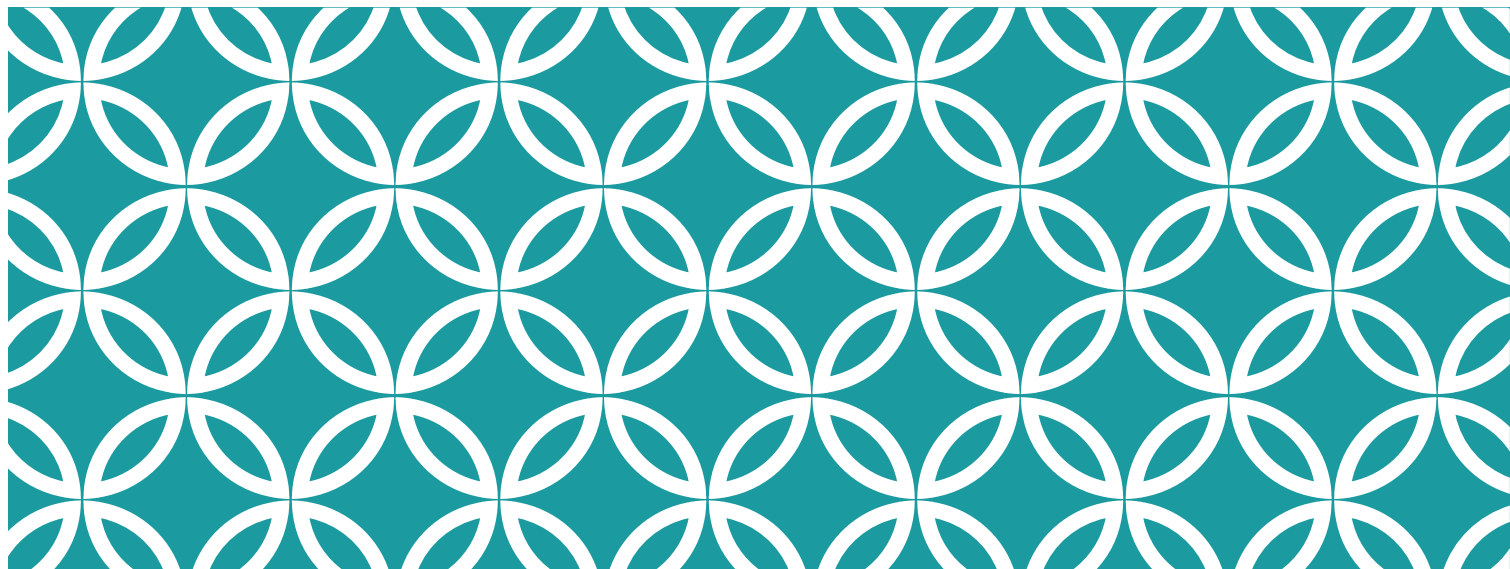


การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง  
เกณฑ์คุณภาพการศึกษา  
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(EDUCATIONAL CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)

วันที่ ๙-๑๐ ก.พ. ๖๐



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา  
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
(Educational Criteria For Performance Excellence)

เกณฑ์ **EdPEX**

## หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (CUSTOMER)

### หมวด 3 ลูกค้า

#### 3.1 เสียงของลูกค้า

- ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

#### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

- ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น
- ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 3.1 เสียงของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

### ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการและสร้างสัมพันธ์

### ให้อธิบาย

- วิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- วิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า
- วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 3.1 เสียงของลูกค้า

### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น

#### (1) ผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้

- วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ายุุ่มอื่นๆ และส่วนตลาด
- สถาบันใช้สื่อสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บ ในการรับฟังอย่างไร
- วิธีการดังกล่าวแตกต่างในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบันอย่างไร
- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรและบริการ การสนับสนุน และการให้บริการ จากผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น ได้อย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้

## 3.1 เสียงของลูกค้า

### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น

#### (2) ผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่นที่พึงมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ายุุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่นในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ

- หลักสูตร
- บริการ
- การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น
- การให้บริการ

## 3.1 เสียงของลูกค้า

### ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น

#### (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น

- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นและส่วนตลาด (\*)
- การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างไร เพื่อตอบสนองให้เกิดความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น และเพื่อรักษาความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าวในระยะยาว

## 3.1 เสียงของลูกค้า

### ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น

#### (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น โดย

- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่ง
- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นของสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียง ในวงการการศึกษา

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการและสร้างสัมพันธ์

### ให้อธิบาย

- วิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- วิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า
- วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

### (1) หลักสูตรและบริการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรและบริการ

สถาบันทำอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการและข้อกำหนดด้านหลักสูตรและบริการจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาดอย่างไร
- กำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร)
- กำหนดและปรับหลักสูตรและบริการ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ และเจาะ ตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบัน

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

### ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

#### (2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน

สถาบันสนับสนุนให้กลุ่มเหล่านี้มาใช้บริการอย่างไร

สถาบันมีการสนับสนุนที่สำคัญแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งกลไกหลักในการสื่อสารอะไรบ้าง วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- กำหนดความต้องการหลักในการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติ

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

### ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

#### (3) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้า และส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาด รวมถึงหลักสูตรและบริการ เพื่อกำหนดกลุ่ม (ผู้เรียน/ ลูกค้า) ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- คำนึงถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันคู่แข่งรวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาดที่จะมีในอนาคตอย่างไร
- กำหนดกลุ่มผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาดส่วนใด ที่จะให้ความสำคัญและชักจูงให้มาศึกษาที่สถาบันมากขึ้น

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

### ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

#### (1) การจัดการความสัมพันธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อ

- ให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและสร้างส่วนแบ่งตลาด
- จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง
- รักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นไว้ และสนองความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบัน และ
- เพิ่มความผูกพันกับสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์หรือชื่อเสียง ความผูกพันและความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

### ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

#### (2) การจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันที่และมีประสิทธิผล
- วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นกลับคืนมาอย่างไร รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตได้อย่างไร



## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (OPERATIONS)

## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงาน

- ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ
- ข. การจัดการกระบวนการ
- ค. การจัดการนวัตกรรม

### 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

- ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
- ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

## 6.1 เสียงของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตร/บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

### ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ เพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง
- สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุปลักษณะการทำงานที่สำคัญของสถาบัน

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

### ให้อธิบาย

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- ควบคุมต้นทุน
- บริหารห่วงโซ่อุปทาน
- ทำให้สถานที่ทางานมีความปลอดภัย
- มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 6.1 เสียงของลูกค้า

### ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

#### (1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

- กระบวนการที่สำคัญของสถาบันมีข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้มีอะไรบ้าง

## 6.1 เสียงของลูกค้า

### ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

#### (2) แนวคิดการออกแบบ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

- สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ของสถาบัน ความเป็นเลิศด้านหลักสูตรและบริการ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการเหล่านี้ได้อย่างไร

## 6.1 เสี่ยงของลูกค้า

### ข. การจัดการกระบวนการ

#### (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

- มีตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่สถาบันใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่างๆ
- ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของหลักสูตรและบริการของสถาบันอย่างไร

## 6.1 เสี่ยงของลูกค้า

### ข. การจัดการกระบวนการ

#### (2) กระบวนการสนับสนุน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อสนับสนุนสถาบัน

## 6.1 เสียงของลูกค้า

### ข. การจัดการกระบวนการ

#### (2) กระบวนการสนับสนุน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อสนับสนุนสถาบัน

## 6.1 เสียงของลูกค้า

### ข. การจัดการกระบวนการ

#### (3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน

## 6.1 เสี่ยงของลูกค้า

### ค. การจัดการนวัตกรรม

สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

- สถาบันใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องที่เหมาะสมเสี่ยง อย่างไร
- สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร
- สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ  
มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

### ให้อธิบาย

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- ควบคุมต้นทุน
- บริหารห่วงโซ่อุปทาน
- ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย
- มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและ  
ลูกค้ากลุ่มอื่น

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สถาบันควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- พิจารณารอบเวลาการทำงาน การเพิ่มผลผลิตและปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาใช้ในกระบวนการทำงานอย่างไร
- ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ
- ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุน กับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

### ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สถาบันมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- การคัดเลือกผู้ส่งมอบ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนอง ต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- ให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง
- จัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

### ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

#### (1) ความปลอดภัย

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

- ระบบความปลอดภัยของสถาบันได้ครอบคลุมตั้งแต่การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

### ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

#### (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

- ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ และการกู้คืน สู่สภาพเดิมอย่างไร
- ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและสภาวะฉุกเฉินของสถาบัน ได้นำเอาเรื่องที่ต้องพึ่งพาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมาพิจารณาอย่างไร