



เส้นทางสู่ความเป็นเลิศ

Thailand Quality Class: TQC Plus

Customer | Innovation | Operation | Societal Contribution



ประจำปี 2567



THAILAND
QUALITY
AWARD

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) เริ่มดำเนินการนับตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่าง สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 โดยมีสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ ซึ่งองค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวาง ย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับโลก (World Class) เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Baldrige National Quality Award (BNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้



สารแสดงความยินดีจาก ประธานคณะกรรมการ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ความเป็นเลิศทางคุณภาพเป็นรากฐานสำคัญที่จะนำพาองค์กรและประเทศชาติไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนเป็นภูมิฐานทาง ความสลับซับซ้อน ความไม่แน่นอน และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทางธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคม และโครงสร้างประชากร และผู้บริโภคของโลก และของไทย ด้วยเหตุนี้ การมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนผลิตภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศมาเป็นเวลา 23 ปี เราได้ร่วมพัฒนาผู้ประกอบการ องค์กร และสถาบันต่าง ๆ ให้เป็นแบบอย่างของความสำเร็จในรูปแบบใหม่ที่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและยังคงรักษาคุณค่าหลักขององค์กรไว้ได้

การดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องครอบคลุมหลายมิติ ได้แก่ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กร การมอบคุณค่าที่น่าพึงพอใจให้กับลูกค้า การลงทุนเพื่อพัฒนาบุคลากร การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมกับคู่ค้า การดูแลสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน

ในปี 2567 นี้ ในนามของคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลในแต่ละประเภท ดังนี้

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)

ขอแสดงความยินดีกับ “ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร” เจ้าของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ประจำปี 2567 ซึ่งเป็นองค์กรต้นแบบที่มุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงการจัดทำข้อกำหนดการออกแบบ และปรับปรุงทั้งผลิตภัณฑ์และกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class Plus: TQC Plus)

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศในระดับ Thailand Quality Class Plus : TQC Plus ที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 องค์กร ดังนี้

1. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่โดดเด่นในด้านลูกค้า (Customer)
2. คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่โดดเด่นในด้านนวัตกรรม (Innovation)
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่โดดเด่นในด้านการปฏิบัติการ (Operation)
4. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่โดดเด่นในด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contribution)
5. บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่โดดเด่นในด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contribution)
6. มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่โดดเด่นในด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contribution)

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class Plus: TQC Plus)

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC) ซึ่งทุกองค์กรมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ได้แก่

1. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด
5. บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

ในนามคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอถือโอกาสนี้ชื่นชมองค์กรที่ได้รับรางวัลทั้ง 12 องค์กร ที่ได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรเหล่านี้ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาให้เป็นเลิศในทุกด้าน เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรอื่น ๆ ได้ศึกษาและนำความรู้ประสบการณ์จากหนังสือเส้นทางสู่ความเป็นเลิศเล่มนี้ไปพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน

ขอเชิญชวนให้ทุกท่านได้เรียนรู้และนำแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาตนเองและองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นายปิยะบุตร ชลวิจารณ์
ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สารแสดงความยินดีจาก ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



องค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ 12 องค์กร ได้เข้าสู่เส้นทางแห่งความเป็นเลิศ โดยได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร จนกระทั่งมีความพร้อมที่จะก้าวต่อไปให้ถึงระดับของความเป็นเลิศเทียบชั้นสากล ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความท้าทายจากปัจจัยภายนอกในปัจจุบัน การที่องค์กรจะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรไปอย่างมีทิศทาง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

การพัฒนาองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ซึ่งองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นเลิศจะสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการพัฒนาภายในของบุคลากร (IDGs) ควบคู่กันด้วย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเองของคนในองค์กร ความท้าทายของการจัดการองค์กร ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้แก่ การกำหนดทิศทางขององค์กรเพื่อให้ได้ Strategic Direction ที่ถูกต้อง การมียุทธศาสตร์ที่ดีเพื่อปรับตัวได้ทันกับเหตุการณ์ของโลก การรับฟังเสียงของลูกค้าและรับรู้ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดผลการดำเนินการและนำความรู้มาจัดการเป็นความรู้ขององค์กร การจัดการความเสี่ยงและเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การพัฒนาบุคลากรและกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และการเทียบเคียงผลการดำเนินการเพื่อทราบตำแหน่งขององค์กรในธุรกิจ

องค์กรที่ได้รับรางวัลประจำปี 2567 ประกอบด้วย

- รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ได้แก่ **ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**
- รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นด้านต่าง ๆ (Thailand Quality Class Plus : TQC Plus) ได้แก่
 - คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ด้านลูกค้า)
 - คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านนวัตกรรม)
 - คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ด้านการปฏิบัติการ)
 - ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
 - บริษัทประกันสินเชื่อดูแลสุขภาพขนาดย่อม (บสย.)
 - มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม)
- รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ได้แก่
 - คณะทันตแพทยศาสตร์
 - คณะพยาบาลศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์
 - มหาวิทยาลัยมหิดล
 - บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด
 - บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

ในโอกาสนี้ ขอแสดงความยินดีต่อผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรที่ได้รับรางวัลประจำปี 2567 ทั้ง 12 องค์กร ในความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับการปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และได้แบ่งปันประสบการณ์ความสำเร็จตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศเพื่อเป็นแบบอย่างและเป็นแรงบันดาลใจให้องค์กรต่าง ๆ ปรับปรุงผลการดำเนินการและผลลัพธ์ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาที่ยั่งยืน สามารถก้าวสู่ความเป็นองค์กรในระดับสากล และเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับการเติบโตและการสร้างคุณค่าให้กับสังคมไทยต่อไปในอนาคต

นายสุรเชษฐ์ พลวนิช

รักษาการผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สารบัญ

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class : TQC Plus

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	8
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	16
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	23
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	32
บริษัทประกันสินเชื้ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)	38
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	47



THAILAND
QUALITY
AWARD

ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

ข้อฟ้าสีทองอร่ามลอยเด่นในห้วงจักรวาล เคียงข้างด้วยดาวฤกษ์ดวงใหญ่
ส่องประกายระยิบระยับ อยู่ในกรอบรูปช่องหน้าต่างทรงไทย

ความหมาย

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน
เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้าน
ตลอดจนผลประโยชน์ที่ดี เทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงที่สุดในโลก

องค์ประกอบ

ดาวฤกษ์ สื่อให้เห็นถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ ความรุ่งโรจน์ และการเป็นที่ยอมรับทั่วไปอันเป็นสิ่งพึงปรารถนาของทุกองค์กร

ข้อฟ้าสีทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศ และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐานคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

ช่องหน้าต่างทรงไทย สื่อถึงวิสัยทัศน์ การมองการณ์ไกลสู่ความสำเร็จ



THAILAND
QUALITY
AWARD

THAILAND
QUALITY
CLASS

TQC⁺ 2024



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้องค์กรได้ทบทวนตัวเองอย่างสม่ำเสมอบนพื้นฐานการใช้ข้อมูลจริง กระตุ้นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสำคัญอย่างต่อเนื่อง ทำให้คณะฯ สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ดีขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาแผนกลยุทธ์และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสนับสนุนให้คณะฯ บรรลุวิสัยทัศน์การเป็น **“โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน”** ส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียน ผู้ป่วย และสังคมอย่างยั่งยืน การได้รับรางวัล TQC Plus Customer ในปีนี้สะท้อนถึงความสำเร็จในการพัฒนาที่มุ่งเน้นลูกค้าและสร้างคุณค่าให้กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

รศ.บว.บเรนท์ โชติรสนิรมิต
คณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
(Med CMU)

ลักษณะองค์กร



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2499 เป็นโรงเรียนแพทย์แห่งที่ 3 ของประเทศ และเป็นแห่งแรกในภูมิภาค เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านการแพทย์และสาธารณสุขให้แก่ภูมิภาค ในระยะแรกมุ่งผลิตแพทย์เพื่อแก้ไขปัญหาคอขวดแคลน ต่อมาได้เพิ่มขีดความสามารถในการวิจัยและผลิตแพทย์ ที่ดูแลโรคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาสู่การเป็นผู้นำด้านการแพทย์และสาธารณสุขระดับสากล 65 ปีที่ผ่านมา คณะฯ สามารถผลิตบัณฑิตแพทย์กว่า 8,000 คน และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ จำนวน 5,664 คน มีหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต แพทย์ประจำบ้าน ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานระดับโลก คือ WFME ได้รับการรับรองมาตรฐานการดำเนินการวิจัยระดับสากล SIDCER-FERCAP สามารถสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพสูงในระดับโลก และมีโรงพยาบาล ตติยภูมิระดับสูงขนาดใหญ่ที่สุดในเขตภาคเหนือรองรับ การดูแลผู้ป่วยประมาณ 1.5 ล้านคนต่อปี เป็นโรงพยาบาล โรงเรียนแพทย์ในภูมิภาคแห่งแรกที่ได้รับการรับรอง กระบวนการคุณภาพขั้นก้าวหน้า (AHA) จาก สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ตั้งในปี 2562 และได้รับการจัดอันดับเป็นโรงเรียนแพทย์ลำดับที่ 301 - 350 ในปี 2568 ตาม QS WUR 2025: by Subject Medicine

คณะฯ กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่การเป็น **“โรงเรียนแพทย์ ในดวงใจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน”** มีบุคลากรทั้งสิ้น 5,740 คน ดำเนินการตาม พันธกิจสำคัญทั้ง 4 ด้าน แบบบูรณาการ คือ **(1) Medical service excellence:** ให้บริการสุขภาพ ที่ได้มาตรฐานระดับสากล โดยให้บริการรักษาพยาบาลแก่ ผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนแก่ผู้ เรียนและสนับสนุนการวิจัย ผ่านการดำเนินการของโรง พยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลตติย ภูมิ จัดเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคเหนือ **(2) Education excellence:** ผลิตบัณฑิตและบุคลากร สาธารณสุขที่มีคุณภาพ คุณธรรม เป็นสากล ผ่านการ ให้บริการหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตรบัณฑิต ศึกษา และหลักสูตรฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน ที่ได้ มาตรฐานระดับสากล **(3) Discovery excellence:** สร้างสรรค์งานวิจัยมาตรฐานสากลเพื่อชี้นำด้านสุขภาพ ดำเนินการวิจัยด้านสุขภาพเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ พัฒนาและสร้างองค์ความรู้สนับสนุนการเรียนรูของผู้ เรียนและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสังคม **(4) Societal contribution excellence:** การส่งมอบคุณค่าและ สร้างความเข้มแข็งแก่สังคมและชุมชน

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงาน



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือการมุ่งเน้นการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่าน **MedCMU Performance Improvement Framework** โดยส่งเสริมการใช้เครื่องมือบริหารคุณภาพ (Quality tools) เช่น COSO Risk Management, PDCA, Lean, RCA, และ Innovation Portfolio เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหายอย่างเป็นระบบทุกระดับขององค์กร นอกจากนี้ คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการรับรองมาตรฐานสากล (International standard accreditation) เช่น WFME, ISO และ SIDCER-FERCAP เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการศึกษา การวิจัย และบริการ พร้อมทั้งนำแนวทางบริหารสู่ความเป็นเลิศตามกรอบ TQA, EdPEX และ AHA มาใช้ขับเคลื่อนองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมีการติดตามผลด้วยตัวชี้วัดสำคัญผ่านระบบ Monitoring & Review และสนับสนุนการใช้ KM และ Best Practice เป็นเครื่องมือเสริมในการพัฒนาผลลัพธ์อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

ทีมผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ วิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยใช้กระบวนการสัมมนาวางแผนกลยุทธ์ประจำปีกำหนดเป็นความท้าทายที่สำคัญที่คณะแพทยศาสตร์เผชิญอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อคณะแพทยศาสตร์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่

- 1. การเพิ่มขึ้นของโรงเรียนแพทย์อย่างต่อเนื่อง** ประกอบกับนักเรียนจำนวนมากเดินทางไปเรียนหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตในต่างประเทศ ส่งผลให้การแข่งขันในการรับนักเรียน นักศึกษา เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรต่าง ๆ
- 2. นโยบาย Thailand 4.0** เป็นนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทางด้านการเรียนรู้และด้านสุขภาพ เพื่อพัฒนาประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อรูปแบบของหลักสูตร การวิจัย การรักษาพยาบาลและกระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้า
- 3. ปัญหาทางสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไป** เนื่องจาก ปัญหาหมอกควันที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุก ๆ ปี ส่งผลต่อสุขภาพของประชาชนในภูมิภาค ผ่นวกกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ส่งผลให้อัตราการเจ็บและความชุกของโรคเรื้อรัง ไม่ติดต่อ (NCD) ซึ่งเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับหนึ่งของประชากรไทยเพิ่มขึ้นตามไปด้วย
- 4. ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้ป่วยที่สูงขึ้น** ส่งผลให้คณะฯ ปรับปรุงระบบการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ พัฒนานวัตกรรม ใช้เทคโนโลยีช่วยในการดำเนินการ พัฒนาหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของตลาด ขยายตลาดผู้ให้ทุนวิจัย รายใหม่ เพื่อให้คณะฯ มีรายได้มากยิ่งขึ้น



หัวใจของความเป็นเลิศแห่ง MEDCMU



คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินงานภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ MEDCMU ได้แก่ (1) การขยายบริการทางการแพทย์ (M: Medical Service Enhancement), (2) การปฏิรูปการศึกษา (E: Education Transformation for All), (3) การพัฒนาวิจัยและนวัตกรรม (D: Discovery and Innovation Empowering), (4) การตอบสนองสังคม (C: Contribution to Society and Community), (5) การพัฒนาบุคลากร (M: Modernized Workforce) และ (6) การยกระดับประสิทธิภาพองค์กร (U: Uplifting Organization Efficiency) โดยกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน อิงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เช่น บริบทประเทศ แนวโน้มโลก ข้อมูลคู่แข่ง ความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับระดับประเทศและนานาชาติ เป็นต้น

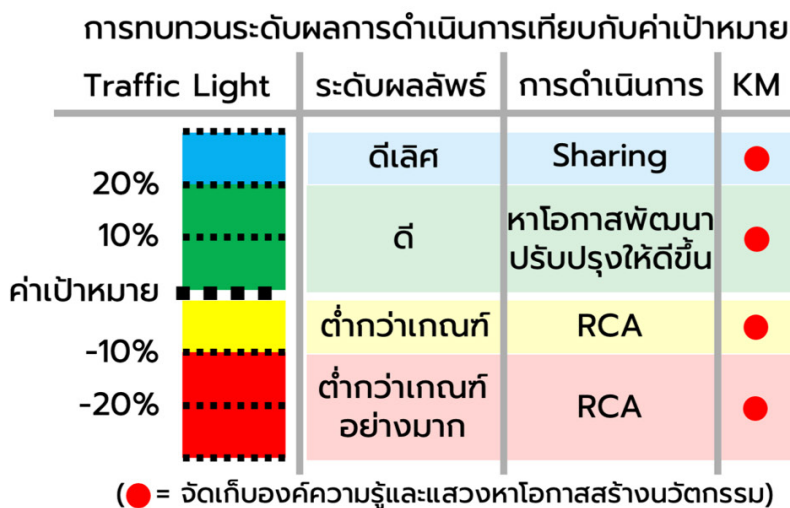
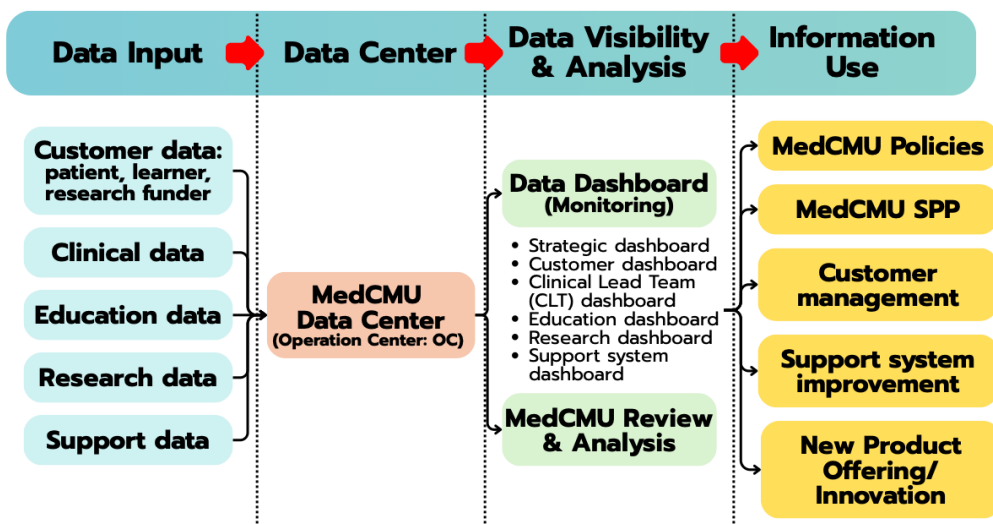
การวางกลยุทธ์ของคณะฯ ถูกจัดทำผ่าน MED Strategic Planning Process (MED SPP) และนำไปสู่การดำเนินงานจริงผ่าน MED Strategic Implementation Process (MED SIP) ซึ่งเน้นการถ่ายทอดสู่ระดับหน่วยงานอย่างชัดเจนด้วยเครื่องมือ OKRs มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องด้วยเครื่องมือบริหารจัดการยุคใหม่ เช่น Balanced Scorecard, Lean, CQI และ Risk Management Framework ทำให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในด้าน Aging Society, Digital Health และ ความต้องการทางการศึกษารูปแบบใหม่ เช่น ปริญญาเอกและหลักสูตร Non-degree หลายหลักสูตรผ่าน platform การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long education platform) เป็นต้น นอกจากนี้คณะฯ ยังให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ด้วยการนำ Customer Excellence Framework มาใช้กำหนดกลุ่มลูกค้าให้ชัดเจน เช่น ผู้ป่วยทั่วไปและโรคซับซ้อน, นักศึกษาแพทย์ทุกระดับ, ผู้ให้ทุนวิจัย, ชุมชน และผู้บริจาค มีการสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อออกแบบบริการและประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

ในด้านการสร้างคุณค่า คณะฯ พัฒนาแนวทางการสื่อสารและบริการแบบบูรณาการ เช่น การใช้ Line OA, Chatbot, ระบบร้องเรียนอัจฉริยะ (MED Complaint Management System) พร้อมแนวทางส่งเสริมความผูกพัน เช่น Loyalty Program, การดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และการสนับสนุนศิษย์เก่าให้มีส่วนร่วมกลับคืนสู่องค์กร โดยใช้ดัชนีวัดความสัมพันธ์ เช่น Net Promoter Score และ Customer Satisfaction Index เพื่อประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กล่าวโดยสรุป คณะฯ ได้สานกลยุทธ์องค์กรที่เจียบคมเข้ากับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างรอบด้าน ภายใต้เป้าหมายการเป็น “โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน” สร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างเป็นระบบและมีคุณค่าต่อสังคม

การบริหารจัดการด้วยข้อมูลเชิงลึก: บทเรียนจาก MedCMU

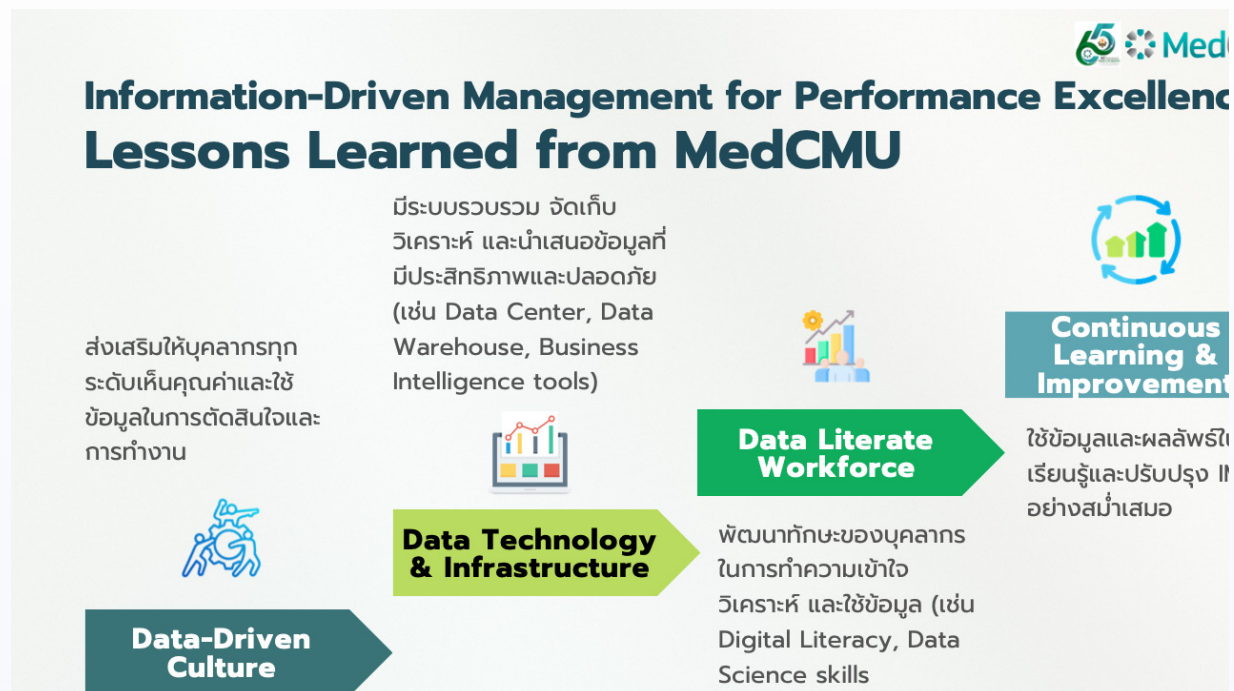
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำหลักการ “Insight-Driven Management” มาใช้ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยวางระบบบริหารจัดการข้อมูลที่เป็นระบบและบูรณาการ ผ่าน MedCMU Information Management Framework และ Operation Center ที่รวมข้อมูลทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย ผู้เรียน วิจัย หรือระบบสนับสนุน มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์อย่างแม่นยำ คณะฯ มีการพัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เช่น Strategic Index (SI), Faculty Health Index (FHI) และระบบ Performance Traffic Light ที่ช่วยสะท้อนจุดแข็ง-จุดอ่อนขององค์กรแบบเรียลไทม์ พร้อมระบบ KM-Innovation ที่ส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรมบนฐานข้อมูล โดยใช้แนวทาง Data-Driven Culture และส่งเสริม Digital & Data Literacy แก่บุคลากรทุกระดับ ทั้งหมดนี้ทำให้คณะฯ สามารถยกระดับคุณภาพบริการ การศึกษา วิจัย และการบริหารองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

MedCMU Data Management Framework



MedCMU Performance Traffic Light System

การบริหารจัดการด้วยข้อมูลเชิงลึก: บทเรียนจาก MedCMU





คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

110 ถ.อินทวโรธส ต.ศรีภูมิ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200

โทรศัพท์ 053-936150

E-mail: medinfo@cmu.ac.th



คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การนำเกณฑ์ TOA มาใช้ในการพัฒนาบริหารจัดการองค์กร ด้วยความมุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจของทีมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ จนได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC plus) ในด้าน Innovation ในครั้งนี้ นับเป็นความภาคภูมิใจ และยินดีเป็นอย่างยิ่งของชาวคณะแพทยศาสตร์ จุฬาฯ ทำให้บุคลากรในองค์กรมองเห็นทิศทางเป้าหมายร่วมกัน และช่วยจุดประกาย สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรในการก้าวสู่องค์กรระดับมาตรฐานโลกตามเส้นทางคุณภาพต่อไปในอนาคต

รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉันทชาย สิกิริพันธุ์
คณบดีคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลักษณะองค์กร



คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ อยู่ในเขต รพ.จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เลขที่ 1873 ถ.พระราม 4 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กทม. ตั้งขึ้นเป็นคณะแพทยศาสตร์แห่งที่ 2 ของประเทศ เมื่อ 4 มิ.ย. พ.ศ. 2490 ภายใต้พระราชปรารภของพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลฯ ที่ทรงมีพระราชประสงค์ให้ผลิตแพทย์เพิ่มให้เพียงพอช่วยเหลือประชาชน โดยทำข้อตกลงระหว่างสภากาชาดไทย กับมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ เมื่อ 2 มิ.ค. พ.ศ. 2493 ก่อนโอนมาสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2510

วิสัยทัศน์ (Vision)	คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันต้นแบบทางการแพทย์ที่มีคุณธรรม และสร้างมาตรฐานระดับนานาชาติ
พันธกิจ (Mission)	1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ทอปรด้วยคุณธรรม 2. ผลิตแพทย์เฉพาะทางที่มีคุณภาพทอปรด้วยคุณธรรม 3. สร้างงานวิจัยที่มีคุณค่า และเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการของชาติ และนานาชาติ 4. ให้บริการทางการแพทย์ และวิชาการเพื่อชี้นำสังคม 5. ประชาคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความภูมิใจในสถาบัน
ค่านิยม (Core Values) MED IS CU+ และวัฒนธรรม (Culture) คือ ความเป็นเลิศ (E) และคุณธรรม (M)	M Morality E Excellence (Education, Staff, Quality, Research) D Dignity (Code of Conduct) I Innovation S Social Responsibility C Continuous Improvement U Unity + Preparedness for change (Agility+Resilience)
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	1) การผลิตบัณฑิตแพทย์ แพทย์เฉพาะทาง อาจารย์แพทย์ และนักวิจัยทางการแพทย์ 2) การบูรณาการและร่วมมือกับพันธมิตรที่สำคัญขององค์กร 3) การพัฒนาและผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพสูง 4) การคิดค้นและสร้างนวัตกรรม

คณะฯ มีจำนวนหลักสูตรและสาขาที่เปิดสอน ประกอบด้วย 1) หลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต จำนวน 2 หลักสูตร 2) หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 27 หลักสูตร ได้แก่ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 1 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 12 หลักสูตร ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง 5 หลักสูตร และ 3) หลักสูตรการฝึกอบรมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสาขา/อนุสาขา จำนวน 66 หลักสูตร (ข้อมูลปีการศึกษา 2567)

คณะฯ มีบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์และนักวิจัย) จำนวน 516 คน และบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 557 คน รวมทั้งสิ้น 1,073 คน (ข้อมูลปีงบประมาณ 2567)

ความท้าทายที่สำคัญที่องค์กรเผชิญ



- 1) การพัฒนาองค์กร ตอบสนองความต้องการด้านการแพทย์ของสังคมโลกและสร้างการยอมรับในความเป็นเลิศและความเป็นต้นแบบของคณะฯ ผ่านผลงานตามพันธกิจทุกด้าน รวมถึงยกระดับบริการทางวิชาการเพื่อตอบสนอง Lifelong Learning
- 2) การทำงานร่วมกับ sw.จุฬาฯ แบบ "One Chula" (รวมถึง sw.พันธมิตรอื่น) เข้ามาเสริมบทบาทการก้าวสู่ความเป็น World class ที่โดดเด่นยิ่งขึ้นในทุกพันธกิจ โดยเฉพาะในเวที Global Health
- 3) การส่งเสริมและต่อยอดการวิจัยและนวัตกรรมในด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์พื้นฐาน การวินิจฉัยและการรักษาโรค โดยเทคโนโลยีขั้นก้าวหน้า รวมถึงขยายห่วงโซ่และบริหารระบบนิเวศของการจัดการนวัตกรรมในเชิงรุก บูรณาการความเป็นเลิศร่วมกับ sw.จุฬาฯ
- 4) การพัฒนาเป็นต้นแบบของโรงเรียนแพทย์คุณธรรม ที่มุ่งเน้นค่านิยม ซื่อสัตย์ รับผิดชอบและเอื้ออาทร

การนำองค์กรและกลยุทธ์

ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งประกอบด้วยคณบดีและรองคณบดี ใช้ระบบการนำองค์กร (MDCU-Leadership System, MDCU-LS) ในการชี้นำทิศทางการองค์กร โดยทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม ถ่ายทอดและนำสู่การปฏิบัติ 5 ขั้นตอน ได้แก่ **1) การกำหนดทิศทางองค์กร** โดยการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ **2) การสื่อสารและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ** ทั้งวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และแผนระดับคณะ ภาควิชา/ฝ่าย และระดับบุคคล **3) การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ** โดยอาศัยระบบบริหารจัดการบุคลากร การพัฒนาบุคลากร แผนบุคลากร งานประมาณ ทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองกลยุทธ์ การสร้างคุณค่า และการสร้างแรงจูงใจ โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ทั้งระบบคุณภาพ TQA และ EdPEx การจัดการความรู้ (Knowledge Management, KM) การสร้างคุณค่าในงานประจำ และส่งเสริมนวัตกรรมในทุกด้าน และขับเคลื่อนโครงการพัฒนาคุณภาพงานในระดับบุคลากร เพื่อส่งมอบคุณค่าของงานแก่ผู้รับบริการ และส่งเสริมวัฒนธรรมด้านคุณภาพ และนวัตกรรมในบุคลากร **4) การวัดประเมินผล และกำกับติดตาม** ผ่านระบบตัวชี้วัด MDCU-QAKPI ทั้งตัวชี้วัดสำคัญของแผนกลยุทธ์คณะฯ รวมถึง OKRs ผู้บริหารส่วนงาน ซึ่งขับเคลื่อนกลยุทธ์จากระดับมหาวิทยาลัยสู่คณะฯ KPIs ด้าน SDGs และ KPIs ด้านการจัดการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ทุกไตรมาส และ KPIs ของการปฏิบัติการประจำวัน (Daily Operations) ทั้ง KPIs ที่เป็น end-process และ in-process ในทุกกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญตามรอบเวลาของแต่ละกระบวนการ และติดตามตลอดเวลาสำหรับการปฏิบัติการประจำวัน ผ่านที่ประชุมผู้บริหารสูงสุด (Inner) ที่ประชุมกรรมการบริหารคณะฯ ที่ประชุมภาควิชา/ ฝ่าย ที่ประชุมหัวหน้างานสายปฏิบัติการกับผู้บริหาร และ **5) การทบทวนและปรับปรุง** โดยใช้ระบบคุณภาพ TQA และ EdPEx เียบผลการทำงานการดำเนินงานกับเป้าหมาย และผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพ เพื่อใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการ และปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยผ่านกระบวนการฟังเสียงลูกค้า และสร้างความผูกพันกับลูกค้าในทุกพันธกิจ เพื่อนำมาใช้วางแผนกลยุทธ์ และทบทวนปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการมุ่งเน้นการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมในทุกปฏิสัมพันธ์ของทุกกลุ่มลูกค้า ในทุกระดับ โดยคำนึงถึงความผาสุก และผลประโยชน์ของสังคมในวงกว้างตามพันธกิจ ทั้งการผลิตแพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณค่า รวมถึงการให้บริการทางการแพทย์และวิชาการเพื่อชี้นำสังคม และเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการของชาติและนานาชาติ ตามค่านิยม Social Responsibility



การค้นหาโอกาสสร้างนวัตกรรมและ การมุ่งมั่นขับเคลื่อนนวัตกรรมในทุกพันธกิจ

ในการขับเคลื่อนนวัตกรรม เริ่มตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็น “สถาบันต้นแบบทางการแพทย์ที่มีคุณธรรม และสร้างมาตรฐานระดับนานาชาติ” และมุ่งมั่นต่อค่านิยม MED IS CU+ โดย M-Morality คุณธรรม จริยธรรม และ D-Dignity ศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ

ทีมผู้บริหารคณะฯ อาศัยสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ในการเป็นต้นแบบสถาบันทางการแพทย์โดยบูรณาการและร่วมมือกับพันธมิตร sw.จุฬาฯ และสภาการศึกษาในการผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพสูง คิดค้นและสร้างนวัตกรรม โดยได้ทบทวนผลการดำเนินการที่สะท้อนความสามารถของคณะฯ ที่ผ่านมา ทำให้สามารถค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities, SOPP) เพื่อสร้างนวัตกรรม และนำไปวิเคราะห์ เพื่อคัดเลือกการสร้างนวัตกรรมโดยพิจารณาโอกาสคู่เสี่ยง (Intelligent Risk) จากโอกาสเติบโตจากศาสตร์ด้านนั้น รวมถึงความพร้อมและศักยภาพ ทำให้ได้โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ทั้งการเป็นสถาบันต้นแบบทางการแพทย์ การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่เป็นมาตรฐาน การเป็นสถาบันการแพทย์ที่มีคุณธรรม และการเป็นองค์กรเรียนรู้ที่คล่องตัว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพตอบสนองพันธกิจและกลยุทธ์คณะฯ โดยมีกระบวนการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมในทุกขั้นตอน ทั้งกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ การสร้างระบบนิเวศน์ และขยายห่วงโซ่นวัตกรรม การจัดการนวัตกรรมเชิงรุกโดยสร้างศูนย์นวัตกรรมทางการแพทย์และการประกอบการ (Chula Medical Innovation and Entrepreneurship Center, CMICe) และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับ sw.จุฬาฯ และสถาบันอื่น ตลอดจนการพัฒนาวิชาชีพของคณะฯ ใช้ประโยชน์จากการมุ่งเน้นลูกค้า และรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อนำมาออกแบบและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการที่เกินความคาดหวังลูกค้าและตลาด จนเกิดนวัตกรรมที่โดดเด่น และต้นแบบในทุกพันธกิจ ทั้งนวัตกรรมต้นแบบหลักสูตร MDCU 12 Outcomes (Hand-Head-Heart) ในปี 2545, MD-MSc Dual Degree ในปี 2563, หลักสูตร พบ.นานาชาติ (CUMEDI) ในปี 2564 จนถึงหลักสูตร พบ.ปรับปรุง ในปี 2567 ซึ่งเป็น Non-Letter Grade งานวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นแหล่งอ้างอิง และนวัตกรรมบริการวิชาการ MedUMORE ซึ่งเป็น Online Lifelong Learning platform สำหรับยุคปัจจุบัน และในอนาคต

นอกจากนั้นแสดงจากการขับเคลื่อนโครงการ sw.ss.แพทย์คุณธรรม ขับเคลื่อน ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกกระดับ โดยทีมผู้บริหารคณะฯ ทุกคนประพฤติตนเป็นตัวอย่างและต้นแบบตามจรรยาบรรณของอาจารย์/นักวิจัย และวิชาชีพ บริหารตามหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และแสดงความมุ่งมั่น

และเน้นย้ำเรื่องกฎหมายและจริยธรรมในที่ประชุมกรรมการบริหารคณะฯ และในเวทีสื่อสารต่าง ๆ อาจารย์และบุคลากรผ่านจรรยาบรรณของอาจารย์/นักวิจัย และวิชาชีพกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ นิสิตแพทย์ นิสิต ป.โท-เอก แพทย์ประจำบ้านและแพทย์ประจำบ้านต่อยอดผ่านการส่งเสริมพฤติกรรม เช่น กิจกรรม Patient Shadowing ให้นิสิตติดตามผู้ป่วยในการมาพบแพทย์ กำกับติดตามผ่านตัวชี้วัด ได้แก่ ข้อร้องเรียนพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายและจริยธรรมของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร ผลประเมินนิสิตแพทย์ในรายวิชา Medical Professional Development (MPD) จำนวนผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรที่ได้รับรางวัลคุณธรรมจริยธรรม มีการทบทวนปรับปรุงแผนและผลลัพธ์ ส่งผลให้ผู้บริหาร บุคลากรและศิษย์เก่าได้รับรางวัลต่าง ๆ จากภายในคณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง เช่น รางวัลอาจารย์มีมติ รางวัลข้าราชการดีเด่นจากสำนักนายกฯ อาจารย์แพทย์คุณธรรมดีเด่นจากแพทยสภาและรางวัลครูแพทย์ดีเด่น

นอกจากนั้นแล้วทีมผู้บริหารคณะฯ ได้ขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ “สถาบันต้นแบบทางการแพทย์ที่มีคุณธรรม” โดยในปี 2559 ทีมผู้บริหารได้เริ่มโครงการ “sw.ss.แพทย์คุณธรรม” โดยส่งเสริมจริยธรรมและการประพฤติตามกฎหมาย สร้างการตระหนักรู้ จัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างาน กำหนดบัญชีพฤติกรรมที่ต้องการในองค์กร จนได้อัตลักษณ์ “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ เอื้ออาทร” ระบุพฤติกรรมแสดงออกและตัวชี้วัดที่แสดงอัตลักษณ์ทุกระดับทั้งผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรในภาคฯ และนิสิตแพทย์ นิสิต ป.โท-เอก แพทย์ประจำบ้านและต่อยอดแลกเปลี่ยนพฤติกรรมเชิงอัตลักษณ์ผ่านเวทีเรื่องเล่า จัดทำสื่อ หารางวัลบุคลากรและนิสิตผ่านโครงการเชิดชูคนดี และได้บูรณาการกับกระบวนการจัดการความรู้โดยนำโครงการ “ศาสตร์นพลักษณ์สู่การพัฒนาความเอื้ออาทร” ซึ่งเป็น best practice ของกิจกรรมที่จัดให้กับนิสิต ป.โท สุขภาพจิต และได้รับรางวัลจากโครงการพัฒนาคุณภาพงาน ปี 2560 ไปต่อยอดให้บุคลากรเพื่อเสริมสร้างคุณธรรม (best practice sharing)

ในปี 2564 มีการทบทวนปรับปรุงการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยวางเป้าขับเคลื่อนคุณธรรมอย่างจริงจัง ครอบคลุมงานสำคัญ จัดทำแผนบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาผ่านกระบวนการทำงาน สร้างวัฒนธรรมส่งเสริมพฤติกรรมด้านคุณธรรม เช่น Role Model for the Real Moral และนำเรื่องคุณธรรมมาร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลต่อการขึ้นเงินเดือน ส่งผลให้เป็นคณะแพทย์แห่งแรกที่ได้รับ Moral Award ประเภทองค์กรที่มีการส่งเสริม Moral Credit จากศูนย์คุณธรรมใน ปี 2566

การจัดการนวัตกรรมในการรักษาพยาบาลด้วย กลยุทธ์สำคัญเพื่อความยั่งยืนในยุคดิจิทัล



การจัดการนวัตกรรมในการรักษาพยาบาล ด้วยกลยุทธ์สำคัญเพื่อความยั่งยืน ในยุคดิจิทัล

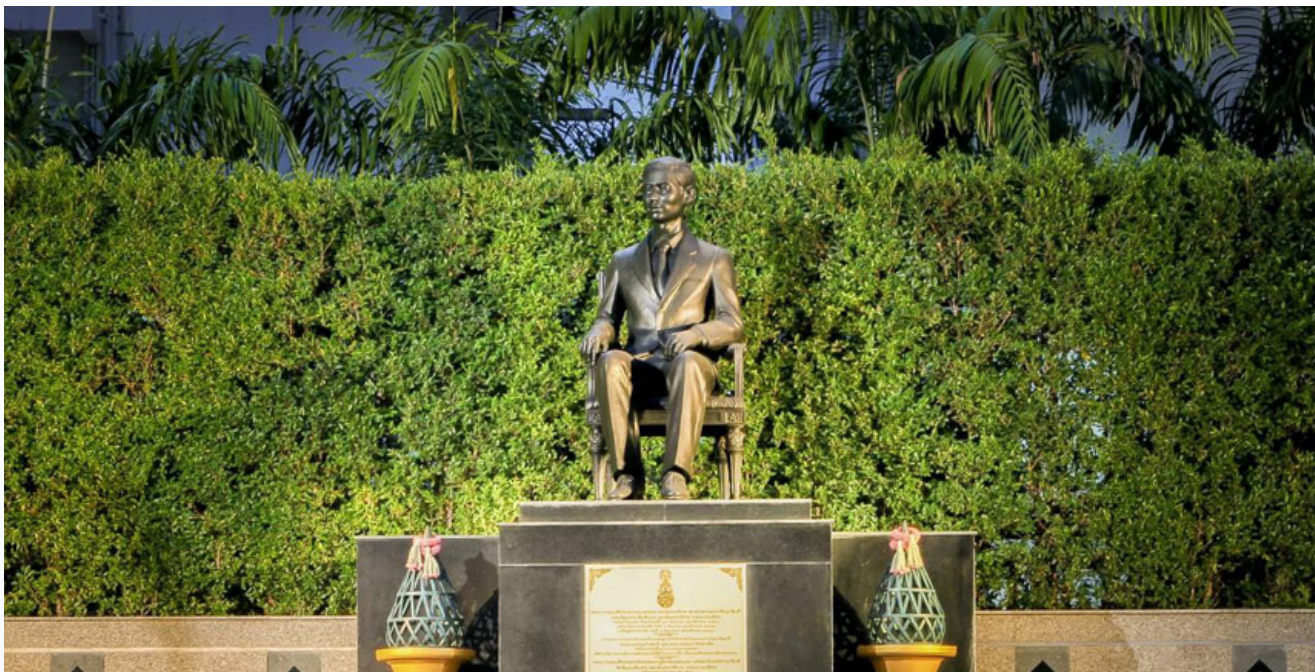
โดย ศ.นพ.รังสรรค์ ฤกษ์นิมิต ผู้ช่วยอธิการบดีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านนวัตกรรม และผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมทางการแพทย์และการประกอบการ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดการนวัตกรรมทางการแพทย์รักษาพยาบาลในยุคดิจิทัลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความยั่งยืนในระยะยาวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทที่ต้องเผชิญกับความท้าทายจากสังคมสูงวัยที่ต้องการการดูแลระยะยาวที่เพิ่มขึ้น การอุบัติขึ้นของโรคใหม่ เช่น COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อระบบสาธารณสุขทั่วโลก โรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่เพิ่มขึ้น เช่น เบาหวานและความดันโลหิตสูงซึ่งต้องมีการจัดการอย่างต่อเนื่อง และปัญหาสุขภาพจิตที่ทวีความรุนแรงขึ้นอันเนื่องมาจากความเครียดและปัจจัยทางสังคม ท่ามกลางสภาวะการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด

กลยุทธ์ที่องค์กรและบุคลากรทางการแพทย์สามารถนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการนำนวัตกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เน้นที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย ลดต้นทุน และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ และการเรียนรู้ของเครื่องในการวิเคราะห์ภาพทางการแพทย์เพื่อวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว เช่น การตรวจจับมะเร็งจากภาพ X-ray หรือ CT scan การติดตามผู้ป่วยทางไกลผ่านอุปกรณ์สวมใส่ที่สามารถวัดสัญญาณชีพและแจ้งเตือนเมื่อมีภาวะผิดปกติ รวมถึงการแพทย์ทางไกล ที่ช่วยให้ผู้ป่วยในพื้นที่ห่างไกลสามารถปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญได้โดยไม่ต้องเดินทาง ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการและลดความเหลื่อมล้ำ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อระบุแนวโน้มของโรคและปัจจัยเสี่ยงในประชากร ช่วยให้สามารถวางแผนและดำเนินมาตรการป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้แอปพลิเคชันสุขภาพบนมือถือเพื่อส่งเสริมการดูแลตนเอง เช่น แอปพลิเคชันที่ช่วยเตือนการรับประทานยา การออกกำลังกาย และการจัดการอาหารสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน

ยุทธศาสตร์สำคัญประกอบด้วยการปรับปรุงโครงสร้างระบบ เช่น การบูรณาการระบบข้อมูลทางการแพทย์ให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างราบรื่น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการแพทย์ผ่านการฝึกอบรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การร่วมมือในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ ตลอดจนการใช้กลยุทธ์การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริการ การออกแบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง โดยการรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ในการพัฒนาระบบ และการขยายความสามารถขององค์กรตามความต้องการ โดยการลงทุนในเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้ระบบสารสนเทศสุขภาพสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อความท้าทายได้อย่างยั่งยืน





คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1873 ถนนพระราม 4 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

<https://www.md.chula.ac.th/>



คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบและบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นในด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ ให้แก่ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน คณะฯ มุ่งมั่นพัฒนาหลักสูตรและบริการให้มีความโดดเด่น แตกต่าง และสามารถส่งมอบคุณค่าที่แท้จริงแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการ พร้อมทั้งเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้เติบโต มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกันทั้งองค์กร โดยใช้แนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลจริง ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องระบบการสื่อสาร กำกับ และติดตามผล ถูกพัฒนาให้มีความเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง คณะฯ ยังคงยึดมั่นในในแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ภายใต้หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจที่แน่วแน่ ส่งผลให้คณะฯ ก้าวขึ้นเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์แห่งแรกของประเทศไทย ที่ได้รับรางวัล **Thailand Quality Class Plus : Operation** อันทรงเกียรติ ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ และพร้อมเดินหน้าสู่การเป็น **World Class Engineering School for All** อย่างแท้จริง

รองศาสตราจารย์ ดร. รัชพล สันติวรากร
คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลักษณะองค์กร



คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2509 นับเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์แห่งแรกในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้เปิดรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีรุ่นแรกในปี พ.ศ. 2507 ภายใต้การบริหารของ ดร.วิทยา เพียรวิจิตร คณบดีคนแรกของคณะฯ ปัจจุบันคณะฯ ได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติอยู่ในลำดับที่ 801-1000 ของโลก ตามการจัดอันดับของ Times Higher Education 2025 และติดอันดับ TOP 3 ของประเทศร่วมกับมหาวิทยาลัยอื่นในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการบริหารจัดการที่เทียบเท่าสากล โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือการก้าวสู่การเป็น **"World Class Engineering School for All (คณะวิศวกรรมศาสตร์ระดับโลกสำหรับทุกคน)"** คณะฯ มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 287 คน แบ่งเป็นสายวิชาการ 149 คน และสายสนับสนุน 138 คน ดูแลนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 3,300 คน โดยดำเนินงานตามภารกิจหลักที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการจัดการศึกษา โดยมีหลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 13 หลักสูตร หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 4 หลักสูตร และหลักสูตร Non degree จำนวน 4 หลักสูตร 2. ด้านการวิจัย ดำเนินการวิจัยตามเงื่อนไขของแหล่งทุนทั้งในและต่างประเทศผ่าน ศูนย์วิจัยเฉพาะทาง 4 ศูนย์ ศูนย์ยุทธศาสตร์ 12 ศูนย์ กลุ่มวิจัยเฉพาะทางต่าง ๆ และ 3. ด้านการบริการวิชาการ การบริการวิชาการเพื่อหารายได้ ดำเนินการผ่าน 12 ศูนย์ยุทธศาสตร์ และ 2 หน่วยงานวิสาหกิจ และการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม



ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

ภายใต้บริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำลังเผชิญกับความท้าทายครั้งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุค Digital Disruption ที่เทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างก้าวกระโดด เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงาน การเรียนรู้ และพฤติกรรมของผู้เรียนอย่างมีนัยสำคัญ ความท้าทายที่สำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อจำนวนนักศึกษาในอนาคต การปรับตัวให้สอดคล้องกับ นโยบายประเทศไทย 4.0 และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ การรับมือกับเทคโนโลยีใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (Disruptive Technology) การมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (Global and Frontier Research) ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและภูมิอากาศ และ นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพ เพื่อจัดการกับความท้าทายเหล่านี้ คณะฯ ได้บูรณาการ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เข้ากับระบบการบริหารจัดการภายในคณะฯ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มความคล่องตัวในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน

นอกจากนี้ คณะฯ ยังมุ่งพัฒนาและสร้างโอกาสใหม่ๆ ผ่านโครงการสำคัญ อาทิ การผลักดันการรับรองมาตรฐาน **ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology)** การส่งเสริมการจัดตั้ง **บริษัทร่วมทุนด้านเทคโนโลยี** การเปิดหลักสูตรใหม่ที่ตอบโจทย์อนาคต การจัดการด้าน **คาร์บอนและภาวะโลกร้อน** เพื่อความยั่งยืน การจัดตั้ง **Smart City Center** เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ การขับเคลื่อน **ศูนย์พัฒนากักขยะและการแข่งขันวิศวกรรมระดับโลก** ความท้าทายเหล่านี้มีใช่อุปสรรค แต่คือโอกาสที่คณะฯ จะใช้เป็นแรงผลักดันในการปรับตัว พัฒนา และเติบโตอย่างมั่นคงบนเวทีโลก

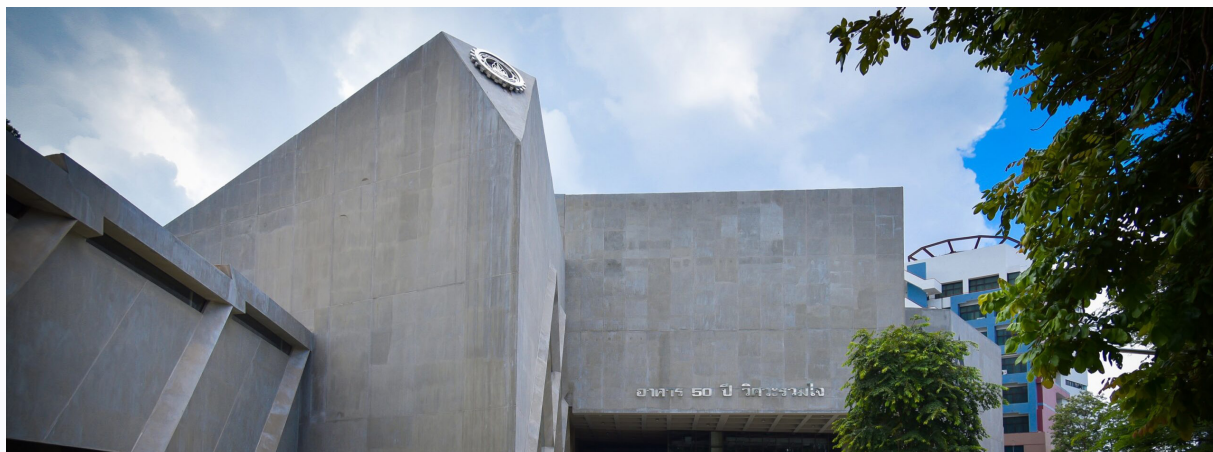


การนำองค์กร



คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขับเคลื่อนองค์กรสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ “World Class Engineering School for All” ผ่านระบบการนำองค์กรที่เรียกว่า **ENKKU Leadership System** ซึ่งเป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้ **1. Set Direction and Goal** กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร โดยยึดหลักการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน **2. Formulate Strategic and Action Plan** จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งในด้านการเงิน บุคลากร และทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน **3. Execute Plan** ถ่ายทอดและสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนกลยุทธ์ไปสู่บุคลากร ผู้เรียน ลูกค้า พันธมิตร และผู้ส่งมอบ โดยผู้นำระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีทิศทางและสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร **4. Analyze and Compare** วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับข้อมูลจากองค์กรต้นแบบหรือคู่เทียบ เพื่อระบุจุดแข็งและหาโอกาสในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน **5. Reward and Recognize** ส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจผ่านระบบการให้รางวัล การยกย่อง และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อผลักดันให้เกิดความภาคภูมิใจและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร **6. Learn, Improve and Innovate** ทบทวนกระบวนการทำงาน เรียนรู้จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และพัฒนานวัตกรรมในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงยังได้กำหนดแนวทางการสื่อสารวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่บุคลากรทุกระดับ เพื่อเป็นเข็มทิศในการปฏิบัติงาน รวมถึงถ่ายทอดไปยังผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและเสริมสร้างความร่วมมือในทุกภาคส่วน

กลยุทธ์

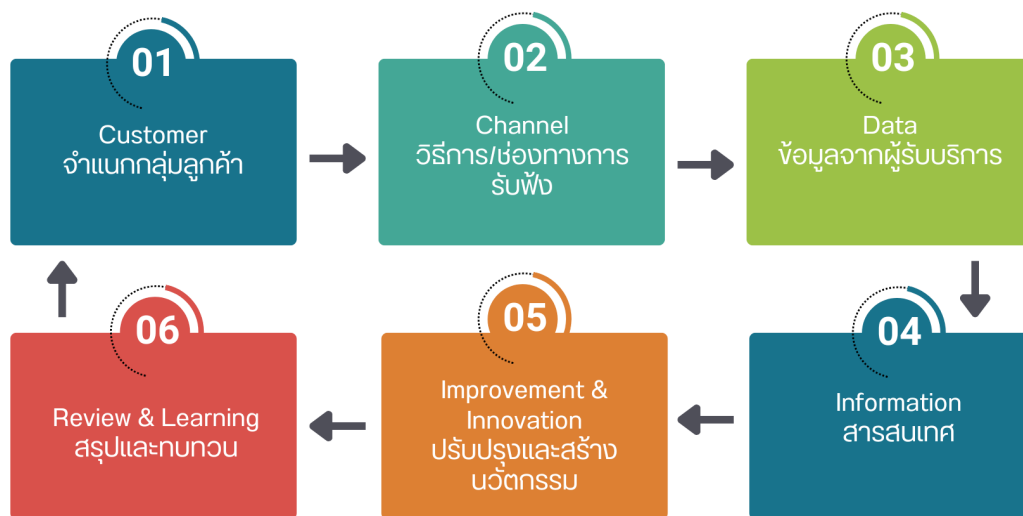


คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 4 ปี เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้นประจำปี โดยกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์มีการคำนึงถึงความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง ลำดับความสำคัญของประเด็นยุทธศาสตร์ ความคล่องตัวขององค์กร และขีดความสามารถในการปรับตัวและฟื้นฟูภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งนี้ คณะฯ ได้นำระบบสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เข้ามามีส่วนสนับสนุนกระบวนการจัดทำแผนอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การรวบรวมข้อมูลปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง 2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3. การทบทวนหรือกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร 4. การกำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์ 5. การทบทวนระบบงานและการบริหารความเสี่ยง 6. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 7. การถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ 8. การติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน 9. การทบทวนผลลัพธ์และปรับปรุงแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ในการจัดทำแผน คณะฯ ให้ความสำคัญกับการระดมความคิดเห็นจากผู้นำระดับสูง บุคลากร นักศึกษา ผู้เรียน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เพื่อให้การกำหนดทิศทางกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์ มีความครอบคลุมและตอบโจทย์บริบทปัจจุบัน คณะฯ ยังได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สำคัญ 7 ประการ ภายใต้กรอบนโยบาย ¹⁷ ได้แก่ Integration, Innovation, International, Intelligent, Industry, Impact และ Income การดำเนินงานตามกลยุทธ์ดังกล่าวยังเปิดโอกาสให้คณะฯ สามารถค้นหาและพัฒนานวัตกรรมที่สร้างคุณค่าใหม่ ๆ แก่ผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรอบด้านและยั่งยืน

ลูกค้า

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้าในทุกช่วงของวงจรชีวิตลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าในอนาคต ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต โดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และรอบด้าน เพื่อให้สามารถรับฟังเสียงลูกค้าได้อย่างครอบคลุม คณะฯ ได้ใช้วิธีการที่หลากหลาย อาทิ การสำรวจ การสัมภาษณ์ การสังเกต การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ คณะฯ ยังจัดกิจกรรม Focus Group ร่วมกับตัวแทนนักศึกษาจากแต่ละหลักสูตร เพื่อเปิดพื้นที่สื่อสารแบบสองทางอย่างใกล้ชิด ช่วยให้สามารถรับฟังข้อมูลเชิงลึก ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวคิดใหม่ ๆ จากกลุ่มผู้เรียนโดยตรง นอกจากนี้ ยังมีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และระดับความผูกพันของลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ โดยผลจากการประเมินเหล่านี้จะถูกนำมาใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และต่อยอดสู่การพัฒนาและสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า



Customer Journey นักศึกษาปริญญาตรี



การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้คิดค้นและพัฒนากระบวนการขึ้นจำนวน 25 ระบบ ซึ่งออกแบบมาเพื่อส่งเสริมให้กระบวนการดำเนินงานของคณะฯ มีความคล่องตัว แม่นยำ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ข้อมูลที่ได้รับจากระบบสารสนเทศเหล่านี้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันสมัย พร้อมใช้งาน มีความปลอดภัยและมั่นคง ช่วยสนับสนุนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในด้านการจัดการความรู้ คณะฯ ให้ความสำคัญกับการรวบรวม สังเคราะห์ และถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรในองค์กร โดยเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างคณะฯ กับ ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ เพื่อยกระดับคุณภาพและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน คณะฯ ได้นำแนวทาง **4ค** ได้แก่ **คุย คิด คัก คัก** มาใช้เป็นกลไกในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง **“คุย”** เพื่อเปิดโอกาสในการสื่อสารสองทาง **“คิด”** เพื่อร่วมกันพัฒนาแนวทางใหม่ **“คัก”** เพื่อสร้างแรงจูงใจ และ **“คัก”** เพื่อส่งเสริมพลังขับเคลื่อนเชิงบวก โดยแนวทางนี้ส่งเสริมให้ความรู้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีการทำงานประจำวัน ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน และสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม

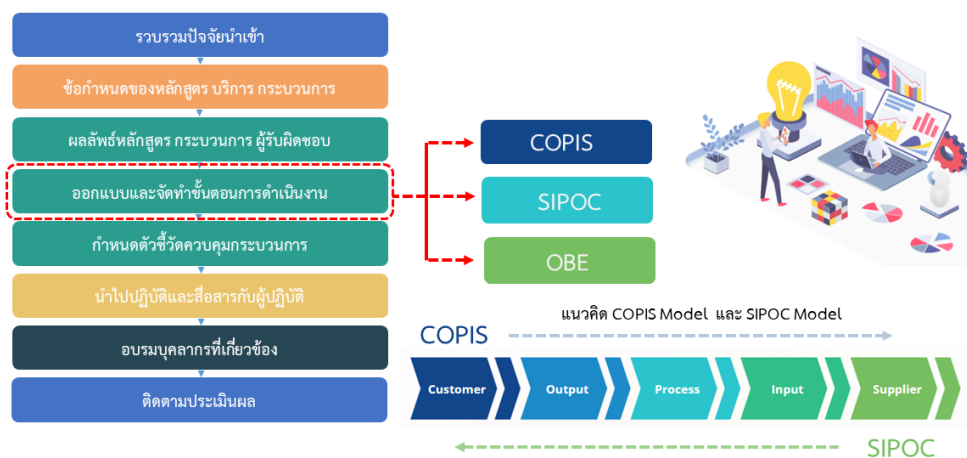
บุคลากร

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ความสำคัญกับการจัดระบบการทำงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนพันธกิจของคณะฯ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน โดยได้จัดรูปแบบการทำงานที่เอื้อต่อการใช้สมรรถนะหลักขององค์กรอย่างเต็มศักยภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ระบบงาน ความต้องการของผู้เรียน และผู้รับบริการ คณะฯ ส่งเสริมการบริหารงานในลักษณะ **Cross Functional Team** เพื่อเสริมสร้างการบูรณาการและความร่วมมือข้ามสายงาน พร้อมทั้งจัดตั้ง **หน่วยงานวิสาหกิจ** ที่เน้นการพัฒนานวัตกรรมและให้บริการทางวิศวกรรมอย่างมืออาชีพ อีกทั้งมีการจัดรูปแบบการทำงานแบบรวมศูนย์ (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ในยุคดิจิทัล คณะฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานสู่รูปแบบ **Digital Workflow** ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและเวลา เพิ่มความแม่นยำและโปร่งใสในการดำเนินงาน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเน้นการประเมินขีดความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากร ผ่านการประเมินผลประจำปี ควบคู่กับการใช้ระบบ **OKRs รายบุคคล** เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงเป้าหมายของแต่ละบุคคลกับเป้าหมายของคณะฯ สร้างความชัดเจนในบทบาท และผลักดันการบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม นอกจากนี้ คณะฯ ยังมีนโยบายและกลไกที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานที่โดดเด่น โดยจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณในเชิงกายภาพ เพื่อยกระดับให้เกิดนวัตกรรม การพัฒนาตนเอง และสร้างความผูกพันต่อองค์กร อันนำไปสู่การยกระดับผลการดำเนินงานของคณะฯ ในภาพรวมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การปฏิบัติการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำเนินกระบวนการจัดทำข้อกำหนดด้านการจัดการศึกษา วิจัย และ บริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการบรรลุผลตามพันธกิจขององค์กร ผ่านการพิจารณาอย่างเป็นระบบตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ **1. การพิจารณาปัจจัยนำเข้า** เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์และพันธกิจของคณะฯ ซึ่งรวมถึงวิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก ความต้องการของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าหลัก กรณียาการ สิ้นทรัพย์ เทคโนโลยีที่มีอยู่ รวมถึงบริบทของการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่สำคัญ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ **2. การระบุผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง** พิจารณาจากกระบวนการด้านลูกค้าและข้อมูลที่ได้รับ เพื่อนำไปสู่การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการ ตลอดจนกระบวนการที่จำเป็นในการส่งมอบคุณค่าเหล่านั้น **3. การวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศ** ปัจจัยนำเข้าทั้งหมดจะถูกวิเคราะห์และแยกแยะตามผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและตลาด มาตรฐานวิชาชีพ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และบริบทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้พัฒนาข้อกำหนดได้อย่างแม่นยำ **4. การจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ** ทำงาน ข้อกำหนดต่าง ๆ จะถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินงานที่มีความชัดเจน ครอบคลุม ทั้งในด้านโครงสร้างหลักสูตร การพัฒนาการเรียนการสอน การบริการวิชาการ และการวิจัย **5. การกำหนดผลลัพธ์** ผลลัพธ์ที่ต้องการจะถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการตามข้อกำหนด ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ **6. การทบทวนและปรับปรุงข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง** กระบวนการนี้ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อกำหนดยังคงสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ในส่วนของกระบวนการจัดทำข้อกำหนดสำหรับการดำเนินงาน คณะฯ ได้นำแนวคิด **COPIS Model** และ **SIPOC Model** มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์เชิงระบบ ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีความสมดุล ครอบคลุม และนำไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล

แนวทางในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ



การออกแบบ จัดการและปรับปรุงหลักสูตร บริการ และกระบวนการ





คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

Website : www.en.kku.ac.th

Facebook : Faculty of Engineering, Khon Kaen University



ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย

“การได้รับรางวัล TQC Plus ด้าน Societal Contribution ถือเป็นเครื่องยืนยันถึงความมุ่งมั่นของ EXIM BANK ในการดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เรายังคงยกระดับการบริหารจัดการองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการไทยให้เติบโตอย่างมั่นคง พร้อมเป็นพลังขับเคลื่อนประเทศ สู่อนาคตที่ยั่งยืน”

ดร.รักษ์ วรทิวโกการ
กรรมการผู้จัดการ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ลักษณะองค์กร



ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (รสน. หรือ EXIM BANK) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (พ.ร.บ. รสน.) พ.ศ. 2536 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก การนำเข้า และการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาประเทศด้วยการให้บริการด้านสินเชื่อ การค้าประกัน การรับประกันความเสี่ยงหรือการให้บริการจำเป็นอื่น ๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์

นอกจากเงินเพิ่มทุนที่ได้รับจากกระทรวงการคลังเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจแล้ว EXIM BANK เป็นองค์กรที่พึ่งพาตนเองด้านการเงินผ่านการระดมทุนในรูปแบบการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินทุกประเภท ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการออกตราสารทางการเงินระยะสั้นและระยะยาวจำหน่ายแก่สถาบันการเงินและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อนำมาใช้ในการให้สินเชื่อแก่ผู้ส่งออกและนักลงทุนไทย โดยองค์กรสามารถทำธุรกิจได้ทุกประเภทภายใต้พันธกิจตาม พ.ร.บ. รสน. เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ยกเว้นการรับเงินฝากจากประชาชน



ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

EXIM BANK วิเคราะห์ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและทิศทางการส่งออกและการลงทุนของไทย อาทิ มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การกลับทิศทางนโยบายการเงินในหลายประเทศ ความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ โดย EXIM BANK สรุปความท้าทายที่สำคัญได้ดังนี้

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม:

- การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจและเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ทำให้องค์กรต้องประเมินและบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์สภาพภูมิอากาศ และปรับตัวเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- การรับมือกับความผันผวนทางเศรษฐกิจและภูมิรัฐศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและทิศทางการส่งออกและการลงทุนของไทย จำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันแก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการ SMEs โดยการสร้างโอกาสทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทาน

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล:

- การเร่งปรับตัวเข้าสู่ Digital Banking เนื่องจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสร้างข้อได้เปรียบและโอกาสการเติบโตทางธุรกิจ ทั้งเทคโนโลยี Artificial Intelligence: AI และ Machine Learning: ML ที่ยังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเกิดขึ้นของ Generative AI ที่เข้ามามีบทบาทในการทำงาน
- แนวโน้มความเสียหายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและป้องกันการโจรกรรม/โจมตีข้อมูลและระบบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารและลูกค้า

ด้านบุคลากร:

- การ Up-skills & Reskills บุคลากรให้มีทักษะดิจิทัลที่จำเป็นเพียงพอต่อการพัฒนา/ปรับปรุงระบบให้พร้อมรองรับการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง และการลด Generation Gap โดยเพิ่มความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ



การนำองค์กร

คณะกรรมการธนาคาร และผู้นำระดับสูงของ EXIM BANK กำหนดทิศทาง พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร โดยมุ่งสู่การเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การค้าและการลงทุนของไทยในเวทีโลกอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวทางการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยผู้นำระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ครอบคลุม 3 มิติหลัก ได้แก่ **Business Transformation, People Transformation และ Digital Transformation เพื่อขยายบทบาทเป็น Sustainable Development Bank** พร้อมประยุกต์ใช้กรอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ผู้นำระดับสูงได้กำหนดและแสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม EXIM'S DNA ประกอบด้วย Exploration, eXperienced, Inclusiveness และ Growth Mindset พร้อมดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยการสื่อสารและปฏิบัติตนเป็นพฤติกรรมต้นแบบ (Role Model) รวมทั้งนำพฤติกรรมพึงประสงค์ของ EXIM'S DNA เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินสมรรถนะของบุคลากร

EXIM BANK มุ่งสู่เป้าหมายการเป็น Sustainable Development Bank โดยใช้แนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy: BCG Economy) และนำปัจจัยความยั่งยืนขององค์กรที่ครอบคลุมด้าน ESG มาเป็นข้อมูลนำเข้าในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

โดยกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้เศรษฐกิจของประเทศไทย การสนับสนุนอุตสาหกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การขยายพอร์ตสินเชื่อสนับสนุนธุรกิจสีเขียวผ่านเครื่องมือทางการเงินต่างๆ เช่น โครงการระดมทุนผ่าน Green Bond / SME Green Bond Blue Bond / Blue Financing โครงการเรือโดยสารพลังงานไฟฟ้า สินเชื่อ EXIM Green Start สินเชื่อ EXIM Green Goal เป็นต้น รวมถึงการสร้างโอกาสให้ความรู้และเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ผู้ประกอบการ SMEs และนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งถ่ายทอดไปสู่แผนแม่บทและแผนงานของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนแม่บท CG&CSR แผนขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน รวมทั้งมีการจัดทำนโยบายและคู่มือ CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000 เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ EXIM BANK ได้ตั้งเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน และจัดทำแผนงาน เพื่อมุ่งสู่ Carbon Neutrality เป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการองค์กร รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินงานของธนาคารเพื่อทำรายงานตามมาตรฐานของ ISO 14064-1:2018 ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภาวะโลกร้อน (Climate Change) สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) และจัดทำรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI (Global Reporting Initiative) เพื่อเปิดเผยข้อมูลผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใส



ลูกค้า

EXIM BANK มุ่งให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร (Total Solutions for All Customers) ตรงความต้องการ ตั้งแต่รับฟังเสียงลูกค้าเพื่อหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ตลอดเส้นทาง Customer Journey ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า และผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้า โดยยึด “ลูกค้า” เป็นศูนย์กลางผ่านการสร้างคุณค่าร่วมและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เพื่อเสริมขีดความสามารถของภาคธุรกิจไทยในระดับสากล โดยใช้กลยุทธ์ 4 เติม 1) **เติมความรู้** ด้วยการพัฒนาระบบประเมินตนเองเพื่อประเมินความพร้อมผู้ส่งออกไทย TERA Application ที่ช่วยประเมินความพร้อมของผู้ส่งออกไทยเพื่อต่อยอดความรู้หรือธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาระบบ EXIM Knowledge Center เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้ประกอบการ และโครงการคลินิก EXIM เพื่อคนตัวเล็ก ร่วมกับพันธมิตรเพื่อให้คำปรึกษาทางธุรกิจ

แก่ผู้ประกอบการ 2) **เติมโอกาส** ด้วยการเสริมช่องทางและสร้างเครือข่ายให้แก่ผู้ประกอบการผ่านระบบ Market2GO, Business Matching, e-Commerce Platform เช่น Amazon, Thai trade 3) **เติมทุนและคุ้มครองความเสี่ยง** ด้วยบริการสินเชื่อและประกันการส่งออก และมาตรการช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ 4) **เติมความสะดวก** โดยพัฒนา Applications ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว เช่น MY EXIM, ECI Online, The S1 Project, Auto Approval, LOS&CRM, e-Service, Bill Payment และ Direct Credit



EXIM BANK ก้าวสู่ทศวรรษที่ 4 อย่างยั่งยืน

การเดินทางตลอด 3 ทศวรรษที่ผ่านมา จนก้าวเข้าสู่ทศวรรษที่ 4 **ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (รสน.) ในฐานะกลไกสำคัญของภาครัฐในการขับเคลื่อนการค้า การลงทุน และการพัฒนาประเทศ** มุ่งมั่นเดินหน้าเคียงข้างผู้ประกอบการไทยมาโดยตลอด ไม่ว่าบริบททางเศรษฐกิจจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด รสน. ไม่เพียงช่วยเสริมสร้างรากฐานและภูมิคุ้มกันแก่ภาคธุรกิจของประเทศให้เติบโตอย่างมั่นคง แข็งแรง แต่ยังทำหน้าที่เสมือนเครื่องย่นตัวที่ช่วยกระตุ้นและพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยให้ขยายปีกก้าวไกลสู่เวทีโลกได้อย่างเต็มภาคภูมิ ยิ่งไปกว่านั้น รสน. ตระหนักดีถึงความสำคัญของภาคประชาชน ทั้งชุมชน สังคม ตลอดจนกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ โดย รสน. เข้าไปช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในหลายพื้นที่ให้ก้าวขึ้นเป็นผู้ประกอบการ ผ่านการเติมความรู้และสร้างโอกาสทางธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม นับตั้งแต่การก่อตั้ง รสน. เป็นต้นมา รสน. ไม่เคยหยุดอยู่กับที่ แต่พร้อมปรับบทบาทและเพิ่มศักยภาพการทำงานให้สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป เพื่อเป็นฟันเฟืองขับเคลื่อนการยกระดับผู้ประกอบการและภาคธุรกิจของไทยให้เติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน รสน. มุ่งมั่นและแน่วแน่ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม ชุมชนในทุกภาคส่วน ให้เดินหน้าสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อโลกที่ดีขึ้นในวันข้างหน้าสำหรับทุกคน ภายใต้หลักการสำคัญคือ สิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Environmental, Social, and Governance: ESG) โดย รสน. ประกาศจุดยืนปกรณเพิ่มสินเชื่อ ESG ให้มีสัดส่วนร้อยละ 50 ของยอดคงค้างสินเชื่อทั้งหมดภายในปี 2570 นับเป็นหนุมานายที่ยิ่งใหญ่และท้าทาย ขณะเดียวกันก็เป็นย่างก้าวสำคัญ

ในการเป็นตัวอย่างแก่สถาบันการเงินอื่น เพื่อร่วมเป็นกลไกเปลี่ยนผ่านภาคธุรกิจของไทยไปสู่ความยั่งยืนสำหรับใน **มิติสิ่งแวดล้อม** รสน. สนับสนุนภาคอุตสาหกรรมไทยสู่ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรธุรกิจ ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทั้งภาคการผลิต ภาคการขนส่ง ภาคบริการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ขณะที่ใน **มิติสังคม** รสน. ให้ความสำคัญกับการปลูกต้นกล้าและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่นับเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ โดยพร้อมส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจให้มีโอกาสก้าวขึ้นมาเป็นผู้ประกอบการได้ และใน **มิติการกำกับดูแลกิจการที่ดี** อันเป็นหัวใจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของ รสน. มาโดยตลอดนับตั้งแต่การก่อตั้งองค์กร รสน. นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาลมาเป็นแกนหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอนในทุกระดับ ตั้งแต่พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการธนาคาร ทุกกิจกรรมต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมทุกฝ่าย รวมถึงให้ความสำคัญกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนการตรวจสอบและการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบ รอบด้าน และรัดกุม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชน

ในทุก ๆ ย่างก้าวที่เดินไปข้างหน้า รสน. ในฐานะหนึ่งในกลไกสร้างเครื่องยนต์ใหม่ ๆ ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (New Growth Engine) ตระหนักดีถึงบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนโอกาสแก่ภาคธุรกิจ ภาคสังคม ภาคประชาชน รวมถึงพร้อมเป็นที่พึ่งในยามที่เศรษฐกิจเผชิญความท้าทายต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอก ภายใต้เป้าหมายในการนำพาประเทศไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน มั่นคง และแข็งแกร่งสืบไป



EXIM BANK

ขับเคลื่อนความยั่งยืน

สนับสนุนธุรกิจไทย

เติบโตไกลในเวทีโลก

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม 1193 ถนนพหลโยธิน

แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0 2169 9999

info@exim.go.th | www.exim.go.th

Facebook: EXIM Bank of Thailand



บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม

บสย. มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรและบุคลากรอย่างต่อเนื่องตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ “TQA” ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับโลก พร้อมกับการขับเคลื่อนด้วยวัฒนธรรมองค์กร “TCG Fast & First” ส่งผลให้การยกระดับมาตรฐานของ บสย. ดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและพร้อมด้วยผลลัพธ์ที่ดีมีประสิทธิผล ผ่านการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นหน้าบ้าน กลางบ้าน หรือ หลังบ้าน

การได้รับรางวัล “TQC+ ด้าน Societal Contribution” ในครั้งนี้ ถือเป็นพลังใจสำคัญที่บ่งชี้ความสำเร็จของ บสย. ไม่เพียงแค่ว่าในด้านการสนับสนุน SMEs ไทยในทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่องและครบวงจรเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงผลลัพธ์ความตั้งใจจริงในการตอบแทนสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมของ บสย. ได้อย่างสมดุล ซึ่งเป็นความสำเร็จที่พวกเรา บสย. ภาคภูมิใจอย่างแท้จริง

นายสิทธิกร ดิเรกสุนทร
กรรมการและผู้จัดการทั่วไป
บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม

ลักษณะองค์กร

บสย. เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งตามพระราชบัญญัติ บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม พ.ศ. 2534 เพื่อสนับสนุนช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผ่านกลไกค้ำประกันสินเชื่อ สร้างความเชื่อมั่นให้สถาบันการเงิน และช่วยให้ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพ เข้าถึงสินเชื่อได้อย่างเพียงพอ ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการจ้างงานและการเติบโตทางเศรษฐกิจ ตลอดจน การสร้างความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) ให้กับคนไทยและสังคมไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต่อมา บสย. ได้ขยายขอบเขต การช่วยเหลือให้ครอบคลุม SMEs รายย่อย พร้อมดำเนินกลยุทธ์ “นายประกันสู่ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน SMEs” โดยจัดตั้ง “ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน SMEs” (บสย. F.A. Center) เพื่อให้คำปรึกษาด้านการเงินและบริหารธุรกิจ เชิงลึก นับแต่การเข้าถึงแหล่งทุนจนถึงการบริหารจัดการองค์กรและการจัดการด้านการเงิน เพื่อเป็นแหล่งพัฒนา และบ่มเพาะองค์ความรู้ให้กับผู้ประกอบการ SMEs ทุกกลุ่มอย่างครบวงจร พร้อมขยายขอบเขตการบริการของ สำนักงานเขตทั้ง 11 แห่ง เพื่อพนักพหลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจท้องถิ่นควบคู่กับการตอบสนองชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อมที่สมดุลให้ครอบคลุมทั่วประเทศ นอกจากนี้ บสย. ยังได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ปรับใช้อย่าง ต่อเนื่อง ตามแนวทางมุ่งสู่การเป็น “SMEs Digital Gateway” เพื่อสนับสนุนต่อการเปลี่ยนผ่านและการสร้างโอกาส ที่ดีกว่าและยั่งยืนให้กับ บสย. และ SMEs ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด “เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงเงินทุนและโอกาสให้แก่ SMEs เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (SMEs’ Gateway)”



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

บสย. เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐเพียงแห่งเดียวที่มีพันธกิจในการค้ำประกันสินเชื่อ สามารถสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและเอกชนได้อย่างมั่นใจในการช่วยเหลือ SMEs ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างบูรณาการ ผ่านการประยุกต์ปรับใช้แนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่พร้อมทั้งระบบคุณภาพต่าง ๆ โดยเฉพาะเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เพื่อเดินทางปรับเปลี่ยนองค์กร (Transformation) ร่วมกับการใช้สมรรถนะหลักองค์กร โดยมีปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร ดังนี้

- การเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐแห่งเดียวที่ทำหน้าที่ด้านการค้ำประกันสินเชื่อที่มีผลการดำเนินงานในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน SMEs เติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้สถาบันการเงินเกิดความเชื่อมั่นในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ SMEs โดยมี บสย. ดำเนินการค้ำประกันให้
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการนวัตกรรมที่หลากหลาย สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสภาพการณ์ของผู้ประกอบการ SMEs ตามกลุ่มลูกค้า (Segmentation) เพื่อสร้างมูลค่าหรือขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจโดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจซบเซาหรือถดถอย
- การมีกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องในการยกระดับการดำเนินงานขององค์กร ด้วยการนำ Digital Technology & Digital Platform และ Data Management มาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ SMEs
- การมีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG) เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรและระบบนิเวศ (Ecosystem) องค์กร



ความท้าทายสำคัญที่องค์กรต้องเผชิญ



จากทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ของภาคการเงินไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็ว จับพลัด และคาดการณ์ได้ยาก กล่าวโดยสรุปความท้าทายสำคัญพร้อมทั้งแนวทางบริหารจัดการด้วยความสามารถพิเศษของ บสย. ได้ดังนี้

- การเร่งขยายบทบาทและขอบเขตการคำปรึกษาสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่ไม่เคยได้รับสินเชื่อมาก่อนหรือกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่ตกอยู่ในภาวะเปราะบางจากสถานการณ์เศรษฐกิจที่เกิดขึ้นได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
- การรักษาและเพิ่มระดับการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (TCG Advisory) ในการส่งต่อองค์ความรู้ทางการเงิน สนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพทางธุรกิจ เพื่อยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการ SMEs ตลอดจนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ SMEs อย่างครบวงจร
- การมุ่งมั่นดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างการเติบโตให้กับองค์กรเป็นสถาบันการเงินที่มีรากฐานที่มั่นคง รับผิดชอบต่อทุกภาคส่วน และสร้างประโยชน์อย่างทั่วถึงและยั่งยืน
- การยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการเชื่อมโยงการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ SMEs ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Technology & Digital Platform) ตลอดจน Data Management มาประยุกต์ปรับใช้ให้สอดคล้องกับยุค Digitalization
- การยกระดับการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) และสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร TCG Fast & First เพื่อยกระดับการให้บริการของ บสย. สู่ความเป็นเลิศในทุกมิติ

การนำองค์กร

ถึงแม้ บสย. ได้ก่อตั้งดำเนินพันธกิจหลังจากสถาบันคำประกันสินเชื่อขึ้นในกลุ่มประเทศเอเชียพอสมควร แต่ด้วยประสิทธิภาพการดำเนินงานและผลการดำเนินงานเทียบเคียงที่เด่นชัดที่เกิดขึ้น ภายใต้การนำของผู้บริหารระดับสูงที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อส่งเสริมการทำงานที่สุจริต โปร่งใส และมีคุณธรรม มุ่งมั่นสู่การเป็น “องค์กรพลเมืองที่ดี” ที่เติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยอาศัยกลไกค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรพร้อมด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อผลักดันองค์กรไปข้างหน้าอย่างเป็นระบบและเกิดผลลัพธ์ที่ดี ดังนี้

T: Think Innovatively กล้าคิด กล้าทำ กล้าเปลี่ยนแปลง

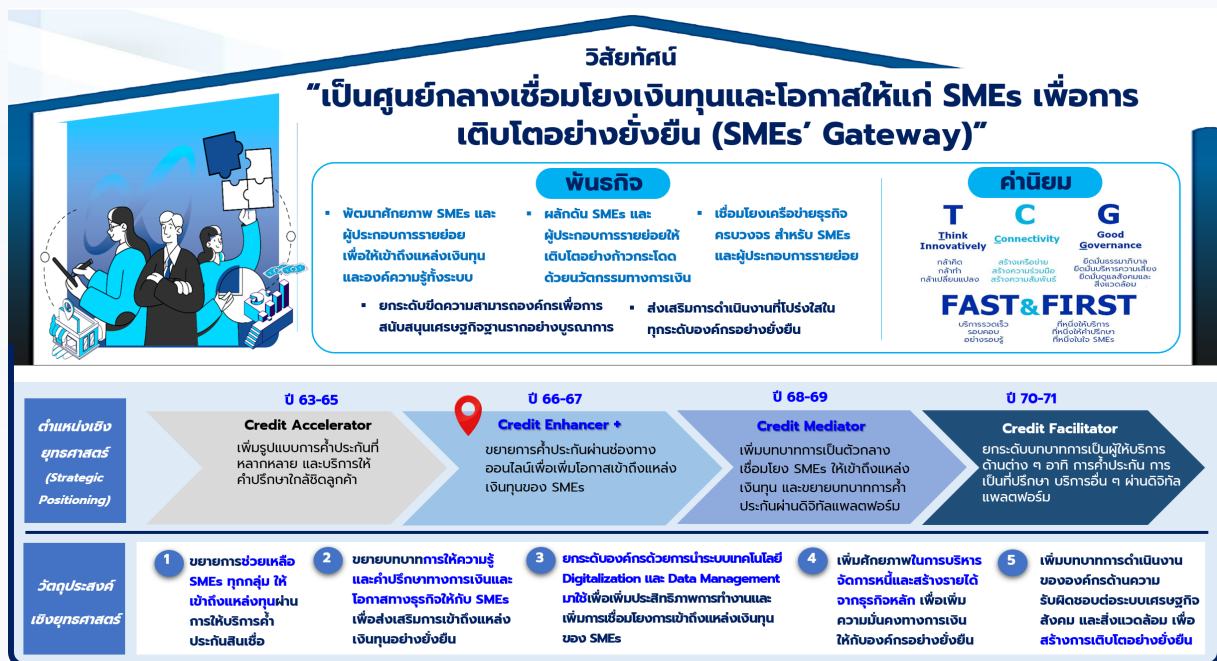
C: Connectivity สร้างเครือข่าย สร้างความร่วมมือ สร้างความสัมพันธ์

G: Good Governance ยึดมั่นธรรมาภิบาล ยึดมั่นบริหารความเสี่ยง ยึดมั่นดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

Fast: บริการรวดเร็ว รอบคอบ อย่างรอบรู้

First: ที่หนึ่งให้บริการ ที่หนึ่งให้คำปรึกษา ที่หนึ่งในใจ SMEs

ทั้งนี้ เพื่อส่งมอบแนวทางการสร้างคุณค่าให้กับ บุคลากร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบอย่างเป็นระบบ ประสมประสานด้วยช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ให้บรรลุผลสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยอาศัยกลไกด้านความคล่องตัวและพลิกฟื้นควบคู่กับกลไกการเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมเป็นตัวผลักดัน ผ่านการติดตามสังเกตเรียนรู้ผลการดำเนินงานองค์กรในทุกกระบวน เพื่อยกระดับขีดความสามารถองค์กรให้เทียบเคียงกับระดับสากล ด้วยคาดหวังผลลัพธ์สำคัญในการเป็น “SMEs Gateway” ขึ้นมาของประเทศ โดยยังคงคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมด้วยวิถีแห่งความยั่งยืน



กลยุทธ์

ด้วยตระหนักถึงเป้าหมายสำคัญของ บสย. ในการก้าวสู่การ “เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงเงินทุนและโอกาสให้แก่ SMEs เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (SMEs’ Gateway)” ตลอดจนการขยายความร่วมมือในการช่วยเหลือ SMEs เข้าถึงแหล่งเงินทุนพร้อมกับการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs อย่างเต็มกำลัง ภายใต้การร้อยเรียงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและส่งผลต่อการดำเนินงานของ บสย. ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค คู่เทียบ (Benchmark) แนวทางการดำเนินธุรกิจ โดยใส่ใจต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG) พร้อมทั้งกำหนดแนวทาง กลยุทธ์ และแผนงานที่สำคัญรองรับอย่างต่อเนื่องในทุกระยะ โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญ ประกอบด้วย

- **Credit Accelerator** มุ่งเน้นพัฒนารูปแบบการค้ำประกันสินเชื่อที่ยั่งยืน เพื่อตอบสนองต่อผู้ประกอบการ SMEs ที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่ม Unserved และ Underserved และครอบคลุมถึงผู้ให้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ
- **SMEs Growth Companion** มุ่งเน้นขยายผลสำเร็จจากการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs และการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs ในการดำเนินธุรกิจและ/หรือสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้เพิ่มขึ้น
- **Digital Platform & Financial Gateway** มุ่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องรองรับรูปแบบผลิตภัณฑ์และการทำธุรกรรมที่ปรับเปลี่ยนสู่ Digital Product & Digital Lifestyle ที่หลากหลาย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- **Sustainable Organization** การให้ความสำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุลและยั่งยืน ที่ได้เพิ่มเติมเข้ามาจากข้อคำนึงหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศน์เศรษฐกิจ (Eco efficiency) ขององค์กร
- **Support Strategy** โดยเฉพาะด้านทรัพยากรบุคคล หนึ่งในแกนหลักขององค์กร ที่มุ่งเน้นเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับการพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศโดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัลเทคโนโลยี



การให้ความรู้กับผู้สูงวัย



บสย. ผนึก มหาวิทยาลัยชั้นนำเปิดโครงการ “บสย. SMEs Business School”



การให้ความรู้กลุ่มเปราะบาง



การพลิกฟื้นของผู้ประกอบการ SMEs หลังได้รับการค้ำประกันสินเชื่อ



การแก้ไขปัญหาหนี้ธุรกิจ

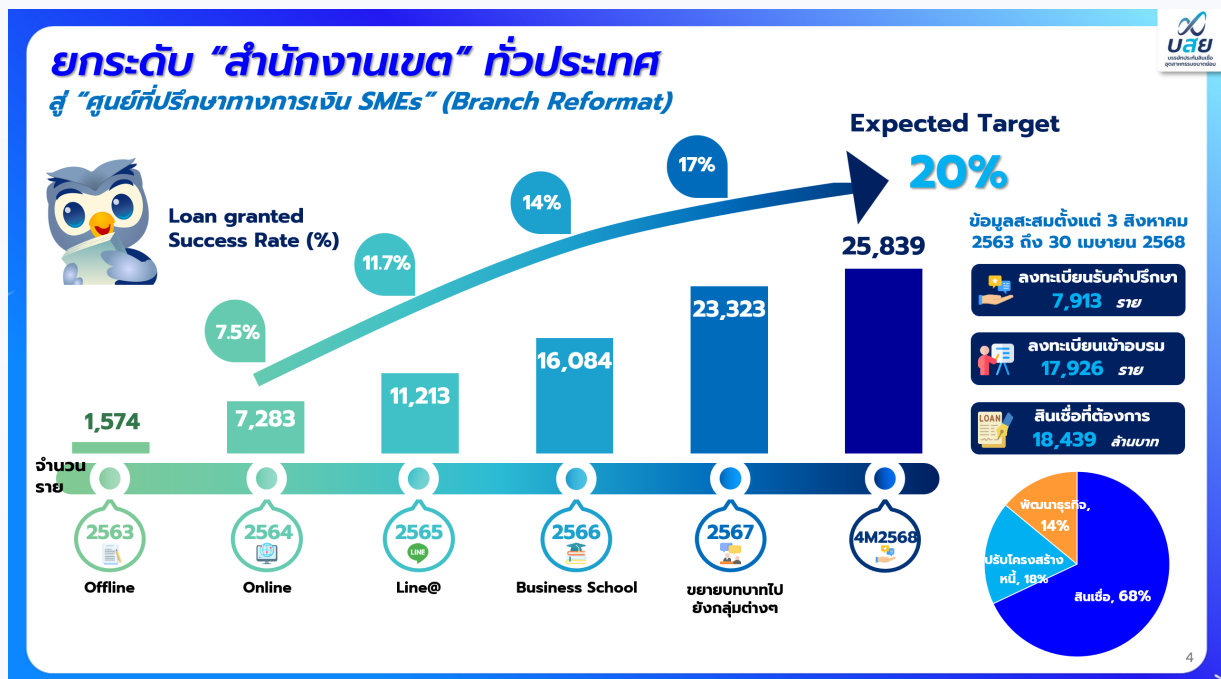


การให้คำปรึกษา ปรับ Model ธุรกิจของ SMEs

ลูกค้า

บสย. เป็นองค์กรภาครัฐที่มุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญกับการส่งมอบคุณค่าที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผ่านกระบวนการทำงานที่ได้มาตรฐานระดับสากล และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ปรับใช้ในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อสร้างประสบการณ์และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในทุกจุดที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับองค์กร (Customer Touch Point) ดังคำนิยามและวัฒนธรรมองค์กร “TCG Fast & First” ผ่านกลไกสำคัญ ดังนี้

- การออกแบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of customer: VOC) ที่สอดคล้องและครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า SMEs และทุกช่วง Customer Life Cycle ในทุกช่องทางทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ ตลอดจนการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานกำกับดูแล และผู้ให้บริการสินเชื่อต่าง ๆ
- การจำแนกกลุ่มลูกค้า ผ่านกระบวนการทบทวนและวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดเป้าหมาย ซึ่งจะมีการปรับปรุงกระบวนการและเกณฑ์การจำแนกเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ทางการตลาดได้เหมาะสมตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า SMEs แต่ละกลุ่มที่จำแนกต่อไป
- การออกแบบผลิตภัณฑ์และทบทวนข้อกำหนดผลิตภัณฑ์คำประกันสินเชื่อ ซึ่งรวมถึงการให้บริการและ Customer Touch Point ต่าง ๆ ขององค์กรด้วย เพื่อก่อให้เกิดความหลากหลายที่เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้า SMEs แต่ละส่วนตลาด ดังเช่นการพัฒนารูปแบบการให้คำปรึกษาแบบ Hybrid ของ บสย. F.A. Center เพื่อลดภาระและเพิ่มโอกาสให้กับลูกค้า SMEs ในพื้นที่ห่างไกล เป็นต้น



บุคลากร

ด้วยความมุ่งมั่นในการบรรลุพันธกิจของ บสย. ผ่านการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ และการพัฒนาขีดความสามารถ ก่อให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินงานที่ได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยหลักด้านทรัพยากรบุคคลเป็นหนึ่งใน กลไกหลักขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า ซึ่ง บสย. ได้ดูแลบุคลากรนับแต่การก้าวเข้าสู่การเป็นบุคลากรใหม่ของ องค์กร ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร **“TCG Fast & First”** และมีแนวทางพฤติกรรมด้านจริยธรรมของ บุคลากรซึ่งมีคณะผู้บริหารระดับสูงเป็น Role Model ต้นแบบ ผ่านกระบวนการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน ด้วยอัตรากำลังและขีดความสามารถที่สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์องค์กร โดยมีกลยุทธ์สำคัญ ประกอบด้วย

- การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับทิศทางองค์กรและการเปลี่ยนแปลง
- การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารเพื่อจัดการกับความท้าทาย
- การยกระดับการพัฒนาบุคลากรอย่างมืออาชีพ
- การเสริมสร้างวัฒนธรรมและความผูกพันองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืน

พร้อมกับการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) อย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดเก็บ และถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรตามสายงานอาชีพ รวมถึงนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่ สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงต่อไป

การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน ผ่านการสร้างคุณค่าทางสังคม (Driving Organizational Sustainability through Social Value Creation)

บสย. ได้ดำเนินการช่วยเหลือและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผ่านสมรรถนะหลักองค์กรอย่าง ต่อเนื่องและเต็มกำลัง พร้อมกับการตอบแทนสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมองค์กรอย่างสมดุล ดังวิสัยทัศน์ **“เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงเงินทุนและโอกาสให้แก่ SMEs เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (SMEs’ Gateway)”** โดยได้นำ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดจนปัจจัยความยั่งยืนมาเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญขององค์กร พร้อมทั้งนำ มาตรฐาน ISO 26000–2553 แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม มาตรฐาน ISO 14001: 2015 ว่าด้วยความ รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals:SDGs) มาประยุกต์ปรับใช้ และได้กำหนดโครงการสำคัญโดยการผนึกกำลังสำนักงานเขตทั้ง 11 สาขา บสย. F.A. Center พนักงานทุกระดับ และดิจิทัลเทคโนโลยีที่ครอบคลุม ตลอดจนคู่ความร่วมมือต่าง ๆ อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) สถาบันการศึกษา และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เป็นต้น โดยกำหนดกิจกรรมสำคัญ อาทิ การให้คำปรึกษาและการวางแผนธุรกิจ การปรับโครงสร้างหนี้ การให้ความรู้ทาง การเงิน บัญชี การขอสินเชื่อ กิจกรรมรักษ์สิ่งแวดล้อมและ Green Building เป็นต้น

รวมไปถึงการพัฒนาความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคม ชุมชนสำคัญ เช่น นักศึกษามหาวิทยาลัย นักเรียนอาชีวะ และกลุ่มเปราะบางทางสังคม เช่น ผู้ที่กำลังพ้นโทษ ซึ่งได้ดำเนินการ ครอบคลุมถอดบทเรียนและสร้างผู้พ้นโทษต้นแบบ ด้วยมุ่งหวังการนำมาซึ่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสร้าง ความเข้มแข็งให้กับชุมชนได้อย่างยั่งยืนและมีผลงานประจักษ์ชัดดังที่ผ่านมา



บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

อาคารชาญอิสสระทาวเวอร์ 2 ชั้น 16-18 เลขที่ 2922/243

ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทร. 0-2890-9988 ต่อ ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร

www.tcg.or.th / E-mail: saraban@tcg.or.th / Facebook บสย. และ Line : @tcgfirst



วิดิทัศน์แนะนำองค์กร " บสย."



มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก
(A World-Leading Research and Development University)

พันธกิจ

ให้การศึกษา วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี
ให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม
และทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม

“เมื่อเราได้เริ่มนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้แล้ว ก็พัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง เราก็จะเห็นว่าเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นเกณฑ์ที่มีองค์ประกอบของการพัฒนาในทุกมิติและเกณฑ์ที่เปิดโอกาสให้เราได้มีการนำเครื่องมือต่าง ๆ ของการพัฒนามาใช้อย่างหลากหลาย ทำให้สามารถที่จะยกระดับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน”

รศ.ดร.ชาญชัย พานทองวิริยะกุล
อธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลักษณะองค์กร



มหาวิทยาลัยขอนแก่น (KKU)

ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2509 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 โปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติ ม.บ.ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 25 ม.ค. 2509 โดยเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคอีสาน เป็น 1 ใน 3 มหาวิทยาลัยหลักระดับภูมิภาคของประเทศไทย และเป็น 1 ใน 16 สถาบันอุดมศึกษากลุ่มการวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (Global and Frontier Research University) ได้รับการจัดอันดับโดย THE Impact Ranking เป็นอันดับ 1 ของประเทศ ในปี 2562 และ 2563 สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการพัฒนาเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน

(1) พันธกิจ ให้การศึกษา วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม และทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม อย่างมีคุณภาพและมุ่งเน้นความเป็นเลิศ **วิสัยทัศน์:** มหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก (A World-Leading Research and Development University) **ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร:** SMART S: คิดอุทิศเพื่อชุมชน (Social Devotion with Creation) M: จัดการบนข้อมูลจริง (Management by Fact) A: ตอบสนองสิ่งคาดหวัง (Achieving Customer Excellence) R: รวมพลังรักสิ่งแวดลอม น้อมนำหลักธรรมาภิบาล (Responsibility & Good governance) T: สร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology & Innovation Focus)

(2) KKU การจัดการศึกษา ใน 19 คณะ 5 วิทยาลัย ผ่าน 308 หลักสูตร ทั้งระดับปริญญาตรี โท เอก มีนักศึกษา รวม 31,723 คน **บุคลากร** 11,159 คน (สายวิชาการ 2,071 คน สายสนับสนุน 9,088 คน) **Core Competency สำคัญ** (1) ความเชี่ยวชาญด้านการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะสูง (2) ความเชี่ยวชาญด้าน วิจัยแบบบูรณาการและต่อยอดนวัตกรรมเชิงพาณิชย์ (3) การนำองค์ความรู้ไปแก้ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดลอม (4) การบริการสุขภาพเพื่อแก้ปัญหาของภูมิภาคอีสาน

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ



(1) การจัดการศึกษาที่เป็น High Quality Education: ปรับเปลี่ยนการศึกษาเป็น New Paradigms Learning และ Lifelong Learning **(2) การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก (Worldclass University):** ทั้งในด้านงาน วิจัยและการพัฒนาที่ยั่งยืน **(3) การพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม:** เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ที่มีผลกระทบสูง **(4) การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม:** ตามเป้าหมาย UN-SDGs **(5) การบริหารองค์กรยุคใหม่ และการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ**

การนำองค์กร

KKU ใช้กรอบ KKKU LEAD Model ในการนำองค์กร เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก” กำหนดยุทธศาสตร์ KKKU Transformation และนำเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ โดยหัวใจสำคัญ คือ การมุ่งเน้นให้เกิด High Performance Organization คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากร

KKU สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จหลายด้าน เช่น (1) การจัดทำแผนกลยุทธ์และการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติโดยใช้ OKRs ไปทุกส่วนงาน (2) การมุ่งสร้างนวัตกรรมจากการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ เช่น โครงการ Medical Hub โครงการจัดตั้งบริษัทเพื่อนวัตกรรม การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Resource Planning – ERP) ออกแบบให้มีการ Outsource เช่น ระบบขนส่งมวลชน ใน KKKU และระบบการบริหารสินทรัพย์ (3) สร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้า ผ่านการปรับปรุงกระบวนการสำคัญ การจัดการความรู้และมอบรางวัล KKKU Show and Share และมอบรางวัลเชิดชูเกียรติบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นด้านการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ



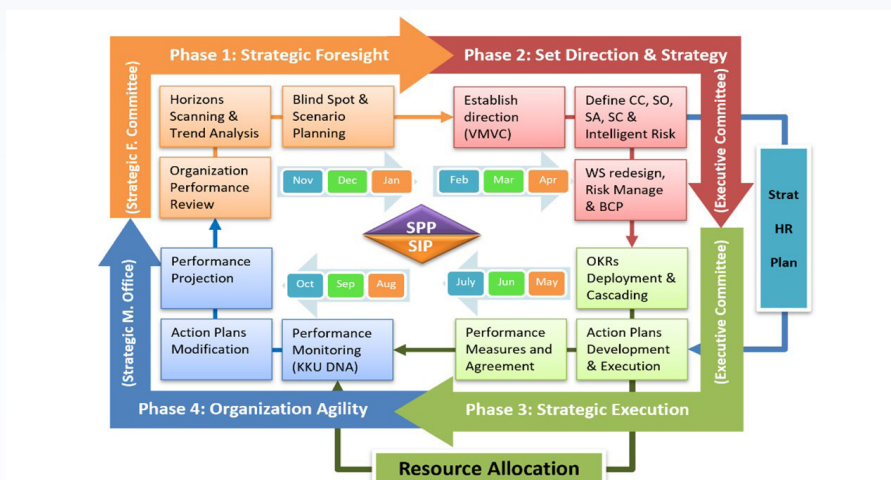
ระบบ KKKU LEAD MODEL

KKU มีการจัดการสิ่งแวดล้อมตามแนวทาง UNSDG และ UI Green Matrix โดยมีคกก. ขับเคลื่อนองค์กรศูนย์สุทธิด้านการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (KKU-Zero Carbon Emission Campus) เป็นผู้กำกับดูแล กำหนดนโยบายที่ครอบคลุม SDGs แต่ละด้าน นอกจากนี้ KKKU ยังมีส่วนในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ระบบ Smart city ระบบการเตือนภัยน้ำท่วม (Flood Monitoring) การเป็นต้นแบบด้านการใช้รถไฟฟ้าและพลังงานสะอาด การพัฒนาแบตเตอรี่ลิเทียมไอออนและแบตเตอรี่โซเดียมไอออนเพื่อยานยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น

กลยุทธ์

KKU มุ่งเน้นยุทธศาสตร์ 3 เสาหลัก ผ่านกระบวนการ Strategic Planning Process โดยกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ มีการนำ Strategic Foresight Analysis เข้ามามีส่วนสำคัญในการมองภาพอนาคตและการคาดการณ์เชิงยุทธศาสตร์ มีการจัดทำแผน HR Master Plan และ Resource Allocation กำหนดยุทธศาสตร์ KKKU Transformation 11 ยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติผ่านการใช้ OKRs deployment

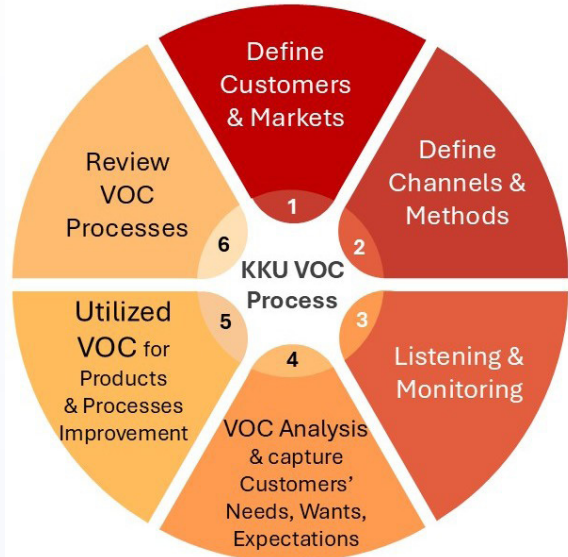
KKU มุ่งให้เกิดนวัตกรรมผ่านการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ กำหนด Flagship/Intelligent risk project ได้แก่ (1) โครงการก่อสร้างศูนย์การแพทย์ชั้นเลิศ (Medical Hub) (2) โครงการจัดตั้งบริษัท (KKU Holding Company) (3) KKKU Residential Areas (4) KKKU ERP



ลูกค้า

KKU ออกแบบกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า 6 ขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การเลือกช่องทางการรับฟังที่เหมาะสม การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง ไปจนถึงการนำข้อมูลไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งมีการจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อจัดลำดับความสำคัญและวางแผนการตลาด สำหรับการสร้างความผูกพันกับลูกค้า มหาวิทยาลัยใช้ระบบ Customer Relationship Management ที่ดูแลลูกค้าตลอดวงจรชีวิต พัฒนาระบบสารสนเทศ Online Platform เพื่อการเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว

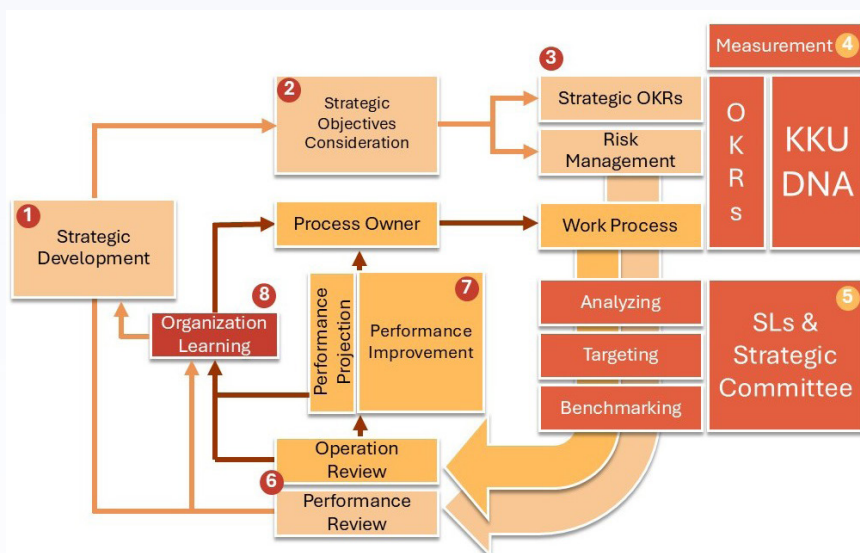
KKU นำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านระบบ Voice of KKU สื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ผ่านสื่อสร้างสรรค์ “KKU Insight” สื่อสังคมออนไลน์ TikTok ที่มีผู้ติดตาม 33,000 คน และมีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและพัฒนาระบบดูแลนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิต KKU More Care



การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

KKU วัดผลการดำเนินงาน ระดับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์โดยใช้ **OKRs (Objectives and Key Results)** และ **KRI (Key Risk Indicators)** และวัดผลการดำเนินงานระดับกระบวนการปฏิบัติงาน ด้วย **Leading & Lagging indicators** พร้อมทั้งใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบทั้งในประเทศและต่างประเทศ ฐานข้อมูล THE datapoint

KKU พัฒนาระบบสำหรับการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง มีระบบทวนสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ พัฒนา KKU Data Warehouse และระบบ KKU-DNA/KKU-DEA เพื่อรวมศูนย์ข้อมูล ใช้เทคโนโลยี Multi-Factor Authentication เพื่อความปลอดภัยไซเบอร์ และมีระบบเฝ้าระวังทุกหน้าที่ ด้านการจัดการความรู้ มีกระบวนการ 5 ขั้นตอนตั้งแต่การบ่งชี้ความรู้จนถึงการนำไปใช้ประโยชน์ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเวที KKU Show & Share และมีการแสวงหานวัตกรรมผ่านระบบการจัดการนวัตกรรม (KKU Innovation management framework) ที่แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ Flagship projects, Product innovation และ Process innovation ซึ่งทั้งหมดนี้สนับสนุนการตัดสินใจที่อิงข้อมูลและการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง



บุคลากร

KKU ใช้ Competency Model ในการประเมินขีดความสามารถ โดยแบ่งสมรรถนะเป็น 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะหลัก (CC) สมรรถนะการบริหาร (MC) และสมรรถนะตำแหน่งงาน (FC) พร้อมจัดทำ Competency Dictionary แบ่งระดับความสามารถ 5 ระดับ และจำแนกสายสนับสนุนเป็น 13 Job Family ในการสรรหาบุคลากรใหม่ มีกระบวนการคัดเลือกที่ครอบคลุม มีระบบ onboard และพี่เลี้ยงสำหรับบุคลากรใหม่ พร้อมการทดลองงาน 6 เดือน สำหรับการเตรียมรับมือการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัลและการใช้ AI

KKU ใช้แนวคิด Aon Hewitt's Model ในการกำหนดปัจจัยความผูกพันบุคลากรครอบคลุมทุกประเภทบุคลากร และนำปัจจัยไปขับเคลื่อนให้เกิดความผูกพันทั่วทั้งองค์กร เช่น การปรับปรุงสวัสดิการสำคัญที่ตรงตามความต้องการของบุคลากร มีระบบการพัฒนาบุคลากรทั้งในระดับผู้นำระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้นและระดับปฏิบัติการ เพื่อศักยภาพการทำงาน มหาวิทยาลัยปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลด้วยการพัฒนาทักษะดิจิทัลและการใช้ AI และวัดระดับทักษะดิจิทัล รวมถึงการจัดโครงการ Healthy Life และส่งเสริมสุขภาพจิตบุคลากร



การปฏิบัติการ

KKU มีการจัดการกระบวนการโดยใช้ระบบ KKU Operation Framework ร่วมกับ SIPOC Model เป็นกรอบในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและส่งต่อคุณค่าผ่าน **5 กระบวนการหลัก** ได้แก่ กระบวนการด้านจัดการศึกษา ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านการบริการวิชาชีพ และด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และ **6 กระบวนการสนับสนุน** ได้แก่ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล กระบวนการบริหารงบประมาณ กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล กระบวนการโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัย กระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน และการต่างประเทศ มีการติดตามควบคุมตัวชี้วัดทั้ง Leading & Lagging indicator นอกจากนี้ KKU มีการนำระบบดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ระบบการรับเงินไร้เงินสด (KKU Payment Hub) ระบบฐานข้อมูลการคลัง (KKU-FMIS) ระบบ Digital Workflow และ BI dashboard พร้อมทั้งพัฒนานวัตกรรมด้านความปลอดภัยด้วยระบบรักษาความปลอดภัยอัจฉริยะ Campus Security KKU เทคโนโลยี AI จดจำใบหน้า ระบบ Smart Gate และระบบ LPR เป็นต้น

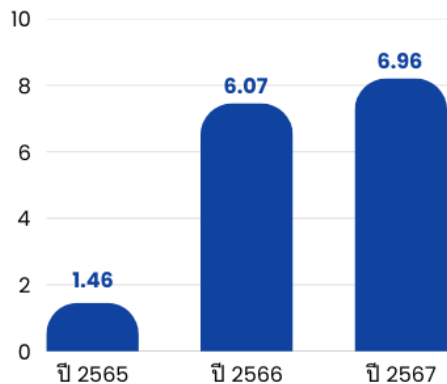


ผลลัพธ์ที่มีความโดดเด่น

KKU มีผลลัพธ์สำคัญที่เป็นรูปธรรมสะท้อนการมุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ให้สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม เช่น การจัดอันดับ THE Impact Rankings อันดับ 97 ของโลก, SDG1 อันดับ 34 และ SDG2 อันดับ 17 ของโลก เกิดการเพิ่มขึ้นของ Social Return on Investment จาก 1.46 เป็น 6.96 ในภาพรวม โครงการที่โดดเด่น ตัวอย่างเช่น โครงการกินได้ไม่ทิ้งกัน (Zero Food Waste) สู่แมลงโปรตีน (Black Soldier Fly) โครงการแก้ปัญหาพยาธิใบไม้ในตับและมะเร็งท่อน้ำดีภาคอีสาน ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องยาวนานและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและชุมชน

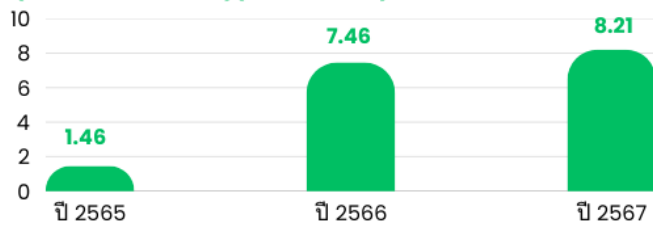
ด้านการสร้างประโยชน์เพื่อสังคม และการสร้างประโยชน์เพื่อเศรษฐกิจ

ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SROI) ในภาพรวม (เป้าหมาย: 6.50)



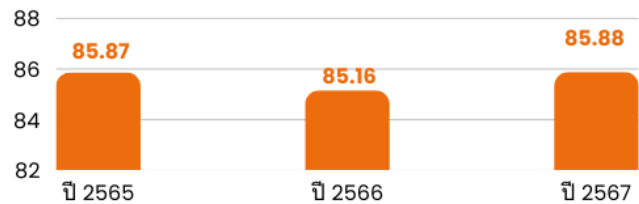
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน Social Return on Investment เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 1.46 (ปี 2565) 6.07 (ปี 2566) และ 6.96 (ปี 2567)

โครงการกินได้ไม่ทิ้งกัน (ZERO FOOD WASTE) สู่แมลงโปรตีน (BLACK SOLDIER FLY) (เป้าหมาย: 8.00)



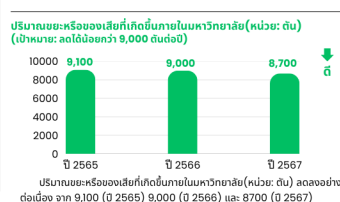
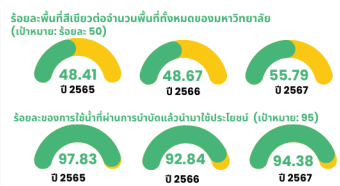
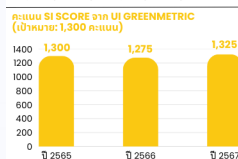
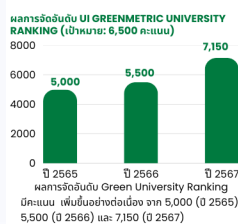
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SROI) โครงการกินได้ไม่ทิ้งกัน (Zero Food Waste) สู่แมลงโปรตีน (Black Soldier Fly) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 1.46 (ปี 2565) 7.46 (ปี 2566) และ 8.21 (ปี 2567)

โครงการแก้ปัญหาพยาธิใบไม้ในตับและมะเร็งท่อน้ำดีภาคอีสาน (เป้าหมาย: ร้อยละ 85.16)

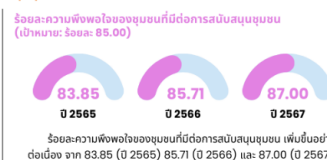
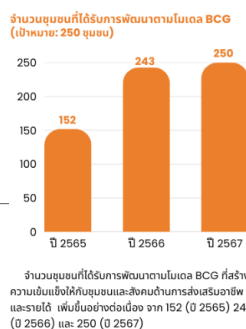


ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SROI) โครงการแก้ปัญหาพยาธิใบไม้ในตับและมะเร็งท่อน้ำดีภาคอีสาน จาก 85.87 (ปี 2565) 85.16 (ปี 2566) และ 85.88 (ปี 2567)

ด้านการสร้างประโยชน์เพื่อสิ่งแวดล้อม



ด้านการสนับสนุนชุมชน



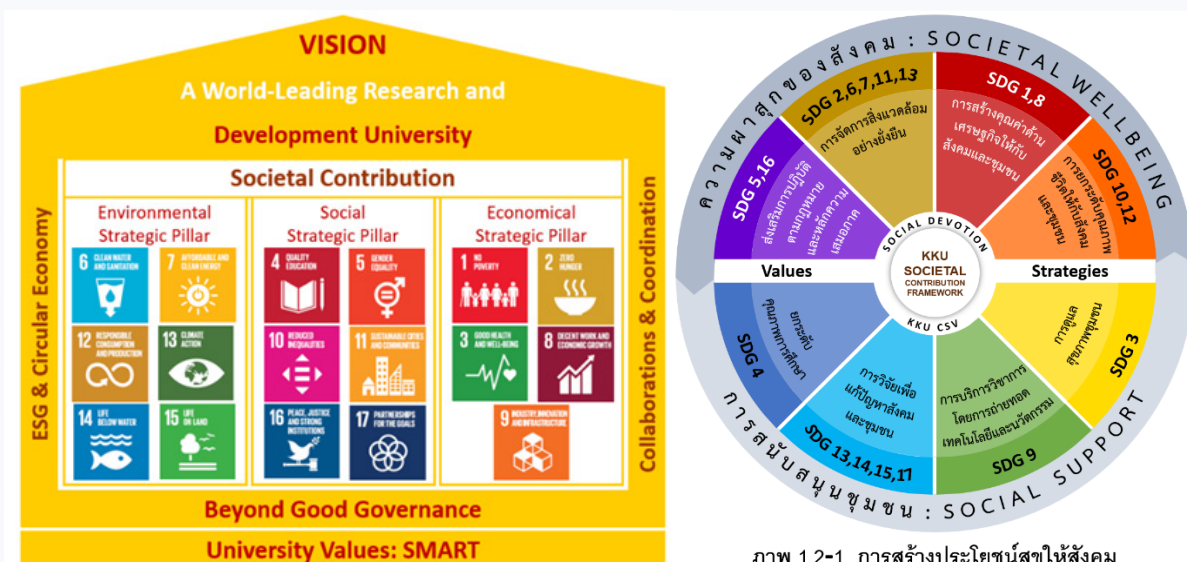
รายได้เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ โมเดล BCG (ล้านบาทต่อราย)



รายได้เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ โมเดล BCG เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ล้านบาทต่อราย) จาก 2,157,416 (ปี 2565) 2,783,946 (ปี 2566) และ 2,784,805 (ปี 2567)

การสร้างประโยชน์สู่สังคม

KKU ก่อตั้งด้วยปณิธานเพื่อแก้ปัญหาและสร้างความเจริญในภาคอีสานมาตลอด 60 ปี **“60 ปีแห่งการสร้างสรรคและพัฒนาเพื่อสังคม”** สร้างความผาสุกของสังคมเป็นปณิธานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นคือ **“อุทิศเพื่อสังคม”** เป็นวัฒนธรรมขององค์กรในการสร้างประโยชน์แก่สังคมและชุมชน ผู้นำระดับสูงมุ่งมั่นให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นระบบและเกิดการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรโดยกำหนดเรื่องการสร้างประโยชน์แก่สังคมเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ กำหนดค่านิยมองค์กร SMART เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ พิจารณาเรื่องที่สำคัญที่จะไปสร้างประโยชน์ให้กับสังคมและชุมชนตามค่านิยม S: Social Devotion with Creation กำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยม และกำหนดให้ผู้บริหารเป็น role model ประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและความยั่งยืน KKU ปรับแผนยุทธศาสตร์ 4 ปี พ.ศ. 2569-2572 ให้มีเสาหลักของแผนยุทธศาสตร์ด้านการบูรณาการหลักการ ESG กับการพัฒนามหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart Campus and ESG Integration) มีการปรับเปลี่ยน ดังนี้ 5) สร้างมหาวิทยาลัยให้เป็นที่น่าอยู่ (Great Place to Live) โดยมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green university) และมุ่งสู่มหาวิทยาลัยที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon neutrality) สร้างสุนทรียภาพให้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย (Aesthetic Environment) บริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Sustainable Environmental conservation and protection) และสร้างมหาวิทยาลัยให้เป็นเมืองมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (KKU Smart city)



ภาพ 1.2-1 การสร้างประโยชน์สู่สังคม

ตัวอย่างการดำเนินการที่สำคัญ **ด้านสิ่งแวดล้อม** คณะกรรมการขับเคลื่อนองค์กรศูนย์สุทธิด้านการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (KKU-Zero Carbon Emission Campus) กำกับดูแลกำหนดนโยบาย ร่วมพัฒนาจังหวัดขอนแก่นในการเป็นเมืองอัจฉริยะด้านสิ่งแวดล้อม สร้างระบบการเตือนภัยน้ำท่วม (Flood Monitoring) พัฒนาระบบการบริหารจัดการน้ำในชุมชนแกภัยแล้ง การเป็นต้นแบบด้านการใช้ไฟฟ้าและพลังงานสะอาดในมหาวิทยาลัย พัฒนาโรงงานแบตเตอรี่รีไซเคิลและพลังงานสะอาด เพื่อนำมาใช้จริงในรถมอเตอร์ไซด์ไฟฟ้า ปรับเปลี่ยนรถโดยสารในมหาวิทยาลัยเป็นรถไฟฟ้าทั้งหมด **ด้านสังคม** เช่น **SDG 4 ด้านการศึกษา** โครงการ KKU SMART Learning พัฒนาสมรรถนะนักเรียนมัธยมและพัฒนาศักยภาพการสอนของครู 20 จังหวัด 195 โรงเรียน โครงการพัฒนาการคิดขั้นสูงทางคณิตศาสตร์ของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 39 เขตพื้นที่การศึกษา **SDG 3 ด้านสุขภาพ** โครงการ Telemedicine เพื่อดูแลรักษาผู้ป่วยในภาคอีสาน โครงการป้องกันและชะลอโรคไตเรื้อรังในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ Chronic Kidney Disease Prevention in the Northeast of Thailand (CKDNET) โครงการแก้ไขปัญหาโรคพยาธิใบไม้ตับและมะเร็งท่อน้ำดี เป็นโครงการขนาดใหญ่เพื่อแก้ปัญหาพยาธิใบไม้ตับแบบบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหลายองค์กรทั้งในและต่างประเทศและเครือข่ายชุมชน **ด้านเศรษฐกิจ** **SDG1** และ **SDG2** “โครงการแกว่น” แก้ไขปัญหาความยากจนลดความเหลื่อมล้ำในสังคมกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก

KKU กำหนดชุมชนสำคัญเพื่อสร้างความเข้มแข็ง ได้แก่ (1) **กลุ่มชุมชนรอบ KKU** ได้แก่ เขตตำบลในเมือง ชุมชนหนองแวงตราซู่ ชุมชนตะวันออก (กังสดาล) ชุมชนสามเหลี่ยม เขตตำบลศิลา ชุมชนโนนม่วง ชุมชนโคกสโบบ ชุมชนโนนทัน ชุมชนหลักเมือง เขตตำบลบ้านเปิด ชุมชนแก่นพยอม และเขตตำบลศรีสุข (2) **ชุมชนในภาคอีสาน** ที่มีปัญหาของชุมชนที่ต้องการการแก้ไขทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ “กลุ่มชุมชนเพื่อการพัฒนา” ครอบคลุม 365 ตำบล 143 อำเภอความร่วมมือกับชุมชน เกิดเครือข่ายการพัฒนาชุมชน เครือข่ายชุมชนต้นแบบ เครือข่ายผู้นำชุมชน และเครือข่ายผู้บริหารท้องถิ่นในภูมิภาคอีสาน การดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องทำให้ปัจจุบัน KKU มีชุมชนในความดูแลและสนับสนุนมากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ



มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 หมู่ 16 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ : 043-009700, 043-002539

อีเมล : info@kku.ac.th

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ชั้น 12, 14 อาคารयाकुर् 1025 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 630-637 E-mail : tqa@ftpi.or.th

www.tqa.or.th | Facebook: TQALive

