

รู้ เข้าใจและเห็นประโยชน์  
การนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการบริหารหน่วยงาน

ธีระศักดิ์ พราพงษ์

26 เมษายน 2565

# http://www.edpex.org/

HOME

About EdPEX ▾

คณะอนุกรรมการ ▾

Download ▾

Knowledge ▾

Data/Source ▾

Contact



## EdPEX

โดย สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม



เกณฑ์ EdPEX

ประกาศ/ชี้แจง

Tools

### ประกาศผลการพิจารณาคัด เลือกเบื้องต้น (screening) โครงการ EdPEX200 รุ่นที่ 9

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา  
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ได้จัดโครงการ  
พัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ : EdPEX200 รุ่นที่  
9 พ.ศ. 2564 มีสถาบันอุดมศึกษาจำนวน.

t

g+



# EdPEX

โดย สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

## เกณฑ์ EdPEX

เกณฑ์ EdPEX ฉบับแปลภาษาไทย ที่พัฒนาโดย สป.อว. มีจำนวน 4 ฉบับ  
ดังนี้

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566

[\[download\]](#) **new**

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561

[\[download\]](#)

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2556-2557 (ร่าง  
ฉบับ2) [\[download\]](#)

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2552-  
2553 [\[download\]](#)



## Coming events

## Popular Post



เกณฑ์ EdPEX ฉบับปี 2563-



## ประวัติวิทยากร



ผศ.ดร.ธีระศักดิ์ พราพงษ์

คุณวุฒิ	สาขาวิชา/สถาบันการศึกษา	ปี พ.ศ.
Ph.D.	Veterinary Anatomy, Iowa State University, U.S.A.	2542
สพ.บ.	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2526

ประสบการณ์การทำงาน	ปี พ.ศ.
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยสัตวแพทยศาสตร์อัครราชกุมารี	2563 - ปัจจุบัน
ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2561 - ปัจจุบัน
กรรมการสัตวแพทยสภา สัตวแพทยสภาแห่งประเทศไทย	2561 - 2563
ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	2561 - ปัจจุบัน
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2560 - 2561
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ(รักษาการแทน)	2559 - 2560
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ(ผู้รักษาการแทน)	2558 - 2559
เลขาธิการสัตวแพทยสภา สัตวแพทยสภาแห่งประเทศไทย	2558 - 2561
รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2556 - 2558
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ คณะสัตวแพทยศาสตร์ ม. เกษตรศาสตร์	2554 - 2556
หัวหน้าภาควิชากายวิภาคศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ ม. เกษตรศาสตร์	2548 - 2556
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2546 - 2561
อาจารย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2526 - 2546

## สถาบันที่ใช้เกณฑ์ EdPEX

มีหน่วยงานระดับคณะวิชาหรือระดับสถาบันที่เลือกใช้เกณฑ์ EdPEX (EdPEXV) สำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน และได้แจ้งมายังสพ.อว. แล้ว จำนวน **41 สถาบัน** (ธันวาคม 2564)

#	สถาบัน	ระดับ
1	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	บางคณะ
2	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ระดับคณะและสถาบัน
3	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ระดับคณะและสถาบัน
4	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ระดับคณะและสถาบัน
5	มหาวิทยาลัยทักษิณ	ระดับคณะและสถาบัน
6	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	ระดับคณะและสถาบัน
7	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระดับคณะและสถาบัน
8	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ระดับคณะและสถาบัน
9	มหาวิทยาลัยบูรพา	ระดับคณะและสถาบัน
10	มหาวิทยาลัยพะเยา	ระดับคณะและสถาบัน
11	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	บางคณะ
12	มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับคณะและสถาบัน
13	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	ระดับคณะและสถาบัน
14	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	บางคณะ
15	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับคณะและสถาบัน
16	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ระดับคณะและสถาบัน
17	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ระดับคณะและสถาบัน
18	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯลาดกระบัง	ระดับคณะและสถาบัน
19	สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา	ระดับคณะและสถาบัน
20	สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย	ระดับคณะและสถาบัน

#	สถาบัน	ระดับ
21	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระดับคณะและสถาบัน
22	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์	ระดับคณะและสถาบัน
23	มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	บางคณะ
24	มหาวิทยาลัยนเรศวร	บางคณะ
25	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ระดับคณะและสถาบัน
26	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา	ระดับสาขาวิชาและระดับสถาบัน
27	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	ระดับคณะและสถาบัน
28	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	ระดับคณะและสถาบัน
29	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	ระดับคณะและสถาบัน
30	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	ระดับคณะและสถาบัน
31	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	บางคณะ
32	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	ระดับสถาบัน
33	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ระดับสถาบัน และบางคณะ
34	มหาวิทยาลัยรังสิต	บางคณะ
35	มหาวิทยาลัยสยาม	บางคณะ
36	มหาวิทยาลัยอีสต์สมิธชั่น	ระดับคณะและสถาบัน
37	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	ระดับสถาบันและบางคณะ
38	โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช	ระดับสถาบัน
39	มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช	ระดับคณะและสถาบัน
40	ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	บางคณะ
41	วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระมงกุฎเกล้า	ระดับสถาบัน

## หน่วยงานที่ผ่าน EdPEX ๒๐๐

ครั้งที่ ๑ พ.ศ.๒๕๕๖ (ปีการศึกษา ๒๕๕๕)  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ ม.มหิดล  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ครั้งที่ ๒ พ.ศ.๒๕๕๗ (ปีการศึกษา ๒๕๕๖)  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ครั้งที่ ๓ พ.ศ.๒๕๕๘ (ปีการศึกษา ๒๕๕๗)  
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ครั้งที่ ๔ พ.ศ.๒๕๕๙ (ปีการศึกษา ๒๕๕๘)  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับสถาบัน  
คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ครั้งที่ ๕ พ.ศ.๒๕๖๐ (ปีการศึกษา ๒๕๕๙)  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ม.ขอนแก่น  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร  
คณะพยาบาลศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## หน่วยงานที่ผ่าน EdPEX ๒๐๐

ครั้งที่ ๖ พ.ศ.๒๕๖๑ (ปีการศึกษา ๒๕๖๐)

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ม. เชียงใหม่

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ม.สงขลานครินทร์

คณะทรัพยากรธรรมชาติ ม.สงขลานครินทร์

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ครั้งที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ (ปีการศึกษา ๒๕๖๑)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระดับสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คณะทันตแพทยศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์

คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ม.สงขลานครินทร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



## หน่วยงานที่ผ่าน EdPEX ๒๐๐

ครั้งที่ ๘ พ.ศ.๒๕๖๓ (ปีการศึกษา ๒๕๖๒)

วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

มหาวิทยาลัยทักษิณ ระดับสถาบัน

คณะดุริยางคศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**รวม 52 หน่วยงาน**

## หน่วยงานที่ผ่าน EdPEX ๓๐๐

รุ่นที่ ๑ พ.ศ.๒๕๖๑

๑. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ได้รับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class: TQC ประจำปี ๒๕๖๒)
๒. คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี ม.มหิดล (ได้รับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class: TQC ประจำปี ๒๕๖๒)
๓. คณะแพทยศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์

รุ่นที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๒

๔. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
๕. คณะอุตสาหกรรมเกษตร ม.เชียงใหม่
๖. คณะวิทยาศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์

รุ่นที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๓

๗. คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ได้รับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class: TQC ประจำปี ๒๕๖๑)
๘. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ได้รับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class : TQC ประจำปี ๒๕๖๒)

รุ่นที่ ๔ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๙. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ได้รับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Class : TQC ประจำปี ๒๕๖๓)
๑๐. คณะเทคนิคการแพทย์ ม.เชียงใหม่
๑๑. คณะทันตแพทยศาสตร์ ม.ขอนแก่น

ที่มา <http://www.edpex.org/>

## หัวข้อการบรรยาย

- EdPEX คืออะไร
- เข้าใจ EdPEX : หลักคิดและหลักการ
- EdPEX มีประโยชน์อย่างไร ทำไมควรนำมาใช้ในการบริหารองค์กร
- การนำ EdPEX มาใช้ในการบริหารหน่วยงานจะเริ่มอย่างไร

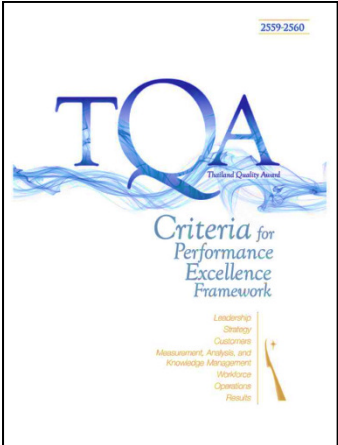
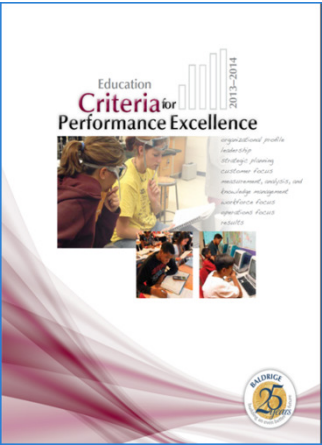
# เกณฑ์ EdPEX คืออะไร



EdPEX = Educational Criteria for Performance Excellence

= เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

- นำมาจากเกณฑ์ Baldrige Excellence Framework ที่ใช้ใน USA
- เป็นเกณฑ์ความเป็นเลิศเดียวกันกับระบบอื่น ๆ ที่ได้มีการริเริ่มใช้ในภาคส่วนต่าง ๆ เช่น TQA, PMQA, SE-AM, HA ในประเทศ และเกณฑ์อื่น ๆ ในต่างประเทศมากกว่า 70 ประเทศ
- เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินองค์กรในภาพรวม
- อยู่บนกรอบของการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
- สามารถใช้ประเมินได้ทั้งระดับคณะและสถาบัน





## เกณฑ์ EdPEX มีลักษณะอย่างไร

เกณฑ์นี้ช่วยให้สถาบันของท่านตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ คือ

1. สถาบันของท่านดำเนินการได้ดีอย่างที่ต้องเป็นหรือไม่
2. สถาบันทราบได้อย่างไร
3. สถาบันของท่านควรจะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไรและอย่างไร

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้สถาบันบริหารจัดการทุกเรื่อง/องค์ประกอบของสถาบันให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งก็คือ “มุมมองเชิงระบบ” องค์ประกอบและกลไกที่บูรณาการในเกณฑ์ ได้แก่ ค่านิยม และแนวคิดหลัก เกณฑ์ 7 หมวดที่มีความเชื่อมโยงกัน และแนวทางการให้คะแนน



# ที่มาของเกณฑ์ EdPEX

- จากเกณฑ์คุณภาพการศึกษา Baldrige Excellence Framework



เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลบริหารจัดการที่ยอมรับจากนานาประเทศมากกว่า 70 ประเทศทั่วโลก

### **North America**

1. [Malcolm Baldrige National Quality Award](#)
2. [Canada Awards for Excellence](#)
3. Mexican Quality Award

### **Europe**

1. [Austrian Quality Award](#)
2. Belgian Quality Award
3. [Czech Republic National Quality Award](#)
4. [Danish Quality Prize](#)
5. [European Quality Awards](#)
6. Finnish Quality Award
7. French Quality Award
8. [German National Quality Award](#)
9. [Hungarian Quality Development Center Award](#)
10. Irish Quality Award
11. Italian Quality Award
12. [Latvian Quality Award](#)
13. London Chamber of Commerce Business
14. [Netherlands National Quality Award](#)
15. [Northern Ireland Quality Awards](#)
16. Norwegian Quality Prize
17. [Polish Quality Award](#)
18. [Portuguese Quality Award](#)
19. [Scottish Quality Award](#)
20. Spanish Quality Award
21. [Swedish Quality Award](#)
22. [Swiss Quality Award](#)
23. [The Q-Mark Irish National Quality Award and Irish Business Excellence Award](#)
24. The Wales Quality Award
25. [UK Quality Award for Business Excellence](#)

### **South America**

1. Argentine National Quality Award
2. Ecuador National Quality Award
3. [National Quality Award of Brazil](#)
4. Peru National Quality Award
5. Premio Nacional La Cالدad
6. Uruguayan National Quality Award

### **Africa**

1. The South African Performance Excellence Award

### **Australia**

1. [Australian Business Excellence Award](#)
2. Fiji Quality Awards
3. [New Zealand Quality Award Program](#)

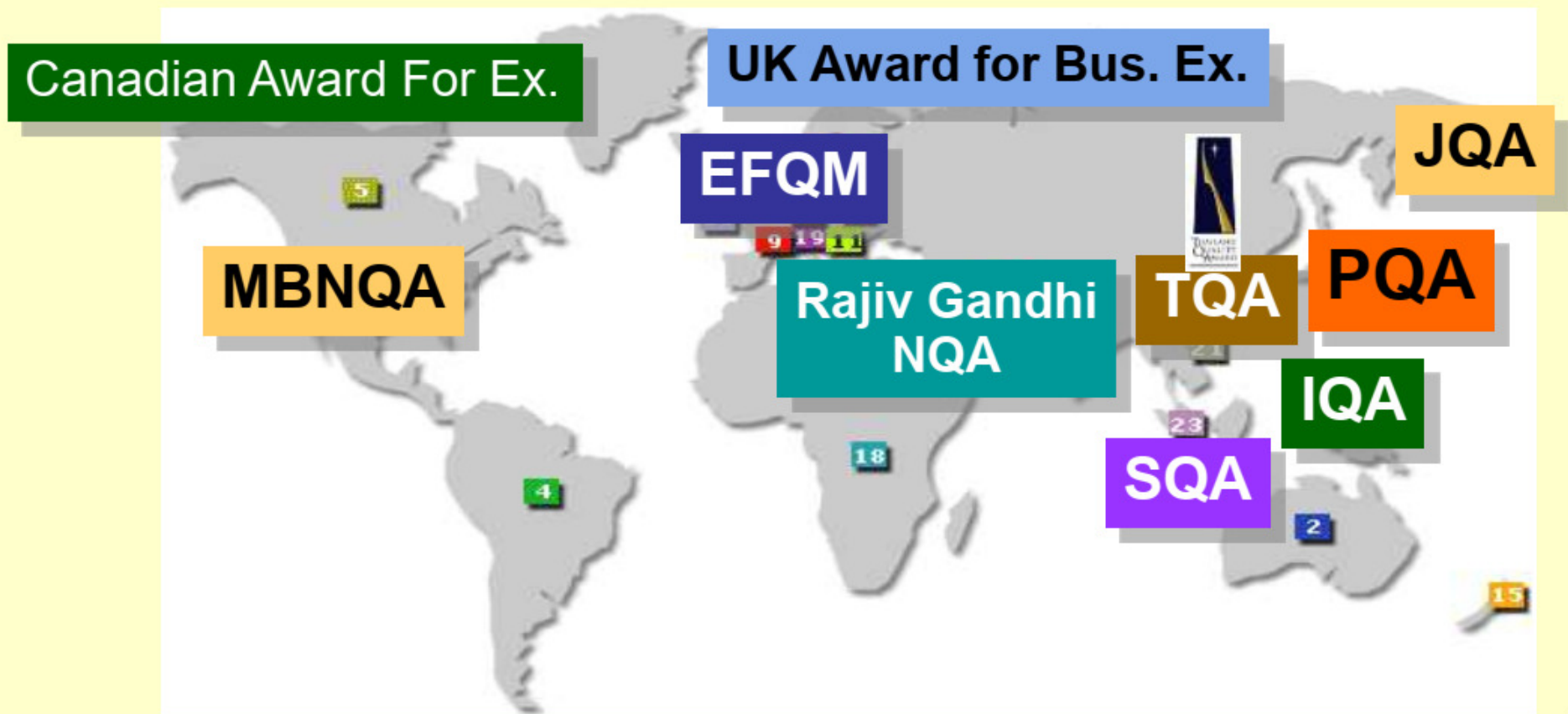
### **Asia**

1. Colombia National Quality Award
2. [Dubai International Award for Best Practices](#)
3. [HKMA Quality Award](#)
4. [Israel National Industrial Quality Award](#)
5. [Japan Quality Award](#)
6. Philippines National Quality Award
7. [Prime Minister Quality Award](#)
8. Quality Awards of the Government of the Russian Federation
9. [Rajiv Gandhi National quality Awards](#)
10. [Singapore Quality Award](#)
11. Sri Lanka National Quality Award
12. [Taiwan National Quality Award](#)
13. [Thailand Quality Award](#)
14. Turkish Standard Institution
15. Vietnam Quality Award

# ประเทศที่นำเกณฑ์ MBNQA ไปประยุกต์ใช้

ใช้อย่างแพร่หลายมากกว่า 70 ประเทศทั่วโลก

ใช้อย่างแพร่หลายมากกว่า 17 ประเทศในเอเชีย





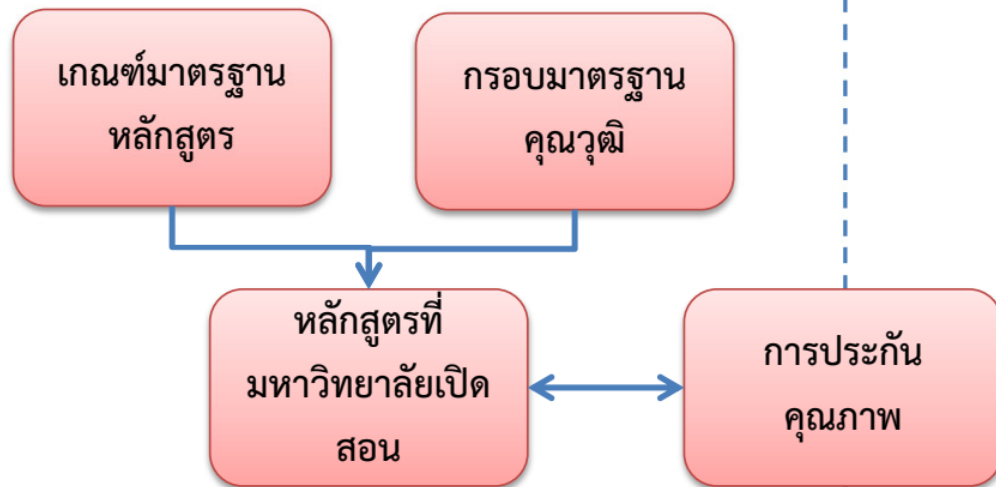
# เกณฑ์ EdPEx

- เป็นเกณฑ์การประเมินองค์กรเพื่อการยกระดับการพัฒนาของสถาบันการศึกษา
- สกอ.ได้ประกาศให้สถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพดีและทำทนาย เลือกใช้เพื่อการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดโดยสมัครใจ เริ่มตั้งแต่ปี 2557
- โดยอาจสมัครทั้งในระดับคณะวิชาและในระดับสถาบัน
- รับการยกเว้นการตรวจประเมินคุณภาพภายในเมื่อผ่านการประเมิน (คะแนนถึง 200) โดยต้องจัดทำแผนพัฒนาต่อเนื่องเพื่อยกระดับการพัฒนาของแต่ละคณะ (ภายใน 4 ปี)
- ส่งเสริมให้คณะวิชาเรียนรู้เครื่องมือต่าง ๆ และพัฒนากระบวนการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

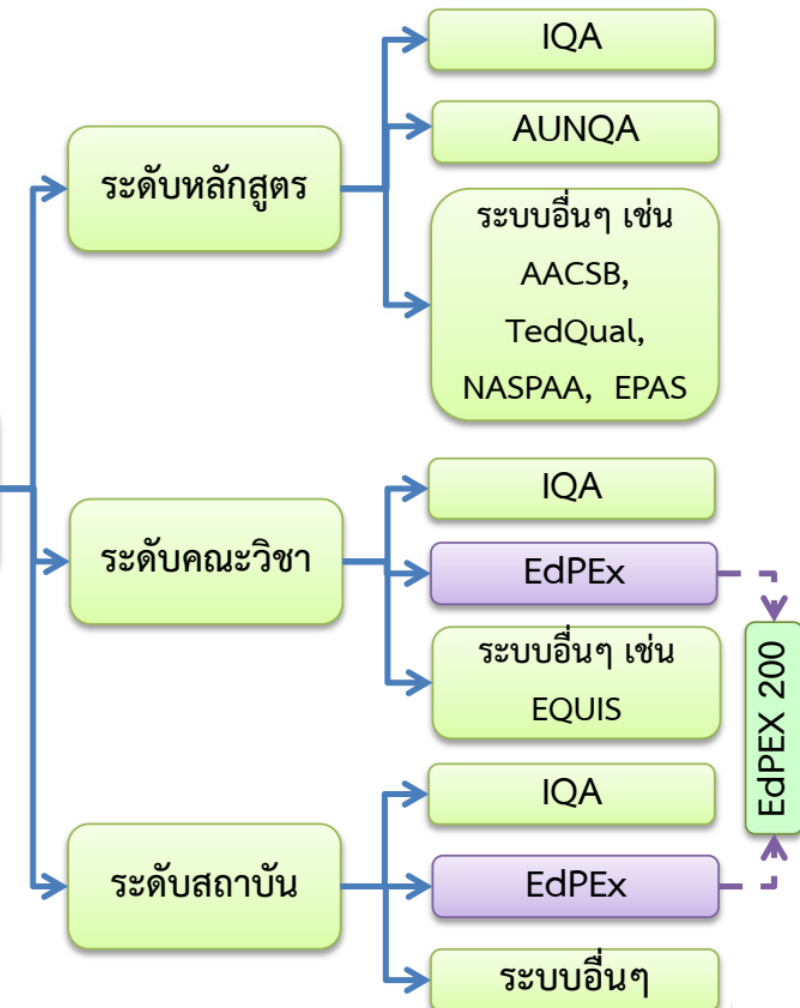
# ความเชื่อมโยงของระบบประกันคุณภาพการศึกษา และเกณฑ์ EdPEX



## การดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไป ตามมาตรฐานฯในกฎกระทรวงฯ



## การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา



## EdPEX ต่างจาก IQA & EQA (เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก)

### IQA & EQA (เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก)

- ประเมินกระบวนการ+ผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย โดยกำหนดตัวบ่งชี้ และ เกณฑ์การประเมิน (วิธีการ) ของแต่ละตัวบ่งชี้
- คู่มือประกอบ 5 – 6 องค์ประกอบ (มาตรฐานหลักสูตร นิสิต อาจารย์ การวิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม การบริหารงาน)
- เป็น เกณฑ์ขั้นต่ำ สำหรับการดำเนินการ

### EdPEX

- เป็น เกณฑ์คำถาม เพื่อประเมินกระบวนการต่างๆ และ ผลลัพธ์ ในการดำเนินงานขององค์กร การศึกษา
- ไม่กำหนดวิธีดำเนินการ เน้นการประเมินวิธีดำเนินการของกระบวนการ และระดับของผลลัพธ์การดำเนินการตามที่องค์กรรายงาน
- ดูกระบวนการของ 6 หมวด (การนำองค์กร กลยุทธ์ ผู้เรียน ตัวชี้วัด/วิเคราะห์/ประเมินผล/ปรับปรุง บุคลากร ระบบงาน) และ หมวดผลลัพธ์ 5 หัวข้อ โดยมี โครงร่างองค์กร เพื่อมองภาพใหญ่ขององค์กร
- มุ่งการบูรณาการการดำเนินการทั่วทั้งองค์กร และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร
- **IQA&EQA** เป็นหนึ่งในระบบงานในหมวด 6



## คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน

ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

## เกณฑ์ IQA

องค์ประกอบในการประกันคุณภาพคณะ	ตัวบ่งชี้	เกณฑ์พิจารณา
1. การผลิตบัณฑิต	1.1 ผลการบริหารจัดการหลักสูตรโดยรวม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินของทุกหลักสูตรที่คณะรับผิดชอบ
	1.2 อาจารย์ประจำคณะที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	ร้อยละของอาจารย์ประจำคณะที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก
	1.3 อาจารย์ประจำคณะที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	ร้อยละของอาจารย์ประจำคณะที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ
	1.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	สัดส่วนจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
	1.5 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
	1.6 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
2. การวิจัย	2.1 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
	2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ทั้งภายในและภายนอก ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย	เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ทั้งภายในและภายนอก ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย
	2.3 ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย	ผลงานทางวิชาการทุกประเภทต่ออาจารย์ประจำและนักวิจัย
3. การบริการวิชาการ	3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	4.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	เกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ
5. การบริหารจัดการ	5.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ	เกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ
	5.2 ระบบกำกับประกันคุณภาพ หลักสูตร	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ

**ตัวบ่งชี้ 1.1 ผลการบริหารจัดการหลักสูตรโดยรวม**

**ชนิดของตัวบ่งชี้** ผลลัพธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**  
ผลการดำเนินการของแต่ละหลักสูตรในคณะ ซึ่งสามารถสะท้อนคุณภาพของบัณฑิตในหลักสูตรที่คณะรับผิดชอบ

**เกณฑ์การประเมิน**  
ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินทุกหลักสูตรที่คณะรับผิดชอบ

**สูตรการคำนวณ**

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนประเมินของทุกหลักสูตร}}{\text{จำนวนหลักสูตรทั้งหมดที่คณะรับผิดชอบ}}$$

**หมายเหตุ :**

- หลักสูตรที่ได้รับการรับรองโดยระบบอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเห็นชอบ ไม่ต้องนำคะแนนการประเมินของหลักสูตรนั้นมาคำนวณในตัวบ่งชี้นี้ แต่ต้องรายงานผลการรับรองตามระบบนั้นๆ ในตัวบ่งชี้นี้ให้ครบถ้วน
- ในการคำนวณค่าคะแนน หากหลักสูตรใช้ระบบอื่นที่ไม่ใช่ของ สกอ. ไม่ต้องนำมาคำนวณทั้งตัวตั้งตัวหาร
- ทุกหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน (แม้ว่าจะเปิดดำเนินการแล้วแต่ยังมีนักศึกษาค้างอยู่)ให้นำมาคำนวณด้วยทั้งตัวตั้งและตัวหาร โดยใช้เฉพาะตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

**ตัวบ่งชี้ 1.5 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี**

**ชนิดของตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**  
คณะควรจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาและศิษย์เก่าในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา เพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและคุ้มค่าในระหว่างการใช้ชีวิตในคณะ ตั้งแต่การให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิตจัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ศูนย์บริการนักศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อกรบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าโดยการให้บริการทั้งหมดต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างแท้จริง

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. จัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาในคณะ
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา
3. จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา
4. ประเมินคุณภาพของภารกิจกิจกรรมและการจัดการบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งให้ผลการประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา
6. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพแก่ศิษย์เก่า

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

## เกณฑ์ EdPEX



1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions) : สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่ามีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบอย่างครอบคลุมและรอบด้าน

### ตัวอย่างคำถามของเกณฑ์ EdPEX

1. การนำองค์กร : สถาบันแบ่งปันวิสัยทัศน์และนำองค์กรอย่างไร และทำให้มั่นใจถึงการกำกับดูแลสถาบันที่ได้อย่างไร
2. กลยุทธ์ : สถาบันเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตอย่างไร
3. ลูกค้า : สถาบันรับฟัง สร้างความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : สถาบันใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพื่อการตัดสินใจอย่างไร
5. บุคลากร : สถาบันสร้างความผูกพันและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากรอย่างไร
6. ระบบปฏิบัติการ : สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่า ระบบปฏิบัติการที่ใช้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะทำให้สามารถจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ได้อย่างมีคุณภาพ
7. ผลลัพธ์ : สถาบันดำเนินการได้ดีเพียงใด

## เข้าใจ EdPEX : หลักคิดและหลักการ

เกณฑ์ EdPEX มีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ

1. **ค่านิยมหลักและแนวคิด 11 ข้อ** เป็นรากฐานที่สำคัญขององค์กรที่จะทำให้การดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ไปสู่การพัฒนาและความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง
2. **โครงสร้างองค์กร** เป็นภาพรวมขององค์กร มี 2 ส่วนคือ 1. ลักษณะองค์กร และ 2. สภาวะการณ์ขององค์กร
3. **ตัวเกณฑ์ EdPEX** มีหมวดกระบวนการ 6 หมวด หมวดผลลัพธ์ 1 หมวด
4. **ระบบการให้คะแนน** มี 2 มิติ คือ มิติประเมินกระบวนการ และมิติประเมินผลลัพธ์ มีคะแนนเต็ม 1000 คะแนน
5. **คำอธิบายเกณฑ์และนิยามศัพท์**

ค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์ EdPEX เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมหลักและแนวคิดจึงเป็นฐานรากที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการหลักของสถาบันและกระบวนการปฏิบัติงานภายใน ภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของ 1) การปฏิบัติ 2) ผลตอบรับ และ 3) ความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์ EdPEX จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลักต่าง ๆ ดังนี้

- มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student- and customer-centered Excellence)
- การให้ความสำคัญกับคน (Valuing people)
- การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and agility)
- การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)
- การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions)
- จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

# หลักคิด : ค่านิยม 11 ประการ (11 Core Values)

**1** การนำองค์การ  
อย่างมีวิสัยทัศน์

**5** การมุ่งเน้นอนาคต

**2** ความรับผิดชอบ  
ต่อสังคม

**6** ความคล่องตัว

**9** การจัดการโดยใช้  
ข้อมูลจริง

**3** การให้ความสำคัญกับ  
พนักงานและลูกค้า

**7** การเรียนรู้ของ  
องค์การและแต่ละบุคคล

**10** การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์  
และการสร้างคุณค่า

**4** ความเป็นเลิศ  
ที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า

**8** การจัดการเพื่อ  
นวัตกรรม

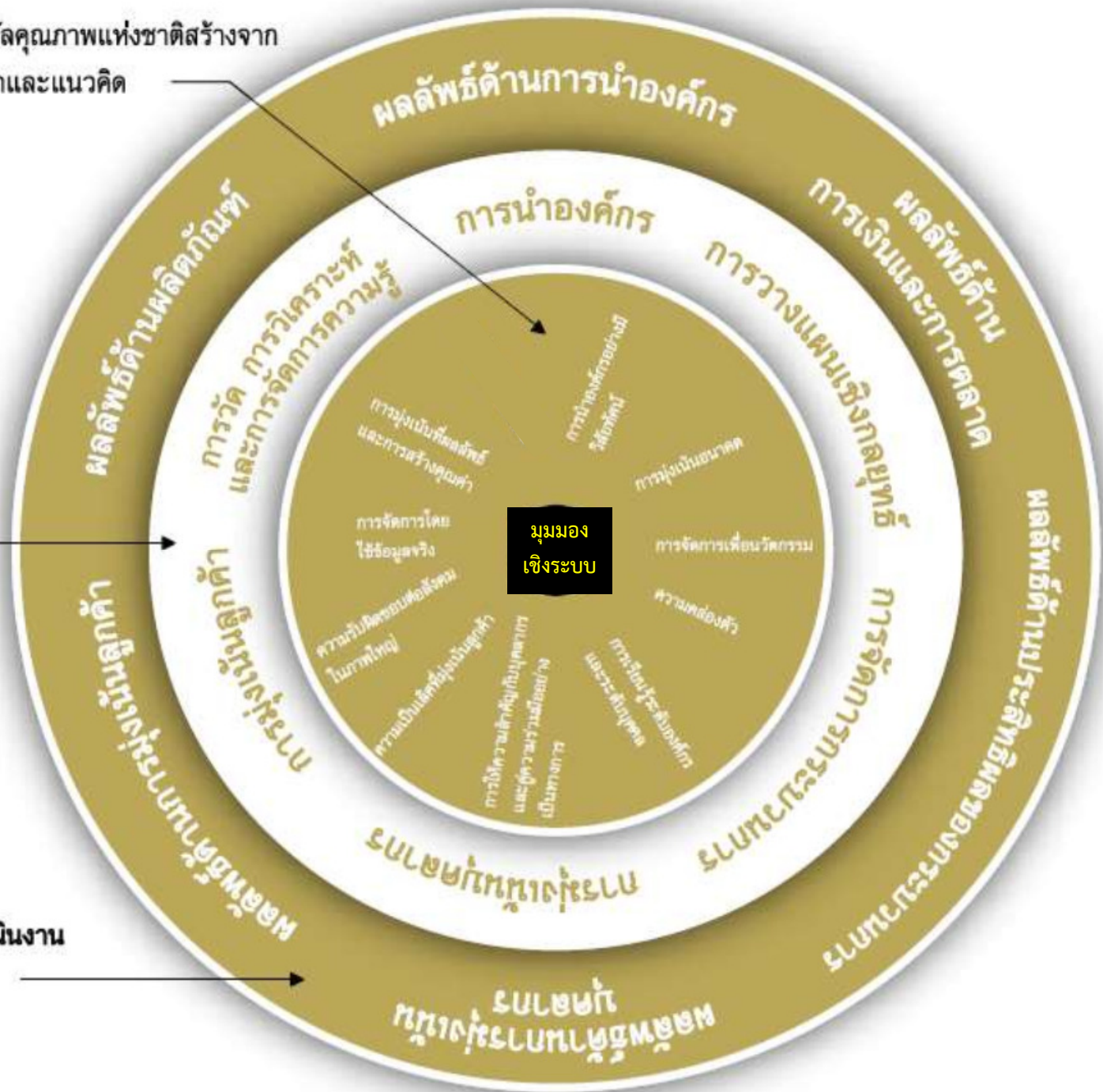
**11** มุมมองเชิงระบบ

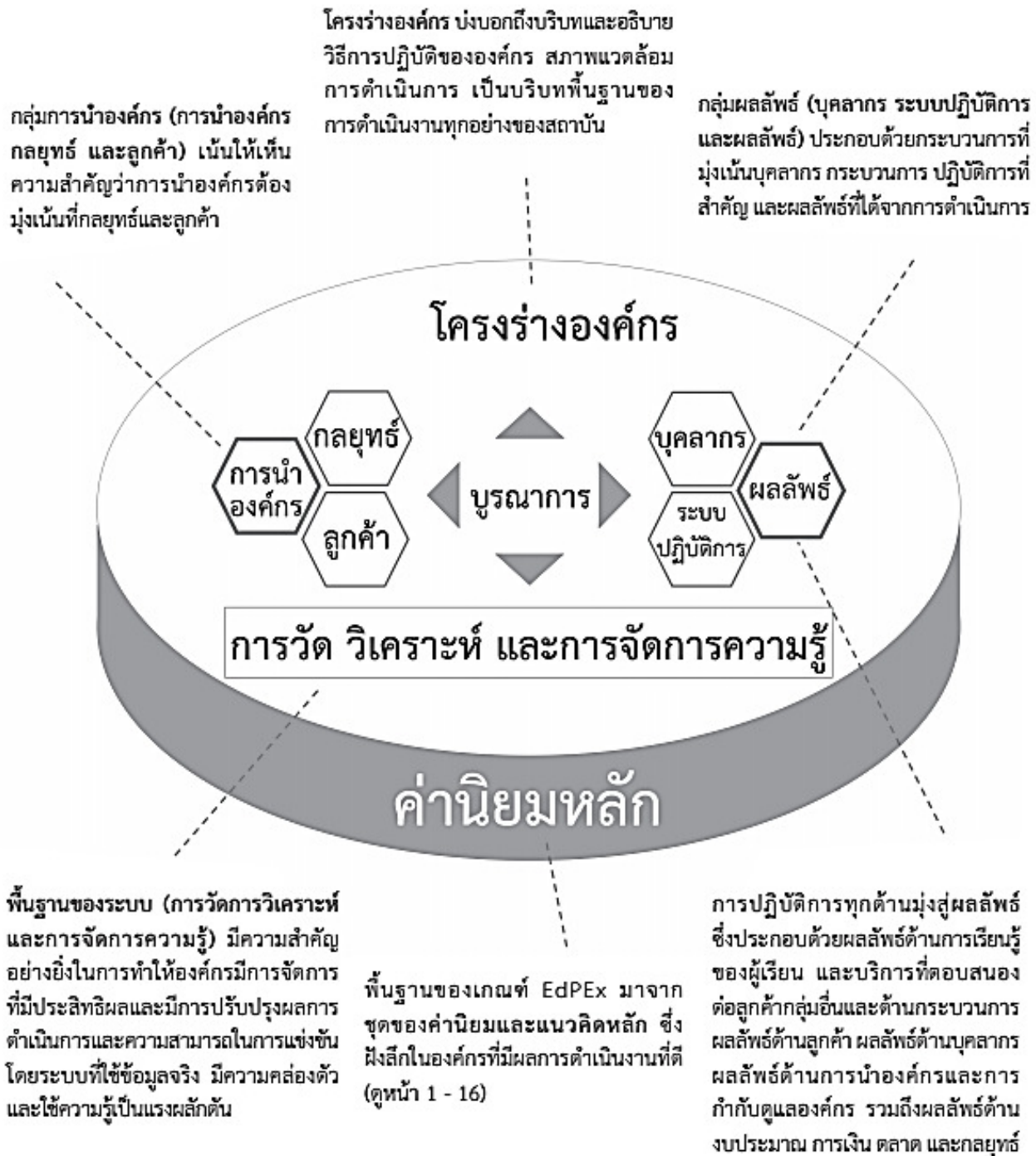


เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสร้างจาก  
ค่านิยมหลักและแนวคิด

ซึ่งถูกฝังลึกไว้ในกระบวนการ  
ที่เป็นระบบ (หมวด 1-6)

ผลลัพธ์การดำเนินงาน  
(หมวด 7) ที่ได้



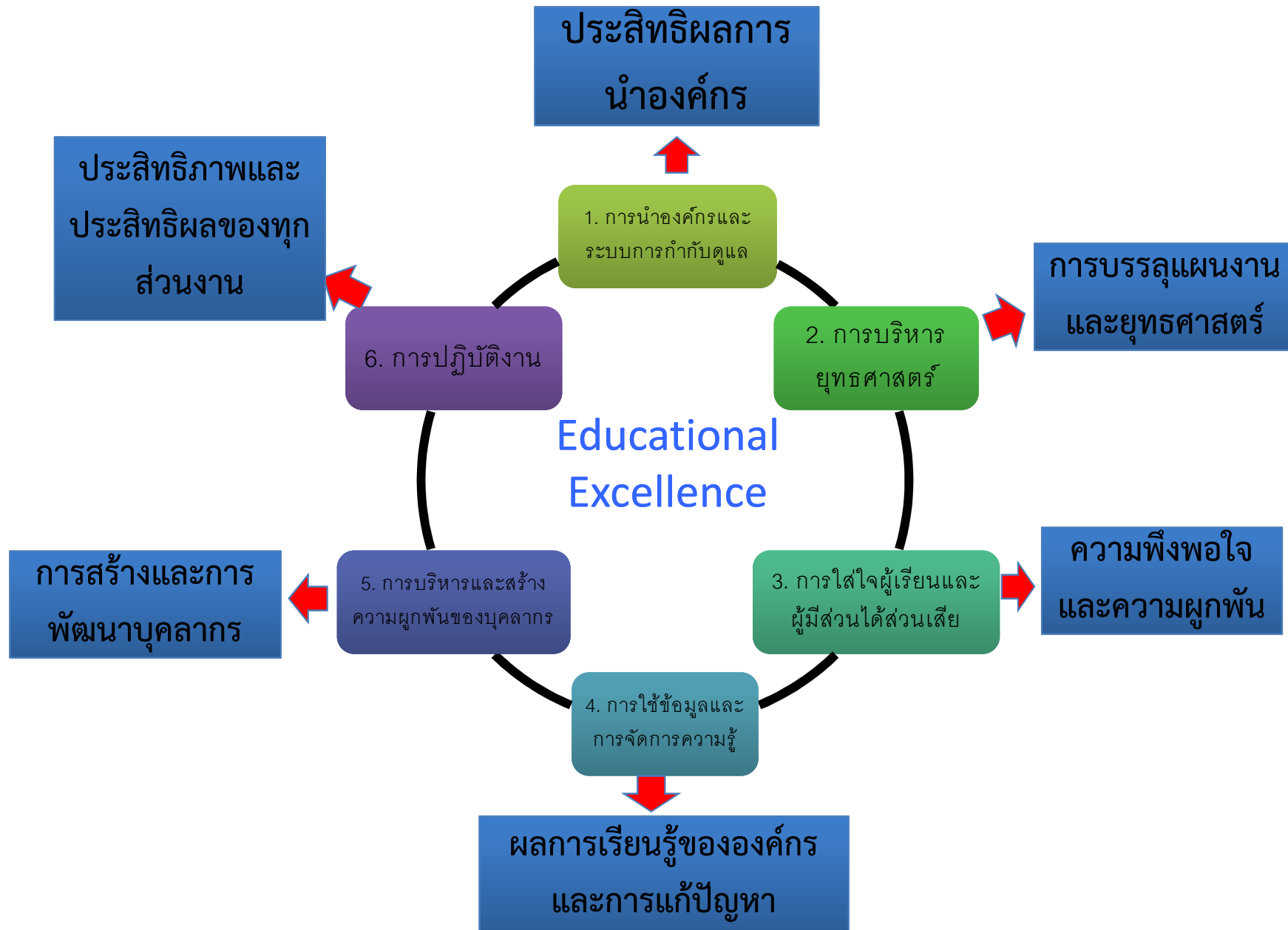




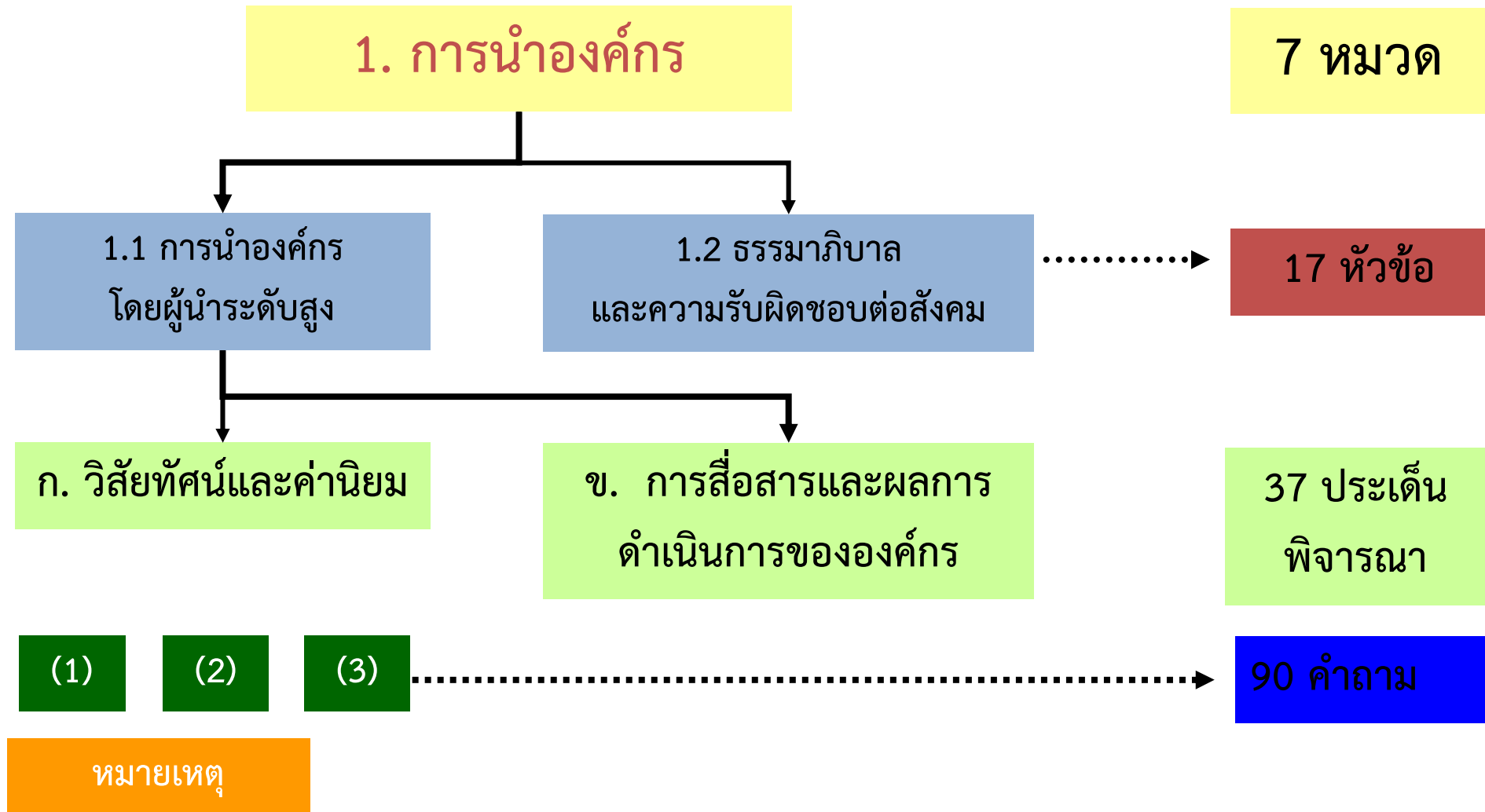
## หมวดกระบวนการ 6 หมวดของเกณฑ์ EdPEX



# ผลลัพธ์จากการดำเนินงานของกระบวนการใน 6 หมวด



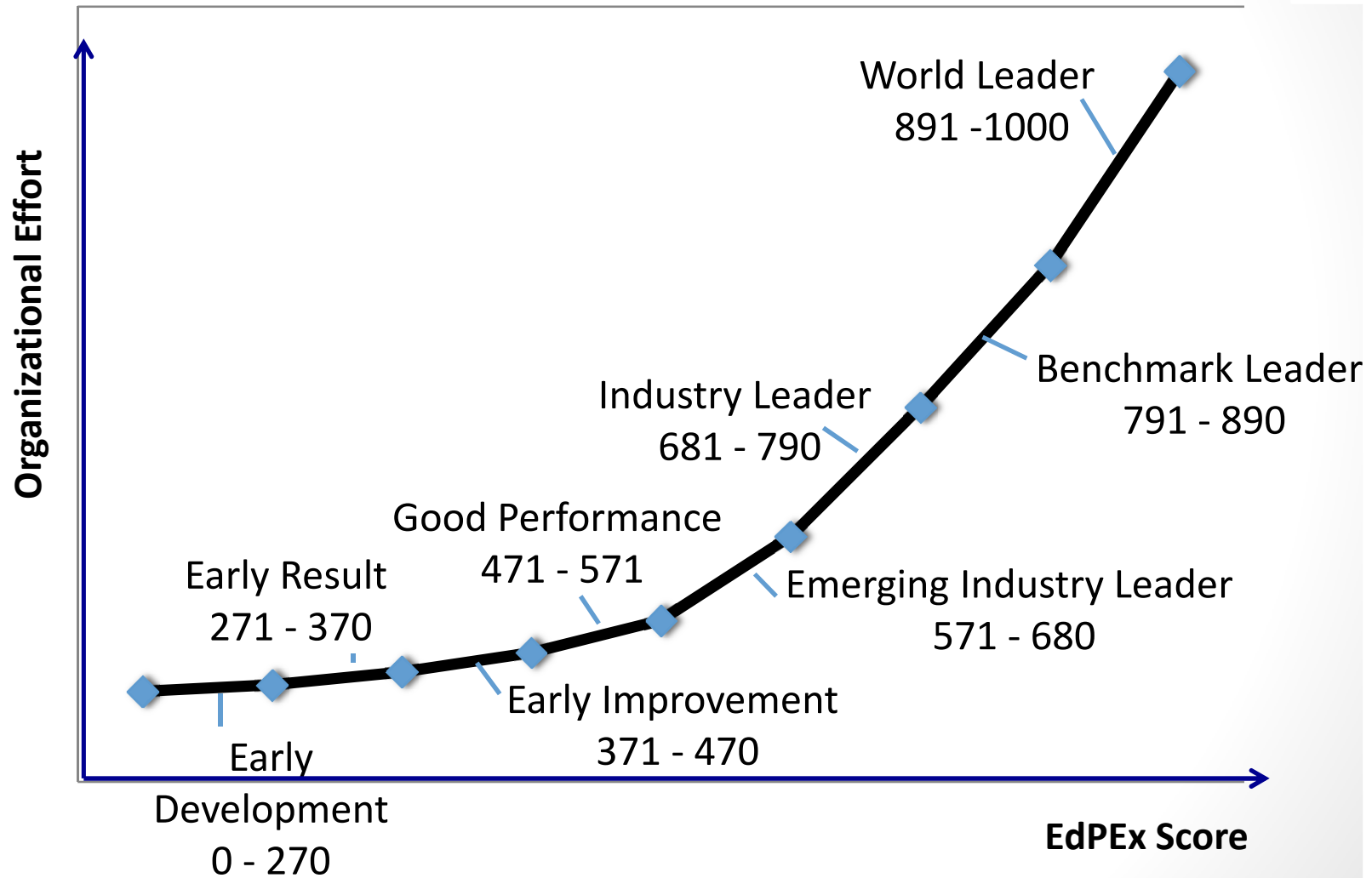
# องค์ประกอบของเกณฑ์



# คะแนนในแต่ละหมวด

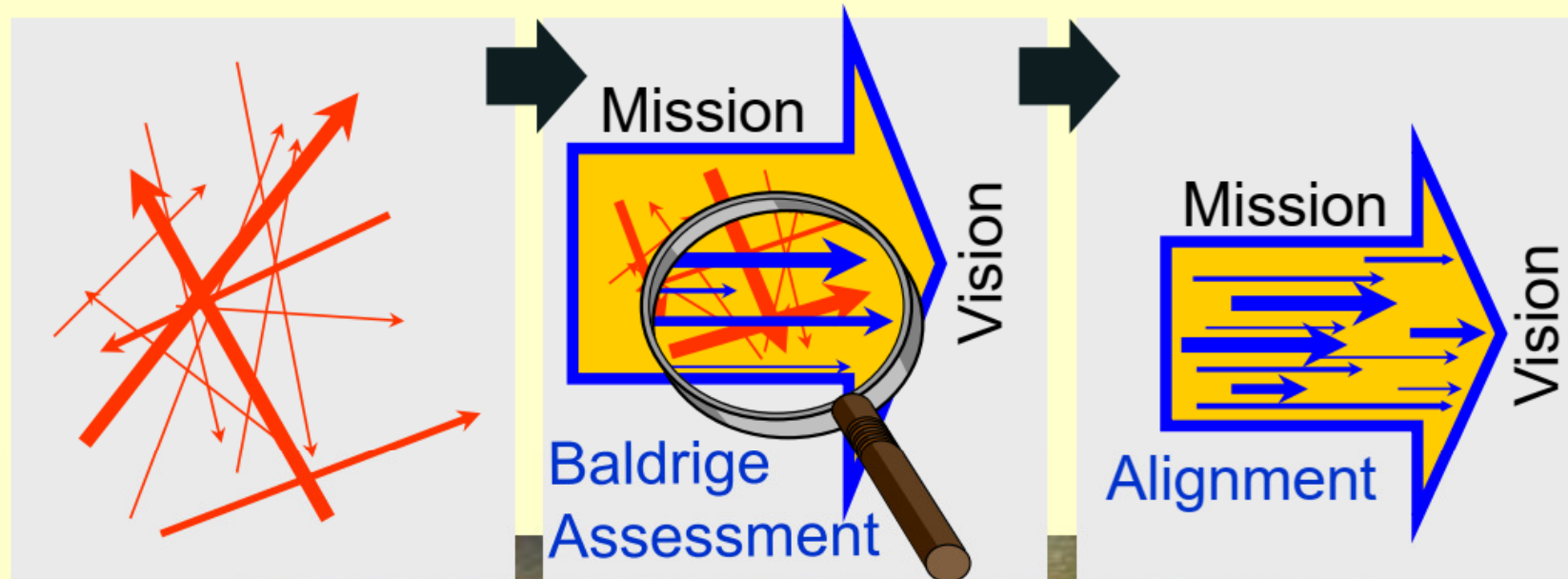
หมวด 1 การนำองค์กร	120
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	85
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	85
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90
หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน	85
หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	85
หมวด 7 ผลลัพธ์	<u>450</u>
คะแนนรวม	<u>1,000</u>

# ระดับพัฒนาการขององค์กร (0 - 1000)





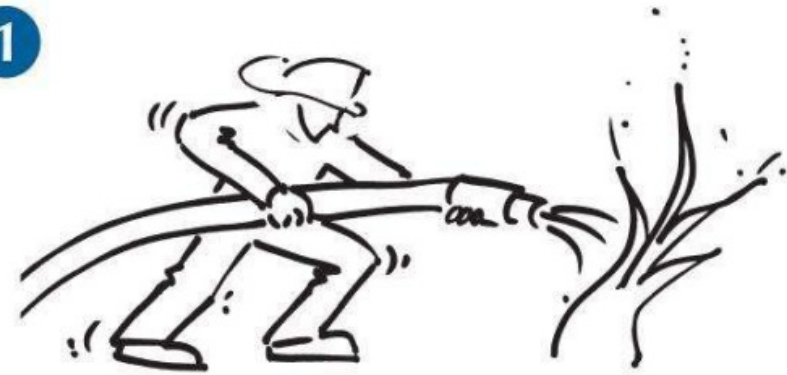
# Management Solution



## From Fighting Fires to Innovation: An Analogy for Learning

Learning is an essential attribute of high-performing organizations. Effective, well-deployed organizational learning can help an organization improve from the early stages of reacting to problems to the highest levels of organization-wide improvement, refinement, and innovation.

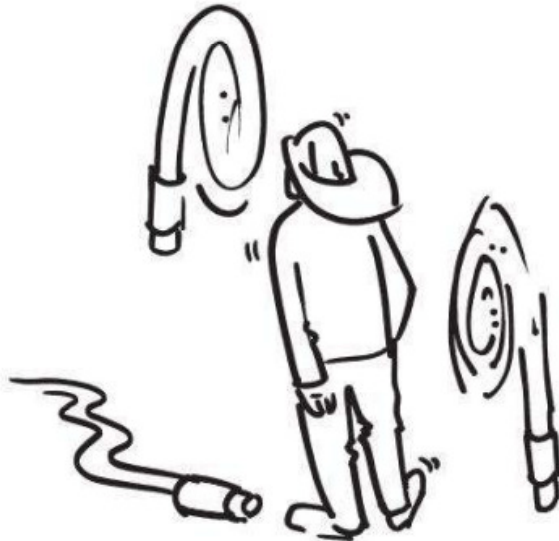
1



**Reacting to the problem (0–5%)**

Run with the hose and put out the fire.

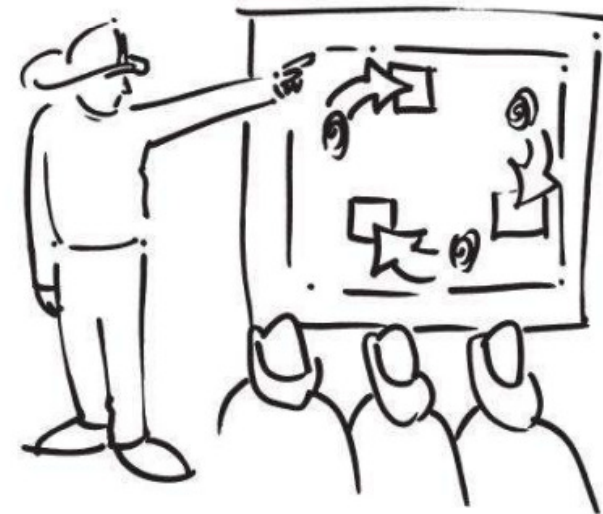
2



**General improvement orientation (10–25%)**

Install more fire hoses to get to the fires quickly and reduce their impact.

3



**Systematic evaluation and improvement (30–45%)**

Evaluate which locations are most susceptible to fire. Install heat sensors and sprinklers in those locations.

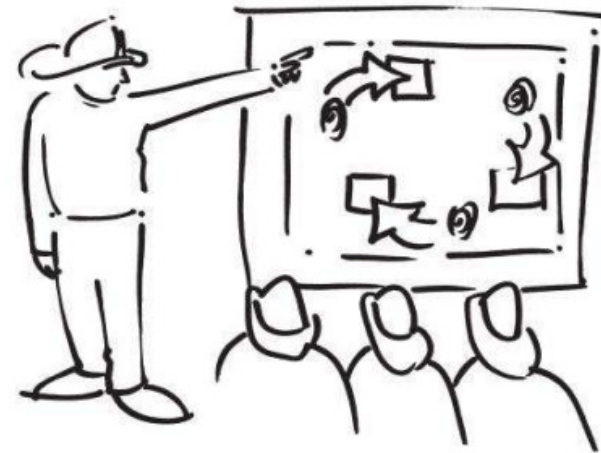
2



**General improvement orientation (10–25%)**

Install more fire hoses to get to the fires quickly and reduce their impact.

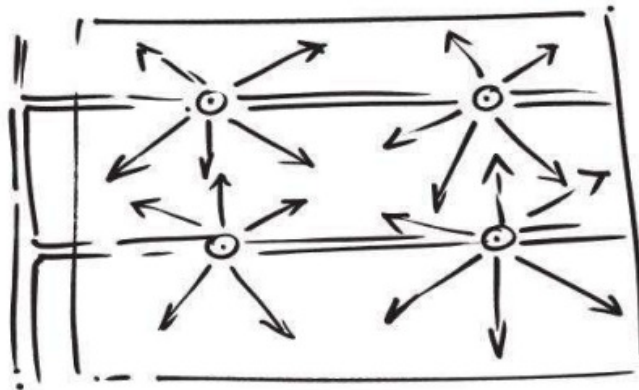
3



**Systematic evaluation and improvement (30–45%)**

Evaluate which locations are most susceptible to fire. Install heat sensors and sprinklers in those locations.

4



**Learning and strategic improvement (50–65%)**

Install systemwide heat sensors and a sprinkler system that is activated by the heat preceding fires.

5



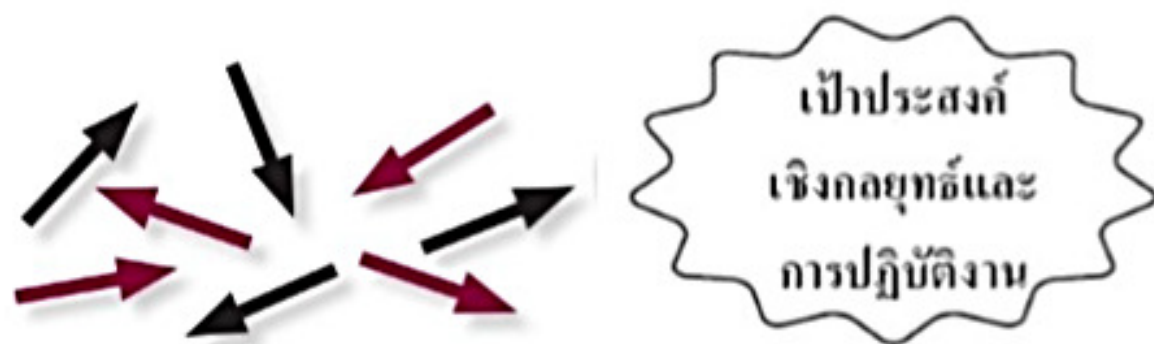
**Organizational analysis and innovation (70–100%)**

Use fireproof and fire-retardant materials. Replace combustible liquids with water-based liquids. Prevention is the primary approach for protection, with sensors and sprinklers as the secondary line of protection. This approach has been shared with all facilities and is practiced in all locations.

## ขั้นตอนสู่ความก้าวหน้าในการพัฒนา

สิ่งที่ช่วยในการประเมินและให้คะแนนในหมวด 1- 6

- 1) ตั้งรับปัญหา  
(0-25%)



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนใหญ่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหเฉพาะหน้าขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี

# Anecdotal Information

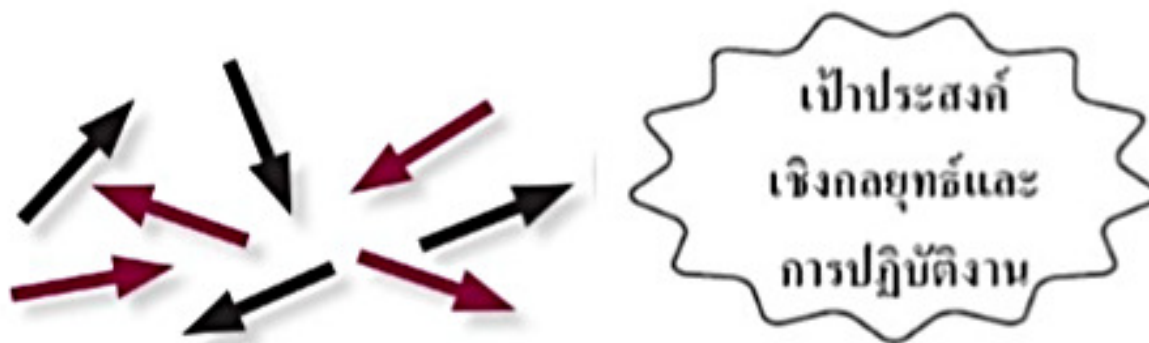
- **3.2 ข (2)** ข้อร้องเรียนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้แม้ไฟพุ่งฟ้าจะมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพียงใดก็ตาม ไฟพุ่งฟ้า จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้ปรับให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้ทุกคนคิดว่า ข้อร้องเรียนคือโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และนำข้อร้องเรียนมาตอบสนอง ตัวอย่างเช่น หมอขวัญในอำเภอทุ่งหมาวัดได้ร้องเรียนว่า บ่อไฟของบริษัทระเบิดเร็วเกินไป ไฟพุ่งฟ้าได้รับตอบสนองทันทีโดยไม่รีรอ มีการออกแบบใหม่ภายในสองสัปดาห์ ทำให้หมอขวัญท่านดังกล่าวมีความพึงพอใจ และแนะนำไฟพุ่งฟ้าให้กับอำเภออื่นๆ ทำให้ไฟพุ่งฟ้าสร้างยอดขายได้จำนวนมากในจังหวัด และเป็นที่ยอมรับของหมอขวัญในภาคอีสานตอนใต้ อีกตัวอย่างที่ไฟพุ่งฟ้าภาคภูมิใจ คือ พระในวัดแห่งหนึ่ง ร้องเรียนเรื่องคว้นและฝุ่นที่เกิดขึ้นจำนวนมากหลังการจุดระเบิด ไฟพุ่งฟ้าให้ความสำคัญกับปัญหานี้อย่างยิ่ง ได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทำการวิจัยและเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดบ่อไฟรุ่น พระยาพญานาค ทำให้ไฟพุ่งฟ้า เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย รักษายอดขายเป็นอันดับต้นของประเทศได้

## ขั้นตอนสู่ความก้าวหน้าในการพัฒนา

สิ่งที่ช่วยในการประเมินและให้คะแนนในหมวด 1- 6

### 1) ตั้งรับปัญหา

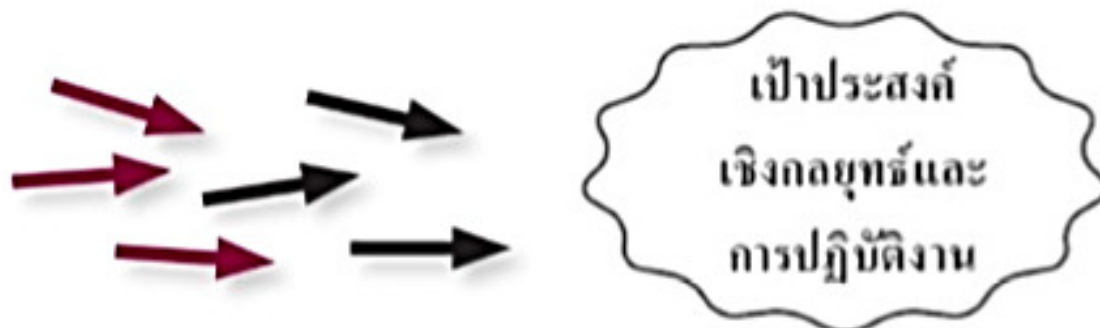
(0-25%)



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนใหญ่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี

### (2) แนวทางเริ่มเป็นระบบ

(30-45%)



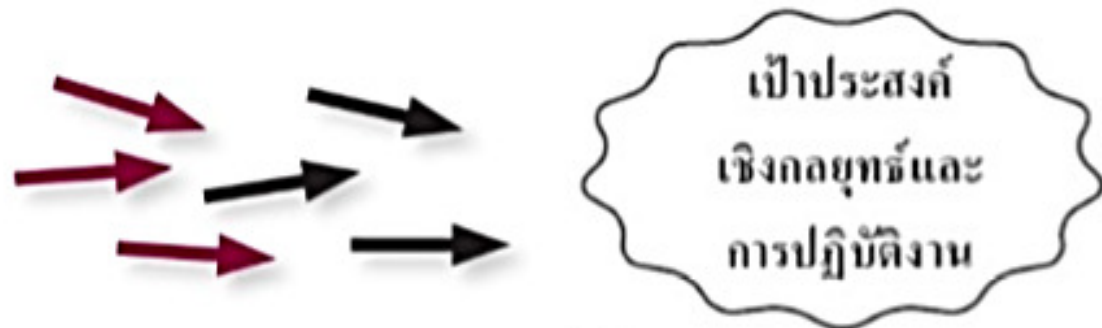
เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานสถาบันเพิ่งเริ่มต้นปฏิบัติงานด้วยการใช้กระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล การปรับปรุง และเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ

# Early Systematic

- **3.2 ข (2)** ข้อร้องเรียนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้แม้ไม่พุงฟ้าจะมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพียงใดก็ตาม ไม่พุงฟ้า จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยได้ปรับให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้ทุกคนคิดว่า ข้อร้องเรียนคือโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และนำข้อร้องเรียนมาตอบสนอง **โดยใช้ขั้นตอนตามรูป 3.2-4**

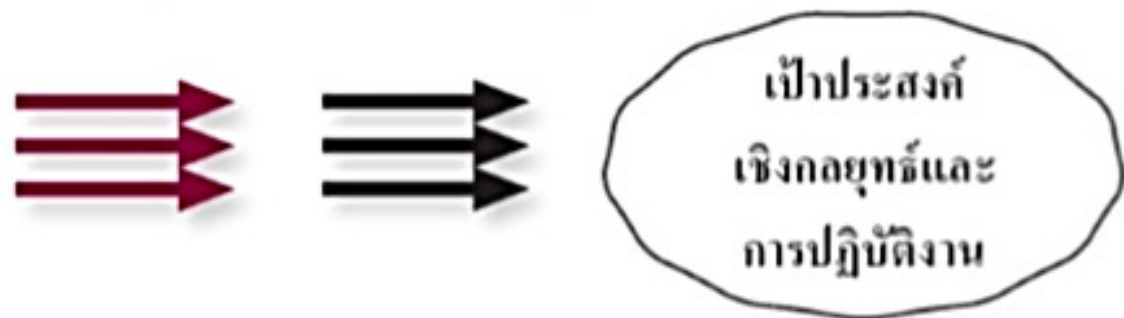
ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	ทำการแก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินความสำเร็จ	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. หาทางป้องกันปัญหา	นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาจัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

(2) แนวทางเริ่มเป็นระบบ  
(30-45%)



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานสถาบัน พึ่งเริ่มต้นปฏิบัติงานด้วยการใช้กระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล การปรับปรุง และเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ

(3) แนวทางสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน  
(50-65%)



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน กระบวนการตอบสนองกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน

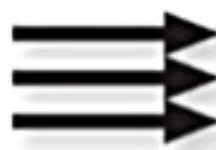


# Systematic & Effective

- 3.2 ข (2) ใฝ่พุงฟ้าใช้ชั้นตอนตามรูป 3.2-4 ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า พนักงานทุกคนมีหน้าที่รับฟังและตอบสนองลูกค้า โดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีการมอบอำนาจให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาจะถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรงของปัญหา ปัญหาระดับสองขึ้นไปจะถูกรายงานถึงผู้บังคับบัญชาทันที ผู้บริหารจะเรียกประชุมทันทีในวันรุ่งขึ้นหากปัญหายังไม่สามารถแก้ไข ลูกค้าที่ร้องเรียน นอกจากได้รับบัตรสมาชิก VIP แล้ว จะได้รับการติดตามอย่างใกล้ชิดโดยพนักงานการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงสามารถรักษาระดับความผูกพัน และการกลับมาซื้อซ้ำ ข้อร้องเรียนทั้งหมดถูกรวบรวมโดยฝ่ายคุณภาพ รายงานต่อทีมบริหาร ทกไตรมาส เพื่อผลักดันให้เกิดโครงการพัฒนาคุณภาพ จากการดำเนินการอย่างเข้มข้น ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้นดังภาพ 7.2-4

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	ทำการแก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินความสำเร็จ	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. หาทางป้องกันปัญหา	นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาจัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

(3) แนวทางสอดคล้องไปใน  
ทิศทางเดียวกัน  
(50-65%)



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน กระบวนการตอบสนองกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน

(4) แนวทางที่มี  
การบูรณาการ  
(70-100%)



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุง โดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ได้รับผลกระทบ ในการที่สถาบันมุ่งค้นหาความมีประสิทธิภาพจนประสบความสำเร็จทั่วทั้งองค์กรได้ จะต้องมีการวิเคราะห์การสร้างนวัตกรรม การแบ่งปันสารสนเทศและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ของการปฏิบัติการที่สำคัญ

## Systematic & Effective, Well Deploy

- **3.2 ข (2)** ไม้พุงฟ้าใช้กระบวนการรูป 3.2-4 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า พนักงานทุกคนรวมถึงลูกจ้างและอาสาสมัคร จะรับฟังและตอบสนองลูกค้าโดยใช้คู่มือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมอบอำนาจให้พนักงานทุกระดับสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ปัญหาถูกจัดความสำคัญเป็นสามระดับตามความร้ายแรง ปัญหาระดับสองขึ้นไปจะถูกรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีผ่านมือถือ ผู้บริหารจะเรียกประชุมทันทีในวันรุ่งขึ้นหากปัญหาไม่สามารถแก้ไขลูกค้าทุกรายที่ร้องเรียน จะได้รับบัตรสมาชิก VIP และถูกติดตามอย่างใกล้ชิดโดยพนักงานการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่ายังคงสามารถรักษาระดับความผูกพัน และการกลับมาซื้อซ้ำ ฝ่ายคุณภาพรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นรายงานต่อทีมบริหารทุกไตรมาส และจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพ ส่งผลให้เกิดโครงการพัฒนาจำนวนมาก และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาลงขั้นดังภาพ 7.2-4

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. รับฟังข้อมูล	พนักงานรวบรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
2. แก้ไขปัญหา	ทำการแก้ไขตามคู่มือ "การแก้ไขปัญหา"	พนักงานการตลาดหรือพนักงานที่เผชิญเหตุ
3. ประเมินความสำเร็จ	ติดตามผลจากลูกค้าที่ร้องเรียน	พนักงานการตลาด
4. หาทางป้องกันปัญหา	นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาจัดทำโครงการพัฒนา	ทีมพัฒนาคุณภาพ

# โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

## P.1 ลักษณะองค์กร

### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- หลักสูตร และบริการ
- วิสัยทัศน์ และพันธกิจ  
จุดประสงค์ สมรรถนะหลัก
- บุคลากร
- สินทรัพย์
- ภาวะเทียบข้อบังคับ

### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- โครงสร้างและระบบธรรมาภิบาล
- ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

## P.2 สมรรถภาพขององค์กร

### ก. สภาพด้านการแข่งขัน

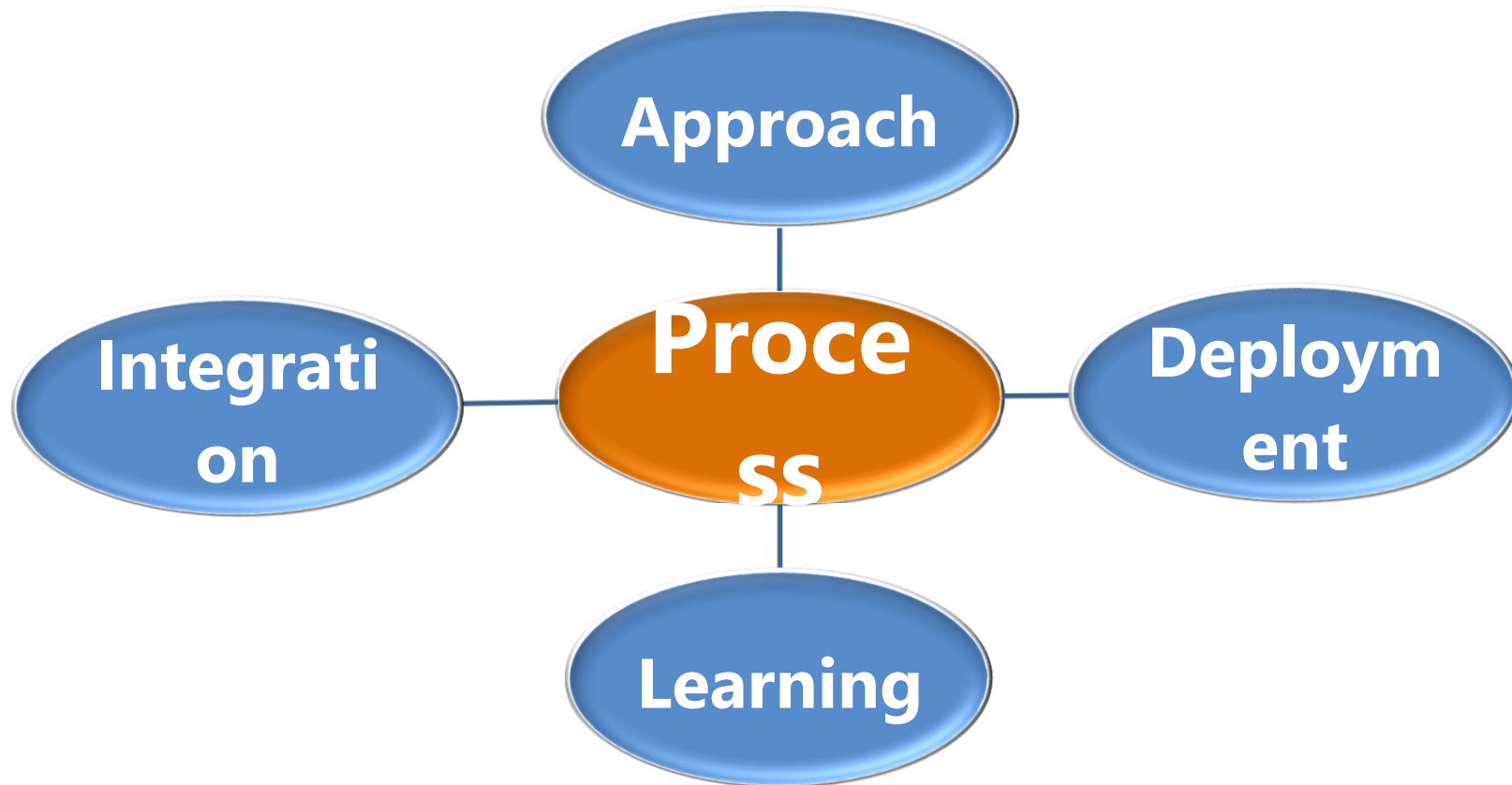
- ลำดับในการแข่งขัน
- การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านหลักสูตรและบริการ การปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากร

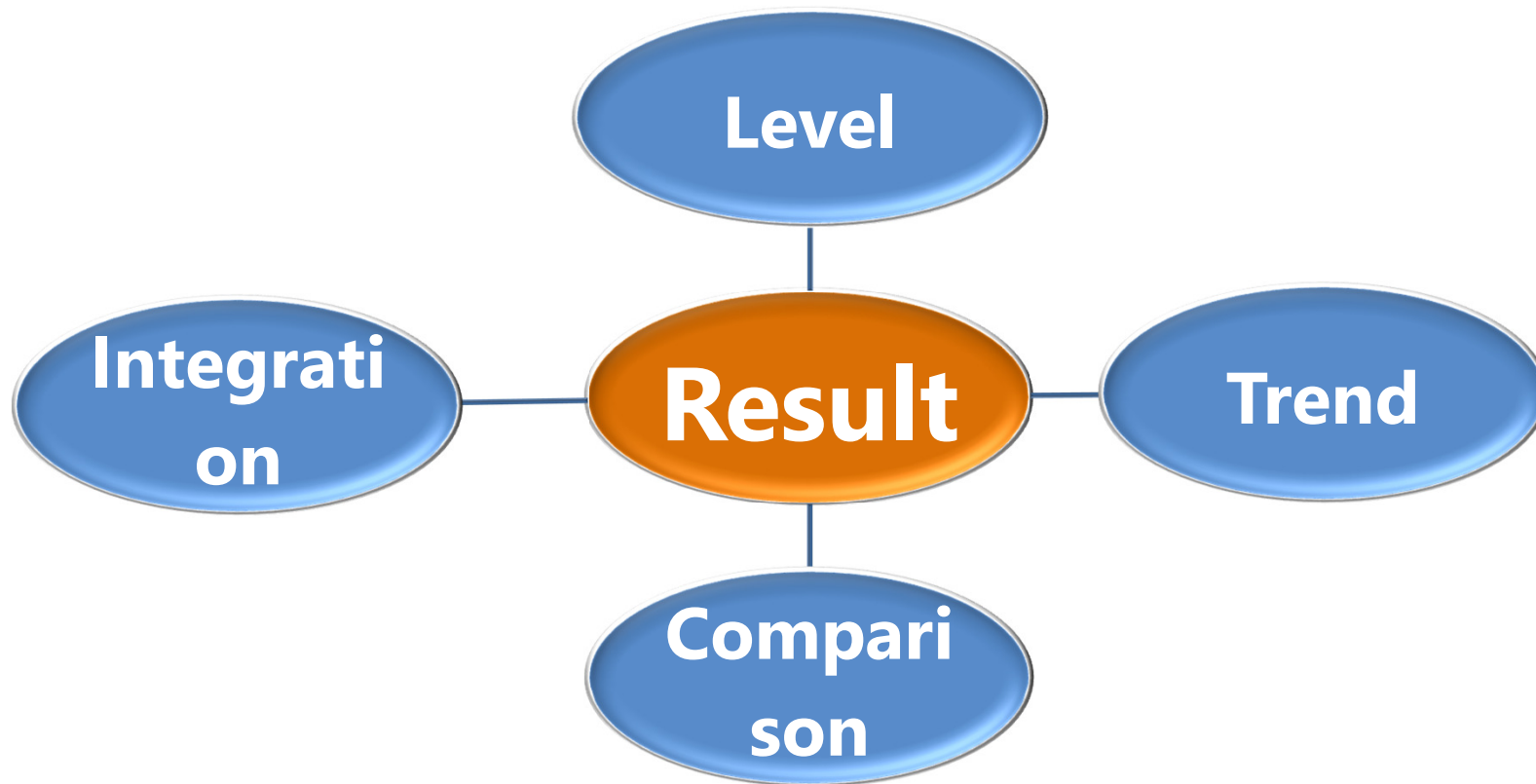
### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

# มิติการประเมินกระบวนการ



“กระบวนการ”หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในหมวด 1-6 ปีจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินกระบวนการได้แก่ A (Approach) – แนวทาง D (Deployment) – การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L (Learning) – การเรียนรู้ และ I (Integration) – การบูรณาการ การรายงาน ป้อนกลับตามแนวทาง EdPEX สะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาของปีจัยต่าง ๆ เหล่านี้ การให้ คะแนนหัวข้อในหมวด 1-6 เป็นผลรวมซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม โดยคำนึงถึงปีจัย ทั้ง 4 ด้านของกระบวนการ (ADLI)

# มิติการประเมินผลลัพท์



“ผลลัพท์” หมายถึงผลผลิตและผลลัพท์ของสถาบัน ในการบรรลุตามข้อกำหนดในหัวข้อ 7.1 ถึง 7.6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพท์ ได้แก่ L (Level) – ระดับ T (Trends) – แนวโน้ม C (Comparisons) – การเปรียบเทียบ และ I (Integration) – การบูรณาการ การให้คะแนนหัวข้อในหมวด 7 เป็นผลรวมซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม โดยคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้านของผลลัพท์

## EdPEx มีประโยชน์อย่างไร ทำไมควรนำมาใช้ในการบริหารองค์กร

- เป็นเกณฑ์การประเมินที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีความยืดหยุ่น เน้นการแข่งขันกับตนเอง
- เป็นการประเมินในระดับองค์กรเพื่อการมุ่งเป้า
- ครอบคลุมทุกพันธกิจของสถาบัน
- เสริมสร้างการเรียนรู้ขององค์กร ค้นหาโอกาสในการปรับปรุงเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร
- เป็นกลไกสร้างให้เกิดการบูรณาการของส่วนต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนให้คณะวิชาไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้
- ค้นหาแนวทางและวิธีการในการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง

# 1. Continuous improvements

➔ Excellence Criteria



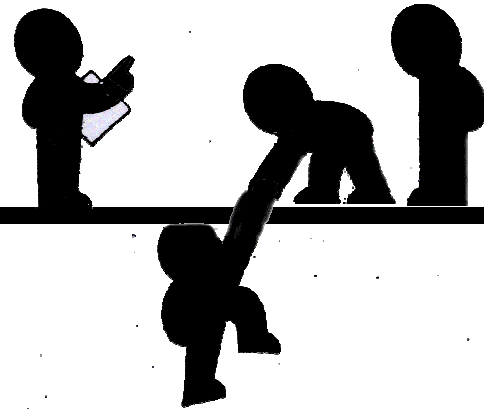
# 2. Breakthroughs

➔ Best Practice



# 3. Standardization

➔ IQA





## เกณฑ์ EdPEX จะช่วยสถาบันของท่านได้อย่างไร

ไม่ว่าสถาบันของท่านจะเพิ่งจัดตั้งใหม่ กำลังเติบโต หรือจัดตั้งมาแล้วเป็นเวลานาน ทุกแห่งจะเผชิญกับความท้าทายในทุก ๆ วันและในระยะยาว ในขณะที่เดียวกันก็มีจุดแข็งที่ให้ประโยชน์กับสถาบันเช่นกัน เกณฑ์ EdPEX ช่วย让您的ค้นพบและใช้จุดแข็งเหล่านั้นและเตรียมสถาบันให้รับมือความท้าทายที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ เกณฑ์ EdPEX ยังเอื้อให้สถาบันสามารถระบุประเด็นสำคัญดังนี้

- คุณลักษณะที่สถาบันจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันได้และประสบความสำเร็จในระยะยาว ในสภาวะแวดล้อมด้านการศึกษา
- การทำให้ผู้นำ ผู้บริหารแต่ละระดับ และบุคลากรทั้งหมดเห็นภาพเดียวกัน
- การทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเข้าใจและร่วมขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความสำเร็จ
- การทำความเข้าใจและตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- การทำให้มั่นใจว่า การดำเนินการของสถาบันมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

ประเด็นข้างต้นนี้ จะส่งผลให้สามารถวางตำแหน่งสถาบันเพื่อปฏิบัติพันธกิจให้ประสบความสำเร็จ มีความชัดเจนขึ้น และทุกกลุ่ม (ผู้นำ บุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ) สามารถดำเนินการไปในแนวทางที่สอดคล้องกัน

## จะทราบได้อย่างไรว่า เกณฑ์ EdPEX เหมาะกับสถาบันของท่าน

เกณฑ์ EdPEX สามารถนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถาบันใด ๆ ก็ได้ เพราะไม่ได้กำหนดว่าควรมีโครงสร้างหรือแนวการดำเนินการอย่างไร

ในโครงร่างองค์กร (หน้า 25 - 30) สถาบันจะระบุเองว่าอะไรคือเรื่องที่สำคัญ เกณฑ์ EdPEX กระตุ้นให้สถาบันใช้วิธีการที่สร้างสรรค์ ปรับเปลี่ยน สร้างนวัตกรรม และมีความคล่องตัว ทั้งยังให้เลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับสถาบันมากที่สุดและเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิผลเต็มที่ต่อการขับเคลื่อนการปรับปรุง และการทำให้ผลการดำเนินการดีต่อเนื่อง เช่น Plan-Do-Study-Act [PDSA] การประเมินตนเองเพื่อให้ได้การรับรอง การใช้ International Organization for Standardization [ISO] series

เกณฑ์ EdPEX มีบทบาทที่สำคัญ 3 ด้าน ในการทำให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันที่ดีขึ้น

- เกณฑ์ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา เพิ่มขีดความสามารถ และผลลัพธ์ให้ดีขึ้น
- เกณฑ์ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างสถาบันต่าง ๆ ในประเทศ
- เกณฑ์เป็นเครื่องมือที่สร้างความเข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน ชี้แนะแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์ และเปิดโอกาสการเรียนรู้

# การนำ EdPEX มาใช้ในการบริหารคณะจะเริ่มอย่างไร

## คำถามที่เกี่ยวกับ EdPEX

- เริ่มอย่างไร
- ทำอย่างไร
- ใครเกี่ยวข้อง
- ทำแค่ไหน
- เมื่อไหร่จะเสร็จ
- รู้ได้อย่างไรว่าทำถึงเป้าหมาย
- จะทำอย่างไรให้ทุกคนเข้าใจ
- ทำอย่างไรให้ผู้หน้าเข้าใจ/สนใจ/ใส่ใจ/สั่งการ/ตัดสินใจ

# การใช้เกณฑ์ EdPEX

- เรียนรู้เกณฑ์ และความหมายของนิยามต่าง ๆ
- วิเคราะห์องค์กร โดยเริ่มจากบริบทสำคัญ
- จัดทำร่างระบบงานต่าง ๆ
- ประเมินตนเอง เพื่อค้นหาสิ่งที่ต้องปรับปรุง
- จัดทำแผนพัฒนาองค์กร พร้อมกำหนดเป้าหมาย
- ประเมินความก้าวหน้า และผลการปรับปรุง
- ทำการประเมินตนเองทุกปี เพื่อดูความก้าวหน้าของระบบ
- เมื่อพร้อมยื่นขอรับการตรวจประเมินเพื่อยืนยันระดับ  
พัฒนาการ

# วิธีการใช้เกณฑ์เล่มนี้



สถาบันทั้งขนาดใหญ่หรือเล็ก สามารถจะใช้เกณฑ์นี้เพื่อการพัฒนา การทำความเข้าใจ กับเกณฑ์ EdPEX นี้ จะช่วยให้สถาบันตัดสินใจได้ว่าควรจะเริ่มต้นอย่างไร

หากสถาบันเพิ่งเริ่มเรียนรู้เกณฑ์ EdPEX สถาบันสามารถใช้แนวทางบางอย่างต่อไปนี้ เพื่อพัฒนาองค์กร

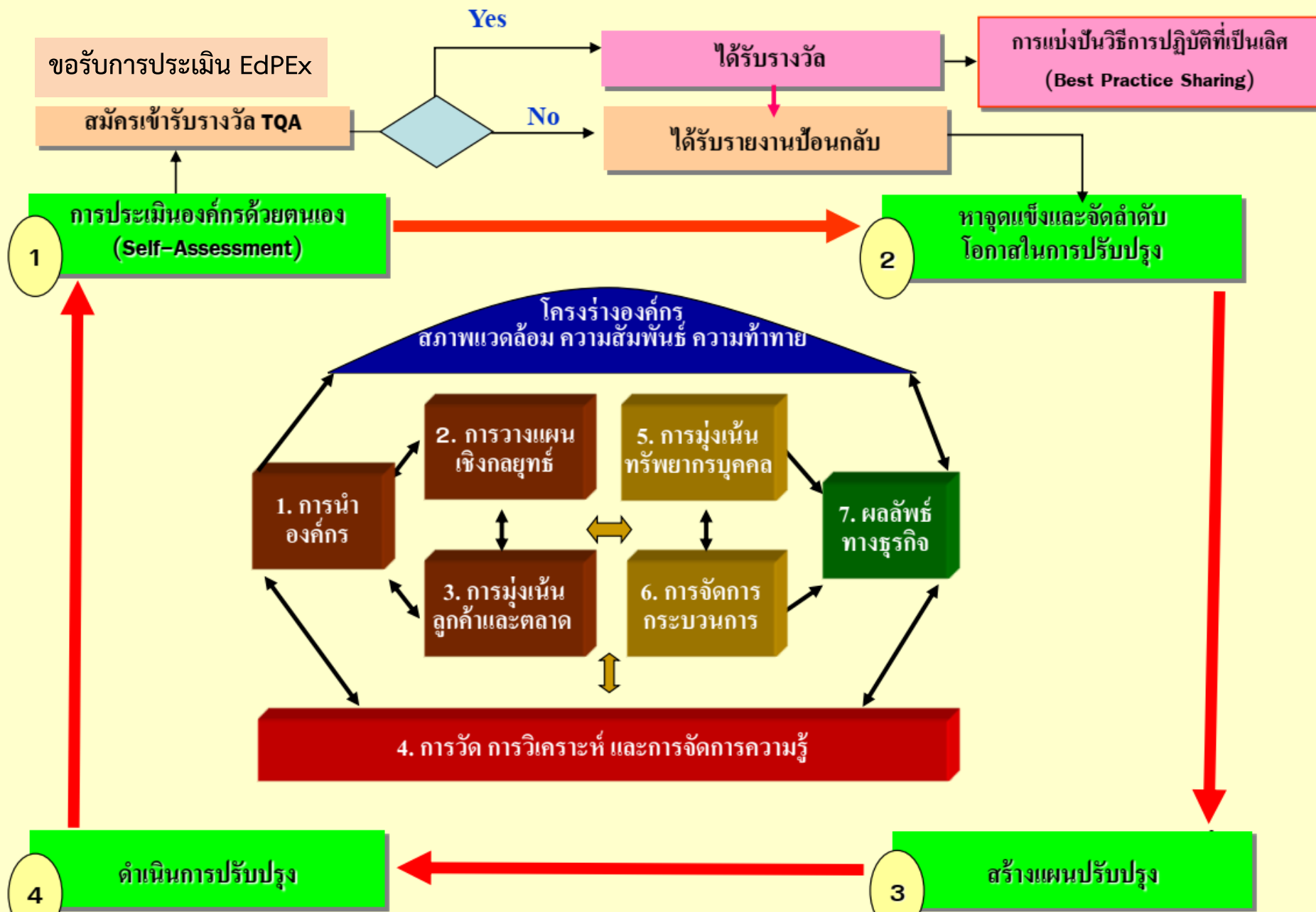
1. อ่านคำถามในโครงสร้างองค์กรอย่างคร่าว ๆ (หน้า 25 - 30) เพื่อหาคำตอบร่วมกับ กับทีมผู้นำระดับสูง ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการเริ่มประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX
2. ศึกษาค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ข้อของเกณฑ์ (หน้า 1 - 16) พิจารณาวິธีที่สถาบัน จะปรับเพิ่มมาตรการที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมหลัก และประเด็นที่ควรปรับปรุง
3. ตอบคำถามในหัวข้อทั้ง 17 ข้อ เพื่อให้เข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์และผลการ ดำเนินการของสถาบัน
4. ทำความเข้าใจกับเค้าโครงแบบง่าย ๆ ของระบบการบริหารจัดการ เพื่อผลการ ดำเนินการในภาพรวมได้ ด้วยการอ่านหัวข้อหลัก ๆ (หน้า 25 - 76) สถาบันได้คำนึงถึงมิติต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อวางระบบการนำองค์กรและวัดผลการดำเนินการหรือไม่
5. ใช้เกณฑ์ EdPEX และเอกสารประกอบ (สามารถศึกษาเพิ่มเติมที่ [www.edpex.org](http://www.edpex.org) และ [http://nist.gov/baldrige/publications/education\\_criteria.cfm](http://nist.gov/baldrige/publications/education_criteria.cfm) หรือแหล่งอื่น ๆ) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการพัฒนาผลการดำเนินการของสถาบัน อาจช่วยให้สถาบัน มีมุมมองหรือแนวคิดที่แตกต่างไปจากเดิมหรือแสวงหาแหล่งอ้างอิงใหม่ ๆ

## สำหรับสถาบันที่มีความพร้อมที่จะตรวจประเมินองค์กรด้วยเกณฑ์ EdPEx

พิจารณาใช้คำแนะนำต่อไปนี้เป็นประเมินสถาบันด้วยเกณฑ์ EdPEx

1. จัดทำโครงสร้างองค์กรให้เสร็จสมบูรณ์ (หน้า 25 - 30) ขอให้ทีมผู้นำระดับสูงร่วมตอบคำถามในโครงสร้างองค์กร หากพบประเด็นใดที่ยังขาดสารสนเทศ มีน้อย หรือยังขัดแย้งกัน สถาบันสามารถใช้ประเด็นดังกล่าวมาจัดทำแผนพัฒนา ในหลายสถาบัน แนวทางนี้จะป็นขั้นแรก
2. ใช้คำถามทั้งหมดในเกณฑ์เป็นแนวทางในการทำทุกเรื่องที่สำคัญเพื่อนำองค์กรสถาบันอาจพบจุดบอดหลายด้านที่ไม่เคยนึกถึงและเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญมากขึ้น
3. ทบทวนแนวทางการให้คะแนน (หน้า 82 - 85) แนวทางนี้ จะช่วยประเมินระดับพัฒนาของสถาบัน โดยเฉพาะเมื่อใช้ร่วมกับ “จากการผจญเพลิงสู่นวัตกรรม : อุปมาอุปมัยสำหรับการเรียนรู้” (หน้า 86) และ “ลำดับการพัฒนากระบวนการ” (หน้า 87)
4. ตอบคำถามในหมวดที่เห็นว่าจำเป็นต้องปรับปรุง ผู้รับผิดชอบจะตอบด้วยตนเองหรือตอบร่วมกันกับทีมผู้นำก็ได้ จากนั้นจึงประเมินจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ โปรดตระหนักว่า การประเมินในลักษณะนี้อาจจะทำให้ได้ประโยชน์จากมุมมองเชิงระบบซึ่งฝังลึกอยู่ในเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดไม่เต็มที่
5. จัดให้มีการประเมินสถาบันโดยทีมผู้นำระดับสูง ระหว่างการประชุมทบทวน (Retreat) ให้ทีมผู้นำตอบโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด และบันทึกไว้ จากนั้นจึงวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา และร่วมกันกำหนดแผนปฏิบัติการ
6. ดำเนินการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx จัดทีมในสถาบันเพื่อตอบคำถามตามโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด

# ประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปใช้



ขั้นตอนในการเลือกใช้ระบบ EdPEx  
เป็นระบบคุณภาพของหน่วยงานระดับคณะวิชาหรือสถาบัน

1. ต้องได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย โดยผ่านการพิจารณาความพร้อมและความเหมาะสมในการเลือกใช้เกณฑ์ EdPEx เป็นระบบคุณภาพของหน่วยงาน
2. จัดทำหนังสือจากสถาบัน พร้อมมติสภาที่ได้เห็นชอบตามข้อ 1 มายังสป.อว. เพื่อรับทราบการเลือกใช้ดังกล่าว
3. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด (Click เพื่อดูรายละเอียด)



**แนวทางในการดำเนินงานสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่นำเกณฑ์ EdPEx  
ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรทางการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ**

ปีที่	การดำเนินงานของหน่วยงานที่เลือกใช้เกณฑ์ EdPEx
ปีที่ 1	<p>1.1 จัดส่ง<b>โครงสร้างองค์การ</b> พร้อมกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพ (Goal-based) พร้อมรายงานวิธีการนำเกณฑ์ EdPEx ไปใช้ในหน่วยงานว่ามีแนวทางในดำเนินการอย่างไร</p> <p>1.2 จัดทำ<b>แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา</b>ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx</p> <p>1.3 จัดส่ง<b>ข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set</b> เข้าสู่ระบบ CHE QA Online</p>
ปีที่ 2	<p>2.1 จัดส่ง<b>รายงานความก้าวหน้า</b>ของผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดใน<b>ปีที่ 1</b></p> <p>2.2 จัดส่ง<b>ข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set</b> เข้าสู่ระบบ CHE QA Online</p>
ปีที่ 3	<p>3.1 จัดส่ง<b>รายงานความก้าวหน้า</b>ของผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดในปีที่ 2</p> <p>3.2 จัดส่ง<b>รายงานการประเมินตนเองด้วยเกณฑ์ EdPEx ฉบับสมบูรณ์</b></p> <p>3.3 จัดส่ง<b>ข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set</b> เข้าสู่ระบบ CHE QA Online</p>

## เครื่องมือเบื้องต้นก่อนนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้

แบบฟอร์มการรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดทำโครงร่างองค์การ

แบบประเมินตนเองในการดำเนินการด้วยเกณฑ์ EdPEX  
แบบง่าย ([EdPEX](#) Sim Checklist)

แบบประเมินตนเอง [หมวด](#) 1-6 และตัววัด

# บุหงา วิไลชนา

