



เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

รองศาสตราจารย์ ดร. ภก. สมภพ ประธานธูรารักษ์
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ณ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

7 มกราคม 2559

WHAT IS QUALITY?

- **Based on customer's perceptions of a product/service's design and how well the design matches the original specifications.**
- **The ability of a product/service to satisfy stated or implied needs.**
- **Achieved by conforming to established requirements within an organization.**



W.E. Deming

Deming Cycle

Plan: create a time line, including all resources, activities, dates, and personnel training.

Do: implement the plan and collect data.

Check: analyze the results of the plan.

Act: act on what was learned and determine the next steps.



MU Quality Development

นักเรียน

งบประมาณ
ทุนวิจัย

สหวิชาชีพ

การประกันคุณภาพ
การศึกษาภายในระดับ
สถาบัน: EdPEX

การประกันคุณภาพ
การศึกษาภายในระดับ
คณะ: EdPEX

การประกันคุณภาพ
การศึกษาภายในระดับ
หลักสูตร: AUN-QA

การประกัน
คุณภาพการศึกษา
ภายนอก: สมศ.

- การจัดการเรียนการสอน
- การวิจัย
- การบริการวิชาการ
- การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

บัณฑิต

งานบริการ
วิชาการ

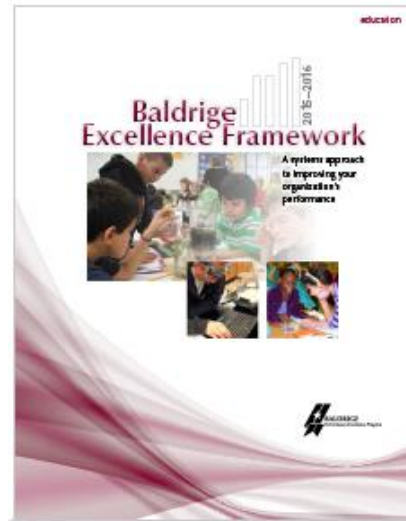
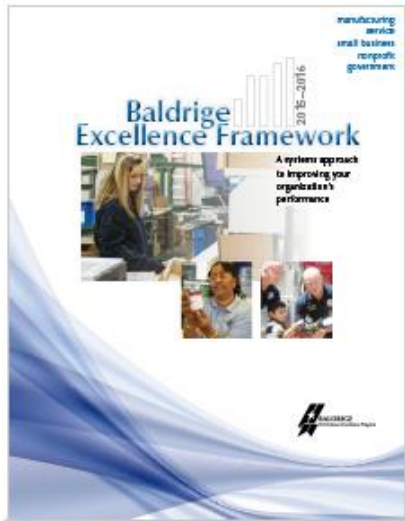
ธำรงเอกลักษณ์ความเป็นไทย

ผลงานวิจัย &
นวัตกรรม

MBNQA – TQA – EdPEX



มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
Wisdom of the Land



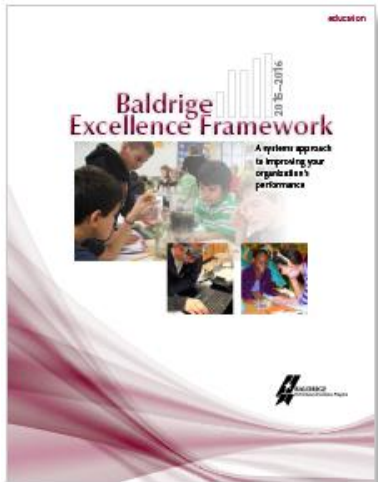
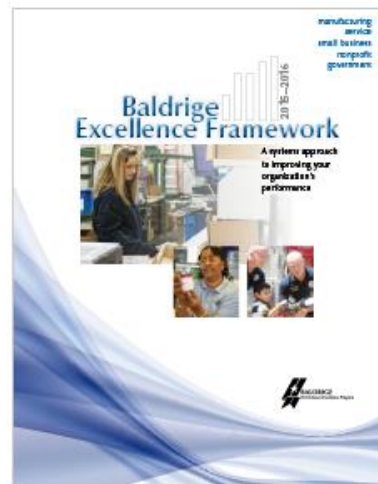
รางวัลคุณภาพแห่งชาติของนานาชาติ

ประเทศ	ชื่อรางวัล	ปีที่เริ่มต้น
สหรัฐอเมริกา	Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)	1987
ออสเตรเลีย	Australian Business Excellence Award (ABEA)	1988
สหภาพยุโรป	European Quality Award (EQA)	1989
ญี่ปุ่น	Japan Quality Award (JQA)	1994
สิงคโปร์	Singapore Quality Award (SQA)	1995
ไทย	Thailand Quality Award	2002



THAILAND
QUALITY
AWARD

Baldrige Website (<http://www.nist.gov/baldrige/>)



Baldrige Performance Excellence Program

[About Us](#) ▾ [Award Recipients](#) ▾ [Examiners](#) ▾ [Community](#) ▾ [Publications](#) ▾ [Conferences](#) ▾ [News/Multimedia](#) [Give Us Feedback](#)

[NIST Home](#) > [Baldrige Homepage](#)

Why Take the Baldrige Journey?

[Learn the Value](#)

Where Are You on the Baldrige Journey?

[New to Baldrige](#)

[Self-Assessing](#)

[Applying for the Award](#)

Baldrige by Sector

[Education](#)

[Health Care](#)

[Manufacturing](#)

[Nonprofit/Government](#)

[Service](#)

[Small Business](#)

Improvement Tools

Baldrige: (Im)Prove Your Performance



2015 Malcolm Baldrige National Quality Award Recipients Announced

[Learn More](#)

Additional Products and Services

[Criteria](#) | [Excellence Builder](#) | [Fellows Program](#) | [Collaborative Assessment](#) | [Sponsorship Opportunities](#) | [Quest for Excellence Conference](#) | [Examiner Training Experience](#) | [Award Process](#)

Popular Links

[2016 Examiner Application Open](#)

[2015 Baldrige Award Recipients](#)

[2016 Baldrige Award Application Now Available](#)

[2015 Casey Comprehensive Care Center for Veterans Case Study](#)

[Baldrige Program Impacts, including the Economic Evaluation of BPEP](#)

[2015-2016 Baldrige Excellence Framework and Criteria \(Business/Nonprofit\)](#)

[2015-2016 Baldrige Excellence Framework and Criteria \(Education\)](#)

[2015-2016 Baldrige Excellence Framework and Criteria \(Health Care\)](#)

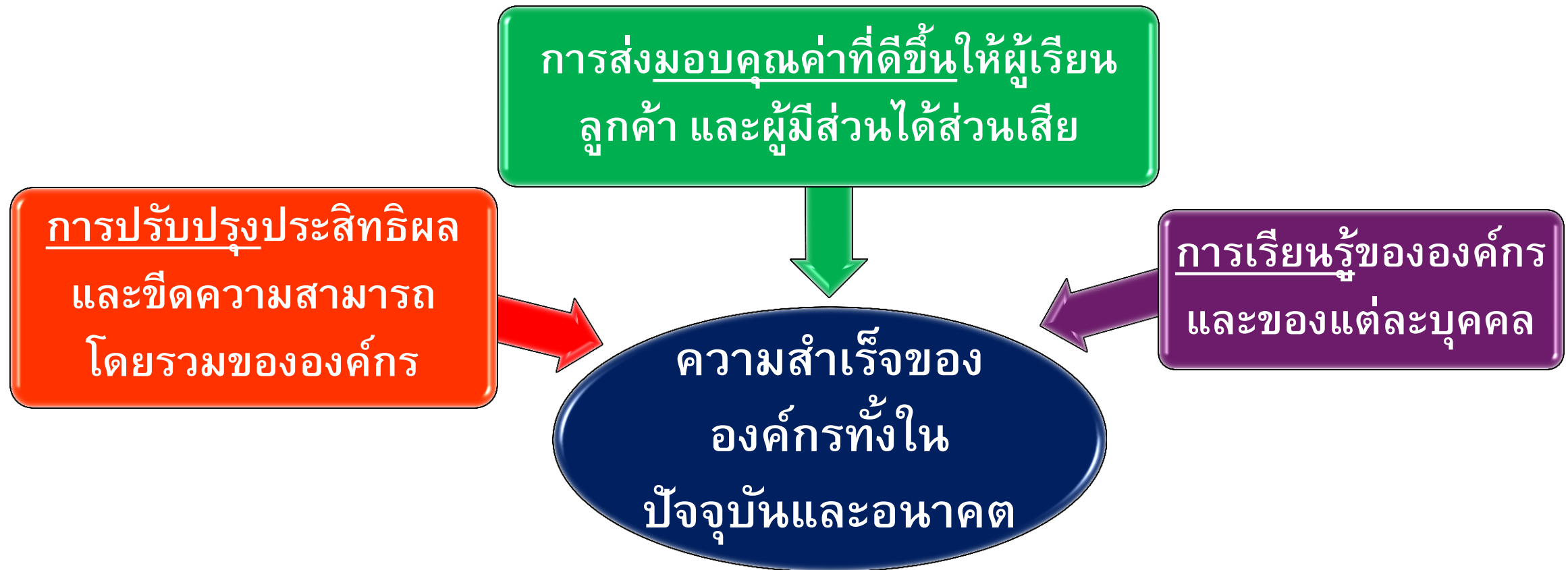
[Baldrige Excellence Builder](#)

[The Baldrige Criteria 101 \(MS-Word\)](#)

กรอบแนวคิดเดียวกันของเกณฑ์คุณภาพ

- เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX)
- เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) ของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital accreditation - HA) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.)
- เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award – PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal – SEPA) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

มหาวิทยาลัยใช้เกณฑ์ EdPEx – TQA เพื่อ...



เกณฑ์ สกอ./สมศ. vs. เกณฑ์เพื่อความเป็นเลิศ



คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์ EdPEX

เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์
สอดคล้องไปในทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร



ความแตกต่างของ EdPEX จากเกณฑ์ สกอ. สมศ.

- เกณฑ์ EdPEX มุ่งเน้นผลลัพธ์
เกณฑ์ EdPEX เป็นการบูรณาการระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์
- เกณฑ์ EdPEX ไม่กำหนดวิธีการ ให้สถาบันเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบัน
- เกณฑ์ EdPEX ไม่กำหนดตัววัด ให้สถาบันเลือกตัววัดที่ใช้ในการบริหารสถาบัน
- เกณฑ์ EdPEX สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ
- วิธีการประเมินและให้คะแนนมีความแตกต่างกันมาก



เกณฑ์ EdPEx มุ่งเน้นผลลัพธ์

- การเรียนรู้ของผู้เรียน และกระบวนการ
- ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- บุคลากร
- การนำองค์การและการกำกับดูแล
- งบประมาณ การเงินและตลาด

เกณฑ์ไม่กำหนดวิธีการและปรับใช้ให้เหมาะสมได้

- ไม่กำหนดว่าจะต้องมีโครงสร้างองค์การอย่างไร
- ไม่ระบุว่าสถาบันจะต้องมีหน่วยงานด้านการวางแผน ด้านจริยธรรม พัฒนาคุณภาพ หรือหน่วยงานอื่น ๆ
- ไม่แนะนำให้สถาบันบริหารหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยวิธีเดียวกัน
- ให้สถาบันเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดเพื่อกระตุ้นการพัฒนา เช่น Plan-Do-Study-Act (PDSA), Balanced scorecard

เกณฑ์ EdPEx สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ

- เกณฑ์สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งสถาบันจาก **ตัววัดที่ได้มาจาก กระบวนการ และกลยุทธ์ของสถาบันที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน** ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับคุณค่าในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม
- ตัววัดเหล่านี้เป็น **เครื่องมือในการสื่อสาร และการถ่ายทอดผลการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติที่สม่ำเสมอ** สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน
- เป็นการบูรณาการกันระหว่าง **ค่านิยมหลักและแนวคิด โครงร่างองค์กร คำถามของ เกณฑ์ และแนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการมุ่งเน้นผลลัพธ์** เหตุปัจจัยและผล และการเชื่อมโยงข้ามกระบวนการระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ ซึ่งความเชื่อมโยงนี้ จำเป็นต้องมีความเป็นพลวัตรตามกลยุทธ์ และเป้าหมายที่เปลี่ยนไปตามเวลา

เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

- การใช้เกณฑ์เพื่อประเมินตนเองจะช่วยให้สถาบันเห็นภาพคร่าว ๆ ของจุดแข็งและโอกาสพัฒนาจากการตอบคำถามตาม ข้อกำหนดต่าง ๆ 17 หัวข้อ **ซึ่งเน้นที่ผลการดำเนินการ ตามระดับพัฒนาการอย่างต่อเนื่องของกระบวนการ และผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแนวทางการให้คะแนน**
- ด้วยเหตุนี้การตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEx จึง**นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างจริงจังในทุกด้าน**
- เครื่องมือนี้ให้ประโยชน์ใน**การบริหารจัดการ**มากกว่าวิธีการทบทวนผลการดำเนินการตามวิธีการอื่น ๆ และสามารถปรับใช้ได้กับกลยุทธ์ ระบบการจัดการ และองค์การหลากหลายประเภท

โครงสร้างของเกณฑ์

3.1 เสียงของลูกค้า : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้า
กลุ่มอื่น (40 คะแนน) [กระบวนการ]

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศ
เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่นๆ และส่วนตลาด
สถาบันใช้สื่อสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บ (Web-based technologies) ในการรับฟังอย่างไร
(*) วิธีการดังกล่าวแตกต่างในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบันอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรใน
การค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรและบริการ การสนับสนุน และการให้บริการ จากผู้เรียน
และลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างทันทั่วทั้งที่และสามารถนำไปใช้ได้



Basic requirements:

ข้อกำหนดพื้นฐาน



Overall requirements:

ข้อกำหนดโดยรวม



Multiple requirements:

ข้อกำหนดต่าง ๆ

โครงสร้างของเกณฑ์

หมายเหตุ

3.1 คำว่า “เสียงของลูกค้า” หมายถึง กระบวนการที่สถาบันใช้รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กระบวนการเหล่านี้ควรจะเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนา (ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจน ไม่ได้ระบุและที่คาดหมายไว้) ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีเป้าหมายคือ ความผูกพันของลูกค้า การรับฟัง “เสียงของลูกค้า” อาจรวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่างๆ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ข้อคิดเห็นจากบล็อกและข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ข้อมูลด้านการตลาด และข้อมูลจากการร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าศึกษา และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นกับสถาบัน

3.1ก(1) สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บ (Web-based technologies) เป็นช่องทางที่นิยมใช้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อทุกๆ เรื่องที่สถาบันเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย การใช้สื่อสังคมออนไลน์อาจรวมถึงการติดตามข้อคิดเห็นต่างๆ บนสื่อฯ ของสถาบัน และสื่ออื่นๆ ที่เป็นอิสระ เช่น วิกี เว็บที่แลกเปลี่ยนออนไลน์ และบล็อกอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ของสถาบัน

3.1ก(1) วิธีการรับฟังควรครอบคลุมทุกช่วงของการเกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน ช่วงต่างๆ ดังกล่าวอาจรวมถึงระยะการสร้างความสัมพันธ์ การรักษาความสัมพันธ์ และกลยุทธ์ในการติดตามผล (*)

โครงสร้างของเกณฑ์

3 Customers (85 pts.)

The **CUSTOMERS** category asks HOW your organization engages its students and other CUSTOMERS for long-term market success, including HOW your organization listens to the VOICE OF THE CUSTOMER, builds relationships with students and other CUSTOMERS, and uses student and other CUSTOMER information to improve and to identify opportunities for INNOVATION.

3.1 Voice of the Customer: How do you obtain information from your students and other customers? (40 pts.)

In your response, include answers to the following questions:

a. Listening to Students and Other CUSTOMERS

- (1) **Current Students and Other CUSTOMERS** HOW do you listen to, interact with, and observe students and other CUSTOMERS to obtain actionable information? HOW do your listening methods vary for different student groups, other CUSTOMER groups, or market SEGMENTS? HOW do you use social media and web-based technologies to listen to students and other CUSTOMERS, as appropriate? HOW do your listening methods vary across the stages of students' and other CUSTOMERS' relationships with you? HOW do you seek immediate and actionable feedback from students and other CUSTOMERS on the quality of EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES, student and other CUSTOMER support, and transactions?
- (2) **Potential Students and Other CUSTOMERS** HOW do you listen to potential students and other CUSTOMERS to obtain actionable information? HOW do you listen to former, potential, and competitors' students and other CUSTOMERS to obtain feedback on your EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES, student and other CUSTOMER support, and transactions, as appropriate?

การประเมินกระบวนการ: ADLI

Approach (แนวทาง) :

เป็นระบบ : Definable + Repeatable + Measurable + Predictable

มีประสิทธิภาพ : ของกระบวนการที่ใช้

Deployment (การนำไปปฏิบัติ) :

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสม่ำเสมอ

Learning (การเรียนรู้) :

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ

การปรับปรุง และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านการสร้างนวัตกรรม

และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration (การบูรณาการ):

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์

Learning



จากการผจญเพลิง สุนัขวัดกรรม : อุปมาอุปไมยสำหรับการเรียนรู้



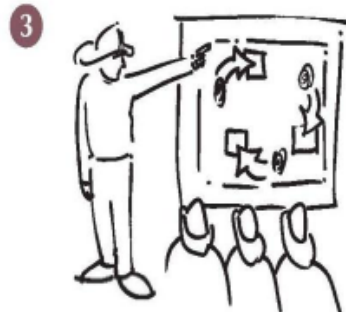
ขั้นที่ 1 การตั้งรับปัญหา

- ผู้ได้รับผิดชอบโดยตรงเกิดความตระหนักกับปัญหาที่เกิดขึ้น เน้นการหาทางแก้ไขปัญหามองเฉพาะหน้า คล้ายสถานการณ์ให้ปัดป้องอย่างรวดเร็ว คล้ายกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเร่งวิ่งลากสายดับเพลิงเพื่อดับเพลิงให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ (0-5%)



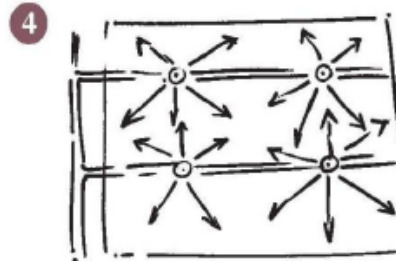
ขั้นที่ 2 รมรงค์ให้เกิดการปรับปรุง

- องค์กรโดยผู้รับผิดชอบแสวงหาเครื่องมือหรือกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลดผลกระทบของความเสียหายที่เกิดขึ้น เทียบได้กับการที่องค์กรติดตั้งท่อและสายดับเพลิงจำนวนมากขึ้นเพื่อช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการดับเพลิงและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (10-25%)



ขั้นที่ 3 การปรับปรุงและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

- องค์กรเริ่มมีการประชุมหารือร่วมกันเพื่อประเมินจุดที่เป็นความเสี่ยงหรือสาเหตุของปัญหา เพื่อหาทางรับมือกับความผิดปกติที่อาจขึ้นตรงจุดนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทียบได้กับการที่องค์กรประเมินว่าพื้นที่ใดมีความเสี่ยงในการเกิดเพลิงไหม้และติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำ (heat sensors and a sprinkler system) เป็นพิเศษพร้อมทั้งแผนการรับมืออัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่บริเวณนั้น (30-45%)



ขั้นที่ 4 กำหนดกลยุทธ์ปรับปรุงและการเรียนรู้ทบทวน

- องค์กรดำเนินการบริหารจัดการเชิงป้องกันการเกิดอัคคีภัยอย่างเป็นระบบมากขึ้น เทียบได้กับการที่องค์กรติดตั้งระบบตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำ เพื่อช่วยเตือนภัยให้ทราบเมื่อระดับอุณหภูมิเพิ่มสูงขึ้นจนสามารถทำให้เกิดเพลิงไหม้ได้ (50-65%)



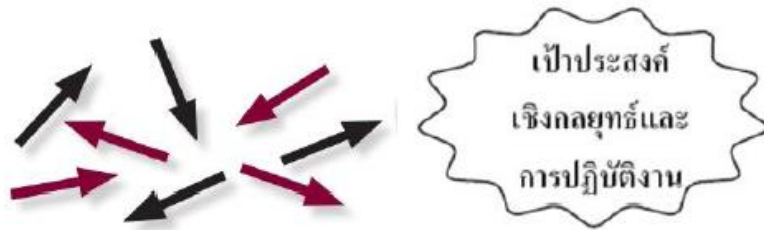
ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์องค์กรและสร้างนวัตกรรม

- องค์กรดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศระดับองค์กรและสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เน้นการป้องกันที่สาเหตุเบื้องต้น เพื่อลดโอกาสการเกิดของปัญหา เทียบได้กับการที่องค์กรเน้นให้เกิดความปลอดภัยโดยเปลี่ยนมาใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ป้องกันไฟและติดไฟยาก การเปลี่ยนมาใช้ของเหลวที่มีน้ำเป็นส่วนประกอบหลักแทนของเหลวไวไฟ และองค์กรให้ความสำคัญกับระบบตรวจจับความร้อนและหัวรดน้ำในฐานะวิธีการป้องกันเชิงเตือนภัยเมื่อปัญหาได้เกิดขึ้นแล้ว (70-100%)

Integration

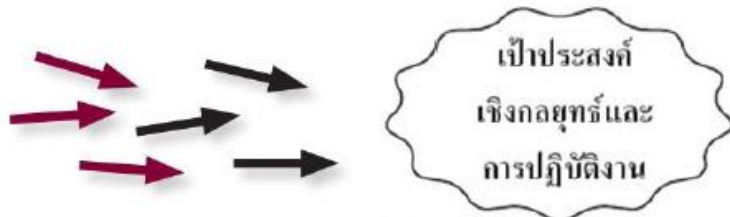
ขั้นตอนสู่ความก้าวหน้าในการพัฒนา
สิ่งที่ช่วยในการประเมินและให้คะแนนในหมวด 1- 6

1) ตั้งรับปัญหา
(0-25%)



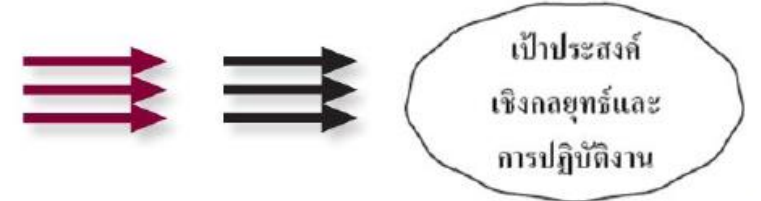
เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนใหญ่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี

(2) แนวทางเริ่มเป็นระบบ
(30-45%)



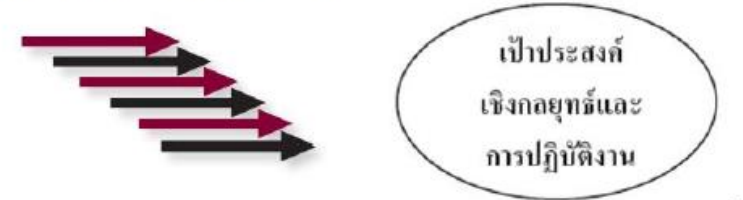
เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานสถาบันเพิ่งเริ่มต้นปฏิบัติงานด้วยการใช้กระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล การปรับปรุง และเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ

(3) แนวทางสอดคล้องไปใน
ทิศทางเดียวกัน
(50-65%)



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน กระบวนการตอบสนองกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน

(4) แนวทางที่มี
การบูรณาการ
(70-100%)



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุง โดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ได้รับผลกระทบ ในการที่สถาบันมุ่งค้นหาความมีประสิทธิภาพจนประสบความสำเร็จทั่วทั้งองค์กรได้ จะต้องมีการวิเคราะห์การสร้างความวัฒนธรรม การแบ่งปันสารสนเทศและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ของการปฏิบัติการที่สำคัญ

ตัวอย่างการประเมินกระบวนการหมวด 3



Factor	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Approach	No Systematic Approach to item requirements is evident; information is anecdotal.	The beginning of a systematic approach to the basic requirements of the item is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the basic requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the overall requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, responsive to the multiple requirements of the item, is evident.	An effective, systematic approach, fully responsive to the multiple requirements of the item, is evident.
Criteria	How do you obtain information from your students and other customers?			- HOW do you listen to, interact with, and observe students and other CUSTOMERS to obtain actionable information? - HOW do you listen to potential students and other CUSTOMERS to obtain actionable information? - HOW do you determine student and other CUSTOMER satisfaction, dissatisfaction, and ENGAGEMENT? - HOW do you obtain information on your students' and other CUSTOMERS' satisfaction with your organization relative to other organizations?	a. Listening to Students and Other CUSTOMERS (1) Current Students and Other CUSTOMERS (2) Potential Students and Other CUSTOMERS b. Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT (1) Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT (2) Satisfaction Relative to Competitors	

การประเมินผลลัพธ์: LeTCI

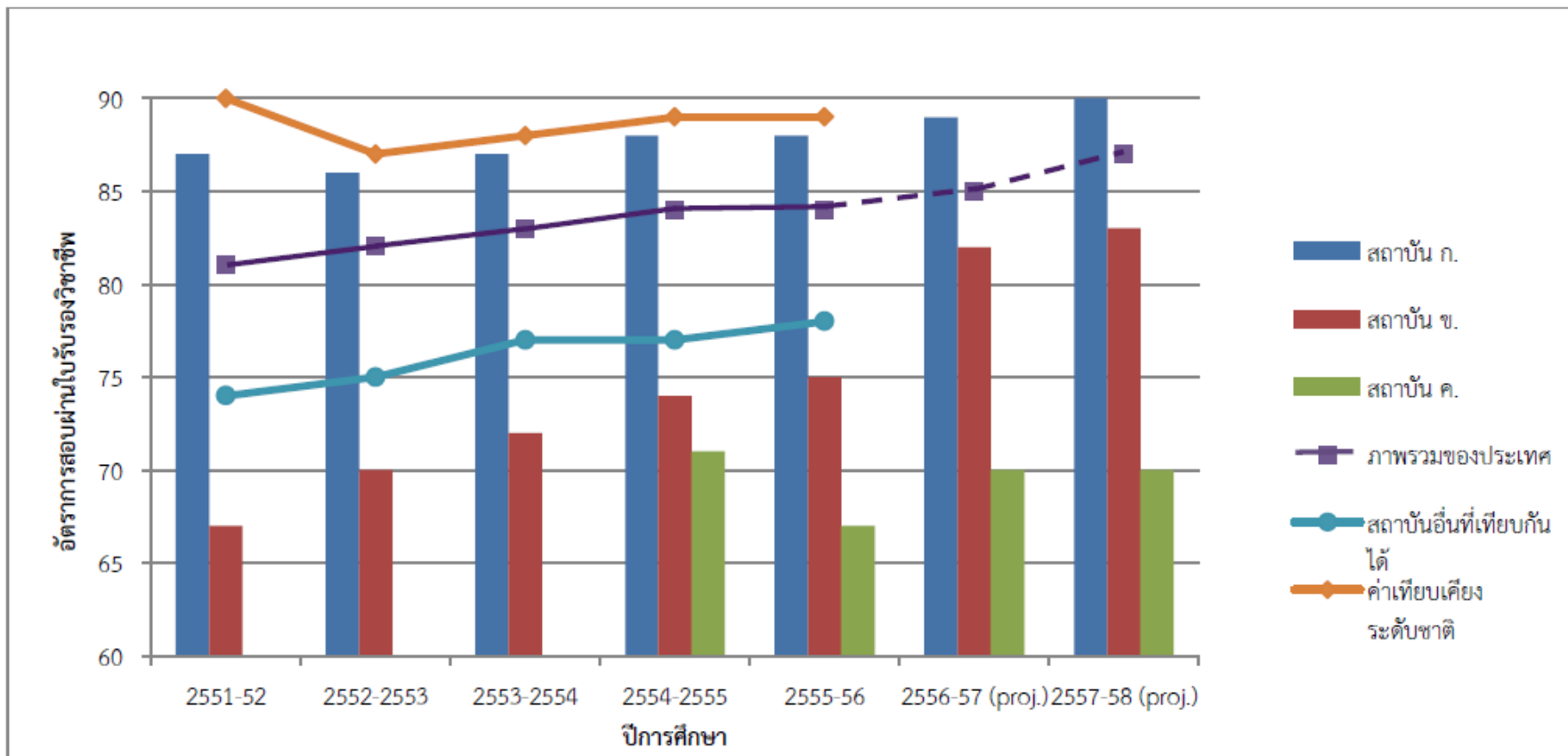
Level : ระดับของผลการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย

Trend : แนวโน้มของข้อมูลที่ดีขึ้น

Comparison : ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม

Integration : การเชื่อมโยงของตัววัดผลต่าง ๆ (แสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้) กับผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้า ตลาด กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ๆ ที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการต่าง ๆ (ในหมวด 1-6)

ตัวอย่างการแสดงผลลัพท์



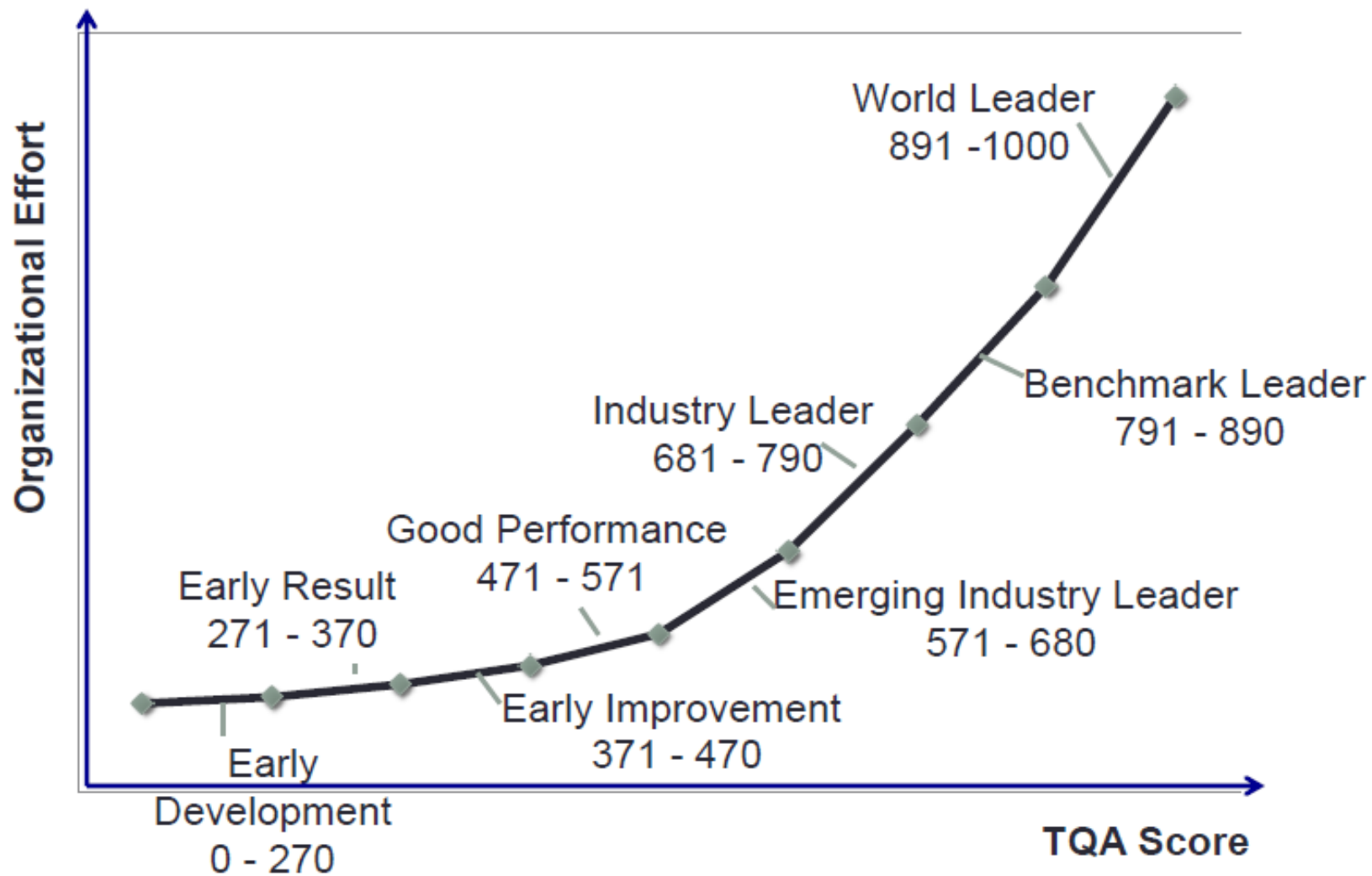
กราฟแสดงอัตราการสอบผ่านใบรับรองวิชาชีพ

การประเมิน: คะแนน

1. การนำองค์กร	120	550
2. กลยุทธ์	85	
3. ลูกค้า	85	
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90	
5. บุคลากร	85	
6. ระบบปฏิบัติการ	85	
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	450
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	80	
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	80	
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแล	80	
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด	90	

Do outcomes matter?

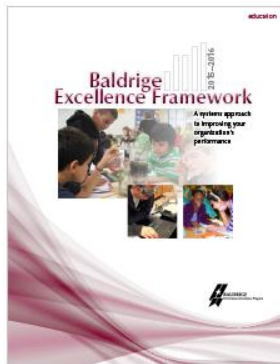
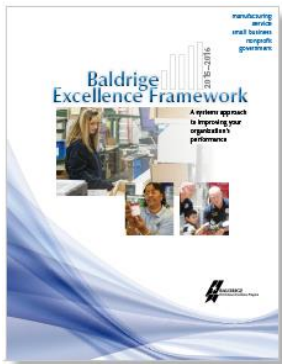




2015–2016 Education Criteria for Performance Excellence:

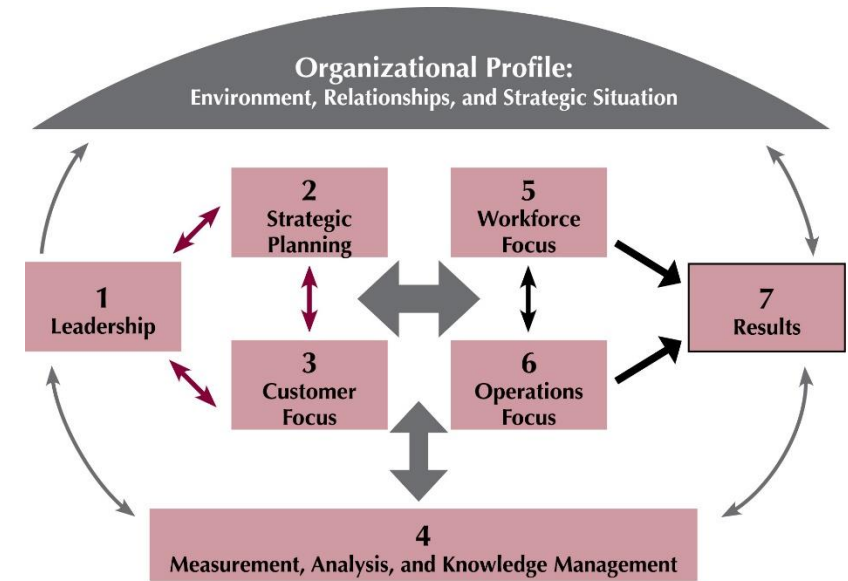
Changes

from the 2013–2014 Criteria

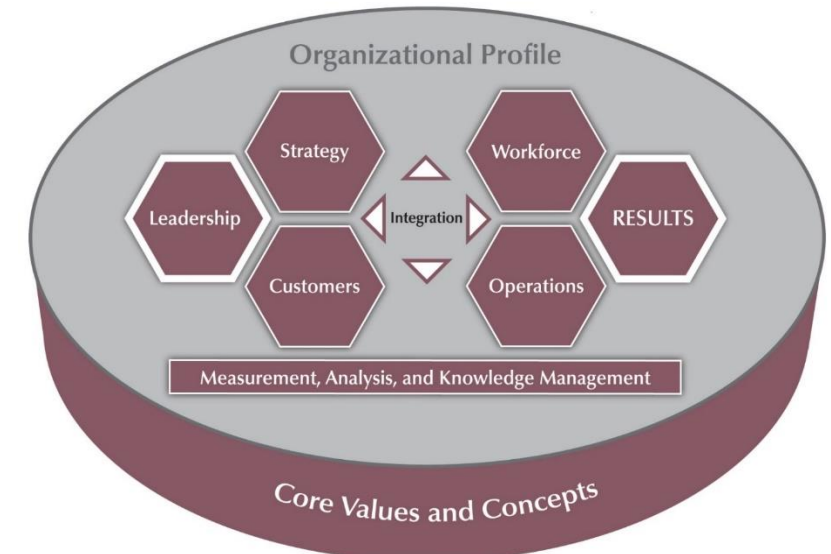


Overview Diagram

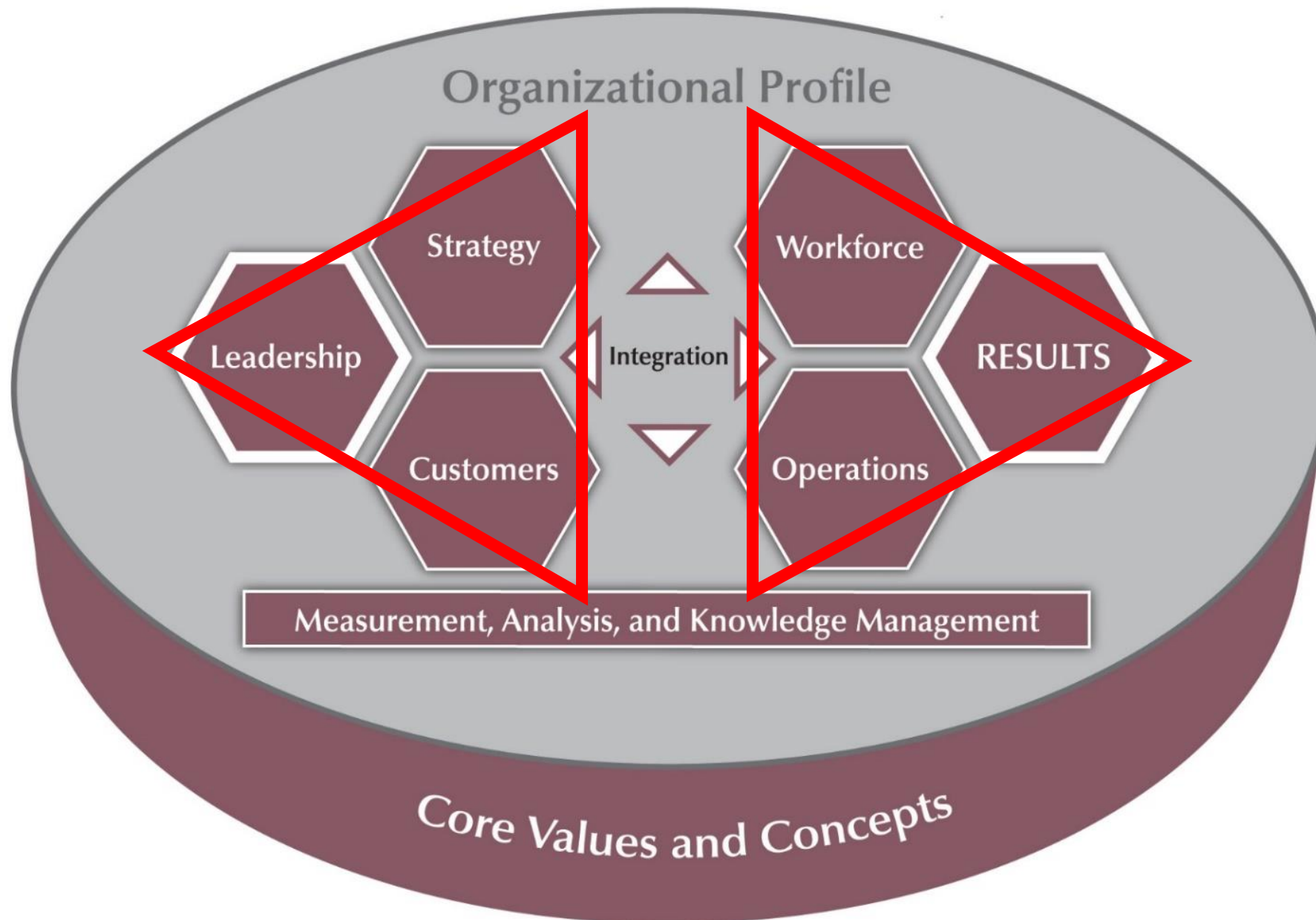
- An “**interlocking structure**” now reflects the interconnected nature of the whole system.
- The **Organizational Profile** is now the **background** that touches every aspect of your performance system.
- The highlighting of the key role of **integration** emphasizes that no single piece of the system can operate independently.
- The overview diagram now includes the key role of **the core values and concepts** as the **basis** of your leadership and performance management system.



From Baldrige Performance Excellence Program, 2013, 2013–2014 Education Criteria for Performance Excellence (Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology, http://www.nist.gov/baldrige/publications/education_criteria.cfm).



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

Core Values and Concepts

- The core values have been revised and reordered to reflect their relevance to guiding current leadership and performance practice.

- First and foremost, Baldrige provides a *systems perspective* that requires *visionary leadership*—now the first two core values.

- The next seven core values are the *hows* of an effective system.

- The final two core values, *ethics and transparency* and *delivering value and results*, are the outcome of using Baldrige as a guide.

- Systems perspective

- Visionary leadership

- Student-centered excellence

- Valuing people

- Organizational learning and agility

- Focus on success

- Managing for innovation

- Management by fact

- Societal responsibility

- Ethics and transparency

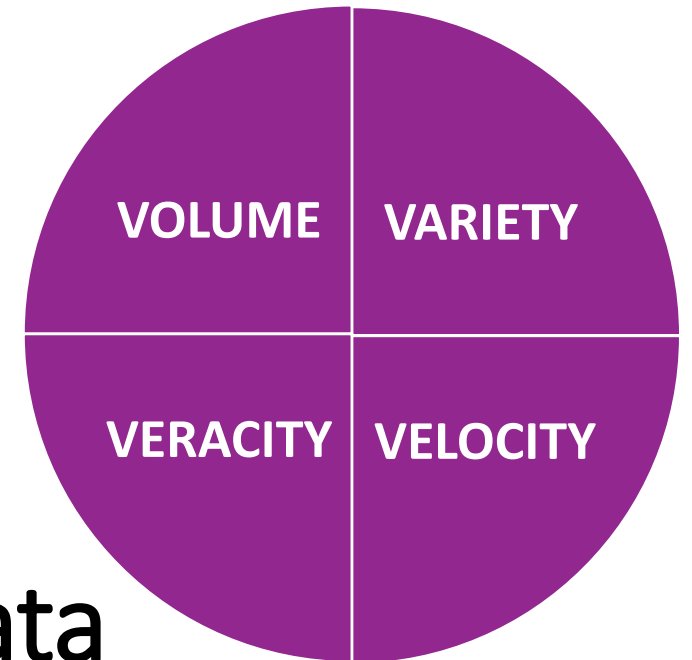
- Delivering value and results

3 key themes evolved for Criteria revisions in 2015–2016

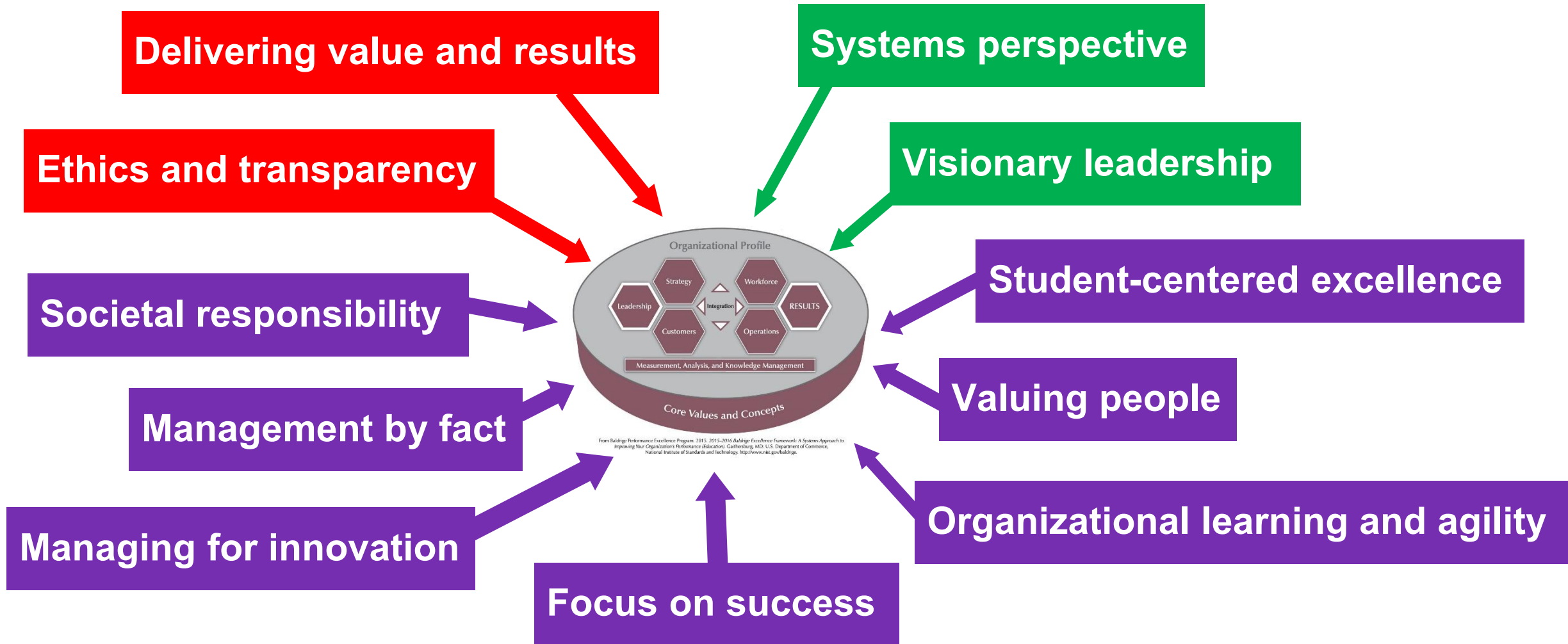
- change management
- big data
- climate change



Big data



ค่านิยมและแนวคิดหลักขององค์กรที่เป็นเลิศ



โครงสร้างองค์กร

รู้เรา รู้เขา รอบรู้ครั้ง ชนะรอบรู้ครั้ง

- หลักสูตรและบริการ
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม
 - สมรรถนะหลักขององค์กร
- บุคลากร
- สินทรัพย์
- กฎระเบียบข้อบังคับ

รู้เรา

- โครงสร้างองค์กร
- ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

- สภาพด้านการแข่งขัน
 - ลำดับในการแข่งขัน
 - การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
 - ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- บริบทเชิงกลยุทธ์
 - ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
 - ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

รู้เขา

Vision - Mission - Values

Vision
Mission
& Values

ผลิตภัณฑ์และบริการ - ลูกค้า - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลิตภัณฑ์และบริการ

- หลักสูตร
- งานวิจัย
- การบริการทางวิชาการ

• ลูกค้า

- นักศึกษา
- ผู้ใช้ผลงานวิจัย
- ผู้รับบริการทางวิชาการ



- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ผู้ใช้บัณฑิต
 - หน่วยงานที่ให้ทุนวิจัย



Core Competencies, Strategic Advantages & Strategic Challenges

สมรรถนะหลัก

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์



Suppliers - Partners

ผู้ส่งมอบ

คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ



หมวด 1 – 6 : กระบวนการ



1. การนำองค์กร

1.1

การนำองค์กรโดยผู้นำ ระดับสูง

วิธีการที่ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างมีวิสัยทัศน์
และชี้นำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเพื่อสร้างให้เกิด
ความยั่งยืน

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อให้สถาบัน
ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

- ผู้เรียนและลูกค้าอื่นเกิดความผูกพัน
- เกิดการสร้างสรรนวัตกรรม
- มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับ.....

- บุคลากร
- ผู้เรียน และลูกค้าอื่น

1.2

การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำกับดูแลและแนวทางในการปรับปรุง
ระบบการนำองค์กร

วิธีการดูแลให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย
และมีจริยธรรม

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และ
การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ



กฎหมาย/กฎระเบียบ/จริยธรรม

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542; ฉบับที่ 2 พ.ศ.2545; ฉบับที่ 3 พ.ศ.2553

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558

ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการป้องกันการคัดลอกผลงานผู้อื่นในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ พ.ศ. 2556

ข้อบังคับสภาวิชาชีพว่าด้วยการรับรองปริญญา

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ของบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล

ระเบียบกระทรวงการคลังและข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย พ.ศ. 2551

จรรยาบรรณวิชาชีพ

จรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์

ข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลและการดำเนินการทางจรรยาบรรณ พ.ศ. 2552

จรรยาบรรณนักวิจัย ของสภาวิจัยแห่งชาติ

จริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดล

จรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ของสภาวิจัยแห่งชาติ

2. กลยุทธ์

A goal without a plan is just a wish.

2.1

การจัดทำกลยุทธ์

การสร้างกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์

ระบบงานที่สำคัญ และวิธีการในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานสำคัญ

ให้ระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

2.2

การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

วิธีการที่สถาบันแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติงาน พร้อมทั้งระบุว่ามีแผนอะไรบ้าง

วิธีการในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า

มีการคาดการณ์ของผลตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านี้ โดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่สำคัญ



3. ลูกค้า

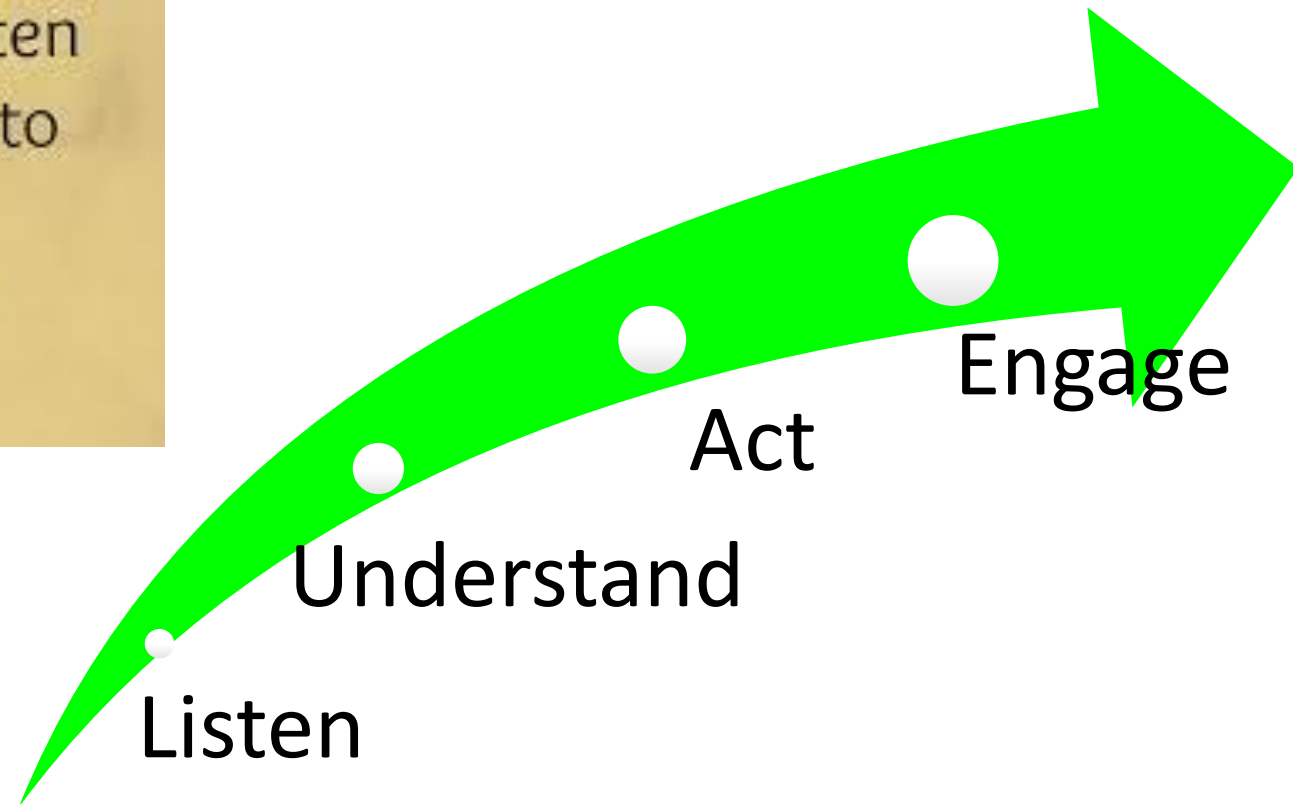


ไม่มี “ผู้เรียน” ไม่มีเรา



Most people do not
listen with the intent
to *understand*.
Most people listen
with the intent to
reply.

~ Stephen R. Covey
ilovemylsi.com



4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ไม่มีการวัด ไม่มีการวิเคราะห์ ไม่เกิดการเรียนรู้และพัฒนา

4.1

การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผล การดำเนินการขององค์กร

วิธีการที่สถาบันใช้วัดผลการดำเนินการ
ในทุกระดับ และทุกส่วนงานของสถาบัน
อย่างเป็นระบบ

วิธีการที่สถาบันใช้ข้อมูลและสารสนเทศ
เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลการ
ดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนงาน
ของสถาบัน

วิธีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่**เทียบเคียง**
และข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
อย่างเป็นระบบ

4.2

การจัดการความรู้ สารสนเทศ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ

วิธีการที่สถาบันใช้จัดการ และเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้ และ
ทำให้องค์กรเรียนรู้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล

วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูล
สารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ตอบสนองต่อความต้องการ
ในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ
ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และวิธีการที่สถาบันทำให้มั่นใจต่อ
ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิ
พิเศษ (privilege)

5. บุคลากร

No company can succeed without energized, engaged and enabled employees who believe the mission and vision and understand how to achieve them.

5.1

สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

วิธีการที่สถาบันใช้ในการบริหารขีด
ความสามารถและอัตรากำลัง
เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ

วิธีการที่สถาบันใช้ในการรักษา
บรรยากาศในการทำงานให้
เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการ
ทำงาน

ความผูกพันของบุคลากร

5.2

ความผูกพันของบุคลากร: วิธีการในการเสริมสร้าง
วัฒนธรรมองค์กร การกำหนดปัจจัยความผูกพัน การ
ประเมินความผูกพัน และการจัดการผลการดำเนินงานที่
สนับสนุนให้เกิดความผูกพัน

การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ: ระบบการเรียนรู้และ
พัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของสถาบัน และการ
พัฒนาตามความต้องการของบุคลากร ผู้บริหาร และ
ผู้นำแต่ละคน การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
ของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา การจัดการ
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

6. ระบบปฏิบัติการ



การปฏิบัติการที่เป็นเลิศคือรากฐานของความเป็นเลิศที่ยั่งยืน

6.1

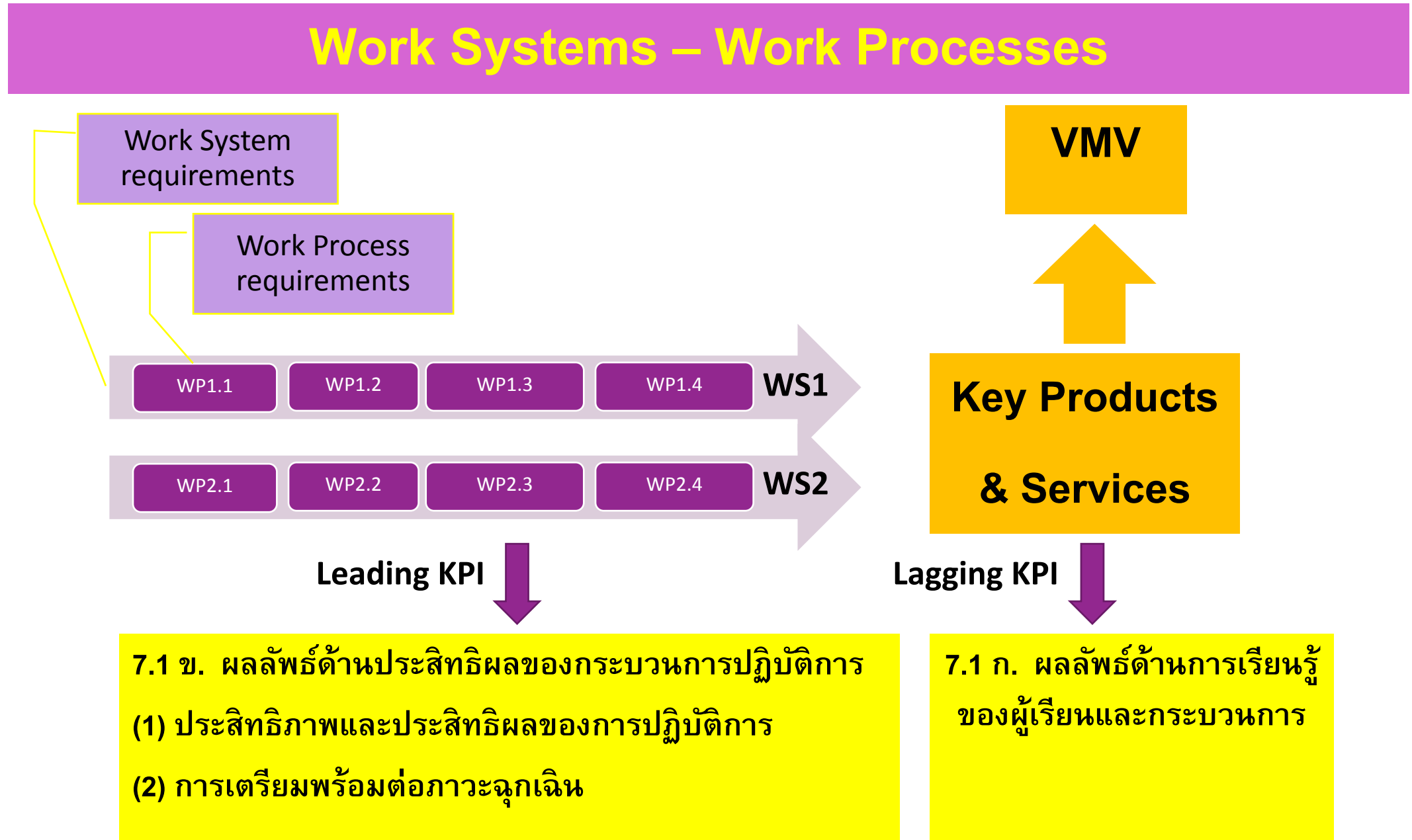
- การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง
- สร้างกระบวนการทำงานที่สำคัญ
- การจัดการนวัตกรรม

6.2

วิธีการที่สถาบันดำเนินการด้าน...

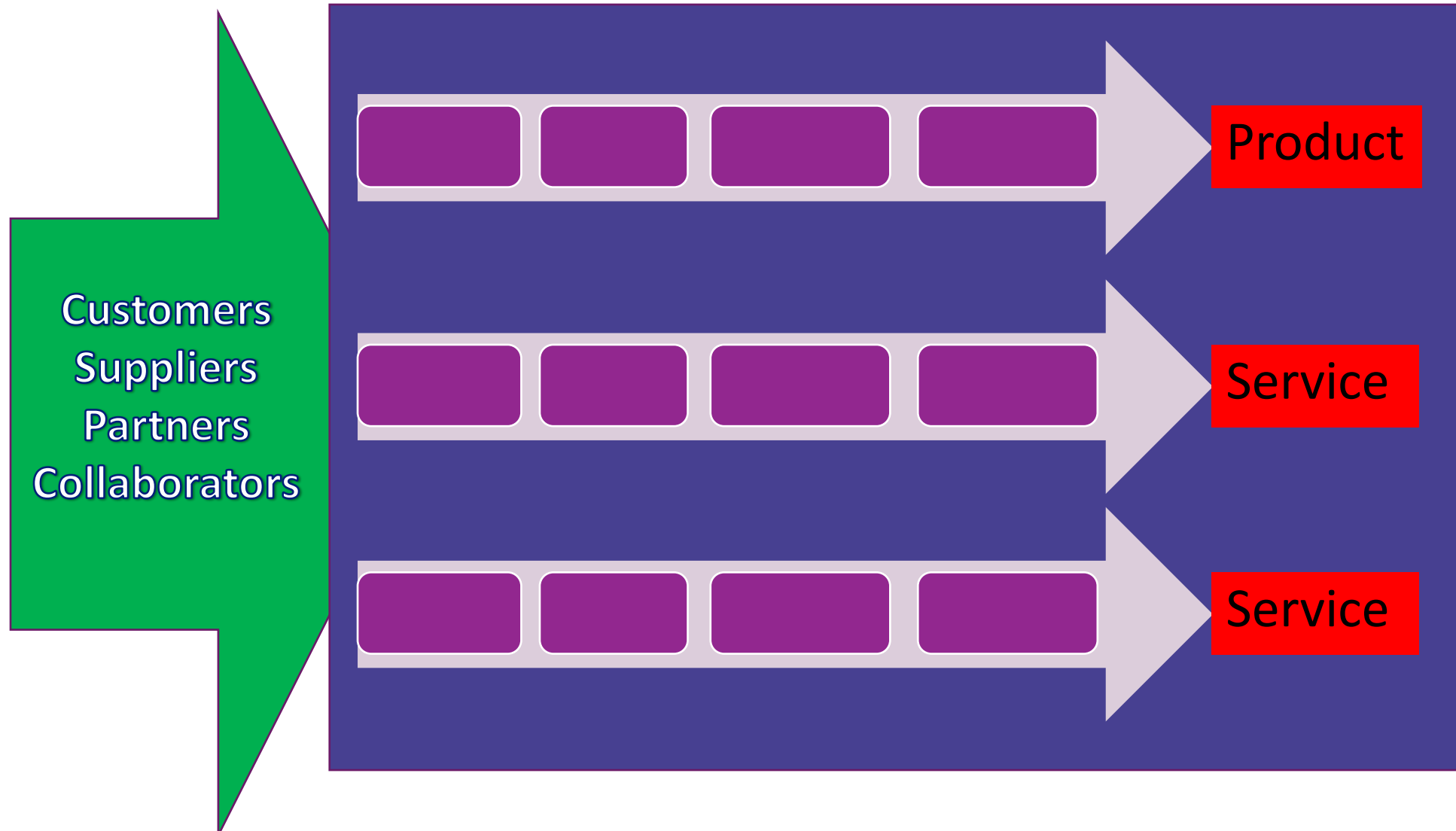
- การควบคุมต้นทุน
 - การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน
- เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6. ระบบปฏิบัติการ



6. ระบบปฏิบัติการ

Work Systems – Work Processes

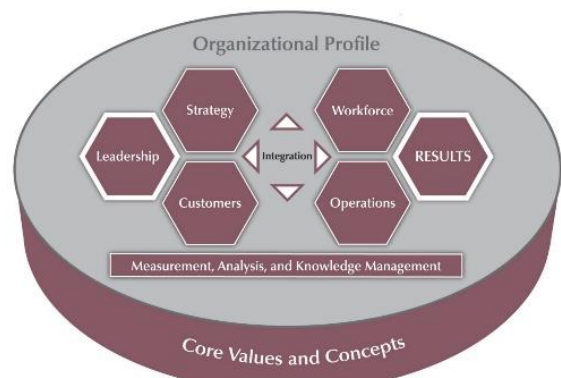


ตัวอย่าง: ระบบการเรียนรู้การสอน

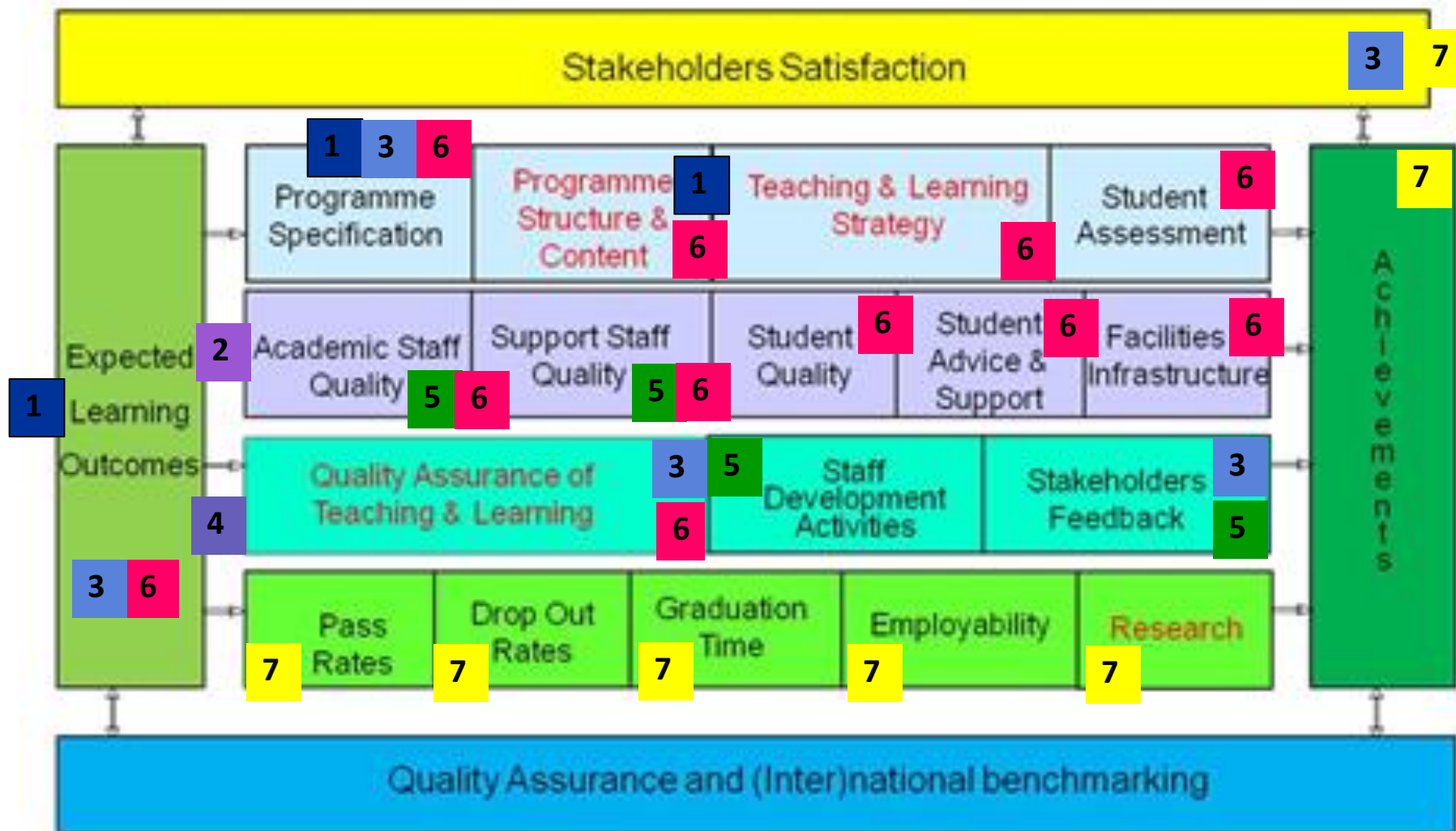


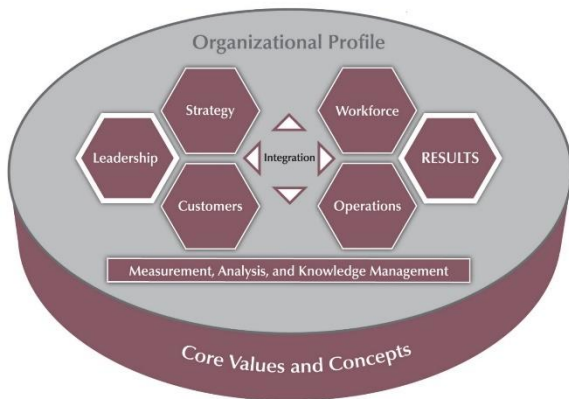
การสร้าง/ ปรับปรุง หลักสูตร	การรับ นักศึกษา	การจัดการ เรียนการ สอน	การพัฒนา นักศึกษา	การประเมินผล และการพัฒนา หลักสูตร
ข้อกำหนด	ข้อกำหนด	ข้อกำหนด	ข้อกำหนด	ข้อกำหนด
ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด

- ร้อยละ
การได้
งานทำ
ของ
บัณฑิต
- ความพึง
พอใจ
ผู้ใช้
บัณฑิต
- ร้อยละ
การสอบ
ผ่านใบ
ประกอบ
วิชาชีพ



From Baldrige Performance Excellence Program, 2015-2016 Baldrige Excellence Framework: A Systemic Approach to Improving Your Organization's Performance (Education). Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>





From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. 2015-2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education). Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

หมวด 7: ผลลัพธ์



7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร

- ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และกระบวนการตอบสนองลูกค้ากลุ่มอื่น
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร
- ผลลัพธ์การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานคืออะไร

- ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ
- ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ
- (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ
- (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น
ลูกค้า : ผลลัพธ์ด้านการ
มุ่งเน้นลูกค้าเป็น อย่างไร

- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจของ
ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคือ
อะไร
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน
ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่ม
อื่นคืออะไร

- ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น
ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- (1) ความพึงพอใจและความไม่
พึงพอใจของผู้เรียนและ
ลูกค้ากลุ่มอื่น
- (2) ความผูกพันของผู้เรียนและ
ลูกค้ากลุ่มอื่น

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร



7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้น
บุคลากร : ผลลัพธ์ด้านการ
มุ่งเน้นบุคลากร ของ
สถาบันมีอะไรบ้าง

- ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลัง
และขีดความสามารถของ
บุคลากรคืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศ
การทำงานคืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน
ของบุคลากรคืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านการพัฒนา
บุคลากรและผู้นำคืออะไร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- (1) อัตรากำลังและขีด
ความสามารถของ
บุคลากร
- (2) บรรยากาศการทำงาน
- (3) ความผูกพันของบุคลากร
- (4) การพัฒนาบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแล

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแล : ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำของ ผู้นำระดับสูง และการกำกับ ดูแล มีอะไรบ้าง

- ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านภาวะรับผิดชอบของการกำกับดูแลคืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐานคืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านประเพณีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมคืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญคืออะไร
- ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบันและแผนปฏิบัติการคืออะไร

ก.ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) การนำองค์กร

(2) การกำกับดูแล

(3) กฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองมาตรฐาน

(4) จริยธรรม

(5) สังคม

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

**7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ
การเงิน และตลาด: ผลลัพธ์
การดำเนินการด้าน
งบประมาณ การเงิน และ
ตลาดของ สถาบันเป็นอย่างไร**

- ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้าน
การเงินคืออะไร
- ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้าน
ตลาด คืออะไร

**ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ
การเงิน และตลาด**

- (1) ผลการดำเนินการด้าน
งบประมาณและการเงิน**
- (2) ผลการดำเนินการด้าน
ตลาด**



“Quality is never
an accident.
It is always
the result of
intelligent
effort.”

John Ruskin



Q & A





มหาวิทยาลัยมหิดล

กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี
ปัญญาของแผ่นดิน

TALK CENTER QD KEYWORD

ASSESSOR-SURVEYOR

MUQD

MU-EDPEX

THAI

แนะนำหน่วยงาน

ปฏิทินกิจกรรม

เอกสารเผยแพร่

i-Share & Learn

i-Database

Facebook

Eng.Version

Search on Web

EdPEX Share & Learn from GOOD PRACTICES

ศ.ดร.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
รศ.ดร.ภญ.จุฑามณี สุกธีสสังข์ คณบดีคณะเภสัชศาสตร์
คุณกาญจนา ช่างคุ้ม ผู้อำนวยการศูนย์ลี้ตวักดลองแห่งชาติ

วันจันทร์ที่ 18 มกราคม 2558 ณ ห้อง Auditorium ชั้น 3 คณะกายภาพบำบัด

iPTV Live

Online!
Regis

WISDOM
LAND
MU-EdPEX
Clinic

Mahidol
Quality Fair 15
Green
Division



Mahidol University Quality Development added 2 new photos — at Institute For Population And Social Research, Mahidol University, Salaya.

December 16 at 2:09pm · 🌐

"การจัดทำโครงสร้างองค์กร"

ช่วงบ่ายของกิจกรรมการใช้เกณฑ์ EdPEX ในการพัฒนาและประเมินองค์กร#2 ได้รับเกียรติจาก ศ.นพ.ชัยรัตน์ ฉายากุล คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้เกียรติบรรยายครับ



<http://www.qd.mahidol.ac.th/>

<https://www.facebook.com/MahidolQD/>