



การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)”

ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ 4 วันที่ 9 ธันวาคม 2564



# ระบบปฏิบัติการ (Operations)

โดย ผศ.ดร. พนาสัณท์ เกาะสุวรรณ

By Assistant Professor Dr. Phanasan Kohsuwan

[pkohsuwan@gmail.com](mailto:pkohsuwan@gmail.com) MB 081 844 4962; 092 092 2795



Operations

CATEGORY 6



## Assistant Professor Dr.Phanasan Kohsuwan (Dr.Sunny)

### Current Position:

- *Managing Director, G.I. Holding Co., Ltd.*
- *Assistant Managing Director, Thai Flour Mill Industry Co., Ltd.*
- *Faculty Member, International College, Panyapiwat Institute of Management*
- *Associate Judge, Central Intellectual Property and International Trade Court of Thailand (CIPITC)*
- *Technical Sub-Committee and Lead Assessor for Thailand Quality Award (TQA), Office of Thailand Quality Award*
- *Mentor and Lead Assessor for Educational Criteria for Performance Excellence (EdPEX), Office of Higher Education Commission (OHEC)*
- *Examiner for Public Sector Management Quality Award (PMQA), Office of the Public Sector Development Commission*
- *Assessor for External Quality Assessment, Office of Nation Education Standards and Quality Assessment (ONESQA)*
- *EdPEX Advising Committee, Kasetsart University*
- *EdPEX Advising Committee, Thammasat University*
- *Committee, MS Certification (Thailand) Co., Ltd.*

### Past Experience

- *Assistant President (General Manager), Petchburi (Hua Hin) Campus, Stamford International University (STIU), a member of world largest Higher Education Network, Laureate International Universities*





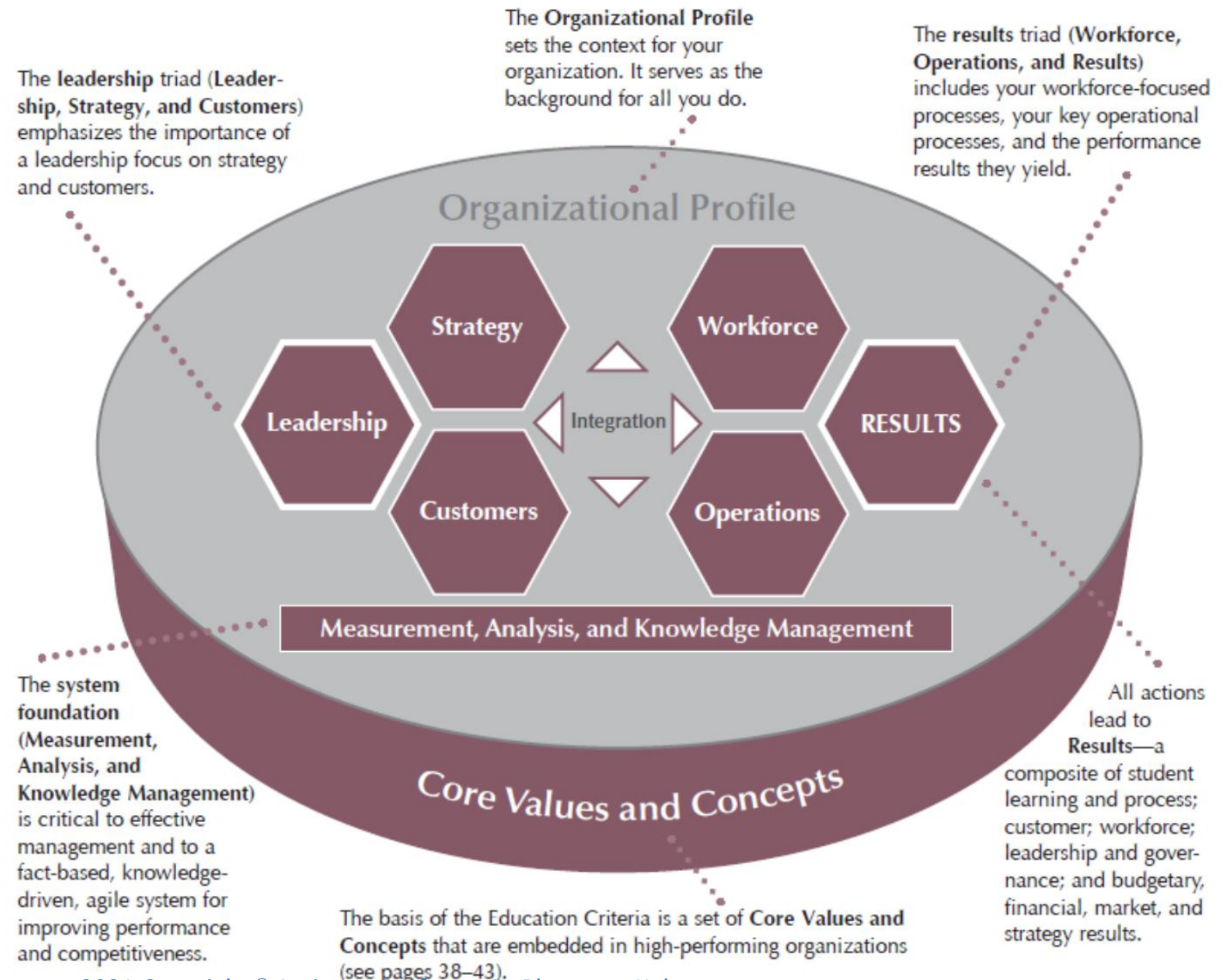
Vision without execution is  
daydreaming.

— *Bill Gates* —

**AZ QUOTES**

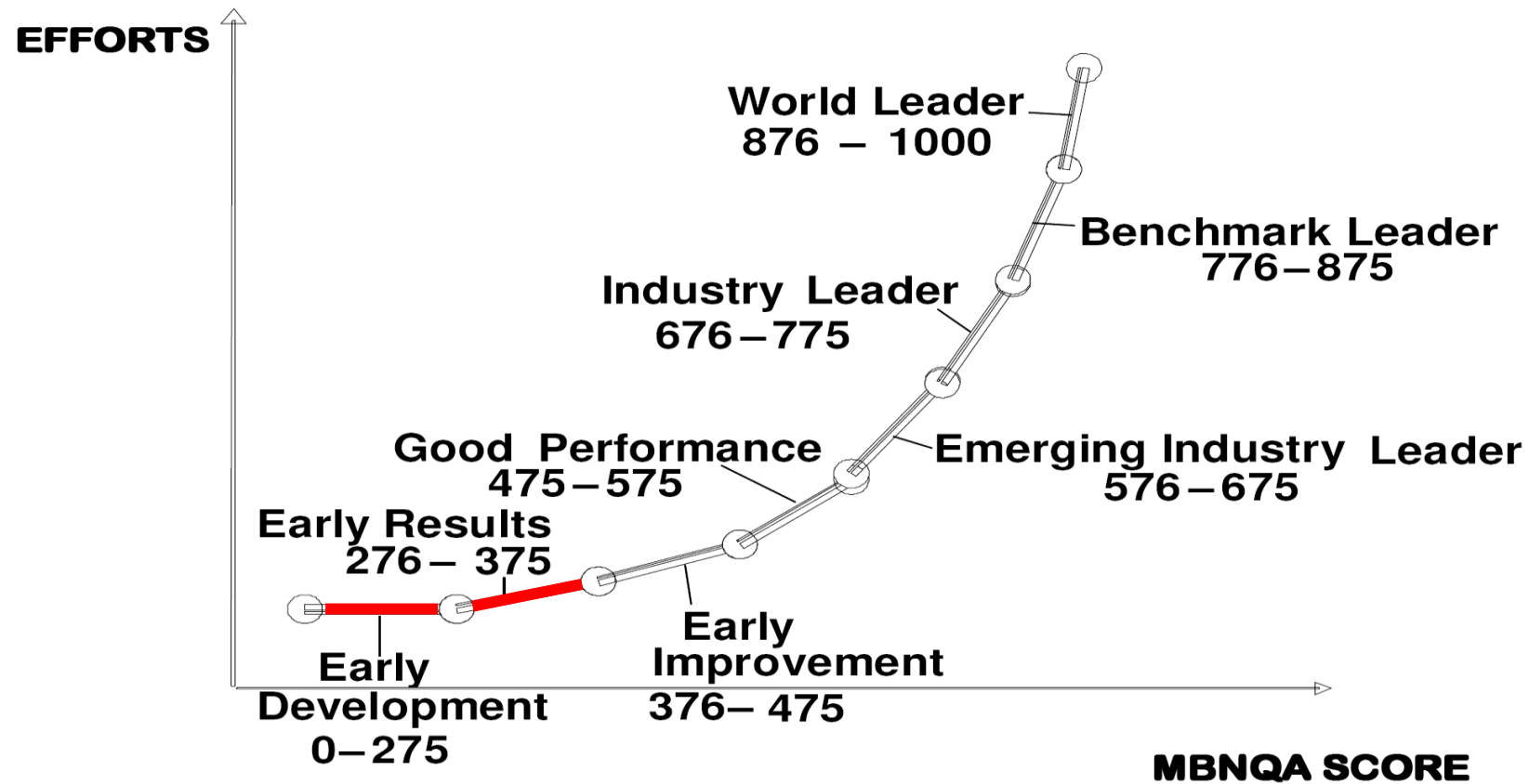


# Baldrige Framework



# Baldrige Maturity Level

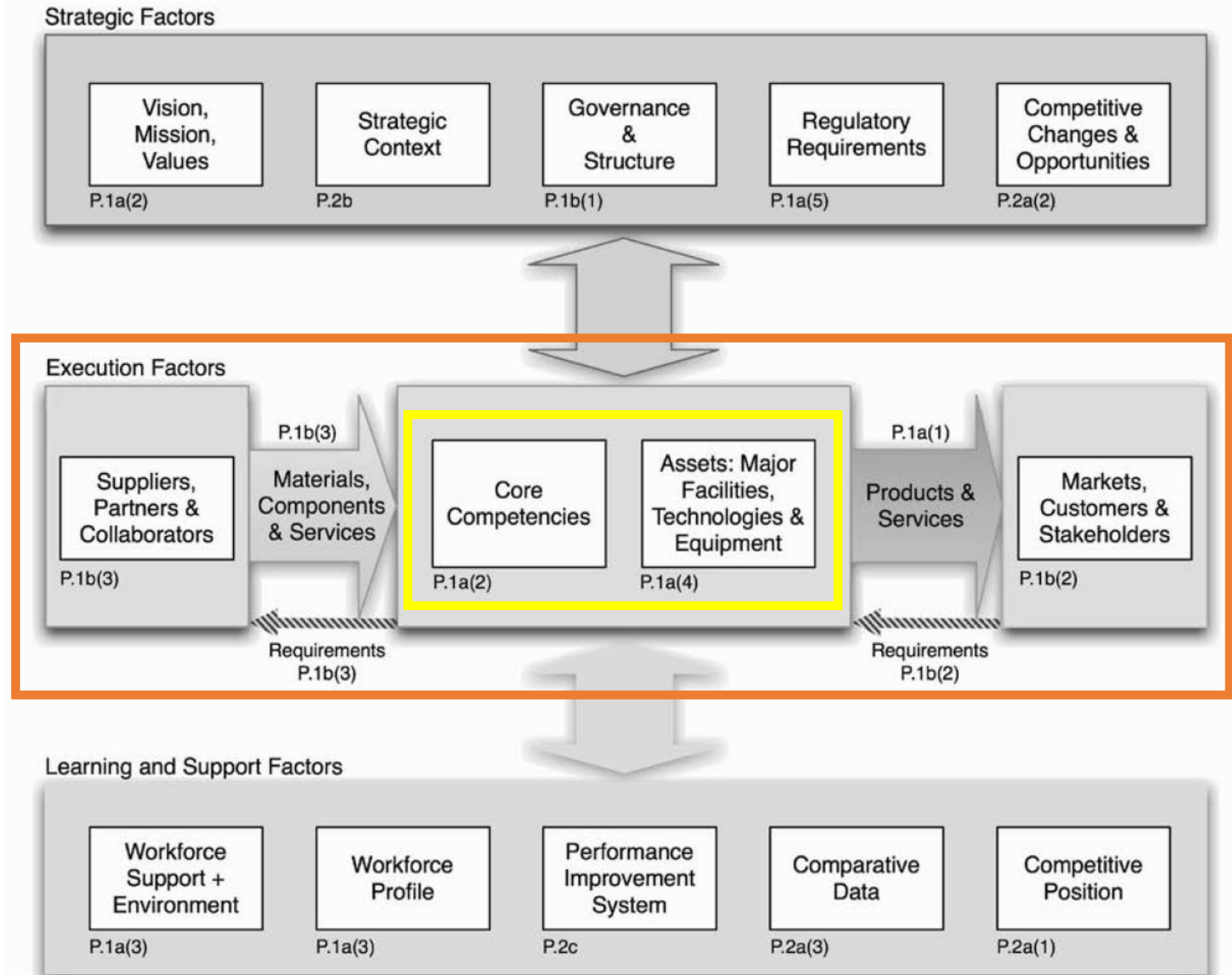
## IMPROVING PERFORMANCE SIGNIFICANTLY



Source: เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-65

2021 Copyright © Assistant Professor Dr.Phanasan Kohsuwan

# Organizational Profile



## CORE COMPETENCIES

Your organization's areas of greatest expertise; those strategically important, possibly **specialized capabilities** that are central to fulfilling your mission or that **provide an advantage in your market or service environment**.

Core competencies are frequently challenging for competitors or suppliers and partners to **imitate**, and they may provide an **ongoing competitive advantage** or **create opportunities in your business ecosystem**.

The absence of a needed core competency may result in a significant strategic challenge or disadvantage for your organization in the market.

Core competencies may involve **technological expertise** or **unique program and service offerings** that respond to the needs of your students, other customers, and market.



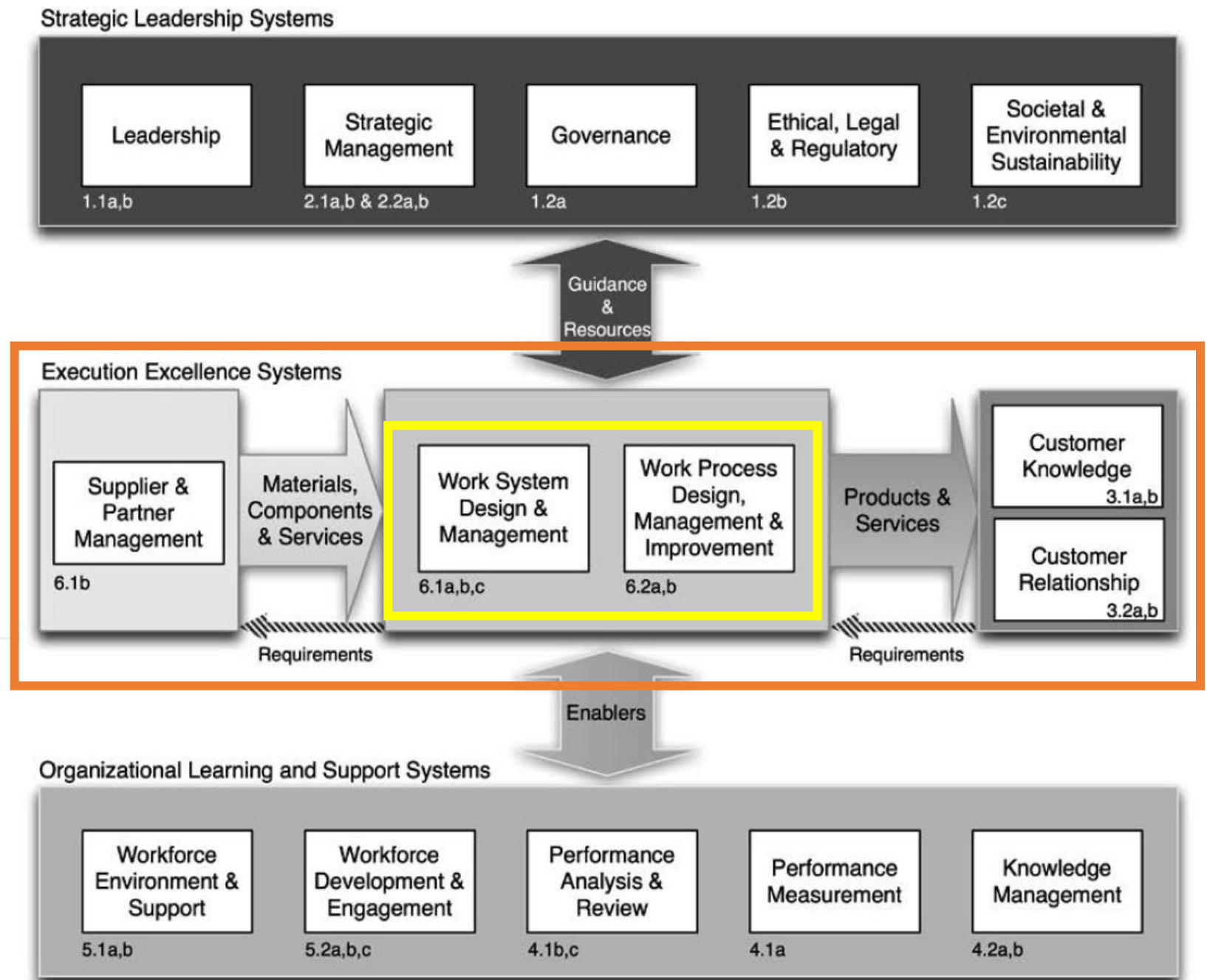
## Business ecosystems

As education organizations increasingly offer **multidisciplinary** products and services, leaders need to lead their organizations as part of **interrelated cross-industry**, domestic and sometimes global systems—called ecosystems. These **broad, interdependent collaborative networks** may include traditional partners and collaborators, but also competitors, organizations outside the education sector, communities, students, and other customers. **Organizational growth may depend on the collective growth of the ecosystem and its ability to prepare for the future.** And as competition comes from organizations in different industries, organizations may be able to stand out from their competitors through **new and novel offerings**, possibly through the ecosystem. In an expansion of the systems perspective offered by the Criteria, the term appears in the Core Values and Concepts section and in notes to the Criteria. In the Criteria themselves, the addition of considerations for suppliers, partners, collaborators, students, other customers, and competitors to some questions and notes emphasizes the importance of thinking broadly about business ecosystems.

Source: Baldrige 2019–2020 Education Criteria for Performance Excellence

2021 Copyright © Assistant Professor Dr. Phanasan Kohsuwan

# Organizational Framework



## WORK SYSTEMS

The **coordinated combination of internal work processes and external resources** that you need to develop and produce educational programs and services, deliver them to your students, and succeed in your market. Within your work systems, internal work processes are those that involve your workforce.

External resources may include processes performed by your key suppliers, partners, contractors, and collaborators, as well as other components of your supply network needed to produce and deliver your educational programs and services and carry out your business and support processes.

These internal work processes and external resources function together to accomplish your organization's work.

**Decisions about work systems are strategic**, as you must decide whether to use internal processes or external resources for **maximum efficiency and sustainability** in your market. These decisions involve **protecting intellectual property, capitalizing on core competencies, and mitigating risk**. The decisions you make have implications for your organizational structure, people, work processes, and equipment/technology.

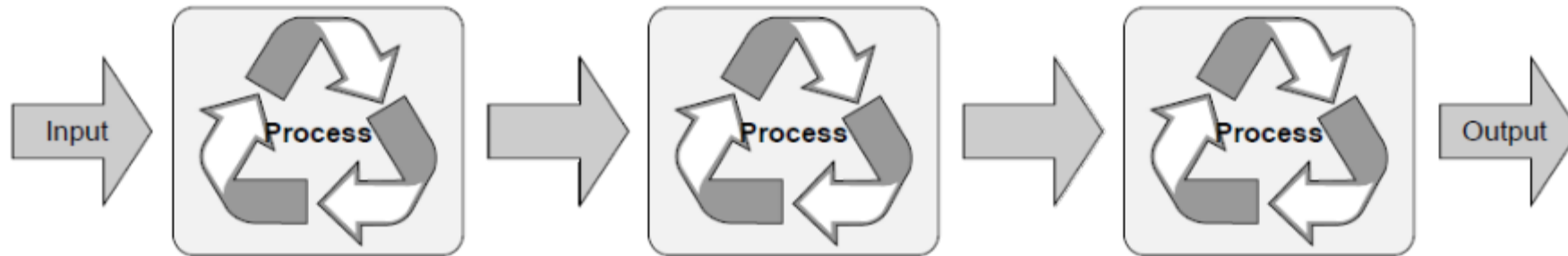
## WORK SYSTEMS: ระบบงาน

- “ระบบงาน” ประกอบด้วย กระบวนการทำงานภายในกับแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอก ที่จำเป็นต่อการพัฒนา และผลิตหลักสูตรและบริการฯ เพื่อส่งมอบให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และเพื่อให้ประสบความสำเร็จในตลาด
- ภายในระบบงาน “กระบวนการภายใน” คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของสถาบัน “แหล่งทรัพยากรจากภายนอก” อาจรวมถึงกระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้รับจ้างเหมาช่วง ที่สำคัญ และองค์ประกอบอื่น ๆ ของเครือข่ายอุปทานที่จำเป็นในการผลิตและดำเนินการตามหลักสูตรและบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทางธุรกิจและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งระบบงานจะต้องประสานกระบวนการภายในกับทรัพยากรภายนอกเพื่อให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ
- การตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานเป็นเรื่องในระดับกลยุทธ์ ซึ่งสถาบันต้องตัดสินใจว่าใช้กระบวนการภายในหรือแหล่งทรัพยากรจากภายนอกเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดและความยั่งยืนในตลาด การตัดสินใจนี้ครอบคลุมถึงการปกป้องสินทรัพย์ทางปัญญา การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบัน และการบรรเทาความเสี่ยง การตัดสินใจใด ๆ ของสถาบันจะมีผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน และอุปกรณ์ / เทคโนโลยี



# What is a Work System?

**A set (or sequence) of more than one process used to achieve more than one process can achieve (i.e., Human Resources)**



## WORK PROCESSES

Your organization's most important **internal value-creation processes**. They might include program and service design and delivery, student support, business, and **support processes**. They are the processes that involve the majority of your organization's workforce and produce student, other customer, and stakeholder value.

Your **key work processes are always accomplished by your workforce**. They frequently **relate to your core competencies**, the factors that determine your success relative to competitors and organizations offering similar programs and services, and the factors your senior leaders consider **important for organizational growth**. In contrast, projects are unique work processes intended to produce an outcome and then go out of existence.

## WORK PROCESSES: กระบวนการทำงาน

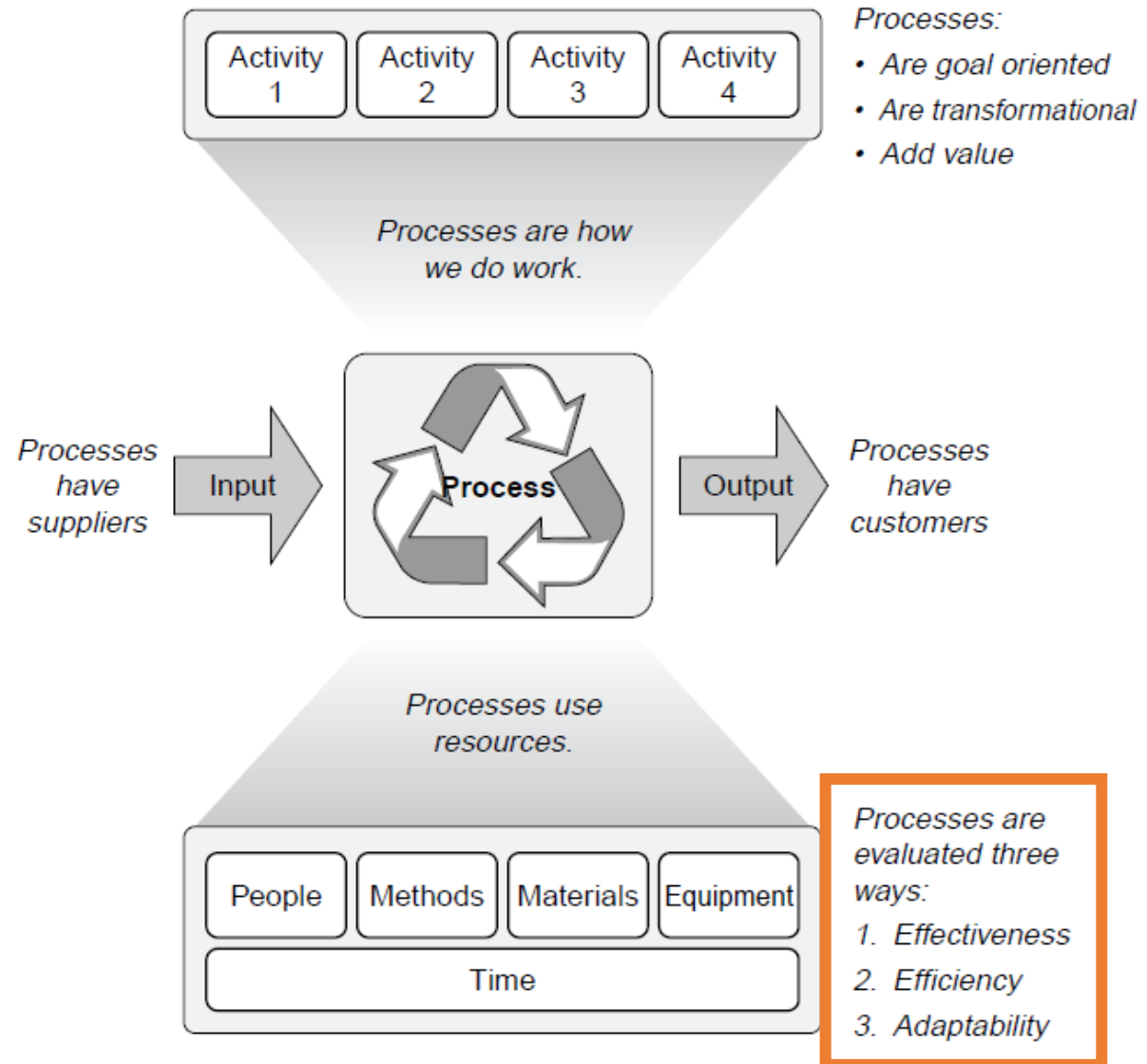
- หมายถึง กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญภายในสถาบัน ซึ่งอาจรวมถึงกระบวนการการออกแบบ การจัดการศึกษาและบริการตามหลักสูตร การวิจัย การบริการฯ การสนับสนุนผู้เรียน กระบวนการทางธุรกิจ และกระบวนการสนับสนุน
- กระบวนการทำงานหลัก เป็นกระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ของสถาบัน
- กระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบันมักจะสัมพันธ์กับ
  - 1) สมรรถนะหลักของสถาบัน
  - 2) ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จเมื่อเทียบกับคู่แข่งและสถาบันอื่นที่จัดหลักสูตรและบริการในลักษณะเดียวกัน และ
  - 3) ปัจจัยที่ผู้นำระดับสูงได้พิจารณาแล้วว่ามีความสำคัญต่อการเติบโตของสถาบัน กระบวนการทำงานหลักของสถาบันควรจะต้องดำเนินการโดยบุคลากรของสถาบัน

# What is a Process?

**A set of sequential tasks performed by a process owner (i.e., Hiring)**

**That transforms inputs like written requirements and Raw materials from suppliers**

**Into useful outputs such as documents, services and manufactured parts for customers**



Source: [http://www.iqpm.eu/insights\\_process\\_vw.html](http://www.iqpm.eu/insights_process_vw.html)



## Supply network

Related to **the concept of ecosystems**, organizations' means of producing educational programs and services and delivering them to their students and other customers increasingly involve more than a simple chain from supplier, to supplier, to organization.

Complex organizations may coordinate the activities of many suppliers, and some organizations may be a part of a complex network of organizations, each with a vital role in production or delivery. Increasingly, these entities are interlinked and exist in interdependent rather than linear relationships.

Success depends on **recognizing and managing these interdependencies to achieve alignment**.

The Criteria now use the term supply network to refer to the entities involved in producing educational programs and services and delivering them to students and other customers. There is increased **emphasis on supply-network alignment, collaboration, and agility**.

Source: Baldrige 2019–2020 Education Criteria for Performance Excellence

# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงาน รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง



# ระบบปฏิบัติการ (Operations) (85 คะแนน)



## 6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) (45 คะแนน)

- ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)
- ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)
- ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)
- ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

## 6.2 ประสิทธิภาพของ การปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) (40 คะแนน)

- ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)
- ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)
- ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

## EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES

Educational programs are **activities that engage students** in learning or contribute to scientific or scholarly investigation, including credit and noncredit courses, degree programs, research, outreach, community service, cooperative projects, and overseas studies.

**Educational program design** requires the **identification of critical points** (the earliest points possible) in the teaching and learning process for measurement, observation, or intervention.

**Educational services** are the services considered **most important to student matriculation and success**.

These might relate to student **counseling, advising, and tutoring; libraries and information technology; and student recruitment, enrollment, registration, placement, financial aid, and housing**. They might also include **food services, security, health services, transportation, and bookstores**.

Source: Baldrige 2021–2022 Education Criteria for Performance Excellence



# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานเหล่านี้คืออะไร

# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

## (3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ของสถาบัน ความเป็นเลิศด้าน การจัดการศึกษาวิจัย และบริการฯ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า การคำนึงถึงความเสี่ยง และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมีมาพิจารณาในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการเหล่านี้อย่างไร

The **Operations** category asks HOW your organization designs, manages, improves, and innovates its EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES and WORK PROCESSES and improves operational effectiveness to deliver VALUE to students and other CUSTOMERS, and achieve ongoing organizational success.

## 6.1 Work Processes: How do you design, manage, and improve your key educational programs and services and your work processes? (45 pts.)

### a. Program, Service, and PROCESS Design

- (1) **Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements** HOW do you determine KEY EDUCATIONAL PROGRAM AND SERVICE and WORK PROCESS requirements?
- (2) **KEY WORK PROCESSES** What are your organization's KEY WORK PROCESSES? What are the KEY requirements for these WORK PROCESSES?
- (3) **Design Concepts** HOW do you design your EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES and WORK PROCESSES to meet requirements? HOW do you incorporate new technology, organizational knowledge, program and service excellence, student and other CUSTOMER VALUE, consideration of risk, and the potential need for agility into these programs, services, and PROCESSES?

# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการ ศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

## ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

### (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

สถาบันมีตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่ใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ ของสถาบันอย่างไร

### (2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของสถาบัน



# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

## ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบัน และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

The **Operations** category asks HOW your organization designs, manages, improves, and innovates its EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES and WORK PROCESSES and improves operational effectiveness to deliver VALUE to students and other CUSTOMERS, and achieve ongoing organizational success.

## 6.1 Work Processes: How do you design, manage, and improve your key educational programs and services and your work processes? (45 pts.)

### b. PROCESS Management and Improvement

- (1) **PROCESS Implementation** HOW does your day-to-day operation of WORK PROCESSES ensure that they meet KEY PROCESS requirements? What KEY PERFORMANCE MEASURES or INDICATORS and in-process MEASURES do you use to control and improve your WORK PROCESSES? HOW do these MEASURES relate to the quality of outcomes and MEASURES of the PERFORMANCE of your EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES?
- (2) **Support PROCESSES** HOW do you determine your KEY support PROCESSES? What are your KEY support PROCESSES? HOW does your day-to-day operation of these PROCESSES ensure that they meet KEY organizational requirements?
- (3) **Program, Service, and PROCESS Improvement** HOW do you improve your WORK PROCESSES and support PROCESSES to increase student LEARNING, improve EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES and PERFORMANCE, enhance your CORE COMPETENCIES, and reduce variability?



**Figure 6.1-1 Key Academic & Support Work Processes , Requirements and Performance Measures**

Work Process	SP Link	Key Process Tools	Key Requirements	Key Performance Measures	Contribution Delivered By Work Process
<b>Key Academic Processes</b>					
<b>Curriculum Mgmt.</b>	TL	Curriculum Renewal Process	Meet WSS, DPI curriculum content standards and BOE requirements; increasing rigor	<b>Leading:</b> % of PSD curriculum BOE approved in advance of implementation year ( <i>Fig. 7.1-16</i> ), % of curriculum entered on BYOC ( <i>Fig. 7.1-16</i> ) <b>Lagging:</b> Compliance with DPI Reporting ( <i>Fig. 7.4-6</i> ), # of AP Classes ( <i>Fig. 7.1-17</i> ), PLTW Cert. ( <i>Fig. 7.1-16</i> )	<b>SLS/OS:</b> Design rigorous and relevant curriculum & assessments to enhance student learning; ensure accountability to content/learning standards
<b>Instruction Mgmt.</b>	TL	Professional Development Plan  Performance Evaluation System	Meet DPI standard for days/hrs of instruction; Meet NCLB standard of highly qualified teachers	<b>Leading:</b> Hiring new employees who are highly qualified ( <i>Fig. 7.4-6</i> ), % PES goal setting completed on time ( <i>Fig. 7.4-6</i> ) <b>Lagging:</b> % compliance with instruction meeting days/hrs of instruction ( <i>Fig. 7.4-6</i> ), % of PSD Teachers deemed "Highly Qualified" via NCLB ( <i>Fig. 7.4-6</i> ), 100% of PES evaluations submitted on time ( <i>Fig. 7.1-30</i> )	<b>SLS/OS:</b> Deploy instructional methods that reflect diverse learning needs and best practices
<b>Assessment Mgmt.</b>	TL	Curriculum Renewal Process  Annual Data Review	Valid, fair, equitable testing; Academic proficiency that meets NCLB and State regulatory requirements	<b>Leading:</b> % of students meeting or exceeding RIT target growth on MAP ( <i>Fig. 7.1-3 &amp; 7.1-4</i> ) <b>Lagging:</b> Meeting AYP by district, school and all sub-groups ( <i>Fig. 7.1-16</i> ) ; # DPI violations for WKCE test security ( <i>Fig. 7.4-6</i> )	<b>SLS/OS:</b> Evaluate learning progress and proficiency against standards using formative/summative assessment methods
<b>Student Services Mgmt.</b>	TL	Response to Intervention  Professional Learning Communities	Compliance with regulatory requirements set by state and federal law	<b>Leading:</b> # students referred for SPED ( <i>Fig. 7.1-19</i> ) <b>Lagging:</b> # students placed in SPED ( <i>Fig. 7.1-19</i> ), % SPED students receiving a diploma ( <i>Fig. 7.1-20</i> ), % students dismissed from Reading Recovery ( <i>Fig. 7.1-22</i> ), Compliance with IDEA via DPI Reporting ( <i>Fig. 7.4-6</i> )	<b>SLS/OS:</b> Evaluate & support student learning needs; create improved capabilities to learn

Figure 6.1-1 Key Academic & Support Work Processes , Requirements and Performance Measures						
Work Process	SP Link	Key Process Tools	Key Requirements	Key Performance Measures		Contribution Delivered By Work Process
Key Support Processes						
Financial Mgmt.	FO	Budget Planning Cycle  Budget & Staffing Plan	Effective fiscal management; Efficient fiscal reporting; Meet regulatory requirements	Leading: BOE meeting minutes reflect approval of check register and revenue & expense report (Fig. 7.4-6) Lagging: Revenue exceeds expenses (Fig. 7.5-2), # DPI reports submitted on time (Fig. 7.4-6), Sustained bond rating (Fig. 7.5-1)		SLS/OS/SU: Ensure accountability in use of District finances; employ budget planning methods for sustainability of District
Human Resource Mgmt.	WE	Performance Evaluation System Recruitment & Retention	Meet regulatory requirements	Leading: AESOP Fill Rate (Fig. 7.3-3); Filling vacancies (Fig. 7.3-Narrative & Fig. 7.4-6) Lagging: Performance Appraisal Submission (Fig. 7.1-31), Teachers deemed “Highly Qualified” (Fig. 7.4-6), Employee Retention (Fig. 7.3-14)		OS/SU: Hire, develop, engage & retain talented employees; administer performance evaluation system to all employees
Technology Mgmt.	T	Technology Plan	Systems availability; Compliance with Internet child protection regulation	Leading: Cycle time for work order completion (Fig. 7.1-27), Core server up-time (Fig. 7.1-39), customer satisfaction (Fig. 7.1-28) Lagging: Growth of fleet (Fig. 7.1-26), Technology breaches acted upon (Fig. 7.4-6)		SLS/SSV/OS: Enhance student learning; Manage IT infrastructure to support decision-making, efficiency & learning
Facilities Mgmt.	FO	-5 Year Capital Projects Plan -10 Year Campus Plan -Crisis Plan	Meet federal, state, and county req. for workplace health, safety and security; Cost-effective; Efficient	Leading: Cycle time for work order completion (Fig. 7.1-33), energy consumption (Fig. 7.1-32) Lagging: Facility use by school & community (Fig. 7.4-11), Evacuation data (Fig. 7.1-37); # MSDS violations (Fig. 7.1-24)		SSV/FR/SU: Manage safe & healthy plant operations
Communica- tion Mgmt.	C	Comm. Plan	Clear & timely information about district activities; Meet state/federal requirements	Leading: # Newsletters sent on time to community per year (Fig. 7.1-24), # uses of School Messenger /Zoomerang (Fig. 7.1-24), # press releases sent (Fig. 7.1-24) Lagging: Community reliance on district sources of information (Fig. 7.1-33, Customer grading of PSD (Fig. 7.2-8)		SSV/OS/SU: Ensure accessibility of information and transparency; Engage stakeholders and obtain input
Contracted Service Mgmt.	F&O	Contracts with Key Vendors	Meet federal/state regulatory requirements	Leading: Transportation timeliness (Fig. 7.1-38; food service participation (Fig. 7.1-35) Lagging: food service profitability (Fig. 7.1-35)		SSV/FR/SU: Provide nutritious and cost-effective meals; Provide safe and efficient transportation
Key: SP Link: TL=Teaching & Learning, F&O=Facilities & Operations, WED=Workforce Engagement & Development, C=Communications & Community Engagement, T=Technology Contribution: SLS=student learning & success; SSV = student/stakeholder value; FR = financial return; OS = organizational success; SU = sustainability						



**Figure 6.1-2b Key Work Processes**

Key Work Processes 6.1b(1)	I-SS Strategic Plan Goal Cat 2	Key Work System Responsible 6.1	Key Process Requirements & Measures 6.1b (2)	Results Location Cat 7	Innovation Result of Process (6.2 b)	Key Supplier(s) 6.2 a(1)
<b>Design, Development Deployment Of Instruction Guides</b>	1.1.1 1.1.2 3.2.1 3.2.2	Curriculum Division Quality Division	-SCOS compliance -Use and satisfaction (Zoomerang) -TWC Empowerment -QAR reports -Timeline CWT data	-100% -On site  -Fig 7.4-5 -On site -Figure 7.5-1 7.4-3	Data warehouse DASH Classroom Walkthroughs	Follette  Teachscape  Textbook vendors
<b>Design, Development Deployment of Predictive Assessments</b>	1.1.1 1.1.2 3.2.1 3.2.2	Curriculum Division Quality Division	-Correlation with EOG/EOC -Use and satisfaction survey -TWC Empowerment -QAR reports -Reduce rework	- On site  -On site  -Fig 4-5 -On site -Fig. 7.5-2	Data warehouse DASH High Yield Instructional Strategies READ180 intervention	Follette  Teachscape  Scholastic
<b>Design, Development Deployment of Professional Learning Communities</b>	1.1.1 1.1.2 3.2.1 3.2.2	Senior Leaders Quality Division Human Resources Division	-Deployment matrix QAR -TWC Prof Dev -TNL reports -APQC	-On site  -FIG 7.4-5 -On site -On site	PLC deployment matrix Quarterly SIP review Leadership Academy Pilot PDSA Process Teacher/Principal Eval Instrument	Solution Tree  Quality division Teachscape APQC  Title II, Lowe's  DPI McRel

**Figure 6.1-2b Key Work Processes**

<b>Key Work Processes 6.1b(1)</b>	<b>I-SS Strategic Plan Goal Cat 2</b>	<b>Key Work System Responsible 6.1</b>	<b>Key Process Requirements &amp; Measures 6.1b (2)</b>	<b>Results Location Cat 7</b>	<b>Innovation Result of Process (6.2 b)</b>	<b>Key Supplier(s) 6.2 a(1)</b>
<b>Design, Development, Deployment of drop out prevention strategies</b>	1.2.1 2.2.1 2.2.2	Student Support Services With support of all divisions	-Athletic Participation -Extra curr. Par. -O-SS rate reduction -Drop Out Rate -Incidents of Crime	Fig. 7.2-6 On site Fig 7.6-2 Fig 7.2-3 Fig 7.2-7	Springs Academy Differentiated Diploma CCTL VPAC Virtual Learning	Community Partners Springs Learn and Earn 21 <sup>st</sup> Century Catawba College Mitchell CC
<b>Budgeting and Allocation Process</b>	2.1.1 5.2.1	Human Resources Finance	-Class Size reduction compliance -Audit Findings	Fig 7.5-4  Fig 7.3-3	Integrated zero budgeting process	Isis
<b>Facilities Task Force</b>	2.3.2	Maintenance Facilities	-On time, what we say, under budget -Maint Satisfaction Climate Survey	On-site  Fig 7.4-9 Fig 7.2-2	Prototype ad Green School School Dude	Architects Contractors
<b>Two Way Communication</b>	4.1.1 4.1.2	Public relations Dept.	conference participation community survey	Fig 7.2-11 Fig 7.2-8	Web page	School Wires



# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการ ศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

## ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply–Network Management)

สถาบันมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่องการคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้นแต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันรวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

นอกจากนั้นสถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

- ส่งเสริมความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความร่วมมือภายในเครือข่ายอุปทาน
- ทำให้มั่นใจว่าเครือข่ายอุปทานมีความคล่องตัวในการตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด และสถาบัน
- สื่อสารความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง และจัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุง การจัดการ ศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

## ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

สถาบันมีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

สถาบันมีการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดว่าเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมิน ผลได้ผลเสีย อย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISKS) อย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้าน การเงินและทรัพยากรอื่น ๆ ไว้ เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร สถาบันยุติการสนับสนุน เรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากร ไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

The **Operations** category asks HOW your organization designs, manages, improves, and innovates its EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES and WORK PROCESSES and improves operational effectiveness to deliver VALUE to students and other CUSTOMERS, and achieve ongoing organizational success.

## 6.1 Work Processes: How do you design, manage, and improve your key educational programs and services and your work processes? (45 pts.)

### c. Supply-Network Management

**HOW do you manage your supply network?** HOW do you select suppliers that are qualified and positioned to meet your operational needs, enhance your PERFORMANCE, support your STRATEGIC OBJECTIVES, and enhance your students' and other CUSTOMERS' satisfaction? HOW do you

- promote ALIGNMENT and collaboration within your supply network;
- ensure supply-network agility and RESILIENCE in responding to changes in student, other CUSTOMER, market, and organizational requirements; and
- communicate PERFORMANCE expectations, measure and evaluate suppliers' PERFORMANCE, provide feedback to help them improve, and deal with poorly performing suppliers?

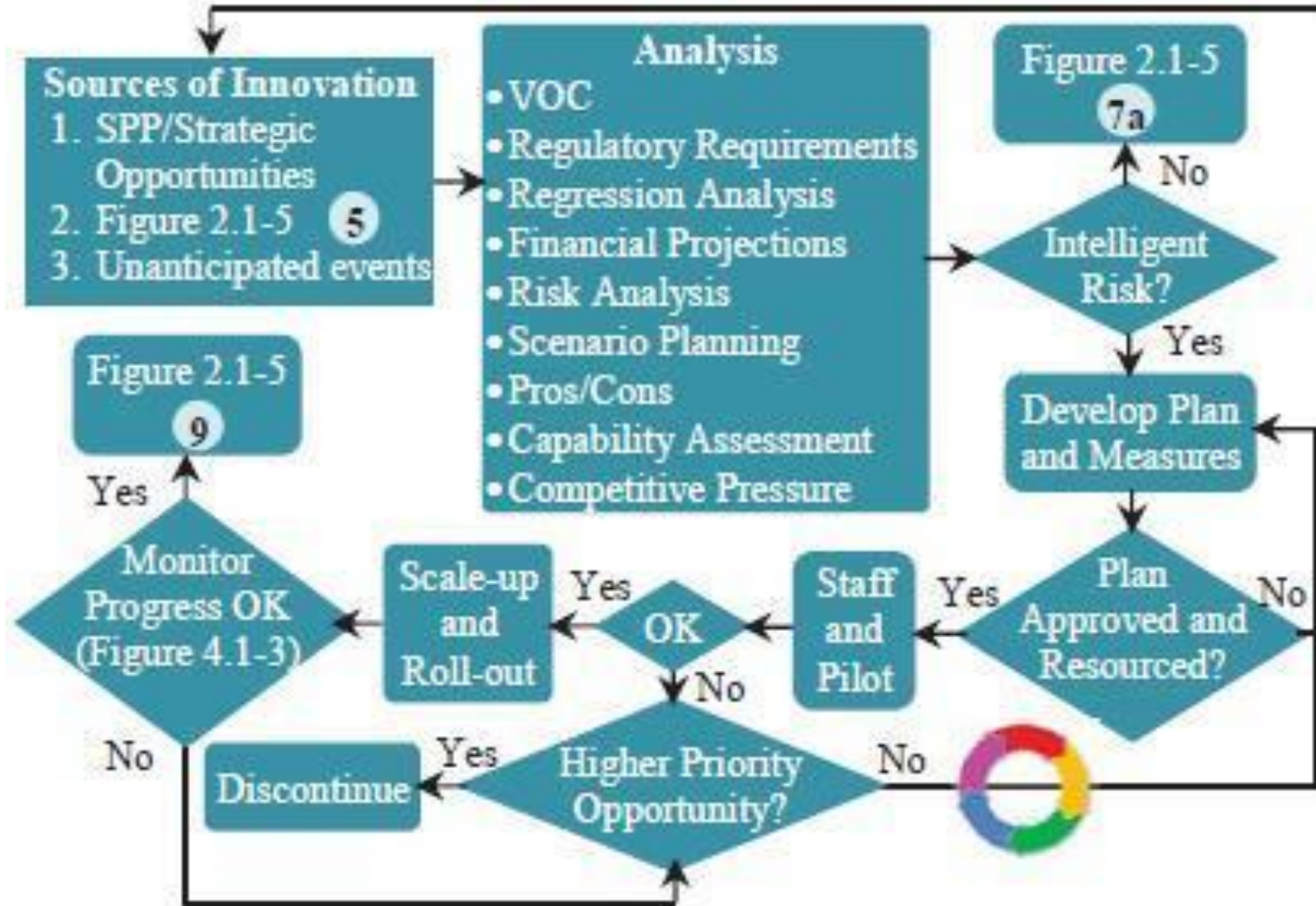
### d. Management of Opportunities for INNOVATION

**HOW do you pursue your identified opportunities for INNOVATION?** HOW do you pursue the STRATEGIC OPPORTUNITIES that you have determined are INTELLIGENT RISKS? HOW do you make financial and other resources available to pursue these opportunities? HOW do you decide to discontinue pursuing them at the appropriate time?

Source: Baldrige 2021-2022 Education Criteria for Performance Excellence



**Figure 6.1-3 Innovation Management**



Source: <https://www.nist.gov/blogs/blogrige/how-latest-baldrige-award-winners-manage-innovation>

2021 Copyright © Assistant Professor Dr.Phanasan Kohsuwan

# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) : สถาบันทำให้มั่นใจ ได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการปฏิบัติการอย่างไร  
สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

- พิจารณารอบเวลาการทำงาน (CYCLE TIME) การเพิ่มผลผลิต (PRODUCTIVITY) และปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ มาใช้ในกระบวนการทำงาน
- ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ
- ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (\*)
- สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

The **Operations** category asks HOW your organization designs, manages, improves, and innovates its EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES and WORK PROCESSES and improves operational effectiveness to deliver VALUE to students and other CUSTOMERS, and achieve ongoing organizational success.

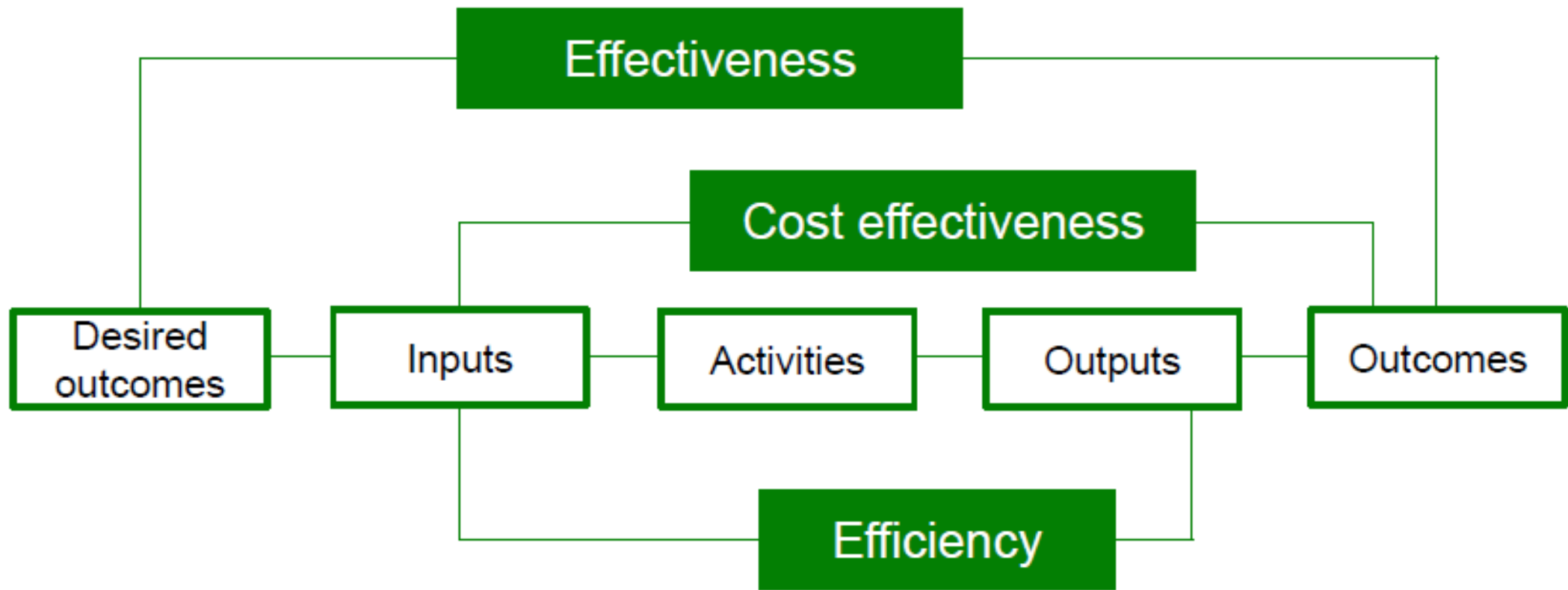
## 6.2 Operational Effectiveness: How do you ensure effective management of your operations? (40 pts.)

### a. PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS

HOW do you manage the cost, efficiency, and EFFECTIVENESS of your operations? HOW do you

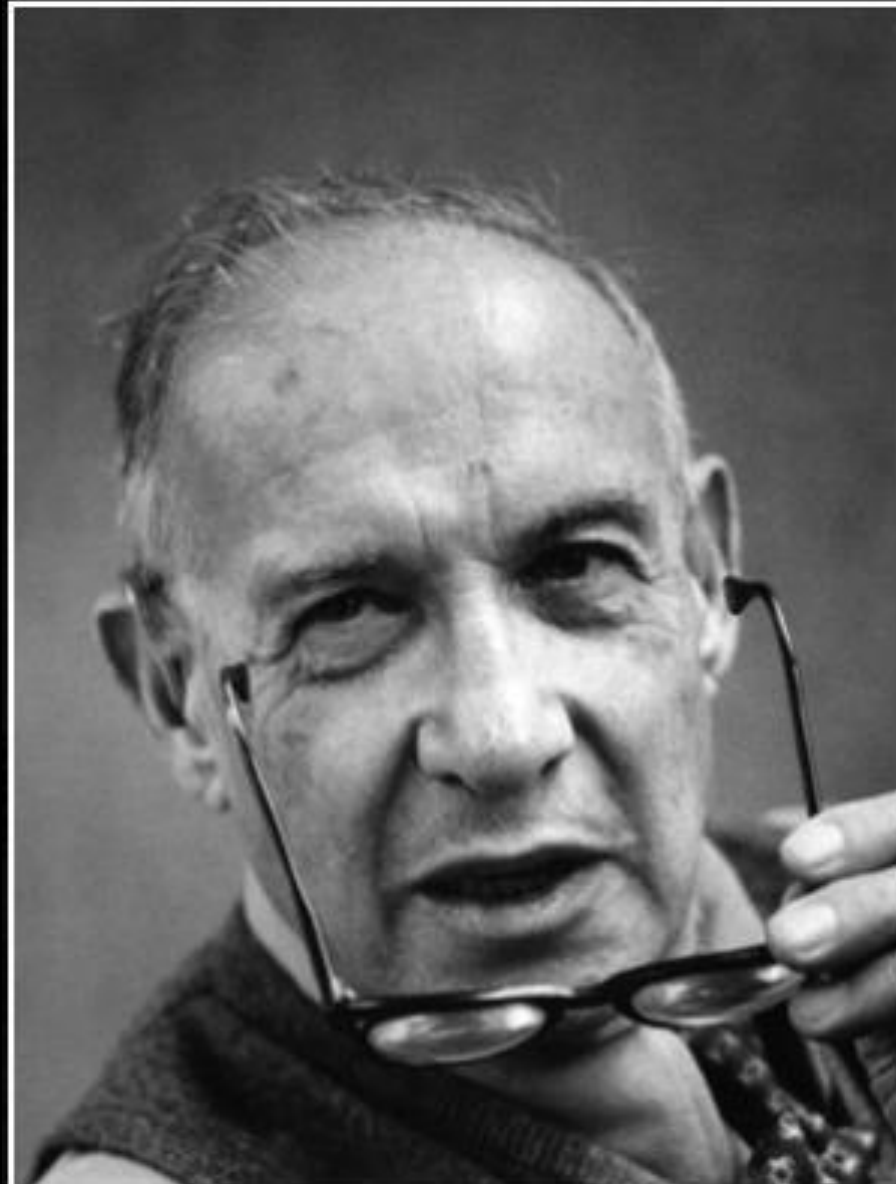
- incorporate cycle time, PRODUCTIVITY, and other efficiency and EFFECTIVENESS factors into your WORK PROCESSES;
- prevent errors and rework;
- minimize the costs of inspections, tests, and PROCESS or PERFORMANCE audits, as appropriate; and
- balance the need for cost control and efficiency with the needs of your students and other CUSTOMERS?





- **Efficiency** = extent to which time, effort or cost are well used for the intended purpose.
- Used to relay the capability of a specific application of effort to produce a specific outcome effectively with a minimum amount of waste, expense and effort.
- **Effectiveness** = the extent to which a desired effect is achieved
- Used to relay the capability of producing a desired outcome, the success in achieving a given result.

Source: Adapted from Australian National Audit Office (1998), *Better practice principles for performance information*



What gets measured gets managed.

— *Peter Drucker* —

AZ QUOTES

# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) : สถาบันทำให้มั่นใจ ได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

### ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบอื่น ๆ และระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเป็นความลับและสามารถเข้าถึงได้เฉพาะตามสิทธิที่เหมาะสม รวมถึงสถาบันมีวิธีการอย่างไร ในเรื่อง

- เพื่าระวังสิ่งคุกคามความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่
- ทำให้มั่นใจว่าบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบ เข้าใจและปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- ระบุและจัดลำดับความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเพื่อให้มีความมั่นคงปลอดภัย
- ป้องกันระบบเหล่านี้จากเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ตรวจสอบ ตอบสนอง และกู้คืนจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์

The **Operations** category asks HOW your organization designs, manages, improves, and innovates its EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES and WORK PROCESSES and improves operational effectiveness to deliver VALUE to students and other CUSTOMERS, and achieve ongoing organizational success.

## 6.2 Operational Effectiveness: How do you ensure effective management of your operations? (40 pts.)

### b. Security and Cybersecurity

**HOW do you ensure the security and cybersecurity of sensitive or privileged data and information and of KEY assets?** HOW do you manage physical and digital data, information, and KEY operational systems to ensure confidentiality and only appropriate physical and digital access? HOW do you

- maintain your awareness of emerging security and cybersecurity threats;
- ensure that your WORKFORCE, students, other CUSTOMERS, PARTNERS, and suppliers understand and fulfill their security and cybersecurity roles and responsibilities;
- identify and prioritize KEY information technology and operational systems to secure; and
- protect these systems from potential cybersecurity events, detect cybersecurity events, and respond to and recover from cybersecurity incidents?



# ระบบปฏิบัติการ (Operations)



## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness) : สถาบันทำให้มั่นใจ

ได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

### ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

#### (1) ความปลอดภัย (Safety)

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

ระบบความปลอดภัยของสถาบันได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุ (Root-cause ANALYSIS) ของความไม่ปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

#### (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการพึ่งพาบุคลากรขององค์กร เครือข่ายอุปทาน และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการอย่างไร สถาบันมีวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมีความมั่นคงปลอดภัยและพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถบริการผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตอบสนองความจำเป็นของสถาบันได้อย่างไร

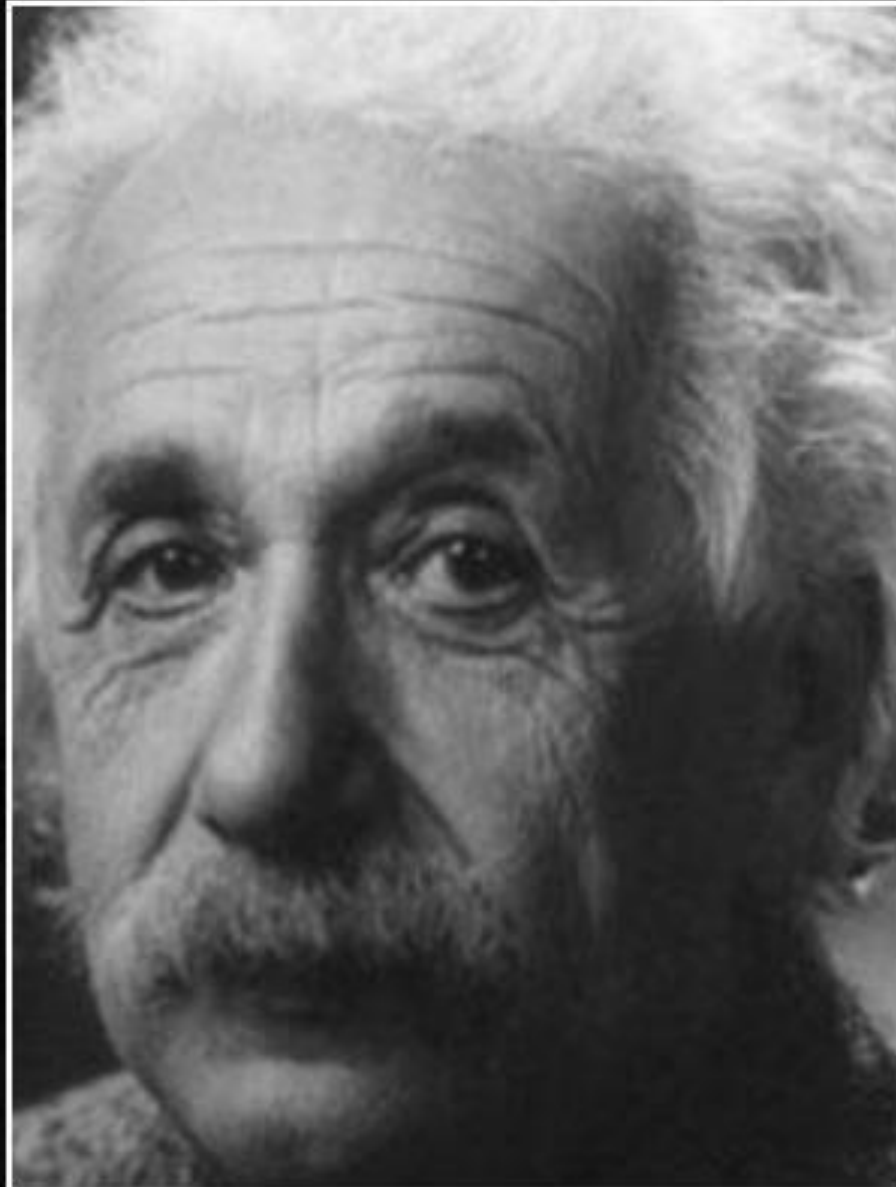
The **Operations** category asks HOW your organization designs, manages, improves, and innovates its EDUCATIONAL PROGRAMS AND SERVICES and WORK PROCESSES and improves operational effectiveness to deliver VALUE to students and other CUSTOMERS, and achieve ongoing organizational success.

## 6.2 Operational Effectiveness: How do you ensure effective management of your operations? (40 pts.)

### c. Safety, Business Continuity, and RESILIENCE

- (1) **Safety** HOW do you provide a safe operating environment for your WORKFORCE, your students, and other people in your workplace? HOW does your safety system address accident prevention, inspection, root-cause ANALYSIS of failures, and recovery?
- (2) **Organizational Continuity and RESILIENCE** HOW do you ensure that your organization can anticipate, prepare for, and recover from disasters, emergencies, and other disruptions? HOW do you consider risk, prevention, protection, continuity of operations, and recovery in the event of disruptions? HOW do you take into account student, other CUSTOMER, and business needs, and your reliance on your WORKFORCE, supply network, PARTNERS, and information technology systems?





Insanity: doing the same thing over  
and over again and expecting  
different results.

— *Albert Einstein* —

**AZ QUOTES**

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results): ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ เป็นอย่างไร (120 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของด้านบริการที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตร และบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (\*)

## หมายเหตุ

ผลลัพธ์ของคำถามในระดับพื้นฐาน หัวข้อ 7.1 EdPEx ได้เพิ่มเติมให้สถาบันต้องตอบผลลัพธ์ที่ครอบคลุมถึงการตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นในทุกพันธกิจหลักของสถาบันด้วย เช่น ผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรม ชิ้นงาน สิ่งประดิษฐ์ งานวิจัย บริการวิชาการ และบริการอื่น ๆ เนื่องจากเป็นบริบทของอุดมศึกษาไทย

**หมายเหตุ 7.1** ผลลัพธ์ที่รายงานควรรวมตัววัดที่สำคัญ ที่บังคับใช้โดยผู้ให้ทุนและที่ต้องแจ้งต่อสาธารณะ และ/หรือ บังคับใช้โดยสถาบันรับรองมาตรฐาน หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล

**หมายเหตุ 7.1ก** ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการบริการลูกค้า ควรเกี่ยวเนื่องกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามที่ระบุไว้ใน P.1 ข(2) ซึ่งเป็นสารสนเทศที่ได้จากการรวบรวมผ่านกระบวนการใน หมวด 3 ตัววัดหรือตัวชี้วัดต่าง ๆ ควรพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ดังตัวอย่างที่ให้ไว้ในหมายเหตุข้อ P.1 ข(2) และ 3.2 ข



## ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

### (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญคืออะไร รวมทั้งผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ และนวัตกรรม ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามประเภทของกระบวนการอย่างไร (\*)

### (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลในระบบความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามที่ตั้งหรือประเภทของกระบวนการต่าง ๆ (\*)

หมายเหตุ 7.1ข ผลลัพธ์ที่รายงานในข้อนี้ ควรตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติการ ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และหมวด 6

หมายเหตุ 7.1ข ตัววัดและตัวชี้วัดที่เหมาะสมของประสิทธิผลกระบวนการอาจรวมเรื่องดังต่อไปนี้ ผลการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก อัตราการสร้างและผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมของหลักสูตร และการจัดการศึกษา และการสร้างนวัตกรรมในระบบงาน ผลลัพธ์จากการปรับปรุงงานภายในให้ดียิ่งขึ้น และการจัดกลุ่มงานใหม่ การลดความสูญเปล่าทางการศึกษาและกระบวนการอื่น/ของเสีย การปรับเปลี่ยนสัดส่วนการบังคับบัญชา การรายงานอุบัติการณ์ของการบริหารความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (Occupational Safety and Health Administration: OSHA) ระยะเวลารวมพลในการซ่อมฉุกเฉิน และผลลัพธ์ของการซ่อมย้ายที่ทำงาน หรือซ่อมแผนฉุกเฉิน



## ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

### ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน รวมทั้งผลลัพธ์ที่แสดงว่าเครือข่ายอุปทานได้ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของสถาบันให้ดีขึ้นคืออะไร

**หมายเหตุ 7.1ค** ตัววัดและตัวชี้วัดที่เหมาะสมของผลการดำเนินการของด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน อาจรวมถึงการตรวจสอบผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ การส่งมอบที่ทันเวลา และผลการยอมรับของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และกระบวนการที่ดำเนินการโดยภายนอก

ตัววัดและตัวชี้วัดที่ช่วยยกระดับให้การดำเนินการของสถาบันดีขึ้น อาจรวมถึงตัววัดด้านการปรับปรุงการบริการของผู้ส่งมอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 7.1 Student Learning and Process Results: What are your student learning and process effectiveness results? (120 pts.)

### a. Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS

What are your RESULTS for student LEARNING and for your student and other CUSTOMER service PROCESSES? What are your RESULTS for KEY MEASURES or INDICATORS of student LEARNING outcomes and the PERFORMANCE of services that are important to and directly serve your students and other CUSTOMERS? HOW do these RESULTS differ by EDUCATIONAL PROGRAM AND SERVICE offerings, student and other CUSTOMER groups, and market SEGMENTS, as appropriate?

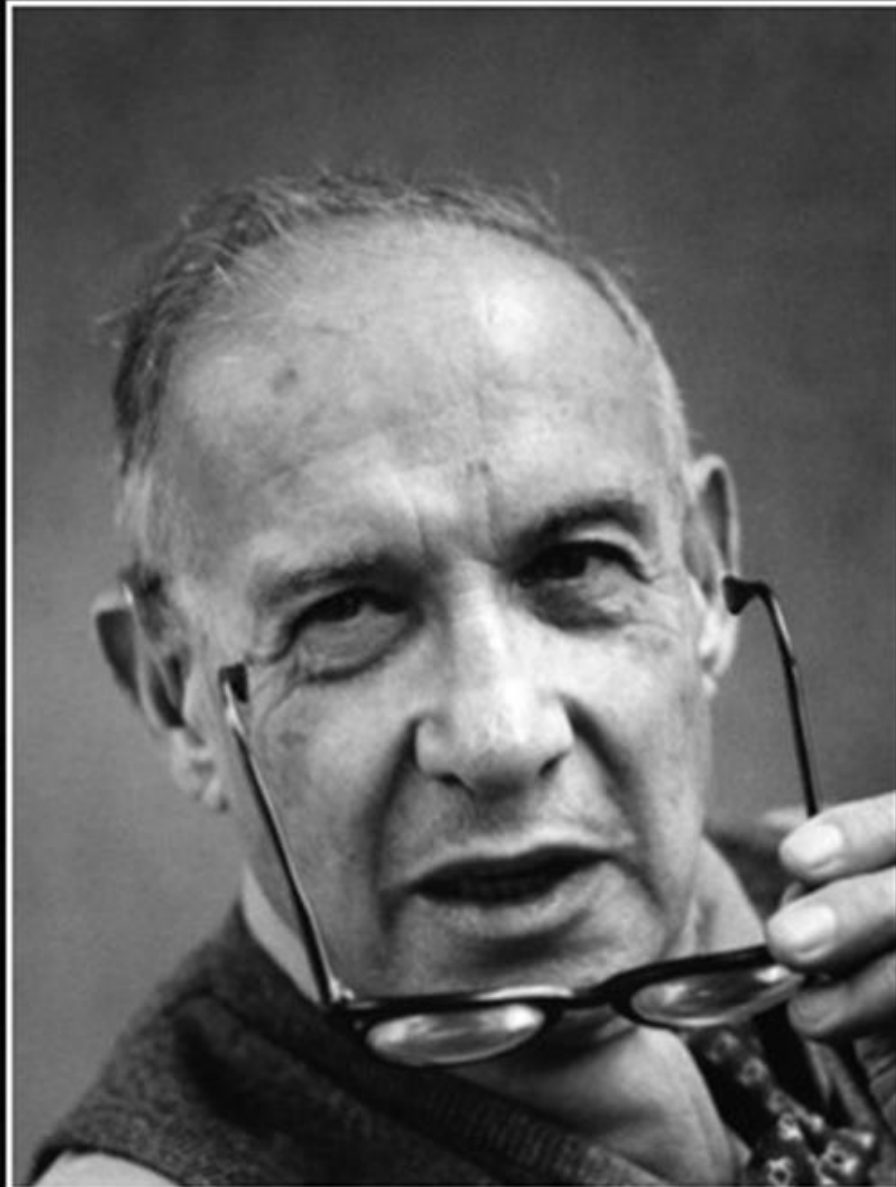
### b. WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS

- (1) **PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency** What are your PROCESS EFFECTIVENESS and efficiency RESULTS? What are your RESULTS for KEY MEASURES or INDICATORS of the operational PERFORMANCE of your KEY work and support PROCESSES, including PRODUCTIVITY, cycle time, and other appropriate MEASURES of PROCESS EFFECTIVENESS, efficiency, security and cybersecurity, and INNOVATION? How do these RESULTS differ by PROCESS types, as appropriate?
- (2) **Safety and Emergency Preparedness** What are your safety and emergency preparedness RESULTS? What are your RESULTS for KEY MEASURES or INDICATORS of the EFFECTIVENESS of your organization's safety system and its preparedness for disasters, emergencies, and other disruptions? How do these RESULTS differ by location or PROCESS type, as appropriate?

### c. Supply-Network Management RESULTS

What are your supply-network management RESULTS? What are your RESULTS for KEY MEASURES or INDICATORS of the PERFORMANCE of your supply network, including its contribution to enhancing your PERFORMANCE?





There is nothing so useless as doing  
efficiently that which should not be  
done at all.

— *Peter Drucker* —

**AZ** QUOTES