

## แบบรายงานสรุปผลการเข้ารับการฝึกอบรม

### เรียน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวอมรรัตน์ วรรณวิไล , และ นางสาววรรณทิพย์ หนูหลง ได้เข้ารับการฝึกอบรม  
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX criteria) ระดับ  
ข้อกำหนดโดยรวม รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ 13 - 15 ธันวาคม 2559 เป็นเวลารวมทั้งสิ้น 3 วัน ณ โรงแรมลี การ์เดนส์  
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจัดโดย ฝ่ายสถาบันพัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการฝึกอบรมให้  
ทราบ ดังนี้

#### 1. การฝึกอบรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพ  
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX Criteria) : ระดับข้อกำหนดโดยรวม  
(Overall)
2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
(EdPEX Criteria) : ระดับข้อกำหนดโดยรวม (Overall) ไปใช้เป็นเครื่องมือประเมิน  
ตรวจสอบระบบการบริหารงานและพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อ  
การดำเนินการที่เป็นเลิศ

#### 2. เนื้อหาและหัวข้อวิชาของหลักสูตรการฝึกอบรม มีดังนี้

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX criteria) ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด  
17 หัวข้อ ดังนี้

##### หมวด 1 การนำองค์การ

###### 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างไร

ให้อธิบายถึงวิธีการที่ผู้นำสูงปฏิบัติด้วยตนเองในการชี้นำและทำให้สถาบันมีความยั่งยืน  
วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมีความผูกพันกับสถาบัน เพื่อสร้าง  
นวัตกรรมและทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน  
และลูกค้ำกลุ่มอื่น

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม : สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการกำกับ  
ดูแล และทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ให้อธิบายถึงแนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลและแนวทางการปรับปรุงระบบ  
การนำองค์การ อธิบายวิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมี  
จริยธรรม สนองต่อความรับผิดชอบต่อสังคมที่สถาบันพึงมีและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

## หมวด 2 กลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์การจัดทำกลยุทธ์อย่างไร

ให้อธิบายการสร้างกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ ให้สรุประบบงานที่สำคัญและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

### 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ : สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร

ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ สรุปแผนปฏิบัติการ วิธีการนำไปสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความก้าวหน้า คาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัววัดหรือตัวบ่งชี้สำคัญเหล่านี้เปรียบเทียบกับของคู่แข่งที่สำคัญ

## หมวด 3 ลูกค้ำ

**3.1 เสี่ยงของลูกค้ำ :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

**3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น โดยตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเหล่านั้น และสร้างสัมพันธ์

ให้อธิบายถึงวิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น รวมทั้งวิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำ อธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

**4.1 การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :** องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ เพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ให้อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการดำเนินการโดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบันรวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างไร จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้ำเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

**4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการทรัพย์สินทางความรู้ของสถาบัน รวมทั้งสารสนเทศ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศ

อธิบายวิธีการจัดการเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และวิธีการเรียนรู้ของสถาบัน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ และโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

## หมวด 5 บุคลากร

**5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ อธิบายว่าสถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานให้เกื้อหนุนและมีความมั่นคงการทำงาน

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร :** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่โดดเด่น

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่โดดเด่น รวมถึงวิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

### **หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

**6.1 กระบวนการทำงาน :** สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง หลักสูตรและบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ เพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน

**6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ :** สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

### **หมวด 7 ผลลัพธ์**

**7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ :** ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ให้รวมผลลัพธ์ของกระบวนการที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจหลักของสถาบัน และที่มีผลกระทบต่อระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน

**7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า :** ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน รวมทั้งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน

**7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร :** ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของสถาบันมีอะไรบ้าง

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากร

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล :** ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การของผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแลมีอะไรบ้าง

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการนำองค์การที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูง และการกำกับดูแล รวมทั้งภาระรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน การตลาด :** ผลลัพธ์ด้านการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาดของสถาบันเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาดที่สำคัญของสถาบัน

### คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์ EdPEX คือ

1. มุ่งเน้นผลลัพธ์
2. ไม่กำหนดวิธีการและปรับใช้ให้เหมาะสมได้
3. มุ่งเน้นที่ความต้องการของสถาบันการศึกษา
4. สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั้งสถาบัน
5. สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

### ค่านิยมหลักและแนวคิด

1. มุมมองเชิงระบบ
2. การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน
4. การให้ความสำคัญกับคน (คนทำงาน, คนในองค์การ)
5. การเรียนรู้ระดับสถาบันและความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นความสำเร็จการจัดการเพื่อนวัตกรรม
7. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
8. ความรับผิดชอบต่อสังคม
9. จริยธรรมและความโปร่งใส
10. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

### 3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. มีความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX Criteria) : ระดับข้อกำหนดโดยรวม (Overall)
2. สามารถนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX Criteria) : ระดับข้อกำหนดโดยรวม (Overall) ไปใช้เป็นเครื่องมือประเมิน ตรวจสอบระบบการบริหารงาน และพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

### 4. แนวทางในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มีดังนี้

1. นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการดำเนินงานของฝ่ายวิชาการตามเกณฑ์ EdPEX
2. นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ของฝ่ายวิชาการ

### 5. ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถ่องแท้ในแต่ละเกณฑ์ย่อยที่จะทำให้สามารถนำมาปรับใช้งานได้จริง อย่างเป็นระบบ เนื่องจากการศึกษาในภาพรวม และยังไม่ได้ลงมือปฏิบัติการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน จริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) .....  
(นางสาวอมรรัตน์ วรรณวิไล)

(ลงชื่อ) .....  
(นางสาววรรณทิพย์ หนูหลง)

ทั้งนี้ได้แนบเอกสารประกอบการฝึกอบรมมาพร้อมนี้ ได้แก่

1. คู่มือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2558-2561