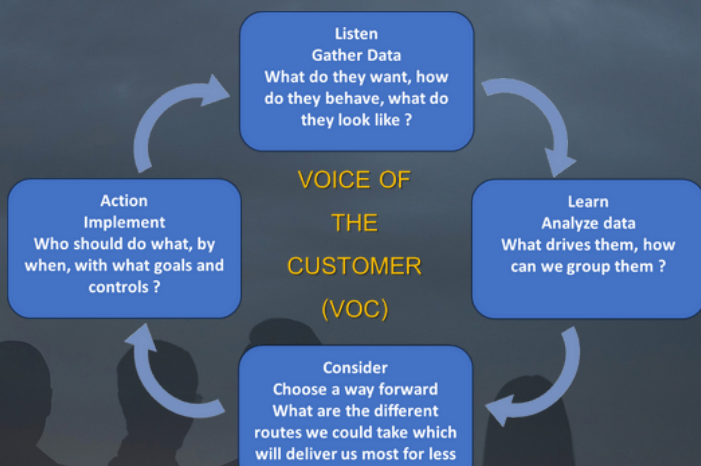
Impression Training



@impressiongroup



หลักการและทฤษฎี ในการดำเนินโครงการ



www.impgroup.net



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-1048424/02-921792 #12



www.impressionconsult.com



Impression Training

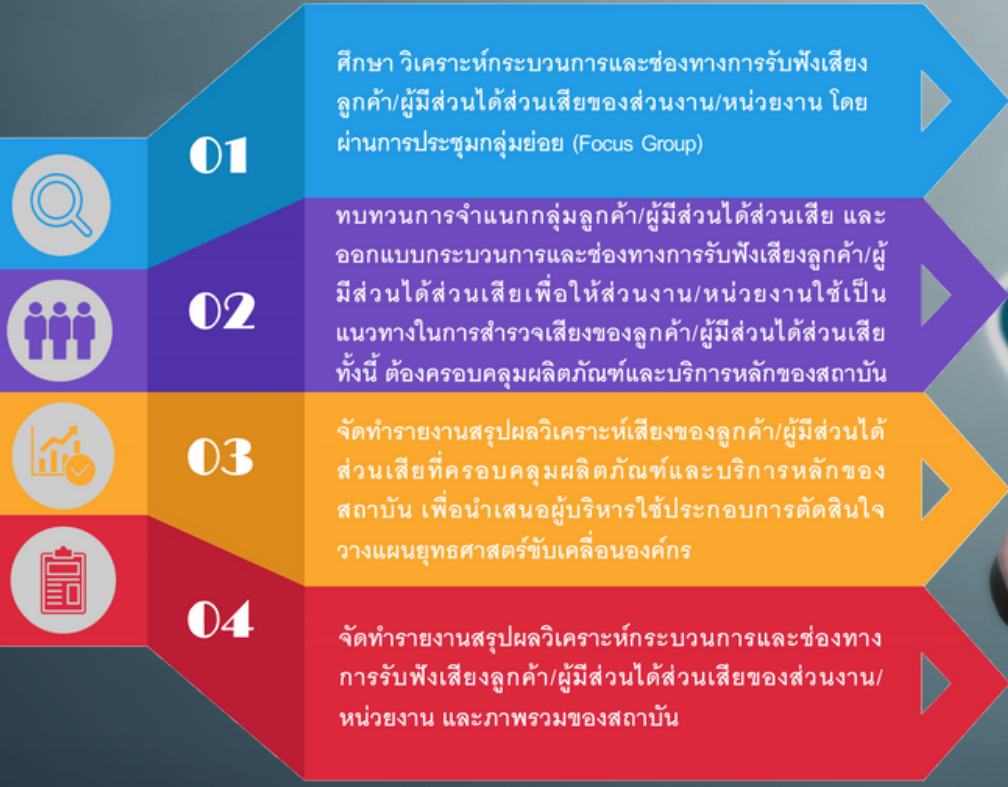


@impressiongroup





กระบวนการ (Process)



www.impgroup.net



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-1048424/02-921792 #12



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



ผลลัพธ์ (Deliverable)



www.impgroup.net



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-1048424/02-921792 #12



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup

