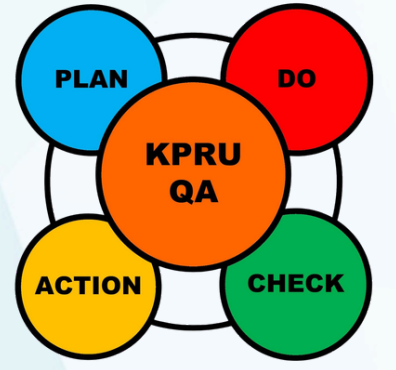




แนวทางการตอบคำถามพื้นฐาน (Basic) ตามเกณฑ์ EdPEx หมวด 3, 4, 6 และ 7



โดยงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

หมวด 3: ลูกค้า (Customers) (3.1-3.2)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

- การฟัง : ระบุวิธีการที่หลากหลาย (Social Media, แบบสอบถาม, Focus Group) ในการรับฟังผู้เรียนปัจจุบันและกลุ่มเป้าหมายในอนาคต
- การจำแนกกลุ่ม : อธิบายวิธีจำแนกกลุ่มผู้เรียน/กลุ่มลูกค้า และวิธีการรับฟังที่ต่างกัน
- การป้อนกลับ : ระบุขั้นตอนนำข้อมูลเสียงจากลูกค้าไปปรับปรุงบริการ

3.1 ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- หัวใจสำคัญ : หน่วยงานมีวิธีการอย่างไรในการ "หาข้อมูล" เพื่อนำมาออกแบบหลักสูตรและบริการ
- วิธีการรับฟัง (Listening Methods) : ต้องระบุช่องทางที่ใช้รับฟัง (เช่น แบบสำรวจ focus group สื่อโซเชียล สภาอุตสาหกรรม ฯ) โดยต้องจำแนกตามกลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า (เช่น นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้ประกอบการ) เพราะแต่ละกลุ่มมีความต้องการต่างกัน
- การรับฟังลูกค้าในอนาคต : ระบุวิธีหาข้อมูลจาก "ผู้ที่ยังไม่ได้เป็นลูกค้า" (เช่น นักเรียนมัธยม หรือผู้สนใจเรียน Reskill/Upskill) อย่างไร เพื่อนำมาใช้วางแผนเชิงกลยุทธ์

3.1 ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าอื่น และจัดหลักสูตรและบริการ

- หัวใจสำคัญ : เสียงของลูกค้า ที่เป็นกระบวนการใน 3.1x ต้องต่อยอดมาจาก 3.1ก (การรับฟังลูกค้า) นั่นคือ : ฟังมาว่าอย่างไร (3.1ก) > แบ่งกลุ่มได้แบบไหน (3.1ข) > จัดหลักสูตรให้ตรงได้อย่างไร (3.1ข)
- กระบวนการจำแนก : ใช้เกณฑ์อะไรในการแบ่งกลุ่ม (เช่น แบ่งตามช่วงวัย, ระดับความรู้พื้นฐาน, พฤติกรรมการเรียนรู้ หรือความคาดหวังต่ออาชีพ)
- การหาความต้องการที่แตกต่าง : อธิบายวิธีการที่หน่วยงานใช้เพื่อฟังเสียงของแต่ละกลุ่ม (Voice of Customer) เพราะความต้องการของลูกค้าที่ต่างกัน
- การจัดหลักสูตรและบริการ : แสดงให้เห็นว่าข้อมูลจากกลุ่มที่จำแนกไว้ นั้น ถูกนำไปพัฒนาหลักสูตรอย่างไร (เช่น หลักสูตรระยะสั้นสำหรับลูกค้าวัยทำงาน หรือหลักสูตรเน้นปฏิบัติสำหรับนักศึกษา) และปรับปรุงแบบบริการให้เห็นชัดเจน

3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Customer Engagement)

- หัวใจสำคัญ : หน่วยงาน "ดูแล" และ "สร้างความพึงพอใจ" เพื่อรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างไร
- การกำหนดหลักสูตรและบริการ : อธิบายว่าได้นำข้อมูลจากข้อ 3.1 มาตัดสินใจเลือกเปิดหลักสูตรหรือบริการสนับสนุนอย่างไร เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า (Customer requirements)
- การสร้างความสัมพันธ์ : วิธีการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว (เช่น เครือข่ายศิษย์เก่า สภามิตรสำหรับองค์กรพันธมิตร)
- การให้การสนับสนุน (Customer Support) : ระบบที่ช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลหรือขอความช่วยเหลือได้ง่าย (เช่น ระบบ Call Center, One Stop Service, อาจารย์ที่ปรึกษา)
- การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) : ต้องมีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ตอบสนองรวดเร็ว และสำคัญที่สุดคือ นำข้อร้องเรียนมาถอดบทเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน : อธิบายกระบวนการสำรวจที่สามารถนำผลมาเปรียบเทียบ (Compare) กับคู่แข่งหรือสถาบันอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้



เทคนิคการตอบให้ผ่านระดับ Basic

1. แจกแจงกลุ่มลูกค้า: ระบุให้ชัดว่า "ใครคือลูกค้ากลุ่มหลัก" ของหน่วยงาน (Segmentation)
2. ระบุตัววัด (KPIs): เช่น คะแนนความพึงพอใจ อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา หรือเวลาที่ใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยตัววัดผลลัพธ์ด้านลูกค้านี้จะต้องนำไปแสดงข้อมูลไว้ในหมวด 7.2
3. แสดงความเป็นระบบ (ADLI): เริ่มจากมี แนวทาง (Approach) ที่ชัดเจน -> นำไปใช้ (Deploy) ที่ทั้งหน่วยงาน -> เรียนรู้ (Learn) จากผลที่ได้เพื่อปรับปรุง

เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนและนำไปใช้งานได้ทันที จัดทำตารางวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) และตัวอย่างคำถามที่สอดคล้องตามเกณฑ์ EdPEx หมวด 3.1 และ 3.2 มาให้ดังนี้

กลุ่มลูกค้า (Segmentation)	วิธีการรับฟัง (Listening Methods)	ความต้องการ/ความคาดหวัง (Requirements)
1. นักศึกษาปัจจุบัน	แบบสำรวจความพึงพอใจรายเทอม Voice of Students (VOS) ข้อมูลจากองค์การนักศึกษา	หลักสูตรที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา
2. นักศึกษาในอนาคต	Roadshow สื่อ Social Media (Inbox/ Comments) การวิเคราะห์ Trend อาชีพ	หลักสูตรที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ผู้ใช้บัณฑิต / สถานประกอบการ	การเยี่ยมชมสถานประกอบการ แบบสำรวจสมรรถนะบัณฑิต การประชุมร่วมกัน	บัณฑิตที่มีทักษะ Soft Skills ความอดทน ทักษะดิจิทัลที่ใช้งานได้จริง
4. ศิษย์เก่า	ช่องทาง Line Group / Facebook, งานคืนสู่เหย้า	หลักสูตร Reskill/Upskill ระยะสั้น คอนเนคชันในการทำงาน

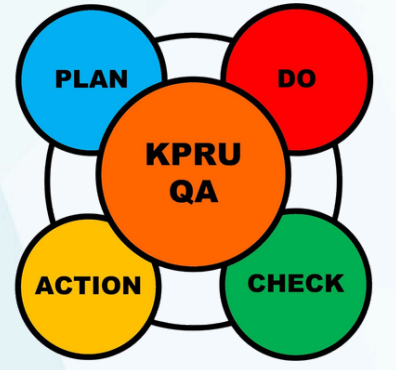
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของส่วนงาน (Measurement, Analysis, and Improvement) ,(Customer Listening)

- หัวใจสำคัญ : การเลือก "ตัวชี้วัด" นำมาพิจารณาและเอาตัวเลขเหล่านั้นมา "วิเคราะห์" เพื่อสั่งการหรือปรับปรุงอย่างไร
- การเลือกตัววัด (Performance Measures) : ต้องระบุว่าเลือกตัวชี้วัด (KPIs) ที่สำคัญอย่างไรเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ (หมวด 2) และตอบโจทย์ลูกค้า (หมวด 3) เช่น อัตราการได้งานทำ จำนวนงานวิจัย หรือความพึงพอใจ
- การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data) : ต้องระบุแหล่งที่มาของข้อมูลคู่แข่งหรือค่าเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อดูว่าเราอยู่จุดไหนเมื่อเทียบกับคนอื่น
- การวิเคราะห์และทบทวนผล (Analysis and Review) : อธิบายว่าผู้บริหารมีการประชุมทบทวนตัวเลขเหล่านี้บ่อยแค่ไหน (เช่น รายเดือน/รายเทอม) และมีการนำผลวิเคราะห์ไปใช้ตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือวางแผนอนาคตอย่างไร



แนวทางการตอบคำถามพื้นฐาน (Basic) ตามเกณฑ์ EdPEx หมวด 3, 4, 6 และ 7



โดยงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)

- หัวใจสำคัญ : ทำอย่างไรให้ข้อมูล "ถูกต้อง ปลอดภัย" และความรู้ไม่ "หาย" ไปพร้อมกับตัวบุคคล
- การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ (Data & Info Management) :
 - คุณภาพข้อมูล : มีระบบตรวจสอบความถูกต้อง (Accuracy) และความพร้อมใช้ (Availability) ของข้อมูลอย่างไร
 - ความปลอดภัย : การสำรองข้อมูล (Backup) และการรักษาความลับ (Security) โดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
- การจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) :
 - การรวบรวมและถ่ายทอด : มีวิธีการดึงความรู้จากผู้เชี่ยวชาญหรือคนเก่งในองค์กรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือสอนงานกันอย่างไร (Best Practices)
 - การเรียนรู้ระดับองค์กร : เมื่อเกิดความล้มเหลวหรือความสำเร็จ มีการนำมาถอดบทเรียนเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการทำงานครั้งต่อไปอย่างไร

หมวด 6 กระบวนการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

- หัวใจสำคัญ : การออกแบบหลักสูตรและบริการ การออกแบบและบริหารจัดการ "กระบวนการหลัก" อย่างไรให้ได้มาตรฐานและสามารถส่งมอบและบริการให้แก่ลูกค้าได้
- การออกแบบหลักสูตรและบริการ (Product) : ระบุว่าได้นำ ความต้องการของลูกค้า (จากหมวด 3) และ เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ออกแบบหลักสูตรหรือบริการอย่างไร (เช่น การเรียนแบบ Hybrid หรือ Module-based)
- การออกแบบกระบวนการ (Process) : เป็นการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญที่ทำให้สามารถส่งมอบ Product ให้แก่ลูกค้าได้
- ข้อกำหนดของกระบวนการ (Requirements) : ในแต่ละขั้นตอนต้องมีตัววัดที่ชัดเจน เช่น อัตราการผ่านของนักศึกษา, ระยะเวลาการออกวุฒิบัตร หรือ มาตรฐานความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ
- การจัดการกระบวนการ (Management) : อธิบายว่ามีจุดควบคุม (Checkpoints) ตรงไหน เพื่อให้มั่นใจว่างานจะดำเนินไปตามแผนและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Operational Effectiveness)

- หัวใจสำคัญ : ทำอย่างไรให้งาน "เร็ว ดี และประหยัด" พร้อมรับมือกับภาวะวิกฤต
- การควบคุมต้นทุน (Cost Control) : มีวิธีการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน (Lean) หรือ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างไร (เช่น การใช้ระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ)
- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) : อธิบายการคัดเลือกและประเมิน คู่ความร่วมมือ (เช่น สถานประกอบการที่รับศ. ฝึกงาน หรือ Supplier ครุภัณฑ์) เพื่อให้ได้คุณภาพตามต้องการ
- ความพร้อมต่อภาวะวิกฤต (Continuity) : การเตรียมแผนสำรอง (BCP) เมื่อเกิดเหตุไม่คาดฝัน เพื่อให้การเรียนการสอนไม่หยุดชะงัก (เช่น ระบบสำรองไฟ, แผนสอนออนไลน์กรณีฉุกเฉิน)



เทคนิคการตอบให้ผ่านระดับ Basic

1. แสดง Flow ของข้อมูล: เริ่มจาก "เก็บข้อมูลอะไร" -> "ใครเป็นคนวิเคราะห์" -> "ส่งผลให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างไร"
2. ระบบ IT ที่ใช้: เช่น ระบบ ERP Google Data Studio หรือ Dashboard ต่างๆ ที่ช่วยให้เห็นข้อมูลแบบ Real-time
3. เน้นความเชื่อมโยง: ข้อมูลในหมวด 4 ต้องถูกนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการในหมวด 6 และแสดงผลลัพธ์ใน หมวด 7

เพื่อให้การตอบ หมวด 4 ตรงตามเกณฑ์ EdPEx จึงกำหนด KPIs สำคัญเป็นตัวอย่าง ดังนี้

มิติการวัด	ตัวชี้วัดสำคัญ (KPIs)	ตัวอย่างการเปรียบเทียบ (Benchmark)
1. ด้านผู้เรียน	อัตราการคงอยู่, อัตราการได้งานทำภายใน 1 ปี, คะแนนความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยคณะเดียวกันในระดับประเทศ หรือ มหาวิทยาลัยคู่แข่ง
2. ด้านวิจัย	จำนวนบทความตีพิมพ์ต่ออาจารย์, จำนวนสิทธิบัตร/นวัตกรรม	อันดับใน Scopus/TCl หรือเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ
3. ด้านกระบวนการ	ระยะเวลาการเบิกจ่ายงบประมาณ, ความเร็วในการตอบข้อร้องเรียน	เป้าหมายที่คณะกำหนด (SLA)
4. ด้านการเงิน/ทรัพยากร	รายได้จากการบริการวิชาการ, การประหยัดพลังงาน/ค่าใช้จ่าย	ยอดเงินย้อนหลัง 3 ปี (Trend)

เทคนิคการตอบให้ผ่านระดับ Basic

1. แยกกระบวนการให้ชัด: แบ่งเป็น กระบวนการหลัก (การเรียนการสอน, วิจัย การบริการวิชาการ ศิลปะและวัฒนธรรม และ กระบวนการสนับสนุน (HR การเงิน IT และอื่น ๆ)
2. เน้นการปรับปรุง (Improvement): ระบุว่ามีการนำข้อมูลจากหมวด 4 มาปรับปรุงกระบวนการในหมวด 6 อย่างไรเพื่อให้งานดีขึ้นกว่าปีที่แล้ว
3. ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม: อย่าลืมพูดถึงการจัดการความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

หมวด 7: ผลลัพธ์ (Results)

ถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด เพราะเป็น "บทสรุป" ของทุกหมวดที่ผ่านมา (1-6) เพื่อพิสูจน์ว่ากระบวนการที่เราวางไว้มันได้ผลจริงหรือไม่ ตามเกณฑ์ EdPEx ระดับ Basic การนำเสนอผลลัพธ์ต้องมีลักษณะดังนี้ :

- องค์ประกอบของการตอบผลลัพธ์ (LeTCI)
 - เพื่อให้ได้คะแนนดี ไม่ควรโชว์แค่ตัวเลขปีเดียว แต่ต้องแสดงให้เห็น 4 ส่วนนี้
 - Levels (L): ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน (ดีไหม? สูงไหม?)
 - Trends (T): แนวโน้มของข้อมูล (ต้องแสดงย้อนหลัง 3-5 ปี เพื่อให้เห็นว่าเรา "พัฒนาขึ้น" หรือ "คงเส้นคงวา")
 - Comparisons (C): การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Benchmark) หรือค่าเฉลี่ยในอุตสาหกรรมเดียวกัน
 - Integration (I): ตัววัดนี้ตอบโจทย์ "กลุ่มลูกค้า" (หมวด 3) หรือ "กลยุทธ์" (หมวด 2) ที่เขียนไว้ตอนต้นหรือไม่
 - การแสดงข้อมูลผลลัพธ์ (เชิงตัวเลข) ของตัวชี้วัดในหมวด 1-6 ควรแสดงในรูปแบบแผนภูมิต่าง ๆ เพื่อให้เห็นข้อมูลหรือผลการดำเนินงานตนเอง Le - T - C - I ได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น กราฟแท่ง กราฟเส้น แผนภูมิวงกลม และตารางข้อมูล

ติดตามข่าวสารข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ได้ที่

: งานมาตรฐานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (<https://www.facebook.com/QualityAssurance.KPRU>)

: จดหมายข่าว (<https://qa.kpru.ac.th/main2/#>)