

### 3. ลูกค้า (CUSTOMERS) (85 คะแนน)

ในหมวดลูกค้านี้ ถ้ามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จ ด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้า (VOICE OF CUSTOMERS) ตอบสนองและ ทำให้เห็นความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในระยะยาว

**3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations):** สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและ ลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (40 คะแนน)

#### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการรับฟังดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ หรือส่วนตลาด (Market SEGMENT) วิธีการดังกล่าวแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบันอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตร และบริการฯ การสนับสนุน และการให้บริการ จากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้

Describe the general processes used to listen to, interact with and observe students and other customers to obtain actionable information and feedback about your educational program and services and students and other customers support services, and transactions.
Provide examples of actions you took to design, develop, deliver, or improve your educational program and services and your students and other customers support based on this information and feedback.

Show how listening methods vary for different students and other customers, students and other customers groups, or market segments

Students and Other Customers, Groups, or Market Segments	Listening, Interaction, and Observation Methods

Show how social media and web-based technologies are used to listen to students and other customers

Students and Other Customers, Groups, or Market Segments	Social Media or Web-based Technologies

Show how listening, interaction, and observation methods vary across the students and other customers **life cycle**

Relationship Stages	Listening Method
<i>Relationship building stage*</i>	
<i>Active relationship stage*</i>	
<i>Follow-up stage*</i>	

\* Examples provided

List the methods used to receive immediate and actionable feedback from students and other customers regarding the quality of educational program and services, students and other customers support, and transactions.

*Note: The purpose here is to obtain actionable information promptly after service delivery or transaction (which could include contact with any part of the organization such as the business office or a service center) in order to correct problems or prevent them from recurring.*

Feedback Focus	Contact Processes (When, How)
Quality of Educational program and Services	
Students and Other Customers Support	
Transactions	

List the data that are produced from the processes that drive actions to improve.

--

Describe what you do with this information.

--

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งในอดีต ทั้งที่พึงมี และทั้งของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร และบริการฯ ตลอดจนการสนับสนุนและการให้บริการ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (\*)

Describe the processes used to listen to former students and other customers, potential students and other customers, and students and other customers of competitors to obtain actionable information and to obtain feedback on your educational program and services, students and other customers support, and transactions.	
General Description of Process	
Student and Other Customer Group	Specific Follow-Up Processes for Educational Programs and Services, Students and Other Customers Support, and Transactions
Former Students and Other Customers	
Potential Students and Other Customers	
Students and Other Customers of Competitors	

**ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)**

**(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ใช้สารสนเทศที่มีเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาด รวมถึงหลักสูตร และบริการฯ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้เรียนปัจจุบัน คาดการณ์เกี่ยวกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งส่วนตลาดในอนาคต
- กำหนดว่ากลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาดใด ที่จะให้ความสำคัญและเชิญชวนให้มา ใช้บริการที่สถาบันมากขึ้น

Information Used to Identify Students and Other Customers Groups and Market Segments	How Information Was Used	Conclusions Reached about Which to Pursue For Current and Future Educational Program and Services/Services
Students and Other Customers		
Market		
Educational program and service Offering		
Competitor Information		

.....

**(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ (Program and Service Offerings)**

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา และบริการฯ**

สถาบันทำอย่างไรในการ

- ค้นหาความจำเป็นและความต้องการด้านหลักสูตร และบริการฯ จากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตลาด
- กำหนดและปรับการจัดการศึกษา รวมทั้งกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เห็นถึงความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร)
- กำหนดและปรับการจัดการศึกษา รวมทั้งกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อดึงดูดผู้เรียนและ ลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ เจาะตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นใน ปัจจุบัน (\*)

Process Objective	Process Description: Identify and Adapt Educational Program and Service Offerings
<b>Identify Students and Other Customers Requirements</b>	
Identify market requirements	
Identify educational program and service offerings to meet and exceed student and other customer/market expectations	
Adapt educational program and service offerings to meet and exceed students and other customers/market expectations	
Adapt educational program and service offerings to enter new markets	
Adapt educational program and service offerings to attract new students and other customers	
Adapt educational program and service offerings to expand relationships with existing students and other customers (to increase loyalty and repeat business)	

.....

**Evaluating and Improving Voice-of-the-Customer Processes**

How do you systematically evaluate and improve students and other customers listening and the satisfaction, dissatisfaction, and engagement determination processes?

VOC Process	Related Evaluation/Improvement Process	Changes/Improvements Made
Students and Other Customers Listening		
Students and Other Customers Interaction		
Students and Other Customers Observation		
Social Media Use		
Web-Based Technologies		
Satisfaction Determination		
Dissatisfaction Determination		
Engagement Determination		

Describe innovative approaches your organization uses to meet the requirements of this Item.

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นและประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน (45 คะแนน)

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำการตลาดหรือประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อ

- ให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและสร้างส่วนแบ่งตลาด
- จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์
- รักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นไว้ และสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง ในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบัน

Build Relationships To:	System or Process Steps Used
Acquire New Students and Other Customers	
Marketing	
Building Students and Other Customers Relationships	
Managing Students and Other Customers Relationships	
Build Market Share	
Marketing	
Building Students and Other Customers Relationships	
Managing Students and Other Customers Relationships	
Retain Current Students and Other Customers	
Marketing	
Building Students and Other Customers Relationships	
Managing Students and Other Customers Relationships	

Relationship Cycle Stage	Procedures to Meet Requirements and Exceed Expectations
<i>Recruitment*</i>	
<i>Using Services*</i>	
<i>Post Graduate*</i>	

Engagement Element	Procedures to Increase Students and Other Customers Engagement
Loyalty*	
Willingness to Recommend*	
Willingness to Advocate*	
Repurchase*	

Type of Social Media	How Used to Enhance Students' and Other Customers' Engagement and Relationships
Consumer Web site*	
Twitter*	
Independent Blog*	

.....

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)  
 สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและบริการสนับสนุนจากสถาบัน  
 สถาบันช่วยให้กลุ่มเหล่านี้มาใช้บริการอย่างไร สถาบันมีการสนับสนุนที่สำคัญแก่ผู้เรียนและ ลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งกลไกหลัก  
 ในการสื่อสารอะไรบ้าง วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่ม ผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด (\*) สถาบัน  
 มีวิธีการอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการหลักของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในการรับบริการสนับสนุน
- ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติ

Support Objective	Students and Other Customers Support Requirement (including communication processes)	Adjustments to the Support Requirement or Processes for Different Students and Other Customers, Groups, or Market Segments (if needed)
Conduct Business		
Give Feedback on Educational Program and Services and Support		
Seek Information		
Get Support		

How do you determine your students and other customers' key support requirements? How do you ensure that students and other customers support requirements are deployed to all people and processes involved in students and other customers support?

Name of Students and Other Customers Segment	Support Requirement/ Performance Standards	Procedure for Determining Support Requirements
Describe the process for making sure that the students and other customers support requirements listed above are deployed to and understood by all workers involved in student and other customer support.		

### (3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทัน่วงทีและมีประสิทธิภาพ วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและลูกค้าอื่นกลับคืนมาอย่างไร รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและ ความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตอย่างไร

Students' and Other Customers' Complaints	Procedures to Manage Complaints

Describe process to ensure complaints are resolved promptly and effectively\*.

\*Preferably at the students' and other customers' initial point of contact.

Describe techniques for recovering students' and other customers' confidence and enhancing satisfaction and engagement

Report results in 7.2

.....

### ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

#### (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่นและส่วนตลาด (\*) การวัดผลของวิธีการข้างต้นให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างไร

Measurement Methods	Modifications made for Different Students and Other Customer Groups and Market Segments
Determining Students and Other Customers Satisfaction	
Determining Students and Other Customers Engagement	

Description of Actionable Information Captured and How it Helped Exceed the Expectations of Students and Other Customers and Secure Their Long-Term Engagement	
Students and Other Customers Satisfaction	Students and Other Customers Engagement

.....

**(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดย

- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่ง
- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตร และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียงในวงการการศึกษา (\*)

Describe the processes used to gather information about the satisfaction of students and other customers of your key competitors, other organizations providing similar educational program and services, or benchmark (best in class) providers.	
Key Competitor, Other Provider, or Benchmark	Processes used to Gather Satisfaction Information from Students and Other Customers of Competitors, Other Providers, or Benchmarks

.....

**ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มากขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ

Type of Voice-of-the-Customer Data	How Used in the Organization
To Build a More Students and Other Customers-Focused Culture	
<i>VOC Surveys, Interviews*</i>	
<i>Market research Data Supplier*</i>	
<i>Aggregate Complaint Data*</i>	
<i>Blogs, Web-sites, Tweets*</i>	
To Support Operational Decision Making	
<i>VOC Surveys, Interviews*</i>	
<i>Aggregate Complaint Data*</i>	
<i>Market research Data Supplier*</i>	
<i>Blogs, Web-sites, Tweets*</i>	



To Support Strategic Decision Making (Links with 2.2b)	
<i>VOC Surveys, Interviews*</i>	
<i>Aggregate Complaint Data*</i>	
<i>Market research Data Supplier*</i>	
<i>Blogs, Web-sites, Tweets*</i>	
To Support Innovation	
<i>VOC Surveys, Interviews*</i>	
<i>Aggregate Complaint Data*</i>	
<i>Market research Data Supplier*</i>	
<i>Blogs, Web-sites, Tweets*</i>	

\*Example Data Sources

### Evaluating and Improving Voice-of-the-Customers Processes

How do you systematically evaluate and improve students' and other customers' listening and the satisfaction engagement and dissatisfaction determination processes?

Students' and Other Customers' Engagement Process	Related Evaluation/Improvement Process	Changes/Improvements Made
Determine and Meet Students' and Other Customers' Requirements for Educational Program and Services		
Determine and Provide Students and Other Customers Support		
Students and Other Customers Segmentation		
Build and Manage Students and Other Customers Relationships		
Acquire and Retain Students and Other Customers		
Manage Students and Other Customers Complaints		
Resolve Complaints Promptly		
Regain Students' and Other Customers' Confidence		

Describe innovative approaches your organization uses to meet the requirements of this Item.

## 6. การปฏิบัติการ (Operations) (85 คะแนน)

ในหมวดการปฏิบัติการนี้ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงาน รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

### 6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes): สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง การจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ อย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ กระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และ ตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ กระบวนการทำงานที่สำคัญ

Key Work Process	Method for Determining Key Work Process Requirements	Key Requirements Work Process Must Meet

List the organization's key educational program and services and the method for determining the requirements of each

Key Educational Program and Services	Method for Determining Key Educational program and service Requirements

### (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานเหล่านี้คืออะไร

Work Process	Key Work Process Requirement

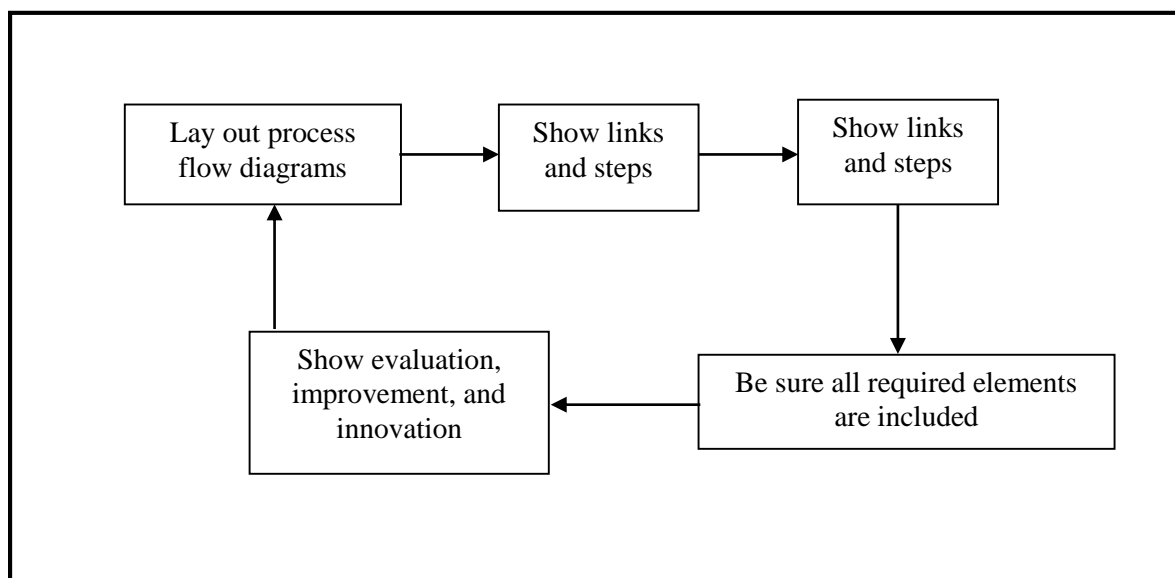
**(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)**

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ของสถาบัน ความเป็นเลิศด้านการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า การคำนึงถึงความเสี่ยง และความคล่องตัว ที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการเหล่านี้อย่างไร

Key Requirements that Work Process Must Meet	Describe how you design and innovate your Educational Program and Services and key work processes to incorporate:
	New Technology
	Organizational Knowledge
	Educational Program and Service Excellence
	Potential Need for Agility
	Consideration of Risk
	Customer Value

Provide a flow diagram(s) or describe how you design your educational program and services and key work processes. If your design process has built-in evaluation and improvement steps, be sure to identify them. If not, be sure to develop and describe/flow chart them. For example:



Be sure to show in the flow diagram how you evaluate and refine the design process. Also include how input from students and other customers and key suppliers and partners are included in your value creation processes, as appropriate.

If some of your educational program and services are subject to changing students and other customers requirements, your design processes should have the capability to respond quickly to these changes. Slowness in responding to changing requirements increases the possibility of losing the students and other customers to a more agile competitor or similar provider. Information about changing requirements may come from the voice-of-the-customer data and the complaints and transactional follow-up data collected in Item 3.2.

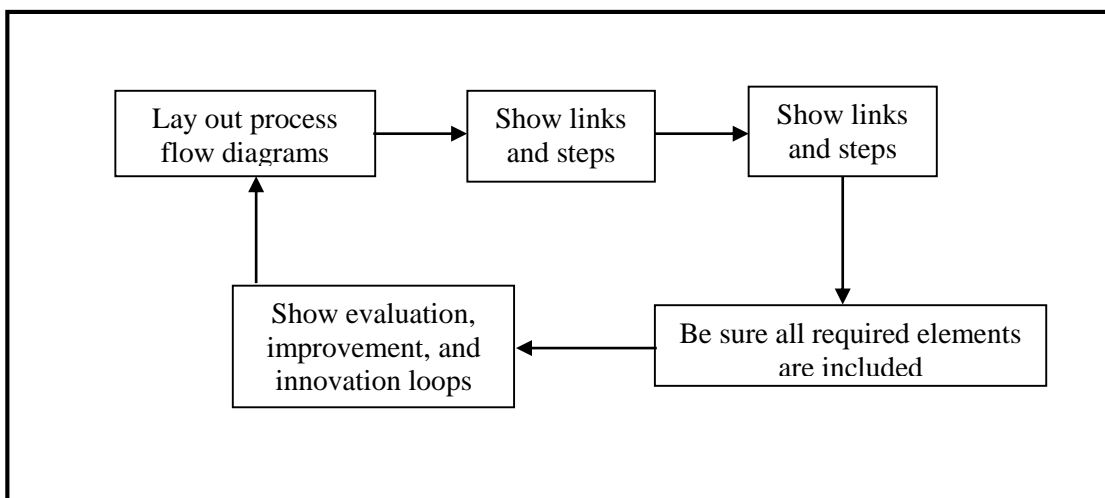
## ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

### (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตาม ข้อกำหนดที่สำคัญ สถาบันมีตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่ใช้เพื่อ ควบคุมและปรับปรุง กระบวนการทำงาน ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการ ดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ของสถาบันอย่างไร

Work Process	Related Key Process Requirement	Measures or Indicators to Control and Improve Work Processes	Measures that Relate to Educational Program and Service Quality Outcomes

Provide a flow diagram(s) or describe how the day-to-day operation of your work processes ensure that they meet key process requirements. If the system you use to manage work processes day to day has built-in evaluation and improvement steps, be sure to identify them. If not, be sure to develop and describe/flow chart them. For example:



### (2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

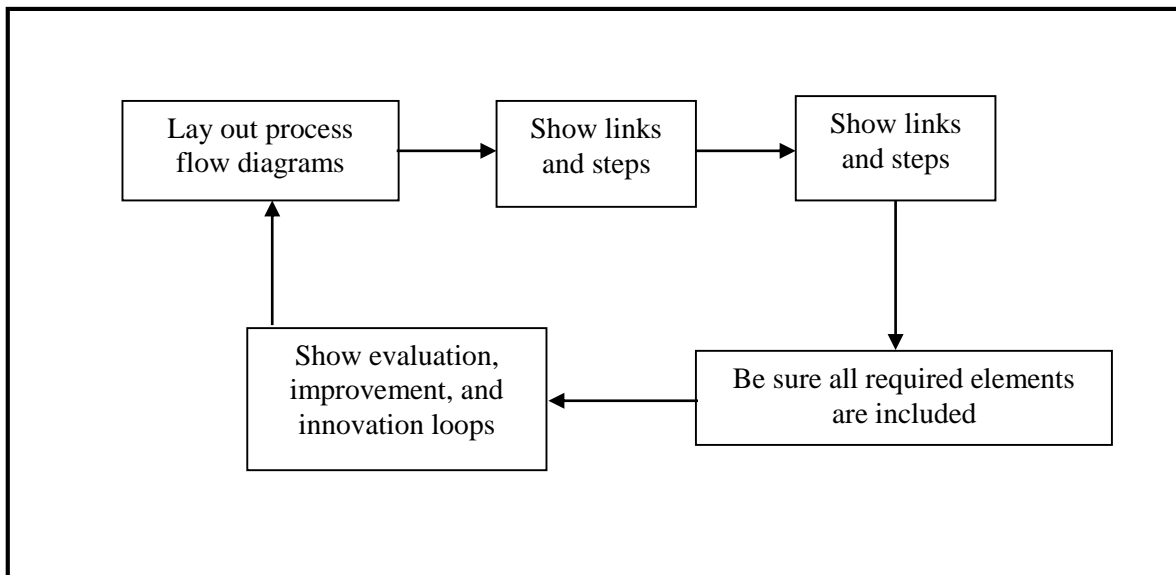
สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของ กระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของสถาบัน

List each key support process and how you determined each was essential to meet key organizational support requirements. Identify the key work process requirements each one supports.

Support Process and How Each was Determined	Related Key Process Requirement

Provide a flow diagram(s) or describe how the day-to-day operation of your key support processes ensure that they meet key organizational support requirements. If the system you use to manage support processes day to day has built-in evaluation and improvement steps, be sure to identify them. If not, be sure to develop and describe/flow chart them. For example:



(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และผลการดำเนินการ เสริมสร้าง สมรรถนะหลักของสถาบัน และลด ความแปรปรวนของกระบวนการ

Describe how you improve your work processes to achieve better performance reduce variability improve educational program and services

Work Process	Describe how you improve your work processes to:		
	Achieve Better Performance	Reduce Variability	Improve Educational Program and Services

Describe how improvements and lessons learned are shared with other organizational units and processes to promote organizational learning and innovation.

Work or Support Process (Name)	Description of Process Improvement, Learning, or Innovation	Method for Ensuring Sharing

Describe innovative approaches your organization uses to meet the requirements of this Item including implementing, managing, and improving key work processes to deliver students and other customers value and achieve current and ongoing success.

### ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

#### สถาบันมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง การคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ และทำให้มั่นใจว่า มีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถ ยกกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุน วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น นอกจากนี้สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

- ส่งเสริมความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความร่วมมือภายในเครือข่ายอุปทาน
- ทำให้มั่นใจว่าเครือข่ายอุปทานมีความคล่องตัวในการตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด และสถาบัน
- สื่อสารความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบ เพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง และจัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

If a systematic process exists to manage your supply chain, describe the main steps.

Steps in Supply Chain Management
Process for Selecting Key Suppliers and Ensuring they are Qualified to Enhance Performance and Satisfy your Customers
Process for Evaluating Supplier Performance
Process for Providing Feedback to Your Suppliers to Help them Improve
Process for Dealing with Poor Performing Suppliers

**ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)**

**สถาบันมีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร**

สถาบันมีการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดว่าเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผล เสียอย่างรอบด้าน (INTELLIGENT RISKS) อย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่น ๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำ ทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

Describe the process you use to pursue opportunities for innovation, including pursuing the strategic opportunities that you determine are intelligent risks; making the financial and other resources available to pursue these opportunities; discontinuing the pursuit of opportunities at the appropriate time to support higher-priority opportunities

Manage Innovation through the Pursuit of Strategic Opportunities	
Describe the process you use to pursue strategic opportunities that are deemed intelligent risks. Describe how you determined the risk was worth taking:	
Describe the process you use to make financial and other resources available to pursue these opportunities:	
Describe the process you use decide to stop pursuing a weaker opportunity at the appropriate time shift resources to support higher-priority opportunities:	

Describe the improvements in processes the organization has made to design, manage, and improve key products and work processes including support process management and supply chain management. Identify the innovations you have made in the systems and processes.

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

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- พิจารณารอบเวลาการทำงาน (CYCLE TIME) การเพิ่มผลผลิต (PRODUCTIVITY) และปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มาใช้ในกระบวนการทำงาน
- ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ ๆ
- ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (\*)
- สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุน กับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

Describe How You address the Following to Control the cost of Operations:
Cycle Time
Other Efficiency and Effectiveness Factors

Name of Cost Control Mechanism	Steps/Systems Used to Control Costs
Steps to Prevent Service Errors	
Steps to Prevent Rework	
Minimize Costs of Inspections, Tests, and Performance Audits	
Balance Cost Control with the needs of Students and Other Customers	

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ(Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบอื่น ๆ และระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเป็นความลับและสามารถเข้าถึงได้เฉพาะตามสิทธิที่เหมาะสม รวมถึง สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในเรื่อง

- เผื่อระวังสิ่งคุกคามความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่
- ทำให้มั่นใจว่าบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบ เข้าใจ และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย บนโลกไซเบอร์



- ระบุและจัดลำดับความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการปฏิบัติการ ที่สำคัญ เพื่อให้มีความมั่นคงปลอดภัย
- ป้องกันระบบเหล่านี้จากเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ตรวจสอบ ตอบสนอง และกู้คืนจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์

Procedures to Ensure Reliability of Information Technology Systems:	
Name of System	Reliability Assurance Process

Processes Used to:	People/Units Responsible	Frequency Of Review	Processes Used to Improve
Ensure system is free from physical or cyber attack or contamination)			
Maintain awareness of emerging security and cybersecurity threats			
Detect, respond to, and recover from cybersecurity breaches			

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

**(1) ความปลอดภัย (Safety)**

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

ระบบความปลอดภัยของสถาบันได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์หา สาเหตุ (Root-cause ANALYSIS) ของความไม่ปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

Safety System	
Describe elements of the system or process to you use to provide a safe operating environment	
Describe the methods used to prevent accidents	
Describe the methods used to perform safety inspections	
Describe the methods used to perform root-cause analysis of failures	
Describe the methods used to recover from a safety incident	

**(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)**

**สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน**

ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการและการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้ คำนึงถึงการพึ่งพาบุคลากรขององค์กร เครือข่ายอุปทาน และความร่วมมือที่เป็นทางการอย่างไร สถาบันมีวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมีความมั่นคงปลอดภัยและพร้อมใช้งาน อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถบริการผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และตอบสนองความจำเป็นของสถาบันได้อย่างไร

Type of Disaster or Emergency	Process for Preparing for Disasters and Emergencies	Consideration for Prevention, Continuity of Operations, and Recovery
<i>Flood</i>		
<i>Hurricane</i>		
<i>Ice or Snow Storm</i>		
<i>Explosion</i>		
<i>Security Breach/Campus Shooting</i>		
<i>Infectious Outbreak</i>		

Describe approaches your organization uses to meet the improve process efficiency and effectiveness, manage its information systems better, and improve safety, readiness for disasters and emergencies, and business continuity.

7. ผลลัพธ์ (Results) (450 คะแนน)

ในหมวดของผลลัพธ์นี้ถ้ามถึงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของสถาบัน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้าน ลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์

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

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

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของด้านบริการ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่าง หลักสูตร และบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (\*)

Results from Student Learning and Customer-Focused Service Results (mentioned in P.1b(2) or 3.2a) Segmented by Educational Program and Service Offerings, Student and Other Customer Groups, and Markets	Comparison to Competitors	Comparison to Other Organizations Providing Similar Educational Program and Services

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS) (1)

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงาน ที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญคืออะไร รวมทั้งผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ด้าน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ และนวัตกรรม ผลลัพธ์ เหล่านี้แตกต่างกันตามประเภทของกระบวนการอย่างไร (\*)

List the results you have collected that indicate your results for key measures and/or indicators of key process performance.

Key Work and Support Process Performance Indicator Segmented by Process Types	Result Data for Which Levels and Three or More Trend Data are Available	Comparison Data
<i>Educational program and service*</i>		
<i>In-process Cycle Time*</i>		
<i>Supplier On-Time Delivery*</i>		
<i>Defect Reduction*</i>		
<i>Cost Control*</i>		
<i>Results from innovative process improvements*</i>		
<i>Number of data privacy breeches*</i>		

\* Examples

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

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลในระบบความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามที่ตั้งหรือ ประเภทของกระบวนการต่าง ๆ (\*)

List the results you have collected that indicate your results for key measures and/or indicators of work system performance and workplace preparedness for disasters or emergencies.

Safety, Disaster or Emergency Topic Segmented by Location or Process Type	Result Data
<i>Fire*</i>	
<i>Flood*</i>	
<i>Accident*</i>	
<i>Infection Spread*</i>	
<i>Evacuation Drills*</i>	

\* Examples

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

ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน รวมทั้งผลลัพธ์ ที่แสดงว่าเครือข่ายอุปทานได้ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของสถาบันให้ดีขึ้นคืออะไร

Supply-Chain Result Area	Result Data	Contribution to Enhancing your Performance
<i>Error Reduction*</i>		
<i>Materials Costs*</i>		
<i>On-Time Delivery*</i>		
<i>Acceptance Rate</i>		

\* Examples

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและ ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (\*)

Develop a list of key measures and results of available students and other customers satisfaction and dissatisfaction. List comparative data you possess. Segment by students and other customers group.

Educational program and service	Requirement	Students and Other Customers Satisfaction/ Dissatisfaction	Relevant Comparison Data
Students and Other Customers Group A (Insert Correct Segment Name)			
Students and Other Customers Group B			
Students and Other Customers Group C			

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลา ที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน (\*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตร และบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (\*)

List key results measures for students and other customers relationship building and engagement (e.g., loyalty, positive referral, students and other customers-perceived value) . List comparative data you possess.

Students and Other Customers Type/Segment	Results Data Type	Comparison Data
Building Student- and Other Customer-Relationships		
Student- and Other Customer-Engagement (e.g., loyalty, positive referral, students and other customers-perceived value)		