



ประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

EdPEX: Education Criteria for Performance Excellence

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

(Core Values and Concepts)



รองศาสตราจารย์ ดร. ภก. สมภพ ประธานธูรารักษ์

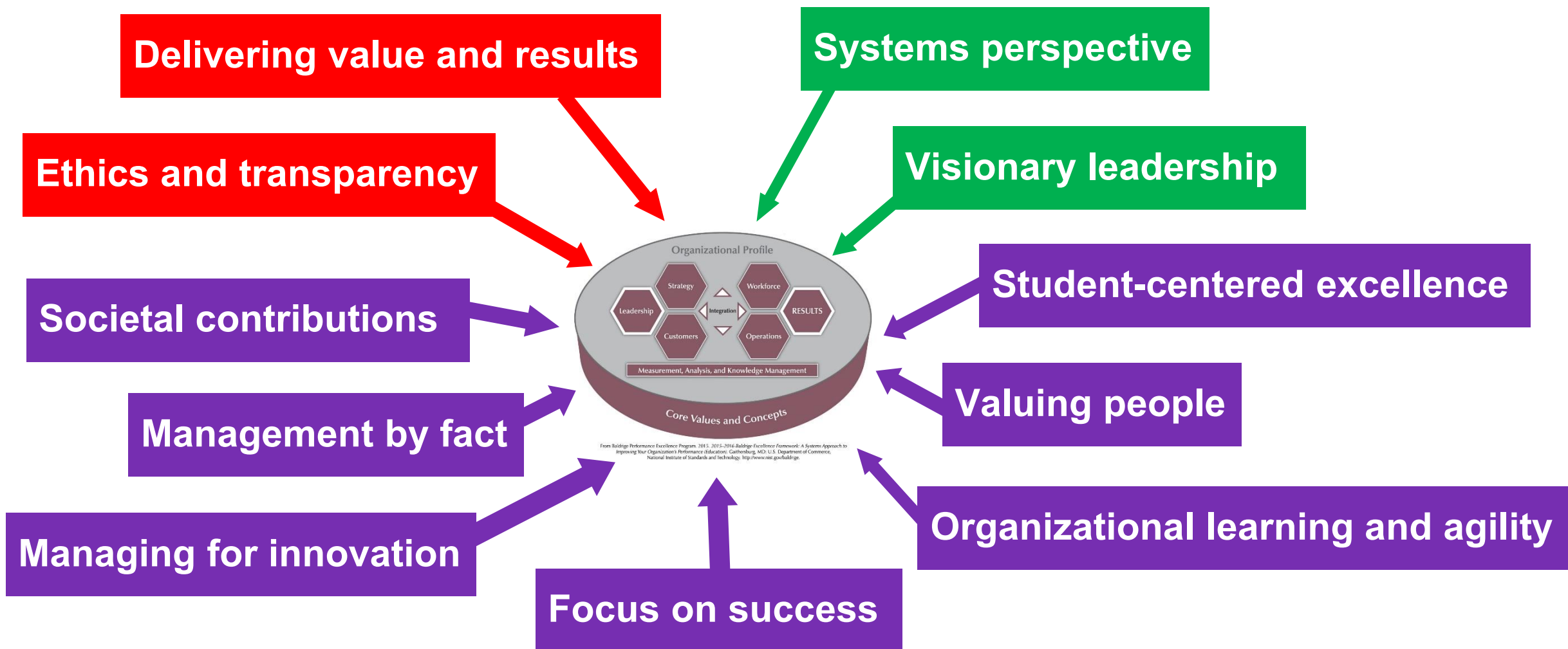
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล

23 กันยายน 2564



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>.

ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core Values and Concepts)





Systems Perspective

- **A systems perspective means managing all the components of your organization as a unified whole to achieve your mission, ongoing success, and performance excellence.**
- **managing your organization within the context of an interconnected ecosystem of organizations that presents opportunities for new and possibly innovative relationships.**

Visionary Leadership

- **Your organization's senior leaders should set a vision for the organization, create a customer focus, demonstrate clear and visible organizational values and ethics, and set high expectations for the workforce.**
- **The vision, values, and expectations should balance the needs of all your stakeholders.**
- **Your leaders should also ensure the creation of strategies, systems, and methods for building knowledge and capabilities, stimulating innovation, managing risk, requiring accountability, achieving performance excellence, and thereby ensuring ongoing organizational success.**



Student-centered Excellence

- **Your students and other customers are the ultimate judges of your performance and the quality of your educational programs, research and services.**
- **Thus, your organization must consider all product and service features and characteristics and all modes of customer access and support that contribute value to your customers.**



Student-centered Excellence

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น สถาบันไม่ควรมองเพียงแค่ความสำเร็จของผู้เรียน เช่น ความสามารถตามมาตรฐานขั้นต่ำสุด ความจำเป็นที่ต้องสอบซ่อม/เรียนเสริม แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่มมีผลต่อมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีต่อสถาบัน และเป็นสิ่งสำคัญในเรื่องความเป็นเลิศที่สถาบันต้องการมุ่งเน้น เช่น หากตั้งวิสัยทัศน์ในการผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถระดับนานาชาติ อาจใช้ตัวชี้วัดความสามารถในการสมัครเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยชั้นนำ 10 ลำดับแรกของแต่ละประเทศ หรือ การได้รับเข้าทำงานในองค์กรข้ามชาติ/องค์กรระหว่างประเทศ หรือได้รับรางวัลในระดับนานาชาติ

Valuing People

- An organization's success depends on an engaged workforce that benefits from meaningful work, clear organizational direction, the opportunity to learn, and accountability for performance. That engaged workforce must also have **a safe, trusting, and cooperative environment**.
- The successful organization has **a culture of inclusion** that capitalizes on the diverse backgrounds and characteristics, knowledge, skills, creativity, and motivation of its workforce, partners, and collaborators.



Organizational Learning and Agility

- **Success in today's ever-changing, globally competitive environment demands continual organizational learning and agility.**
- **Agility requires a capacity for rapid change and for flexibility in operations.**
- **Organizations face ever-shorter cycles for introducing new or improved products and services, and nonprofit and government organizations are increasingly being asked to respond rapidly to new or emerging issues.**



Focus on Success

- **Ensuring your organization's success now and in the future requires an understanding of the short- and longer-term factors that affect your organization and its marketplace.**
- **Ensuring this ongoing success requires managing uncertainty in the environment, as well as balancing some stakeholders' short-term demands with the organization's and stakeholders' needs to invest in long-term success.**
- **The pursuit of sustained growth and performance leadership requires a strong future orientation and a willingness to make long-term commitments to key stakeholders—your customers, workforce, suppliers, partners, and stockholders; the public; and the community. It also requires the agility to modify plans, processes, and relationships when circumstances warrant.**

Focus on Success

การวางแผนงานของสถาบันและการจัดสรรทรัพยากรจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่าง ๆ กล่าวคือ

- ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- โอกาสในการสร้างการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ใหม่ ผู้ให้ความร่วมมือใหม่
- วิฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ
- ความจำเป็นด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร
- ตลาดโลกที่มีการแข่งขันสูง
- การพัฒนาด้านเทคโนโลยี
- ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- การเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น หรือส่วนตลาด
- รูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ
- การเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
- ความต้องการและความคาดหวังของชุมชนและสังคมที่เปลี่ยนไป
- การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของคู่แข่ง



Managing for Innovation

- **Innovation means making meaningful change to improve your organization's products, services, programs, processes, operations, and business model, with the purpose of creating new value for stakeholders.**
- **Innovation should lead your organization to new dimensions of performance. Innovation requires a supportive environment, a process for identifying strategic opportunities, and the pursuit of intelligent risks.**



Management by Fact

- **Management by fact requires you to measure and analyze your organization's performance, both inside the organization and in your competitive environment.**
- **Measurements should derive from business needs and strategy, and they should provide critical data and information about key processes, outputs, results, outcomes, and competitor and industry performance.**



Societal Contributions

- **Your organization's leaders should stress contributions to the public and the consideration of societal well-being and benefit.**
- **Leaders should be role models for your organization and its workforce in the protection of public health, safety, and the environment.**
- **This protection applies to any impact of your organization's operations, as well as the life cycles of your products. Also, your organization should emphasize resource conservation, recycling, and waste reduction at the source.**



Ethics and Transparency

- **Your organization should stress ethical behavior in all stakeholder transactions and interactions. Your organization's governance body should require highly ethical conduct and monitor all conduct accordingly. Your senior leaders should be role models of ethical behavior and make their expectations of the workforce very clear.**

Delivering Value and Results

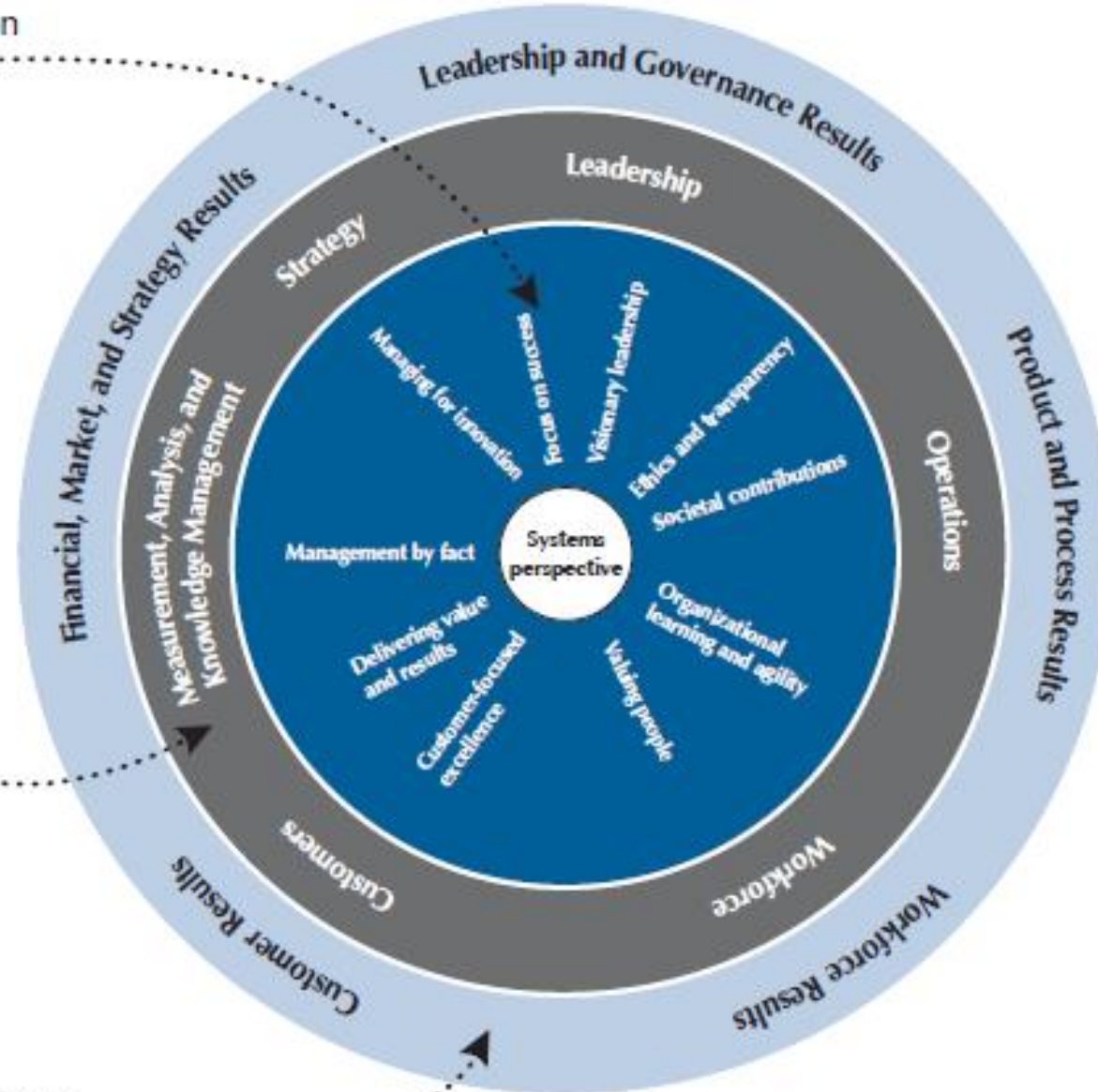
- **By delivering and balancing value for key stakeholders, your organization builds loyalty, contributes to growing the economy, and contributes to society. To meet the sometimes conflicting and changing aims that balancing value requires, your organizational strategy should explicitly include key stakeholder requirements.**
- **This will help ensure that plans and actions meet differing stakeholder needs and avoid adverse impacts on any stakeholders. A balanced composite of leading and lagging performance measures is an effective means to communicate short- and longer-term priorities, monitor actual performance, and provide a clear basis for improving results.**

The Role of Core Values and Concepts

The Baldrige Criteria build on core values and concepts...

which are embedded in systematic processes...
(Criteria categories 1–6)

yielding performance results.
(Criteria category 7)





Q & A

