

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อประยุกต์ใช้กับองค์กรทางการศึกษา

สุดใจ ธนไพศาล

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้อ่านได้ทำความรู้จักกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA : Thailand Quality Award) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX : Education Criteria for Performance Excellence) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดด้านการบริหารจัดการที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรด้านการศึกษาหรือองค์กรอื่นๆ ให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดยบทความกล่าวถึงที่มาของเกณฑ์คุณภาพดังกล่าว ความสำคัญ ประโยชน์ แนวคิดหลักคุณลักษณะเนื้อหาโดยรวมของเกณฑ์ และการนำเกณฑ์ในหมวดหมู่ต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับองค์กรเพื่อให้เกิดการดำเนินการและผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ

TQA (Thailand Quality Award) and EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence) : the Application for Performance Excellence of Educational Organizations

The purpose of this article is to provide the preliminary knowledge and information on TQA (Thailand Quality Award) and EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence), the quality management frameworks which can be adapted to any educational institute intending to attain its high performance. The article mentions the criterion in terms of originality, importance and benefits, related core values, areas to address, overall requirements, and how they can be applied to the organizational management to reach for performance excellence.

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) เพื่อประยุกต์ใช้กับองค์กรทางการศึกษา

สุดใจ ธนไพศาล*

ในฐานะที่ห้องสมุดมีบทบาทเป็นแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุดจึงทำหน้าที่เสมือนองค์กรทางการศึกษาในการสร้างความรู้และสติปัญญาให้กับชุมชนในสังคม บุคลากรของหน่วยงาน นักเรียน นักศึกษา และครูบาอาจารย์ ห้องสมุดเป็นองค์กรที่ต้องมีการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ในปัจจุบันทฤษฎีและความรู้ด้านการบริหารจัดการองค์กรมีความจำเป็นต่อการติดตามศึกษา ผู้บริหารจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และทักษะเพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรในความรับผิดชอบให้มีการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ ห้องสมุดก็ไม่ต่างจากองค์กรทางการศึกษาอื่นๆ ที่ผู้บริหารและบุคลากรควรติดตามทฤษฎีและความรู้ด้านการบริหารจัดการเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานห้องสมุดให้มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพเป็นหนทางนำไปสู่ความเป็นเลิศต่อไป

บทความนี้จึงมุ่งเสนอความรู้หรือแนวทางการบริหารจัดการองค์กรซึ่งจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรอย่างเช่นห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นๆ ด้านการศึกษา โดยจะกล่าวถึงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA : Thailand Quality Award) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx : Education Criteria for Performance Excellence) ให้เข้าใจเป็นเบื้องต้นสำหรับผู้สนใจจะนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้เพื่อการบริหารองค์กรให้เกิดการดำเนินงานที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA : Thailand Quality Award)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA : Thailand Quality Award) กำหนดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อใช้ในการประเมินและจัดมอบรางวัลให้แก่องค์กรซึ่งมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Excellent Performance) แต่อย่างไรก็ตาม เกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรทุกแห่งได้แม้ว่าองค์กรจะมีได้มุ่งที่จะสมัครเข้ารับรางวัลดังกล่าว

* บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Office of Thailand Quality Award) และกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์กรด้วยเกณฑ์ EdPEx ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อีเมล: tsoodj@kku.ac.th

ที่มาของเกณฑ์

กล่าวได้ว่ารางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ.2539 เมื่อมีการลงนามความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติเพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการเผยแพร่ สนับสนุนและผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและภาคการบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานได้ระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และหลังจากนั้นองค์กรดังกล่าวจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลโดยรวมต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในระดับนานาชาติได้ในที่สุด

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีมาตรฐานอยู่ในระดับโลก (World Class) เนื่องจากใช้เทคนิคและกระบวนการของเกณฑ์และการให้รางวัลตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (MBNQA : The Malcolm Baldrige National Quality Award) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ เป็นต้น

ความสำคัญและประโยชน์ของเกณฑ์

องค์กรที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ไม่จำเป็นต้องสมมติไปว่าต้องการได้รับรางวัล แต่องค์กรสามารถใช้เกณฑ์นี้ในการวางแผนและพัฒนาการบริหารจัดการโดยการจัดทำรายการ การดำเนินงานรวมทั้งผลลัพธ์ของการดำเนินงาน และเมื่อองค์กรได้รับการตรวจประเมินตามเกณฑ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขานั้นๆ ก็จะทำให้มองเห็นถึงศักยภาพหรือจุดบกพร่องในการดำเนินงานว่าองค์กรมีกระบวนการดำเนินงานในหัวข้อที่สำคัญและมีผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างไรบ้าง สิ่งที่ได้รับจากการตรวจประเมินคือจุดแข็ง (Strength) และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement) นอกจากนั้นอาจพบว่าองค์กรมีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ในเรื่องใด หลังจากนั้นองค์กรจะได้นำโอกาสในการปรับปรุงไปใช้วางแผนเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานเป็นลำดับต่อไป ในส่วนของวิธีการปฏิบัติที่ดีซึ่งตรวจพบสามารถนำไปใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่นๆ เป็นการพัฒนาในภาพรวมขององค์กรที่ใหญ่ขึ้นหรือในระดับประเทศขึ้นไป

สำหรับองค์กรที่ต้องการสมัครเข้ารับรางวัลเนื่องจากมีความเห็นว่ารางวัลระดับโลสดังกล่าวจะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับได้อย่างกว้างขวางในเวทีการแข่งขันว่าเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรต่อไป ด้วยเหตุนี้จึงมีองค์กรจำนวนมากที่พยายามเสนอตัวสมัครเข้ารับการตรวจประเมินจากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (OTQA : Office of Thailand Quality Award) ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือเอกชนประเภทต่างๆ ทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เช่น โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โรงงานผลิตอาหารสัตว์น้ำ (มหาชัย) บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ดีเพราะถึงแม้บางองค์กรจะไม่ได้คะแนนตรวจสอบสูงมากพอที่จะได้รับการประกาศให้รางวัลก็ตาม แต่องค์กรเหล่านั้นจะได้รับรายงานป้อนกลับ (Feedback Report) ซึ่งจะนำไปใช้ศึกษาเพื่อการปรับปรุงพัฒนาตามแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในปีต่อไปได้

เจตจำนงและเป้าประสงค์ของเกณฑ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติได้ตั้งเจตจำนงไว้กล่าวคือเป็นบรรทัดฐานสำหรับการประเมินตนเองขององค์กร การคัดเลือกผู้ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่องค์กรที่สมัครรับรางวัล ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญสามประการในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันดังนี้

1. ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร
2. กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแบ่งปันสารสนเทศวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่างๆ ทุกประเภท
3. เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการทำความเข้าใจและจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้

นอกจากนั้นเกณฑ์ยังกำหนดเป้าประสงค์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไว้โดยมุ่งจัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรใช้แนวทางที่บูรณาการในการจัดการผลการดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด

1. การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร
2. การปรับปรุงประสิทธิภาพและขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

กล่าวได้ว่าภายในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศนั้น พบว่ามีพฤติกรรมและความเชื่อบางประการฝังอยู่เป็นส่วนหนึ่งในบรรยากาศของการทำงาน ซึ่งเป็นผลให้เกิดการเชื่อมโยงกับ

ข้อกำหนดของการดำเนินงานและทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จไปสู่ความเป็นเลิศได้ ดังนั้นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติซึ่งมุ่งสู่การดำเนินการที่เป็นเลิศจึงได้อาศัยเป็นค่านิยมและแนวคิดหลักที่สำคัญดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership)
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Driven Excellence)
3. การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล (Organizational and Personal Learning)
4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร (Valuing Workforce Members)
5. ความคล่องตัว (Agility)
6. การมุ่งเน้นอนาคต (Focus on the Future)
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation)
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)
9. ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (Societal Responsibility)
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า (Focus on Results and Creating Value)
11. มุมมองในเชิงระบบ (Systems Perspective)

กรอบความคิดของเกณฑ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อความเป็นเลิศจัดทำในลักษณะของ “ข้อกำหนด” (Requirements) ภายใต้อัน 7 หมวดหมู่ (Category) ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันรวมทั้งเชื่อมโยงกับ “โครงร่างองค์กร” (Organizational Profile) ตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ

“โครงร่างองค์กร” คือภาพรวมขององค์กร เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อวิธีดำเนินการหรือกำหนดบริบทให้แก่วิธีการที่องค์กรปฏิบัติ นอกจากนั้นยังแสดงถึงความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรเผชิญ เป็นแนวทางที่กำหนดกรอบให้แก่ระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร

หมวดหมู่ทั้ง 7 หมวด ได้แก่

1. การนำองค์กร (Leadership)
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)
3. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)
5. การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus)
6. การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operations Focus)
7. ผลลัพธ์ (Results)

ทั้ง 7 หมวดหมู่มีความสัมพันธ์กับค่านิยมและแนวคิดหลักทั้ง 11 ข้อดังที่กล่าวแล้วตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 ความสัมพันธ์ของค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด (Category) ประกอบด้วยหัวข้อ (Item) ประเด็นพิจารณา (Areas to Address) และข้อกำหนดต่างๆ (Requirement) โดยมีหัวข้อทั้งหมด 17 หัวข้อ ประกอบด้วยหัวข้อที่เป็นกระบวนการและหัวข้อที่เป็นผลลัพธ์ แต่ละหัวข้อมุ่งเน้นข้อกำหนดที่สำคัญ

ตามรูปที่ 1 การปฏิบัติการของระบบประกอบด้วยเกณฑ์ 6 หมวดที่อยู่ส่วนกลาง ซึ่งระบุลักษณะของการปฏิบัติการและผลลัพธ์ที่องค์กรบรรลุ การนำองค์กร (หมวด 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) และการมุ่งเน้นลูกค้า (หมวด 3) ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์กร หมวดต่างๆ เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งที่กลยุทธ์และลูกค้า ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์กรและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจหรือกิจการในอนาคต

การมุ่งเน้นบุคลากร (หมวด 5) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (หมวด 6) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ประกอบกันเป็นกลุ่มผลลัพธ์ โดยบุคลากรและกระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญมีบทบาททำให้การดำเนินการสำเร็จและนำไปสู่ผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

การทำงานทุกอย่างมุ่งสู่ผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และด้านการเงินและตลาด

ลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงกลุ่มการนำองค์กรเข้ากับกลุ่มผลลัพธ์ ซึ่งความเชื่อมโยงดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร นอกจากนั้น ลูกศรนี้ยังแสดงถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการนำองค์กร (หมวด 1) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ส่วนลูกศร 2 ทิศทางนั้นแสดงถึงความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับในระบบการจัดการผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนพื้นฐานของระบบการจัดการผลการดำเนินการโดยรวมคือ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หมวด 4) ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้ โดยใช้ระบบของข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรงผลักดันให้เกิดการดำเนินการในลักษณะเชิงกลยุทธ์เพื่อมุ่งสร้างความได้เปรียบขององค์กร

โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรเป็นส่วนที่มีความสำคัญมากที่องค์กรต้องให้ความสนใจในการจัดทำก่อนที่จะรายงานผลการดำเนินงานเพื่อทำการประเมินองค์กรไม่ว่าจะประเมินด้วยตนเองหรือโดยผู้ตรวจประเมินของสำนักงานรางวัลคุณภาพก็ตาม เนื่องจากในส่วนโครงสร้างองค์กรนี้จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะสำคัญขององค์กร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงในองค์กร สภาพการณ์ของการแข่งขันกับภายนอก เป็นการแสดงให้เห็นภาพรวมขององค์กร และสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทและกลยุทธ์ที่ควรจะเป็น หากองค์กรพบว่า

ในส่วนโครงสร้างองค์กรที่มีสารสนเทศใดที่ยังขาดหาย องค์กรสามารถสอบถามและนำไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติการเพื่อการตรวจประเมินที่ได้มีรูปแบบต่อไป

ในการจัดทำรายงานโครงสร้างองค์กรต้องตอบคำถามในลักษณะกว้าง ๆ จนถึงคำถามย่อย ๆ ต่อไปนี้

1. ลักษณะองค์กร : ลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อม การดำเนินงานขององค์กรและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สินทรัพย์ ภาวะเทียบข้อบังคับ โครงสร้างองค์กร ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

2. สภาพการณ์ขององค์กร : สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร โดยตอบคำถามเกี่ยวกับ ลำดับในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ กระบวนการประเมินผลและปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญขององค์กร

หมวด 1 การนำองค์กร

ในหมวดการนำองค์กร เกณฑ์ตรวจประเมินว่าผู้นำระดับสูงทำกิจกรรมหรือชี้แนะให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร ตรวจระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance system) วิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยมี 2 หัวข้อใหญ่คือ

1. การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร ให้อธิบายถึงกิจกรรมที่ผู้นำระดับสูงทำด้วยตัวเองในการชี้แนะและทำให้องค์กรยั่งยืน อธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดความผูกพันกับลูกค้าการสร้างนวัตกรรมและผลการดำเนินการที่ดี อธิบายวิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากรและลูกค้าที่สำคัญ โดยมีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของวิสัยทัศน์และค่านิยม การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักกฎหมายและจริยธรรม การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน การสื่อสาร และการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

2. การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง : องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กร และทำให้อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง ให้อธิบายแนวทางที่ตอบสนองต่อการกำกับดูแลองค์กร และการปรับปรุงการนำองค์กร ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทำให้อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง และสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยมีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของระบบการกำกับดูแลองค์กร การประเมินผลการดำเนินการ การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความผาสุกของสังคม และการสนับสนุนชุมชน

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นการตอบเกณฑ์ว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า แบ่งเป็น 2 หัวข้อใหญ่คือ

1. **การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์** ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการสร้างกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ วิธีการที่องค์กรตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ สรุปรบบงานที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ นวัตกรรม การวิเคราะห์ และกำหนดกลยุทธ์ ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2. **การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ : องค์กรนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร** ให้อธิบายวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการให้สรุปแผนปฏิบัติการวิธีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า รวมทั้งคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของตัววัดหรือตัวชี้วัดเหล่านี้โดยการเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบที่สำคัญ ตอบคำถามละเอียดในเรื่องของการจัดทำแผนปฏิบัติการ การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากร ตัววัดผลการดำเนินการ การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ และการคาดการณ์ผลการดำเนินการ

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

หมวดการมุ่งเน้นลูกค้า เกณฑ์ถามวิธีการที่องค์กรสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว ครอบคลุมถึงวิธีการที่องค์กรรับฟัง “เสียงของลูกค้า” สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และใช้สารสนเทศลูกค้าเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม แบ่งเป็น 2 หัวข้อใหญ่คือ

1. **เสียงของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศจากลูกค้า** ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรรับฟังลูกค้า และได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า มีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของ การรับฟังลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต ความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และความไม่พึงพอใจของลูกค้า

2. **ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์** ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรกำหนดผลิตภัณฑ์และกลไกการสื่อสารต่างๆ เพื่อสนับสนุนลูกค้า รวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างความ

สัมพันธ์กับลูกค้า มีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนลูกค้า การจำแนกลูกค้า การจัดการความสัมพันธ์ และการจัดการกับข้อร้องเรียน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ องค์กรมีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินว่าองค์กรใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร แบ่งเป็น 2 หัวข้อใหญ่คือ

1. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานขององค์กร รวมทั้งอธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ โดยมีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของตัววัดผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลลูกค้า ความคล่องตัวของการวัดผลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผลการดำเนินการในอนาคต การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

2. การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรและวิธีการเรียนรู้ ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กรและวิธีการเรียนรู้ วิธีการที่องค์กรดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้ามีคุณภาพและพร้อมใช้งาน โดยมีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของการจัดการความรู้ การเรียนรู้ระดับองค์กร คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์และความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

หมวดการมุ่งเน้นบุคลากรเกณฑ์ถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งถามถึงวิธีการสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร แบ่งเป็น 2 หัวข้อใหญ่คือ

1. สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีประสิทธิผลต่อผลสำเร็จขององค์กรและเกื้อหนุนบุคลากร ให้อธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ องค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานที่มีความปลอดภัย สวัสดิภาพและเกื้อหนุนต่อการทำงาน โดยมีรายละเอียดในเรื่องของขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรใหม่ การทำงานให้บรรลุผล การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร สภาพแวดล้อมการทำงาน นโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์

2. ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารและผู้นำเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งวิธีการที่องค์กรทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม โดยมีรายละเอียดของคำถามในเรื่องขององค์ประกอบของความผูกพัน วัฒนธรรมองค์กร การจัดการผลการปฏิบัติงาน การประเมินความผูกพัน ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ/กิจการ ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

หมวดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ตรวจสอบประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน แบ่งเป็น 2 หัวข้อใหญ่คือ

1. กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรใช้ในการออกแบบจัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สร้างคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน ให้สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร โดยมีรายละเอียดคำถามในเรื่องของ แนวคิดในการออกแบบ ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน การนำกระบวนการไปปฏิบัติ กระบวนการสนับสนุน การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

2. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีการบริหารจัดการการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ให้อธิบายวิธีการที่องค์กรควบคุมต้นทุน จัดการห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย เตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และสร้างนวัตกรรมสำหรับอนาคต เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพและส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า มีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของ การควบคุมต้นทุน การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน และการจัดการนวัตกรรม

หมวด 7 ผลลัพธ์

หมวดผลลัพธ์ เกณฑ์ถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญขององค์กรรวม 5 ด้าน รวมทั้งถามถึงระดับผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับคู่แข่งและองค์กรอื่นที่เสนอผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึง

1. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร ให้สรุปผลการดำเนินการที่สำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ รวมถึงผลลัพธ์ของกระบวนการต่างๆ ที่ตอบสนองโดยตรงต่อลูกค้า และที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทานขององค์กร แสดงผลลัพธ์จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ตามกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด และตามประเภทและสถานที่ดำเนินการของกระบวนการ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า รวมถึงความพึงพอใจและความผูกพัน แสดงผลลัพธ์จำแนกตามผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของ ความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ ผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน แสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลาย ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม มีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของ ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร บรรยากาศการทำงาน การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร

4. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงและด้านการกำกับดูแลองค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญและการบรรลุกลยุทธ์ แสดงผลลัพธ์ตามหน่วยงานขององค์กร รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม มีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของ การนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กรกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ จริยธรรม สังคม และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

5. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดมีอะไรบ้าง ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญด้านการเงินและตลาด แสดงผลลัพธ์จำแนกตามส่วนตลาดหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม มีรายละเอียดของคำถามในเรื่องของ ผลการดำเนินการด้านการเงินและผลการดำเนินการด้านตลาด

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx : Education Criteria for Performance Excellence)

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx : Education Criteria for Performance Excellence) เสมือนเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติซึ่งจัดทำขึ้นเฉพาะเจาะจงสำหรับองค์กรทางการศึกษา ในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นต้นแบบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่มีเกณฑ์รางวัลคุณภาพแยกย่อยเฉพาะสำหรับองค์กรด้านการศึกษา (Education Criteria) องค์กรด้านธุรกิจและที่ไม่แสวงหากำไร (Business/Nonprofit Criteria) และองค์กรด้านสุขภาพ (Healthcare Criteria) อย่างไรก็ตามแนวทางของเกณฑ์เฉพาะองค์กรในสาขาที่แตกต่างกันดังกล่าวต่างก็ยึดแบบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) โดยมีการใช้คำนิยามศัพท์หรือคำอธิบายและเนื้อหาที่ระบุในด้านนั้นๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนตรงกับลักษณะขององค์กรมากขึ้น เช่น ใช้คำว่า “ลูกค้า” ในภาคธุรกิจ คำว่า “ผู้เรียน” ในภาคการศึกษา และคำว่า “ผู้ป่วย” ในภาคการรักษาพยาบาลในส่วนของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ได้มีการจัดทำโดยแปลมาจากเกณฑ์ตามประเทศต้นแบบและมีเนื้อหาในการแบ่งเกณฑ์เป็น 7 หมวดเช่นเดียวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

เริ่มตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้จัดตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ จัดทำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่ความเป็นเลิศ (EdPEx) ฉบับภาษาไทย ในปีต่อมาจัดตั้ง “โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ” (EdPEx Project) จุดประสงค์เพื่อพัฒนามาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาโดยการใช้ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีคณะกรรมการ 2 ชุดเพื่อดำเนินโครงการดังกล่าว คือ คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และคณะอนุกรรมการทำงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ในเบื้องต้นมีสถาบันต่างๆ เข้าร่วมโครงการจำนวน 15 แห่ง ซึ่งได้ส่งคณะวิชาเข้าร่วมโครงการรวมจำนวน 22 คณะวิชา และส่งในระดับสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 3 แห่ง โดยมีผู้บริหารและผู้รับผิดชอบเข้าร่วมโครงการจำนวน 131 คน และต่อมาได้ขอให้สถาบันอุดมศึกษาพิจารณาเลือกคณะวิชานำร่อง จำนวนแห่งละ 1 คณะวิชา เพื่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะได้จัดทีมพี่เลี้ยงลงไปช่วยให้คำแนะนำติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนคณะวิชาที่ได้ส่งชื่อเข้าร่วมโครงการจะเป็นคณะวิชาที่ร่วมเรียนรู้และทำงานคู่ขนานกับคณะวิชานำร่องและทำการขยายผลต่อไป

มหาวิทยาลัยทั้ง 15 แห่งที่เข้าร่วมโครงการได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ในปี 2554 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมในโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Fast Track) พ.ศ. 2554-2557 มีการจัดประชุมชี้แจงโครงการฯ กล่าวถึงเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศฉบับปี ค.ศ. 2012 (พ.ศ. 2555) ในปีต่อมา มีการจัดอบรมผู้จัดการโครงการ (Project Manager) มอบหมายให้สถาบันที่เข้าร่วมโครงการจัดส่งโครงร่างองค์กร (OP : Organizational Profile) หลังจากนั้นมีการคัดเลือกหน่วยงานหรือสถาบัน ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทบทวนและปรับปรุงโครงร่างองค์กร มีการอบรมเรื่อง Organization Assessor (OA) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR : Self-Assessment Report) ภายในปี 2556 ได้มีการตรวจประเมินหน่วยงานและสถาบันที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศไปแล้วสองรอบ โดยแต่ละปีมีหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมินประมาณ 6-7 แห่ง และในขณะนี้ มีสถาบันหน่วยงานด้านการศึกษาให้ความสนใจนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปใช้กันมากขึ้น นอกเหนือจากมหาวิทยาลัยแล้ว กระทรวงศึกษาธิการยังมีโครงการนำเกณฑ์ด้านการศึกษานี้ไปใช้กับหน่วยงานระดับโรงเรียนอีกด้วย

การนำแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในองค์กรด้านการศึกษาจะสามารถพัฒนาให้องค์กรเกิดความก้าวหน้าไปสู่ความเป็นเลิศ ดังมีตัวอย่างให้เห็นได้ในระดับนานาชาติ และระดับชาติ ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีสถาบันการศึกษาที่ได้รับรางวัล MBNQA เช่น University of Wisconsin-Stout, The Pearl River School District, Community Consolidated School District 15, The Montfort College of Business ส่วนในประเทศไทยก็มี เช่น ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้รับรางวัลระดับ TQC (Thailand Quality Class) ในปี พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม ประโยชน์หรือจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการนำเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติมาใช้กับองค์กรทุกแห่งนั้นไม่ใช่เพื่อการได้รับรางวัล หากแต่หมายถึงความมุ่งมั่นขององค์กรที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพการณ์เพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศอย่างแท้จริงและเป็นการยกระดับขีดความสามารถขององค์กรรวมทั้งประเทศชาติในภาพรวมต่อไป

บรรณานุกรม

Baldrige Performance Excellence Program. 2014. (Retrieved 2014 January 9). URL:

<http://www.nist.gov/baldrige/>

Thailand Quality Award. 2557. (สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2557). URL: <http://www.tqa.or.th/>

” <http://www.tqa.or.th/>

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2554). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555-2556.**

กรุงเทพฯ : สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2556). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2557-2558.**

กรุงเทพฯ : สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2549). **เรียนจากแชมป์เพื่อเป็นแชมป์ สำหรับองค์กรทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สิทธิศักดิ์ พุกษ์ปิติกุล. (2549). **บริหารเยี่ยม ผลลัพธ์ยอด ด้วย TQA.** กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx Project). 2556. (สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2556). URL: <http://www.mua.go.th/users/bhes/edpex/15fac.html>

แผนการดำเนินงานกิจกรรมในโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Fast Track) พ.ศ.2554-2557. 2557. (สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2557). URL:

[26dec11FT_schedule.pdf](http://www.mua.go.th/users/bhes/edpex/doc/26dec11FT_schedule.pdf)[http://www.mua.go.th/users/bhes/edpex/doc/](http://www.mua.go.th/users/bhes/edpex/doc/26dec11FT_schedule.pdf)

[26dec11FT_schedule.pdf](http://www.mua.go.th/users/bhes/edpex/doc/26dec11FT_schedule.pdf)



