

การบริหาร

เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ
ผู้ช่วยอธิการบดี
4 มีนาคม 2569



Agenda

1 นโยบายมหาวิทยาลัยกับการดำเนินการประกันคุณภาพ
ตามเกณฑ์ EdPEX

2 การบริหารองค์การสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX Overview)

3 การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน : EdPEX Owners
ระดับมหาวิทยาลัย



นโยบายมหาวิทยาลัยกับการดำเนินการ ประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX

มติสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 3/2567 วันที่ 20 เมษายน 2567



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานสภามหาวิทยาลัย กองเลขานุการสภามหาวิทยาลัย งานจัดการประชุม โทร ๓๐๔๓
ที่ อว ๖๔.๑.๒/๑๐๗ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๗
เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้

เรียน กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

ตามที่ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้มหาวิทยาลัยพิจารณาดำเนินการว่า การประเมินคุณภาพจะเน้นที่ผลลัพธ์การปฏิบัติงาน เมื่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแล้ว จะต้องหารายได้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การประเมินควรจะทำหาย อาจจะพิจารณานำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) มาดำเนินการ นั้น

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้พิจารณาเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย จำนวน ๓ แนวทาง ดังนี้

- ๑) Guide to AUN-QA assessment at institutional level version 3.0
- ๒) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)
- ๓) สถาบันพัฒนาเกณฑ์ด้วยตัวเอง

โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบเชิงนโยบาย ให้มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- (๑) นโยบาย หितทาง และการขับเคลื่อนการดำเนินงานจากผู้บริหารที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน
- (๒) มหาวิทยาลัยมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน : การสร้างความรู้ความเข้าใจ การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายใน และกรอบระยะเวลาที่พร้อมจะเริ่มดำเนินการ
- (๓) สามารถพิจารณาเทียบได้หลากหลาย

ทั้งนี้ ได้ผ่านการพิจารณาและมีมติเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ และคณะกรรมการสภาวิชาการ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗ โดยมีข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยดำเนินการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ไปพร้อมกันได้ ทั้งเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) และเกณฑ์ Guide to AUN-QA assessment at institutional level version 3.0 รายละเอียดตามหนังสือที่ อว ๖๔.๑.๒/๓๑๒ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๗ และที่ อว ๖๔.๑๐.๒/๕๐๔ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๗ ที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๗ พิจารณาแล้ว ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้มหาวิทยาลัยนำไปพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยควรดำเนินการด้านการประกันคุณภาพตามทิศทาง เป้าหมาย และนโยบายของสภามหาวิทยาลัย
๒. เกณฑ์ AUN-QA assessment at institutional level version 3.0 เน้นผลลัพธ์เรื่องการเรียนการสอน วิจัย การบริการวิชาการ ส่วนเกณฑ์ EdPEX เน้นเรื่องการบริหารจัดการองค์กร เป็นเลิศตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ไม่ควรดำเนินการแยกกัน เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีข้อปฏิบัติมาก และส่งผลกระทบต่อประเมิน
๓. ควรพิจารณาโครงสร้างของการพัฒนาระบบคุณภาพ และการประกันคุณภาพ จะต้องแยกหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ รวมถึงคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในแต่ละระดับให้ชัดเจน

หลังจากที่ประชุมได้ให้ข้อเสนอแนะแล้ว จึงมีมติดังนี้

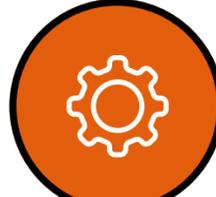
๑. เห็นชอบเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)
๒. มอบให้มหาวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะของที่ประชุมไปพิจารณาดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาวิน มนะโนชัย)
วิชาการแพนรองอธิการบดี
เลขานุการสภามหาวิทยาลัย

เห็นชอบในการใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : EdPEX

แผนการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีการศึกษา 2567 - 2572

 **#1** Academic Year 2568
EdPEX Project

- โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศสำหรับบุคลากร
- กิจกรรม/โครงการ : การให้ความรู้ - การบรรยาย การประชุม-สัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ
- การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยด้วยเกณฑ์ EdPEX
- ส่วนงานวิพากษ์ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX

 **#2** Academic Year 2569
EdPEX Assessors : MJU

- การจัดกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพฯ รุ่นต่อไป
- ส่วนงานวิพากษ์ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX

 **#3** Academic Year 2570
Moving Forward

- การจัดกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพฯ รุ่นต่อไป
- ส่วนงานวิพากษ์ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX

 **#4** Academic Year 2571
Grow Together

- ส่วนงานประเมินตามเกณฑ์ EdPEX แบบ IQA

 **#5** Academic Year 2572
EdPEX 300

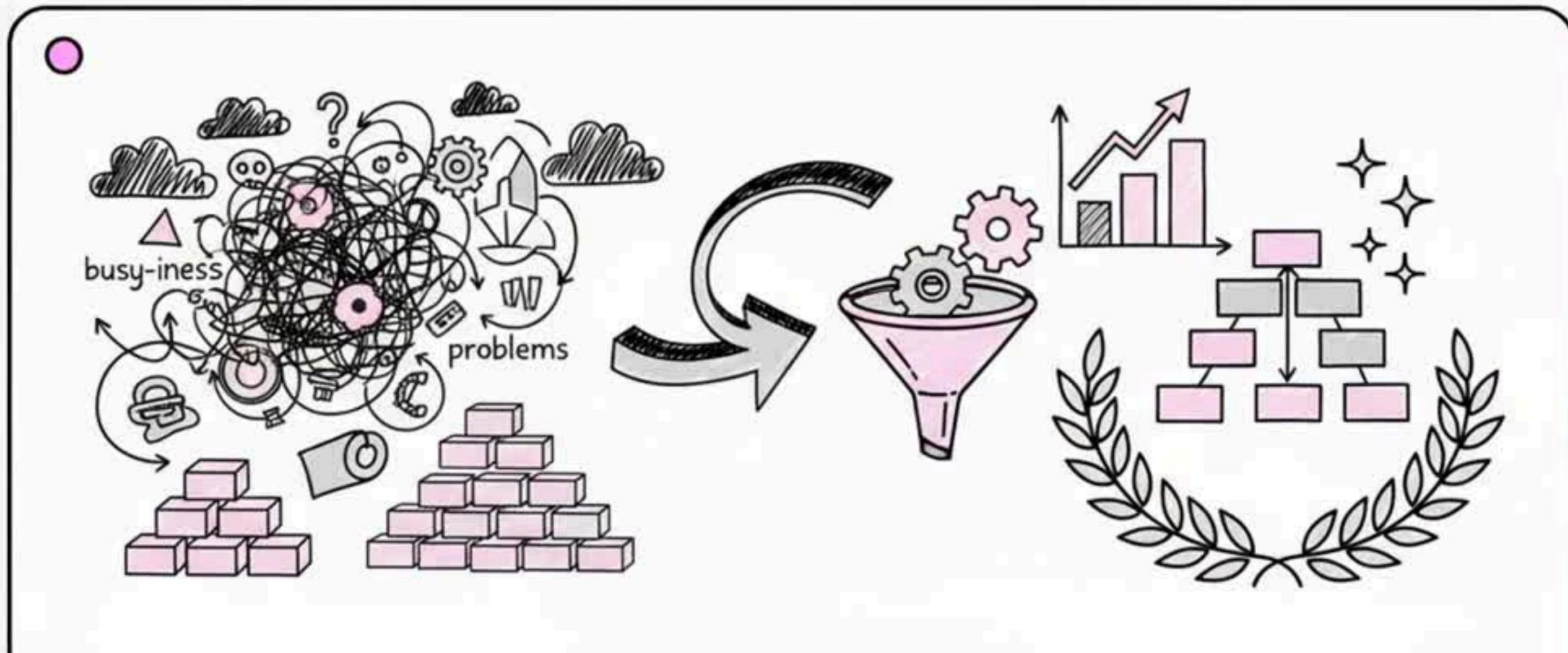
- ส่วนงานประเมินตามเกณฑ์ EdPEX แบบ IQA
- ส่วนงานนำร่อง เข้ารับการประเมิน EdPEX 300

- Start with EdPEX** Academic Year 2567
- ประกาศเจตนารมณ์ของมหาวิทยาลัยในการใช้เกณฑ์ EdPEX
 - โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศสำหรับผู้บริหาร
 - การเข้าร่วมประชุมสัมมนาเกณฑ์ EdPEX ที่ทาง สป.อว. จัดขึ้น ในระหว่างเดือนมกราคม - กรกฎาคม 2567
 - การวางแผนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 - กิจกรรม/โครงการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน
 - คณะนำร่องในการใช้เกณฑ์ EdPEX จำนวน 3 คณะ/วิทยาลัย

2

การบริหารองค์การสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX Overview)

ความเป็นเลิศที่ออกแบบ ได้





EdPEx300

การเดินทางผจญภัยสู่ยอดเขา

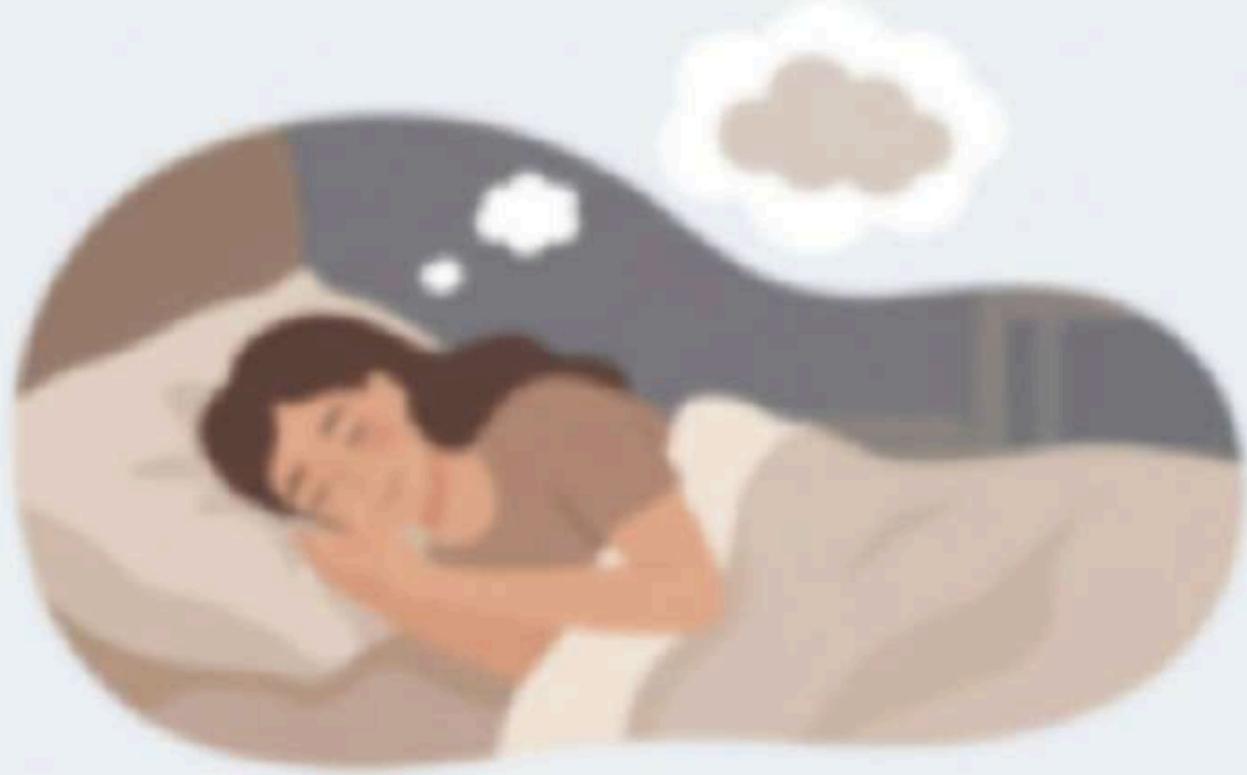
แห่งองค์การสมรรถนะสูง

The Adventure Journey to the Summit of
High Performance Organizations

แผนที่นำทางและโครงสร้างระบบเพื่อความยั่งยืน

A Strategic Roadmap & Systematic Framework

ไม่มีองค์การใด “ตื่นเข้ามาแล้วเป็นองค์กรสมรรถนะสูง”



⚠ Awareness & Reality Check

รู้ว่าเราอยู่ตรงไหน ก่อนถามว่าจะไปไหน

- ระบบที่เรามี...ทำงานจริงหรือทำงานบนกระดาษ?
- ตัวชี้วัดที่ใช้...ชี้้นำการตัดสินใจหรือแค่รายงานปลายปี?
- ความสำเร็จที่ผ่านมา...เกิดจากระบบ หรือเกิดจากฮีโร่เฉพาะคน?

ช่วงเวลานี้ไม่ใช่เพื่อโทษใคร แต่เพื่อ “ยอมรับสภาพจริง” ก่อนออกเดิน

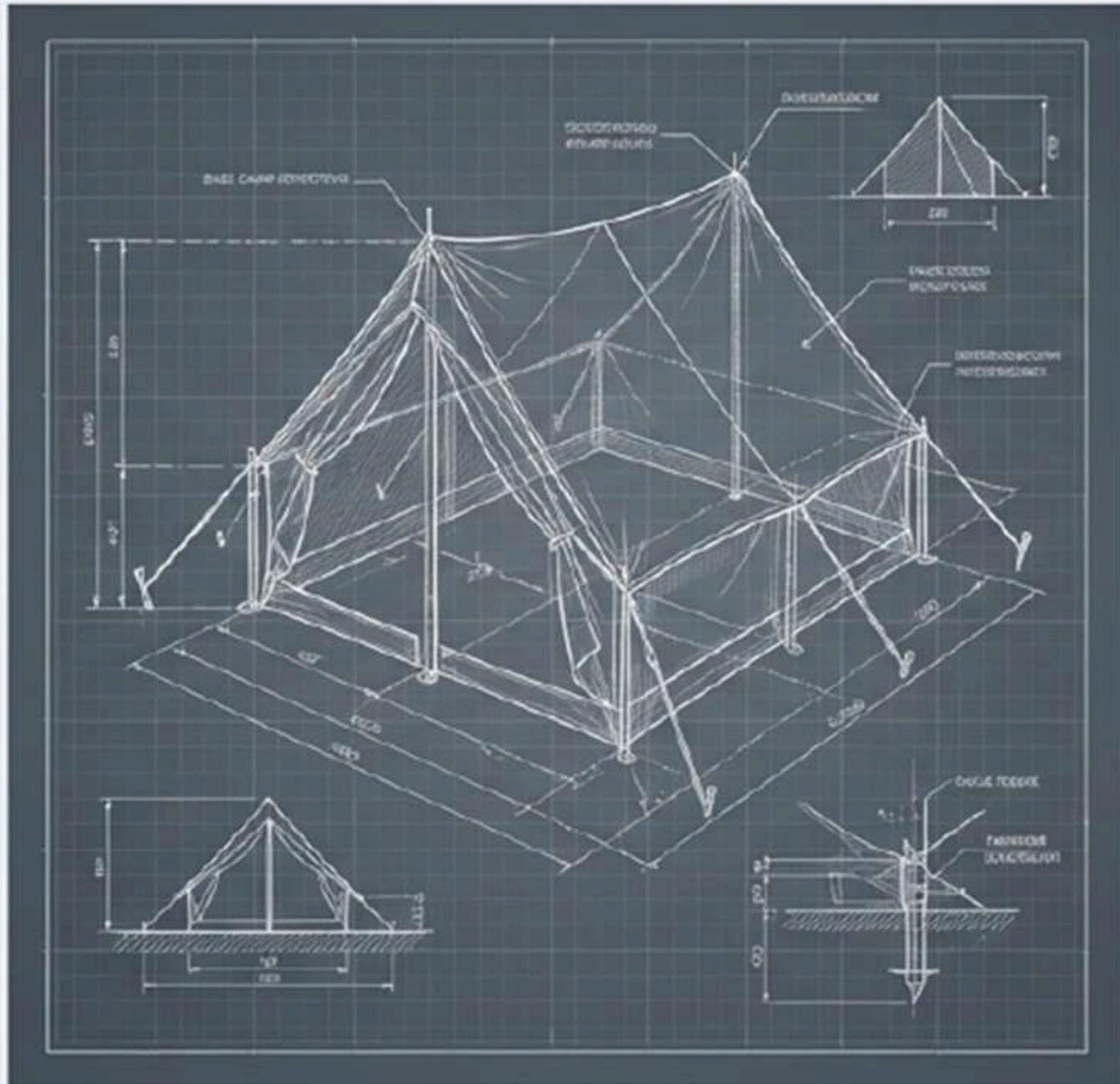
เช่นเดียวกับไม่มีใครก้าวจากตื่นเขาไปถึงยอดเอเวอเรสต์ในวันเดียว
การพัฒนาองค์กรคือการเดินทางระยะยาวที่ต้องวางเส้นทาง
เตรียมเสบียง และอ่านสภาพอากาศให้เป็น





ปีที่ 1: วางรากฐานระบบ (System Foundation Year)

จากความตั้งใจ สู่โครงสร้างที่ทำได้

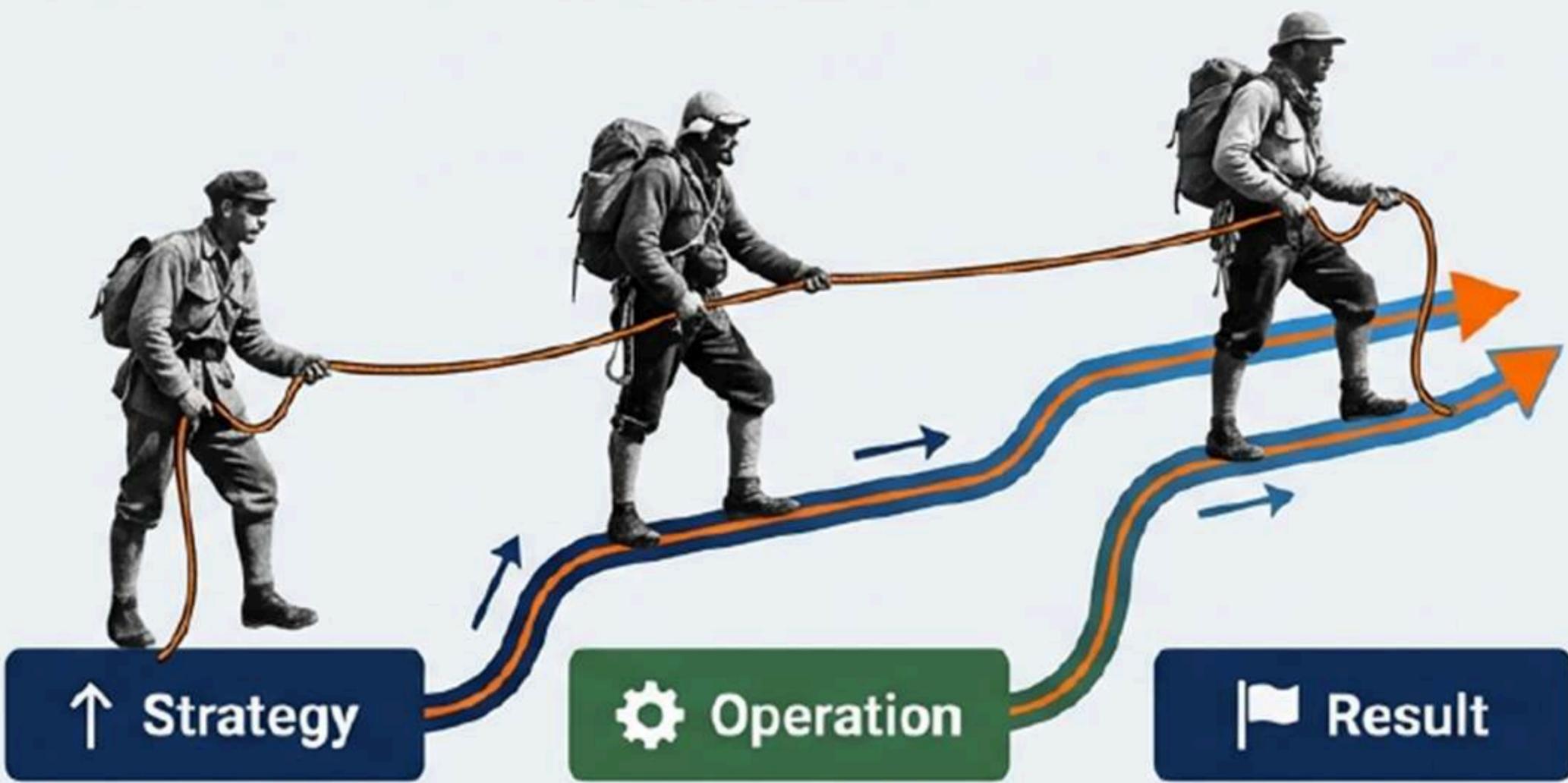


- 1 Shift Mindset**
เปลี่ยนจาก “ต่างคนต่างเก่ง” ไปสู่ “ทำงานบนระบบเดียวกัน”
- 2 Define Leadership**
บทบาทผู้นำไม่ใช่แค่ตำแหน่ง แต่คือหน้าที่เชิงระบบ
- 3 Process Definition**
กระบวนการหลักถูกนิยาม ไม่ใช่แค่รู้กันปากต่อปาก
- 4 KPI Alignment**
ตัวชี้วัดเชื่อมกับพันธกิจ ไม่ใช่แค่ตามความถนัดของหน่วยงาน

“นี่คือช่วงที่เหนื่อย แต่จำเป็น เพราะระบบที่ไม่ถูกวางตั้งแต่ต้น จะกลายเป็นภาระในทุกปีถัดไป

ปีที่ 2: เชื่อมโยงทั้งองค์กร (Integration & Deployment)

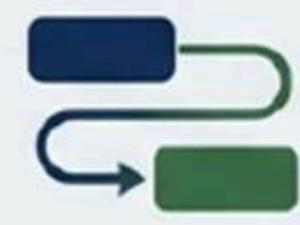
ระบบดีแล้ว...ต้อง “ทำงานร่วมกัน”



Deployment:



กลยุทธ์ไม่อยู่แค่ในแผน แต่ไหลลงสู่การปฏิบัติ



Value Chain:



หน่วยงานไม่วิ่งแข่งกัน แต่ส่งต่อคุณค่าเป็นทอด ๆ



Data Usage:



ข้อมูลเริ่มเชื่อมโยง เพื่อใช้ ตัดสินใจ ไม่ใช่แค่เก็บให้ครบ

Warning: ถ้าเชื่อมไม่สำเร็จ องค์กรจะเดินวนอยู่ที่ระดับเดิม แม้จะดูยุ่งตลอดเวลา

ปีที่ 3-5: จากผู้เดินทาง สู่ผู้นำเส้นทาง (From Travelers to Trailblazers)

การเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นผู้นำที่ยั่งยืน



ปีที่ 3 (Acceleration)

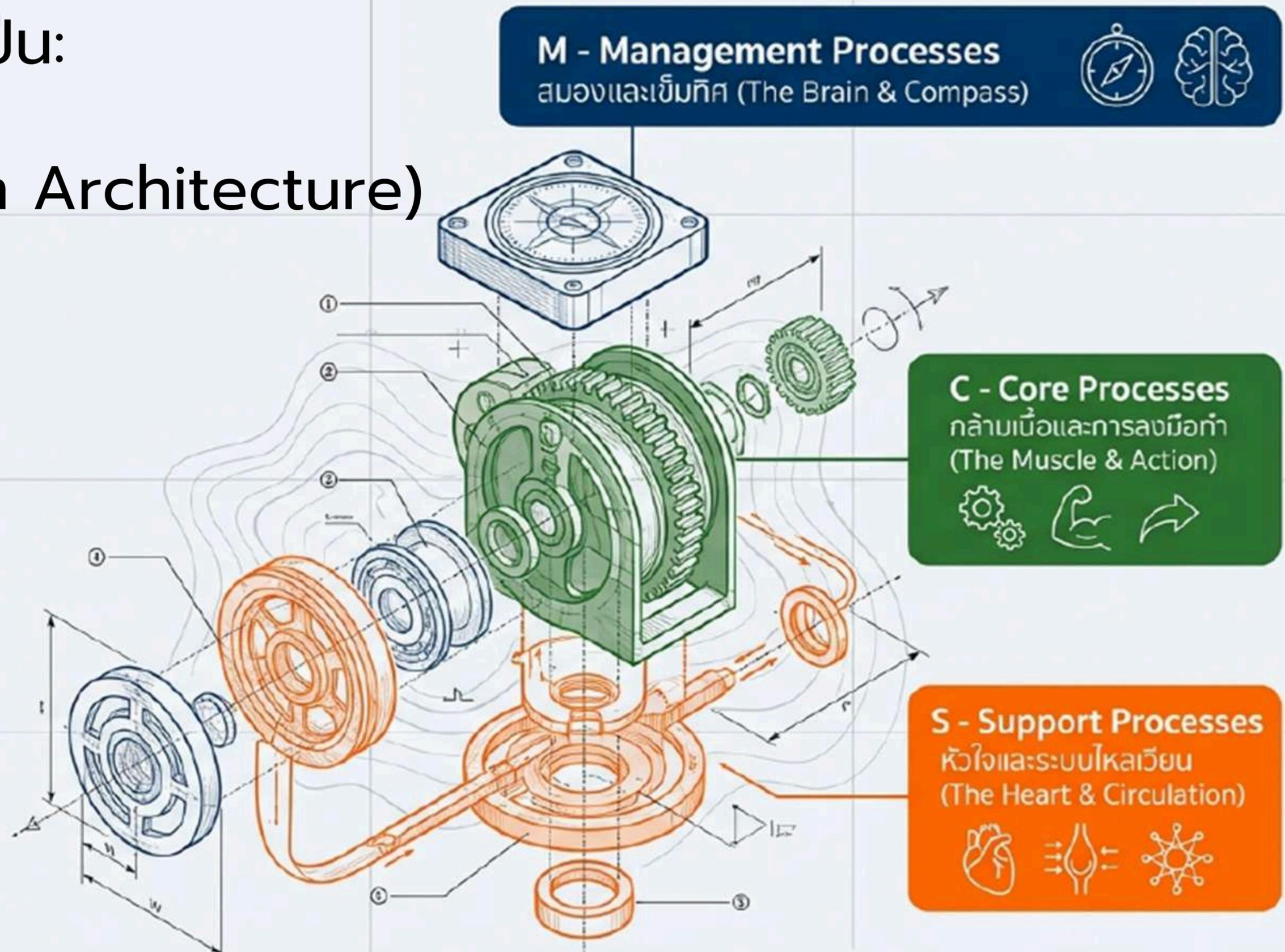
- **Self-Learning:** องค์กรเริ่ม “เรียนรู้จากการเดินทางของตัวเอง”
- **Agility:** การปรับปรุงไม่ต้องรอคำสั่ง
- **Innovation:** นวัตกรรมเกิดจากงานประจำ



ปีที่ 4-5 (Sustainability)

- **Responsibility:** บนยอดเขาไม่ได้มีแค่ธงชัย แต่มี “ความรับผิดชอบต่อ”
- **Role Model:** เป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นเรียนรู้
- **Society Focus:** คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม

เครื่องมือสำหรับการปีน: สถาปัตยกรรมระบบ (The Gear: System Architecture)



วิสัยทัศน์ (Vision) : เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีความเป็นเลิศทางการเกษตรสุภาพะในระดับนานาชาติ

5 ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)

SI 1 : การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเชิงรุกสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านเกษตรสุภาพะในระดับนานาชาติ

SI 2 : การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก

SI 3 : การขับเคลื่อนความเป็นนานาชาติ

SI 4 : การขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

SI 5 : การบริหารจัดการและการเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

SO 1 : เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านการเกษตรสุภาพะในระดับนานาชาติ

SO 3 : ผลิตบัณฑิตและนักศึกษาที่ก้าวทันต่อโลกสมัยใหม่และเป็นนักปฏิบัติที่เชี่ยวชาญ

SO 7 : ความสำเร็จในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในระดับนานาชาติ

SO 8 : เป็นมหาวิทยาลัยด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

SO 9 : มีการบริหารจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ

SO 2 : เป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศด้านเกษตรอัจฉริยะเพื่อสุภาพะที่ดี

SO 4 : สร้างผลงานวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีการบูรณาการศาสตร์ โดยใช้เกษตรเป็นรากฐานและได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

SO 5 : ให้บริการวิชาการเพื่อเป็นที่ยอมรับจากสังคมชุมชน และประเทศด้วยศาสตร์ทางการเกษตร

SO 6 : เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมเกษตรและสิ่งแวดล้อม และสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านทุนทางวัฒนธรรม

SO 10 : เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความมั่นคงทางงบประมาณและทรัพยากรอย่างยั่งยืน

Management System

MA1 : ระบบการนำองค์กร

MA2 : ระบบการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม

MA3 : ระบบการจัดทำกลยุทธ์

MA4 : ระบบการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

MA5 : ระบบการวัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน

Core System

CO1 : ระบบการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

CO2 : ระบบการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

CO3 : ระบบการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการและกระบวนการ

CO4 : ระบบการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

Support System

SU1 : ระบบการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

SU2 : ระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

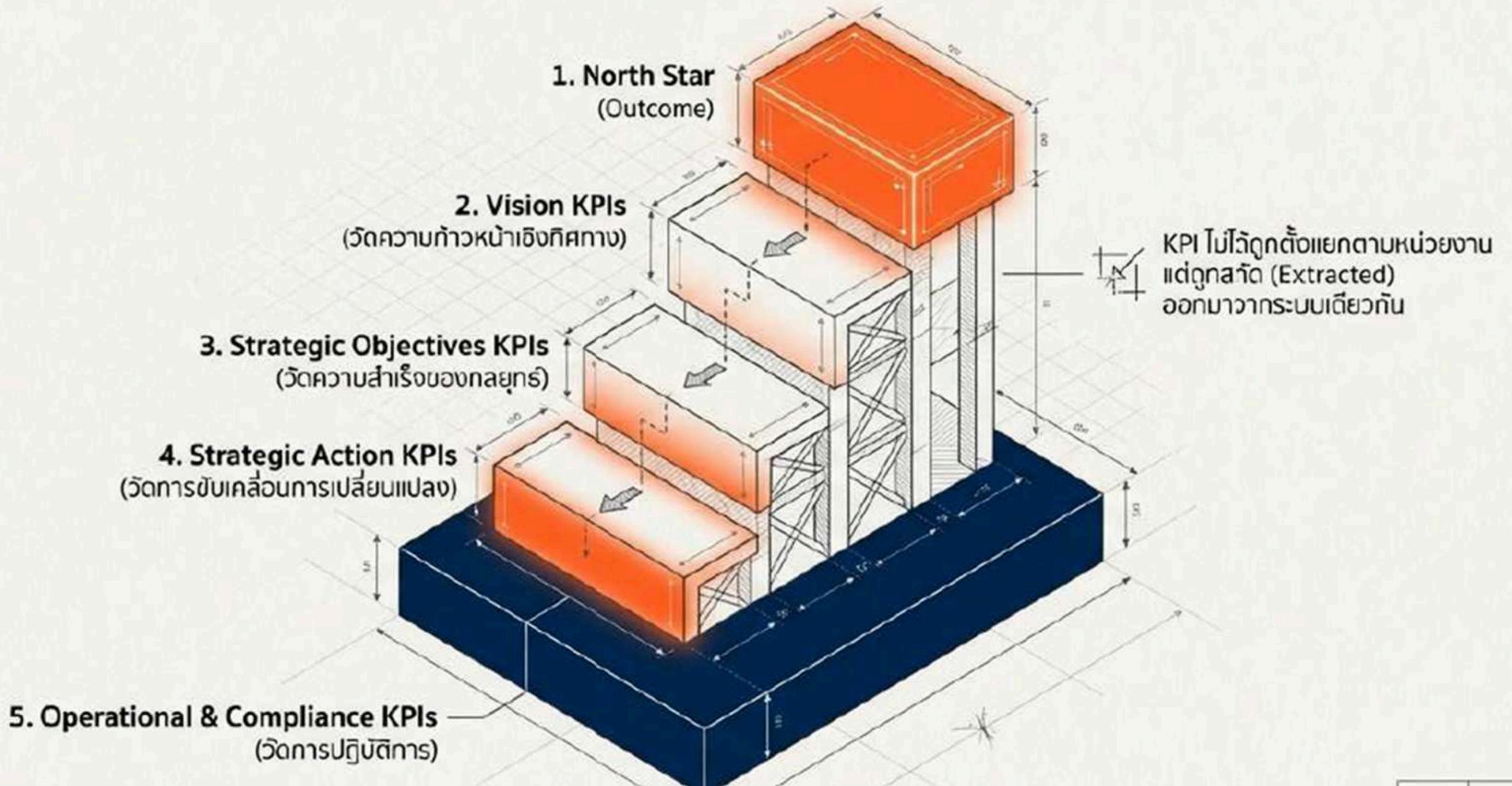
SU3 : ระบบการสร้างความผูกพันกับบุคลากร

การทำงานเชิงระบบ: เมื่อทุกส่วนเชื่อมโยงกัน (Systematic Approach: Integration)



ความสำเร็จเกิดจากการที่ ตัว M ชี้ทาง, ตัว S หนุนหลัง, และตัว C วิ่งเข้าเส้นชัย
M Defines Summit → S Provides Supplies → C Performs Climb

KPI Architecture: ผลลัพธ์ของการออกแบบที่เป็นเหตุเป็นผล



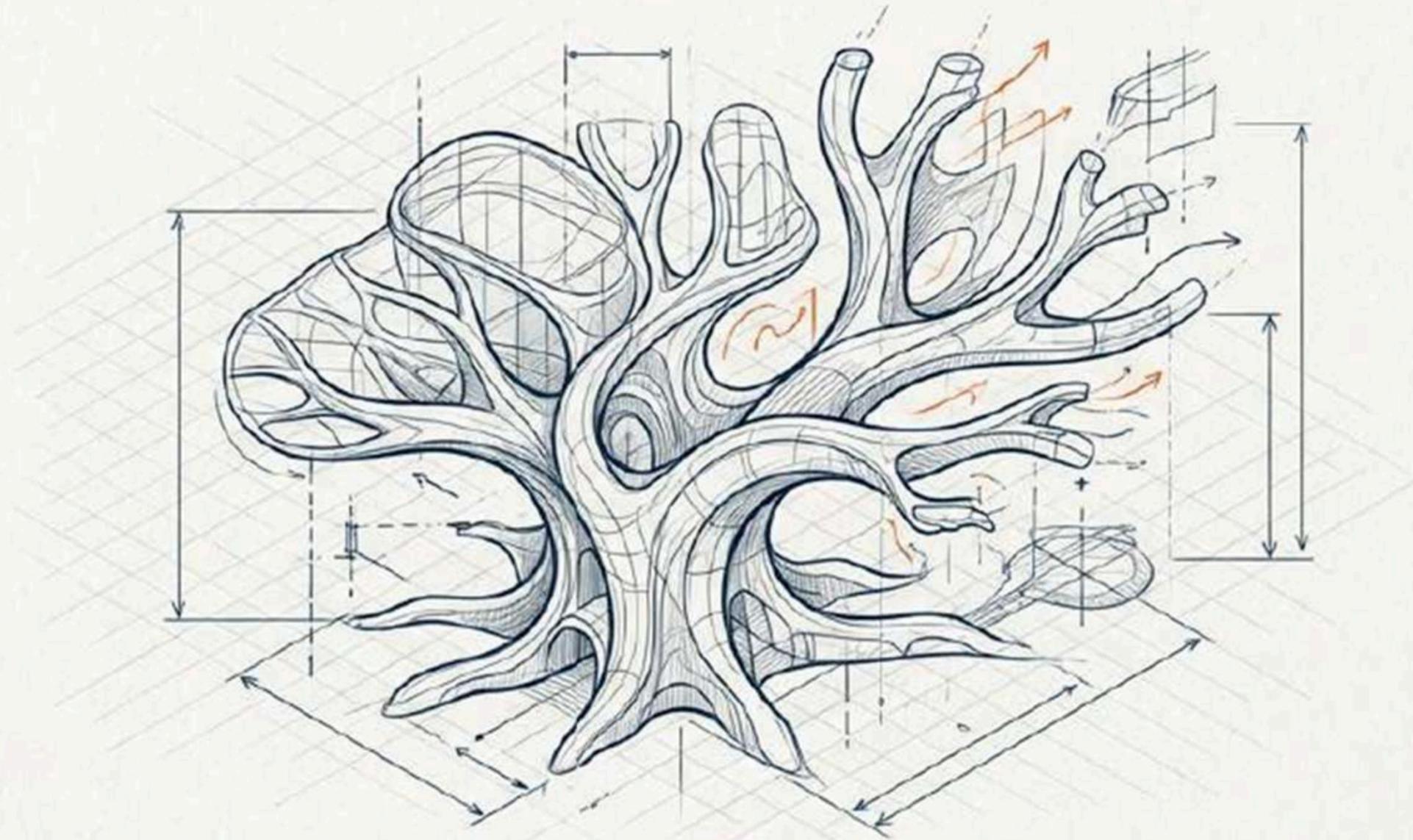
ไม่มีลิฟต์สู่ความสำเร็จ มีแต่ทีมที่เดินไปด้วยกัน

ปัญหาไม่ใช่การอยู่ที่ต้นเขา... ปัญหาคือ “ไม่ยอมออกเดิน”



เริ่มออกเดิน...อย่างเป็นระบบ

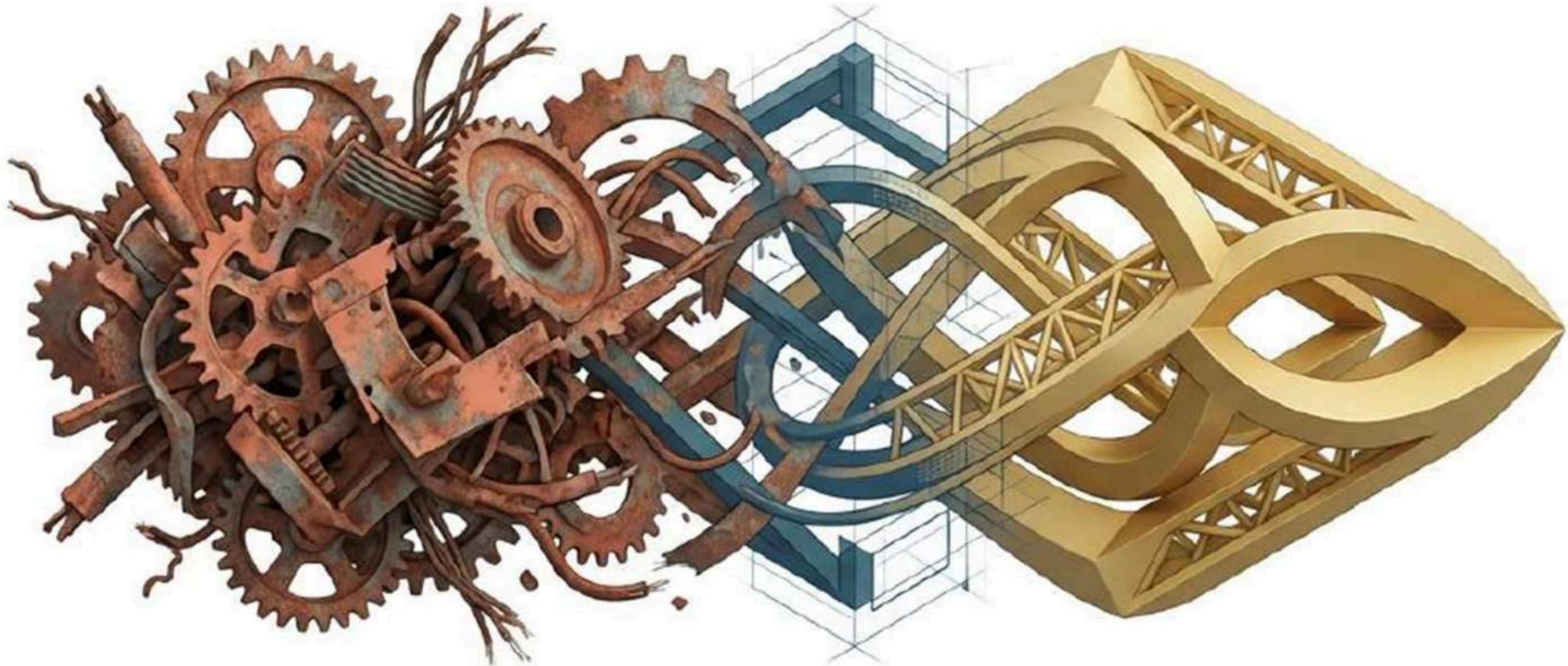
Excellence ไม่ใช่จุดหมายปลายทาง แต่คือความสามารถในการออกแบบใหม่ได้เสมอ



หยุดทำคะแนน เริ่มออกแบบระบบ

Excellence by Design: จากงานประจำ... สู่ความเป็นเลิศ

เปลี่ยน "ความยุ่ง" ให้เป็น "ผลลัพธ์" ด้วย Roadmap 5 ระดับ



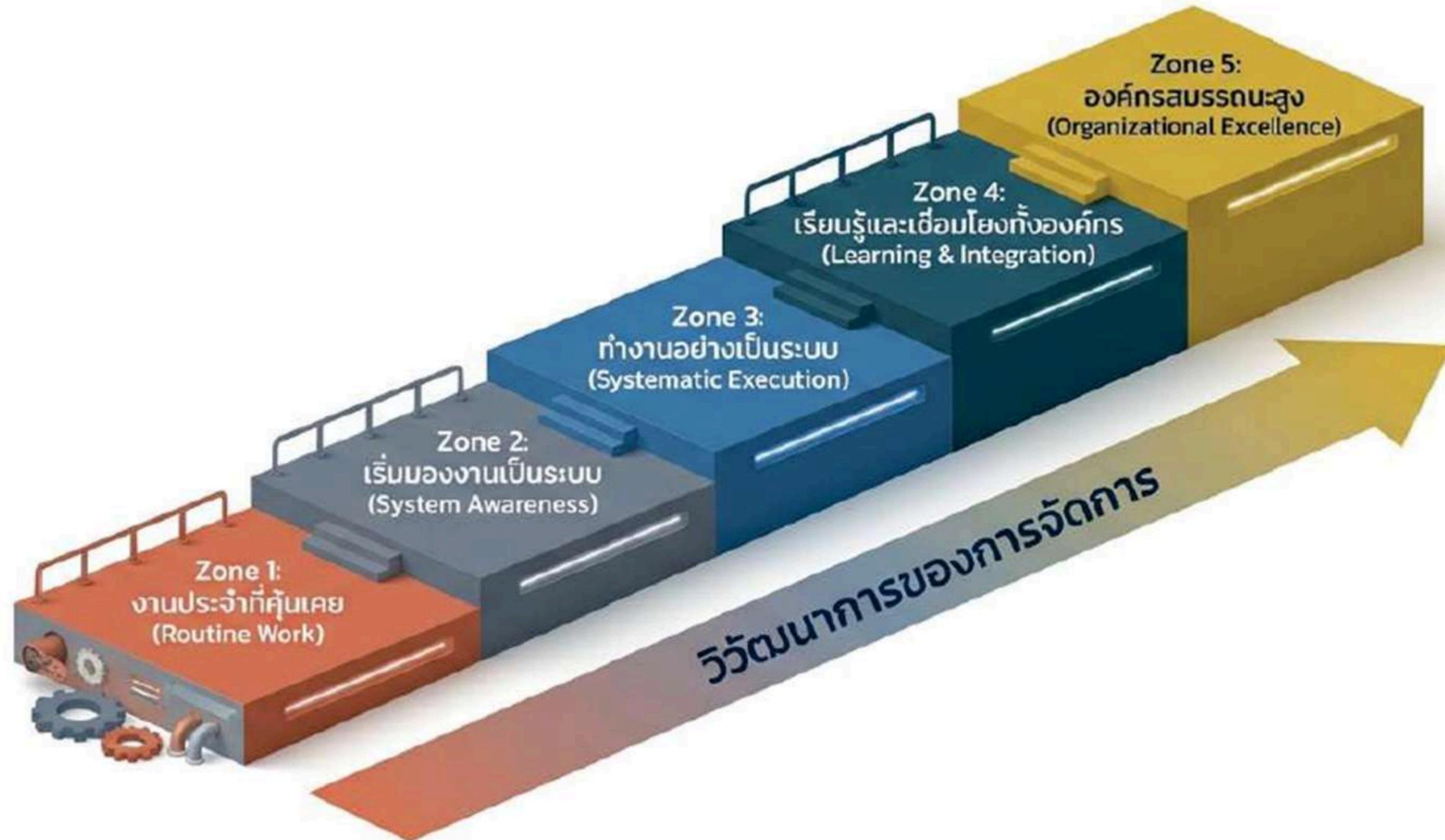
กับดักของงานประจำ: ทำไมยิ่งทำ ยิ่งเหนื่อย แต่ไม่โต?

บางวันที่มงานทำงาน "เก่งมาก"
แก้ปัญหาได้เยอะมาก จนผู้บริหารไว้ใจ
แต่พอมองภาพรวม...
งานเหมือนวิ่งอยู่กับที่

Key Insight: เมื่องานถูกขับเคลื่อนด้วย:
ความเร่ง + ความคุ้นเคย + ความเก่งเฉพาะหน้า
ผลลัพธ์คือ: องค์กรโตแบบ "เหนื่อยขึ้น" ไม่ใช่ "ดีขึ้น"



องค์กรของคุณอยู่ใน Zone ไหน?



Zone 1: งานประจำที่คุ้นเคย (Routine Work)

เหมือนขับรถเร็วมาก... แต่ไม่มีแผนที่



- **ทำตามหน้าที่:**
ทำเยอะ แต่ไม่เห็นภาพรวม
- **แก้ปัญหาเฉพาะหน้า:**
แก้แล้วจบไป แต่ปัญหาเดิมกลับมาเสมอ
- **พึ่งพาฮีโร่:** ความรู้กระจัดกระจาย
"คนเก่ง" กลายเป็นคอขวด
- **วัดผลไม่ชัด:**
จบงาน = จบ (ไม่ได้ดูผลลัพธ์)

งานที่เราทำทุกวัน...กำลังพาองค์กรไปไหน?

Zone 2: เริ่มมองงานเป็นระบบ (System Awareness)

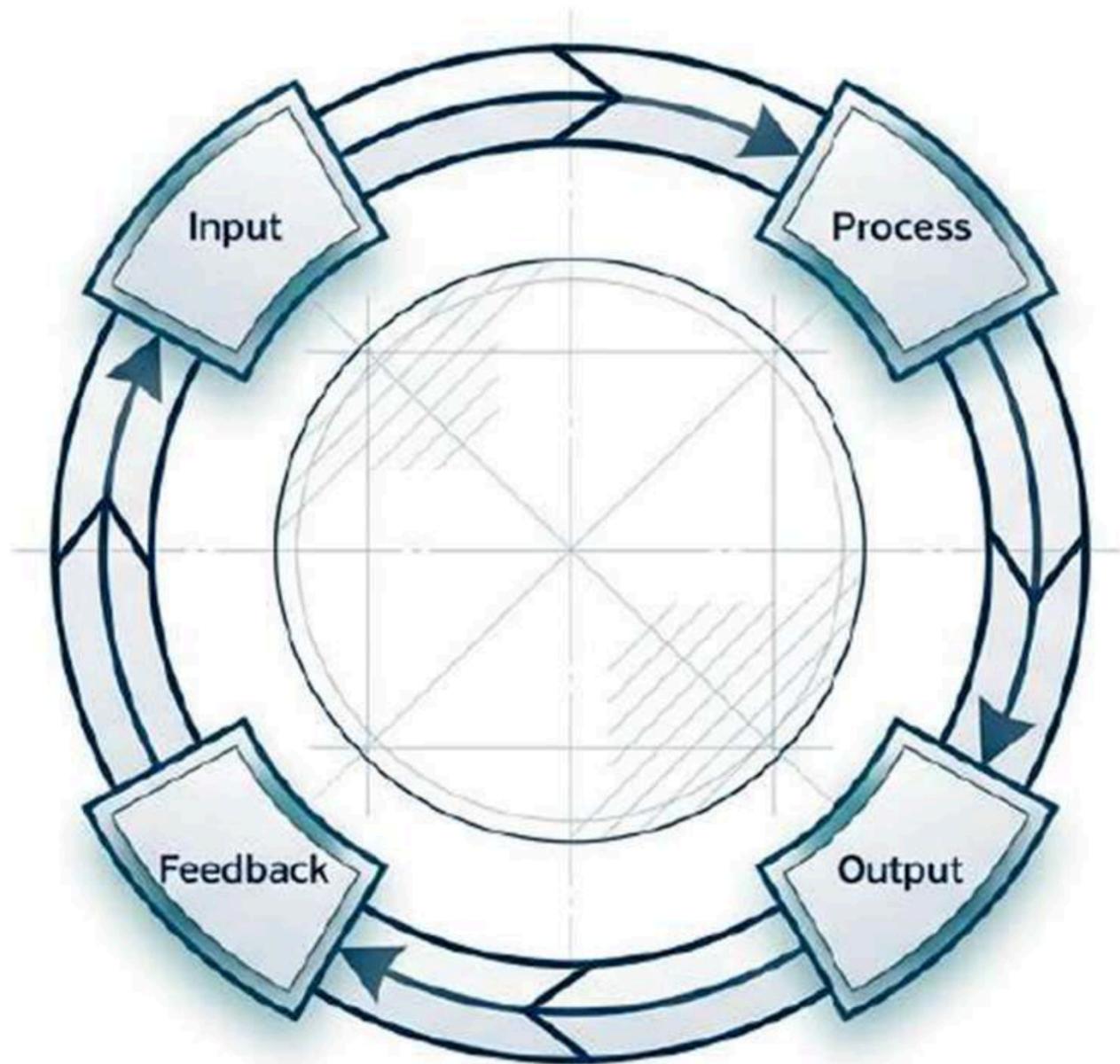
เมื่อองค์กรเริ่ม "ตื่น" จากการเอาตัวรอด และเริ่มตั้งคำถาม:
ทำไปเพื่ออะไร? ใครคือ Owner ตัวจริง? Output vs Outcome คืออะไร?



คุณภาพงานยกระดับ ไม่ใช่เพราะทำมากขึ้น แต่เพราะ "เริ่มคิดเป็น"

Zone 3: ทำงานอย่างเป็นระบบ (Systematic Execution)

เปลี่ยนจาก "งานที่ทำให้เสร็จ" เป็น "งานที่ทำให้สำเร็จดีขึ้น"



Characteristics:

- มีเป้าหมายและวิธีการชัดเจน
- มีตัวชี้วัดที่สะท้อนผลจริง
- มีการทบทวน (Review) เป็นรอบ

Zone 4: เรียนรู้และเชื่อมโยงทั้งองค์กร (Learning & Integration)



ปัญหา: เก่งแยกส่วน (Silos)

- งานหน่วยนี้ดี แต่อีกหน่วยไม่รู้



อุปเกรดสมองขององค์กร (Organizational Brain)

- ใช้ข้อมูลตัดสินใจ
- เชื่อมงานข้ามหน่วย
- เรียนรู้จากผลลัพธ์และปรับปรุงต่อเนื่อง



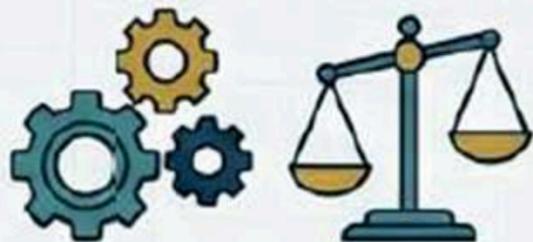
องค์กรที่ไม่เรียนรู้ = เหมือนนักวิ่งที่ไม่รู้จักการหายใจ... วิ่งได้ แต่ไม่นาน

Zone 5: องค์กรสมรรถนะสูง (Organizational Excellence)

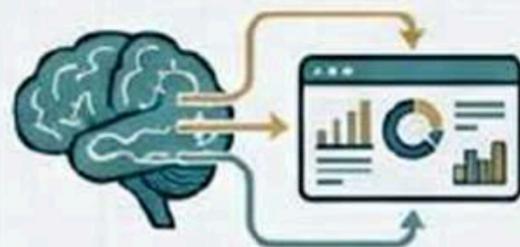
“Excellence by Design” (ไม่ได้หวังให้ดี...แต่ “ออกแบบให้ดี”)



ผลลัพธ์เชื่อถือได้:
ไม่ขึ้นกับดวงหรือคน



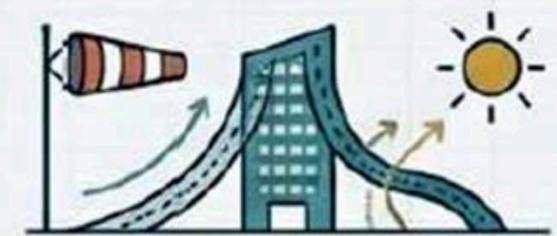
การตัดสินใจแม่นยำ:
เพราะมีข้อมูลและระบบรองรับ



คนเข้าใจบทบาท:
ไม่สับสนว่าใครรับผิดชอบอะไร



ปรับตัวได้:
ไม่พังเมื่อโลกเปลี่ยนแปลง



บทสรุปการเดินทาง: จาก Routine สู่ Excellence

Routine Org (Zone 1-2)

Excellence Org (Zone 4-5)

การทำงาน
(Work)

ขับเคลื่อนด้วยความเร่ง
(Urgency)



ขับเคลื่อนด้วยระบบ
(System)



การแก้ปัญหา
(Problem Solving)

แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
(Firefighting)



ป้องกันและเรียนรู้
(Prevention & Learning)



ผลลัพธ์
(Result)

เหนื่อยสิ้น
(Exhausting)



ดีขึ้นและยั่งยืน
(Sustainable Growth)



EdPEx ไม่ใช่งานเพิ่ม .. แต่คือแผนที่ (Roadmap)

EdPEx เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ไม่ใช่การทำเพื่อล่ารางวัล แต่คือเครื่องมือในการสร้าง **Zone 5**

Key Insight



ถ้างานยังต้องอาศัย "คนเก่ง"
เพื่อให้รอดทุกวัน = ระบบยังไม่พอ

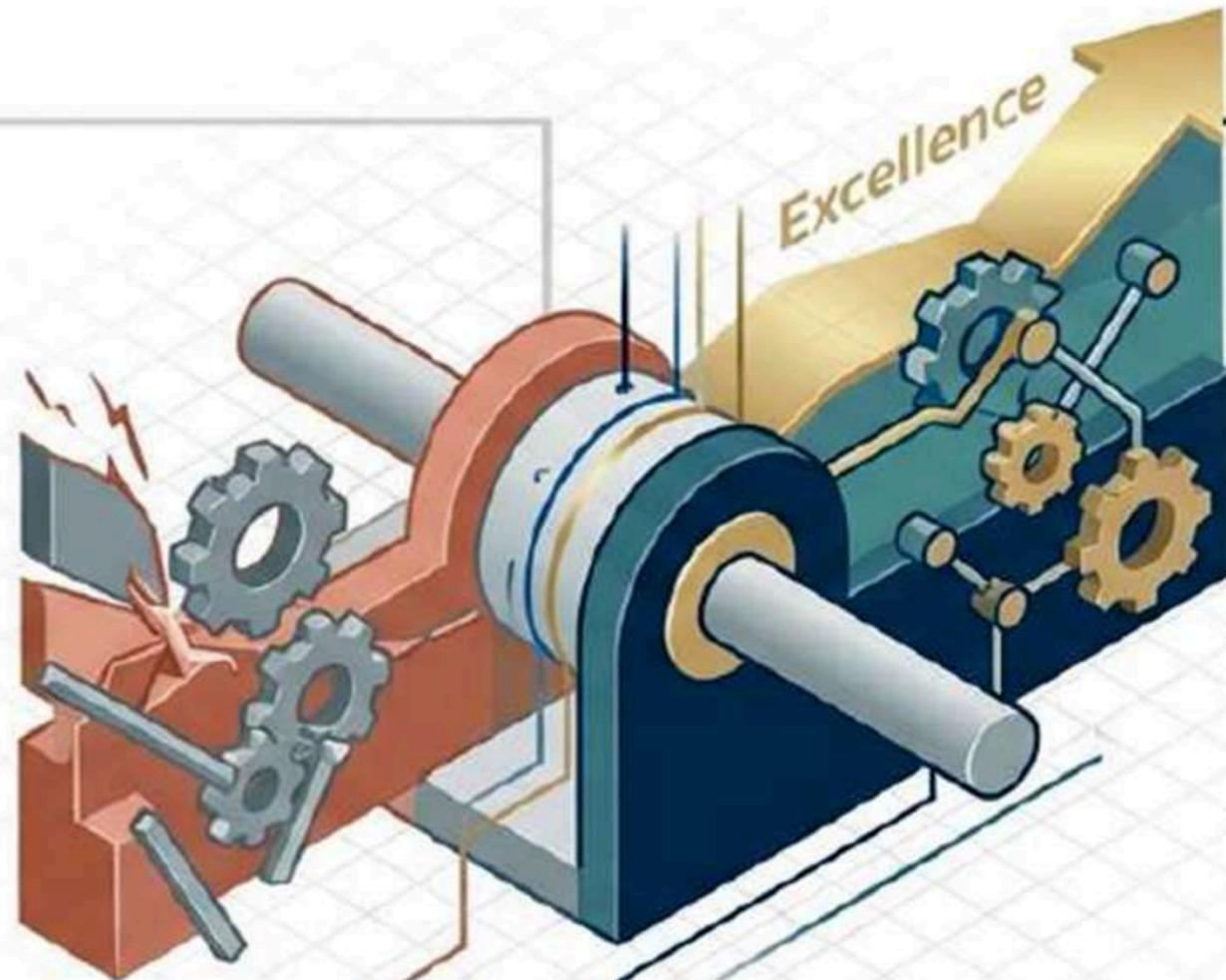


EdPEx ช่วยเปลี่ยน "งานประจำ"
ให้มีพลังและทิศทาง



เปลี่ยนคำถาม... เปลี่ยนองค์กร

~~เลิกถามว่า:
“วันนี้ทำอะไร
เสร็จบ้าง?”
(Output Focus)~~

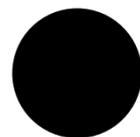


เริ่มถามว่า: 
“วันนี้งานของเรา...
ทำให้องค์กรดีขึ้น
ตรงไหน?”
(Outcome Focus)

คำถามนี้แหละ...ที่เปลี่ยนองค์กรได้จริง

แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX

Guidelines for MJU-EdPEX



**การนำองค์การ
หมวด 1**



**กลยุทธ์
หมวด 2**



**บุคลากร
หมวด 5**



**การปฏิบัติ
หมวด 6**



**ลูกค้า
หมวด 3**

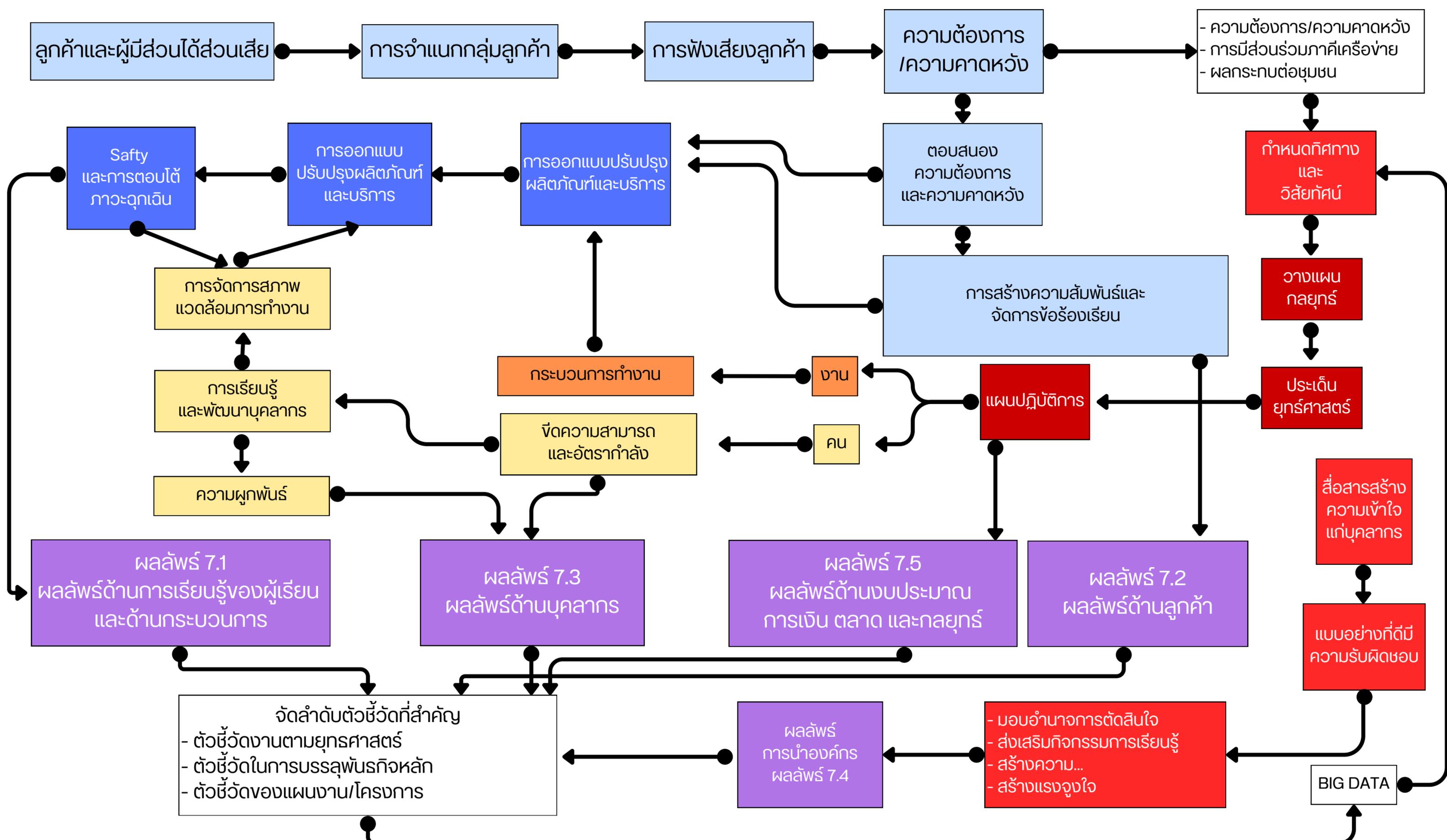


**ผลลัพธ์
หมวด 7**

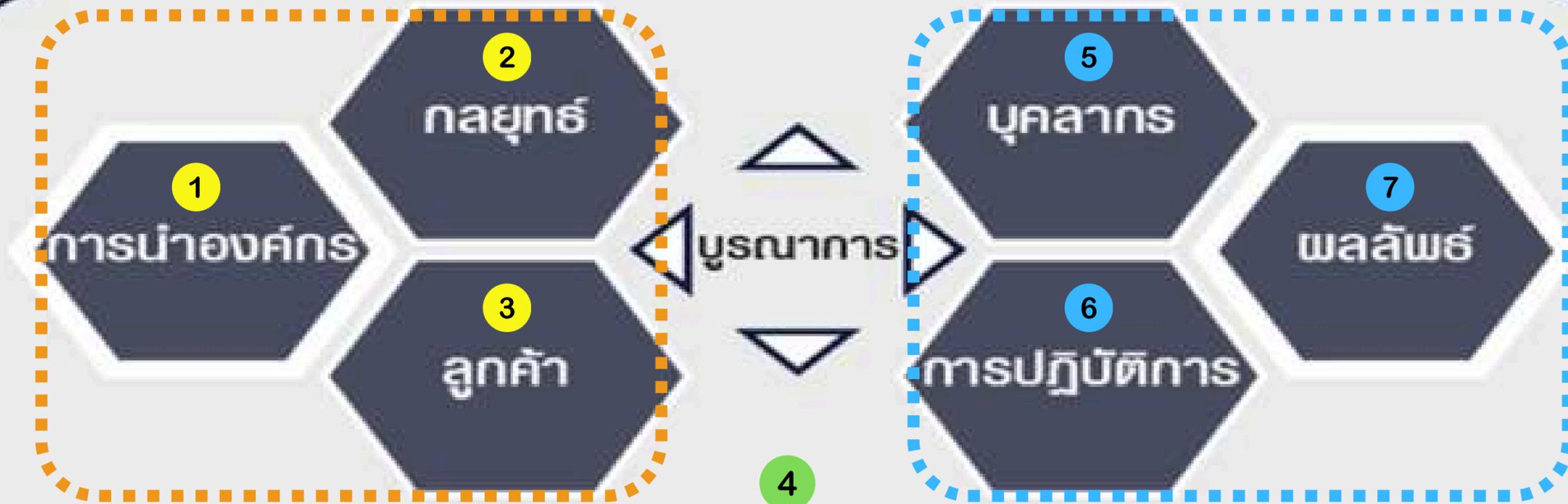


**การวัด วิเคราะห์
การจัดการความรู้
หมวด 4**





โครงสร้างองค์กร



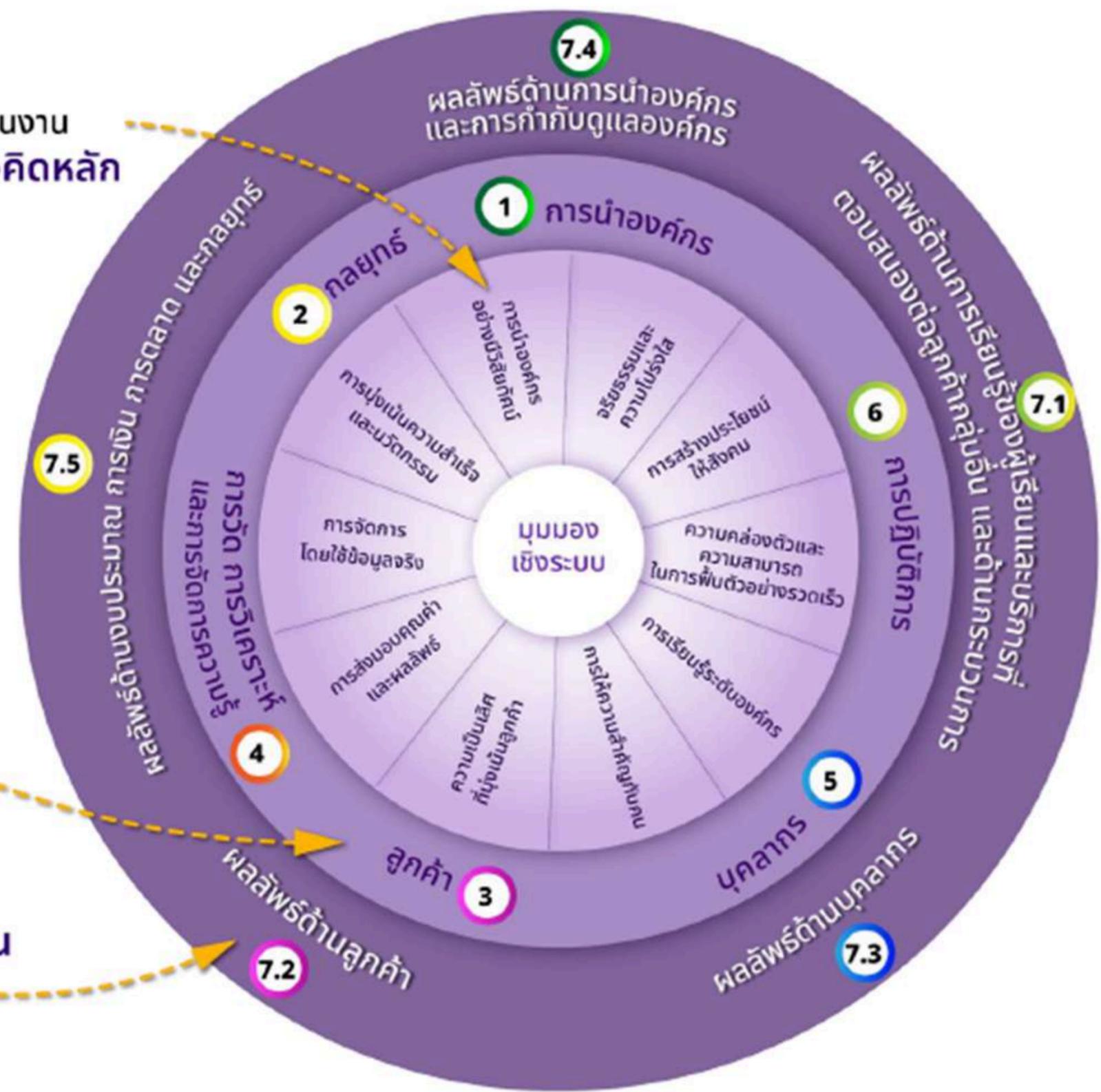
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงาน
ที่เป็นเลิศสร้างจากค่านิยมและแนวคิดหลัก

ซึ่งถูกฝังลึกไว้ในกระบวนการที่เป็นระบบ
(หมวด 1 - 6)

ผลลัพธ์การดำเนินงาน
(หมวด 7) ที่ได้



โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile : OP) 13 หัวข้อ



ค่านิยมและแนวคิดหลัก



เกณฑ์ EdPEx 7 หมวด

หมวด 1 การนำองค์กร

- 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง
- 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

หมวด 2 กลยุทธ์

- 2.1 การจัดทำกลยุทธ์
- 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

หมวด 3 ลูกค้ำ

- 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ
- 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
- 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

หมวด 5 บุคลากร

- 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร
- 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

หมวด 6 การปฏิบัติการ

- 6.1 กระบวนการทำงาน
- 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

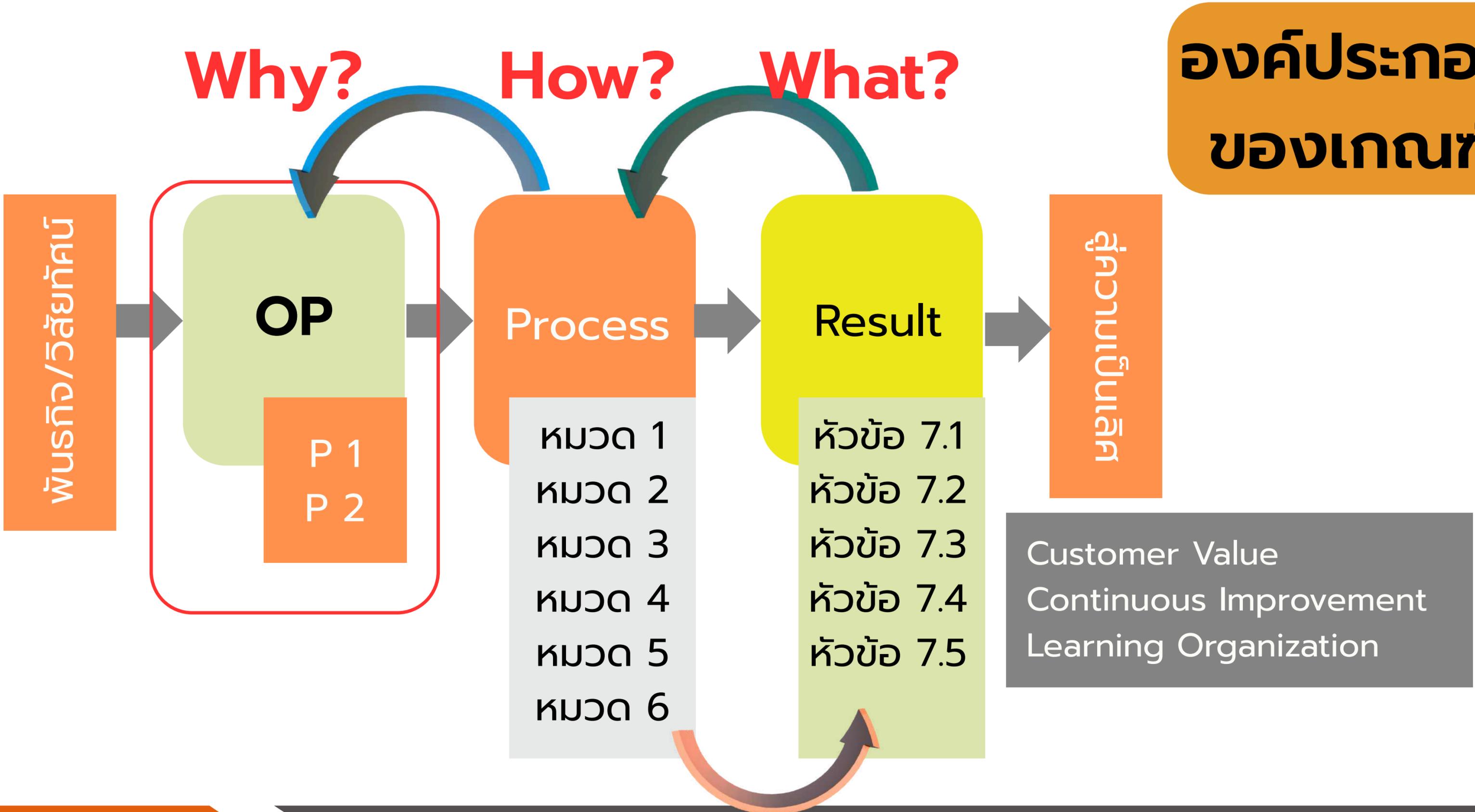
หมวด 7 ผลลัพธ์

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

EdPEX Model



องค์ประกอบ ของเกณฑ์



Why-How-What TQA Writing Architecture

สถาปัตยกรรมการเขียนคำตอบเชิงระบบสู่ผลลัพธ์อย่างยั่งยืน

WHY (OP)

System Intent & Strategic Purpose

- ระบบนี้จัดตั้งขึ้นเพื่ออะไร
- เชื่อมโยงวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- ตอบสนองบริบทและความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- สนับสนุนค่านิยมและธรรมาภิบาลองค์กร

Strategic Alignment
Governance Intent
Risk & Opportunity Focus

HOW (PROCESS)

System & Process Architecture

- โครงสร้างระบบและกระบวนการหลัก
- ขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน
- ผู้รับผิดชอบและรอบเวลา
- การควบคุม ติดตาม และทบทวน
- การเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Approach

Deployment

Learning

Integration

WHAT (RESULT)

Results & Effectiveness

- ผลลัพธ์เชิงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- ผลลัพธ์ด้านลูกค้า
- ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร
- ผลลัพธ์ด้านการเงินและกลยุทธ์

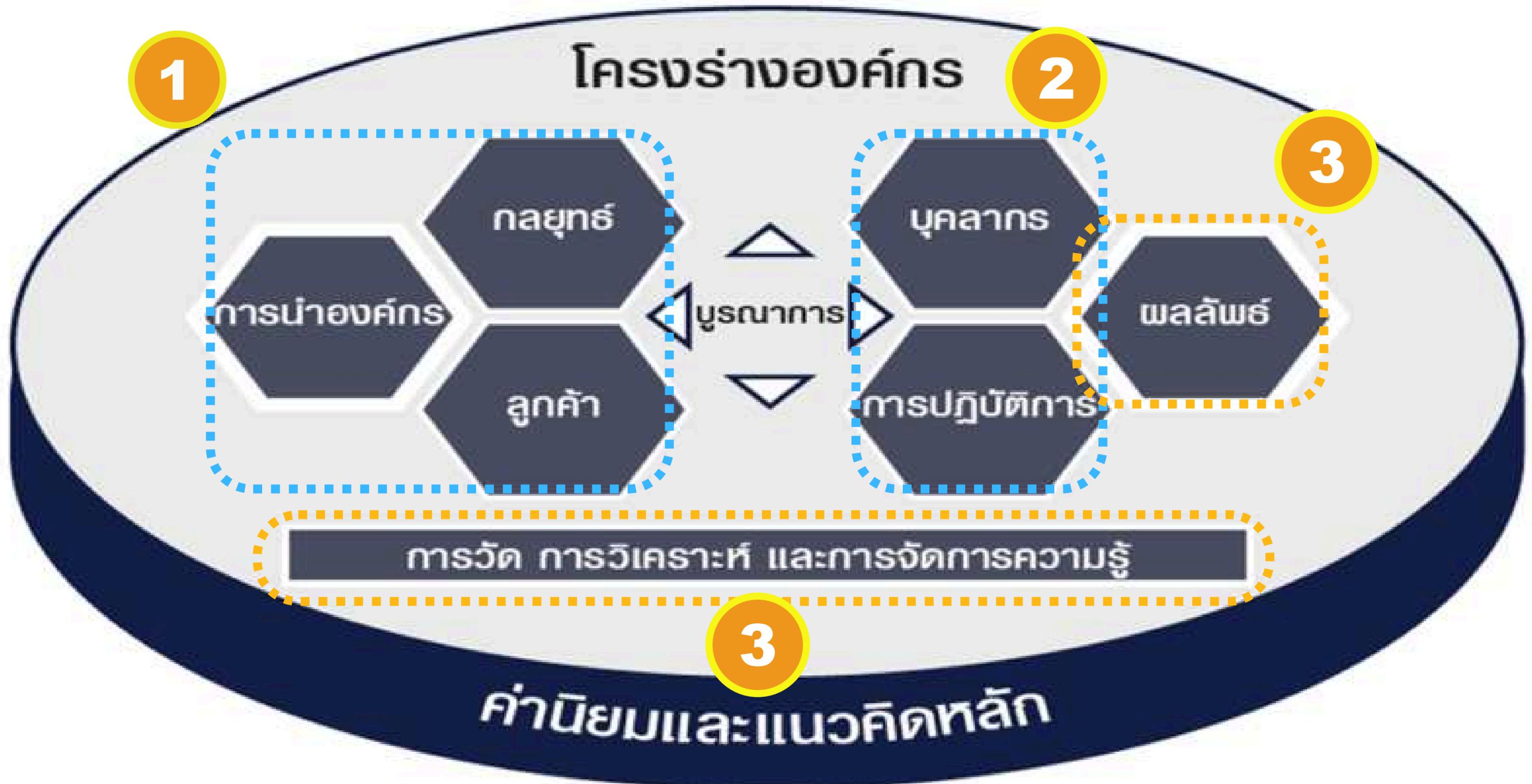
Evidence of Effectiveness
Performance Trends
Comparative Results
Sustained Impact

“ตอบคำถามครบ Why-How-What = เห็นเจตจำนง เห็นระบบ และเห็นผลลัพธ์อย่างเชื่อมโยง”

System Thinking for Excellence

องค์ประกอบสำคัญของการดำเนินการที่เป็นเลิศ

- 1 ระบบการนำที่มุ่งเป้าหมายกลยุทธ์ (Strategic Leadership) หมวด 1 + 2 + 3
- 2 การปฏิบัติที่มุ่งความเป็นเลิศ (Execution Excellence) หมวด 5 + 6
- 3 ผลการปรับปรุงที่เป็นเลิศ (Organizational Learning) หมวด 4 + 7



หมวด 1 - 7 กับองค์ประกอบของการดำเนินการที่เป็นเลิศ

1

2

3

| Strategic Leadership | Execution Excellence | Organizational Learning |
|---|---------------------------------|--|
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง | 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | 4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม | 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร | 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 5.2 ความผูกพันของบุคลากร | 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ |
| | | 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า |
| | | 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | 6.1 กระบวนการทำงาน | 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและกำกับดูแลองค์กร |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า | 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ | 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ |

ค่านิยมของการดำเนินการที่เป็นเลิศ

1

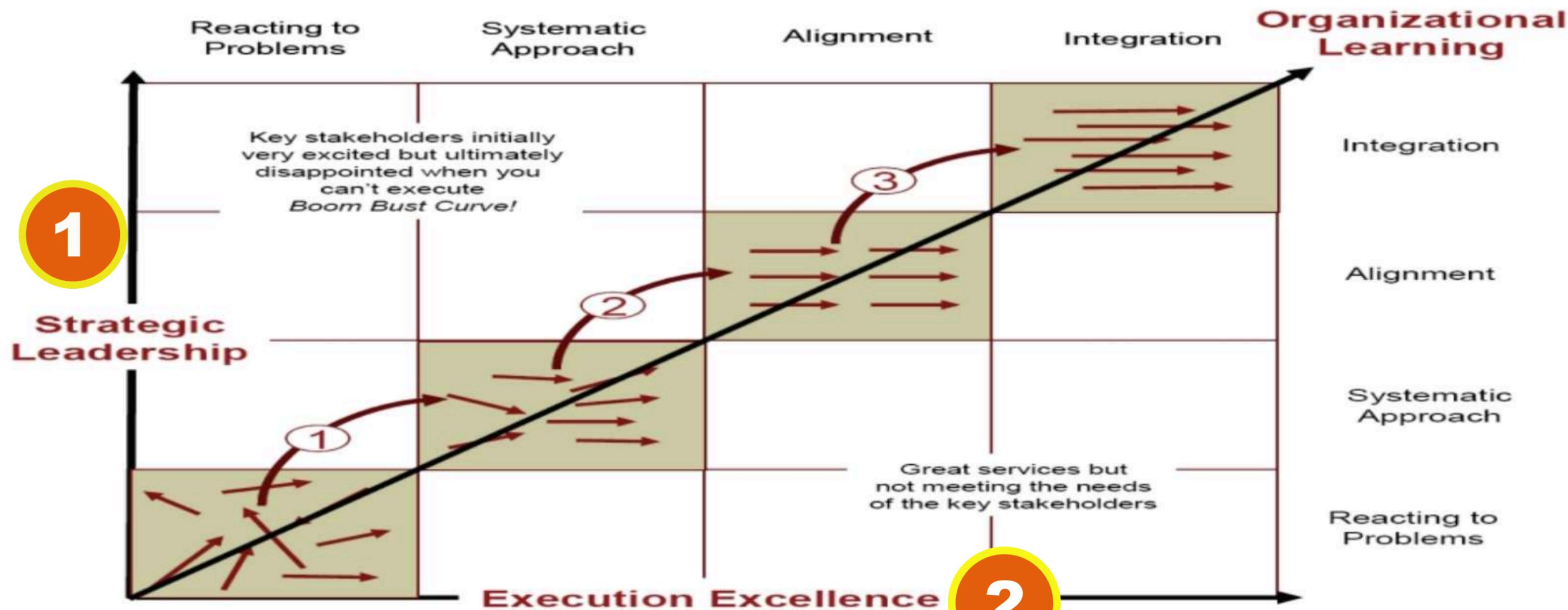
2

3

| Strategic Leadership | Execution Excellence | Organizational Learning |
|------------------------------|--------------------------------------|---|
| มุมมองเชิงระบบ | ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน | ความคล่องตัวและ ความสามารถในการปรับตัว อย่างรวดเร็ว |
| การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ | การให้ความสำคัญกับคน | การเรียนรู้ระดับองค์กร |
| การสร้างประโยชน์ให้สังคม | การมุ่งเน้นความสำเร็จและ นวัตกรรม | การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง |
| จริยธรรมและความโปร่งใส | การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ | |

Path to Performance Excellence

3



Adapted from: Tang, V. & Bauer, R. (1995). *Competitive Dominance*

EdPEEx \neq การประกันคุณภาพ

EdPEEx = การพัฒนาคุณภาพ



โครงสร้างเกณฑ์ EdPEx ปี 2567-2570 | เกณฑ์ TQA ปี 2567-2568

พลังของคำถาม (The Power of Questions)

- โครงร่างองค์กร (OP) **13** คำถาม
- หมวด 1-6 (กระบวนการ) **68** คำถาม
- หมวด 7 (ผลลัพธ์) **18** คำถาม
- รวม **99** คำถาม





คำถามย่อย (Multiple Question)

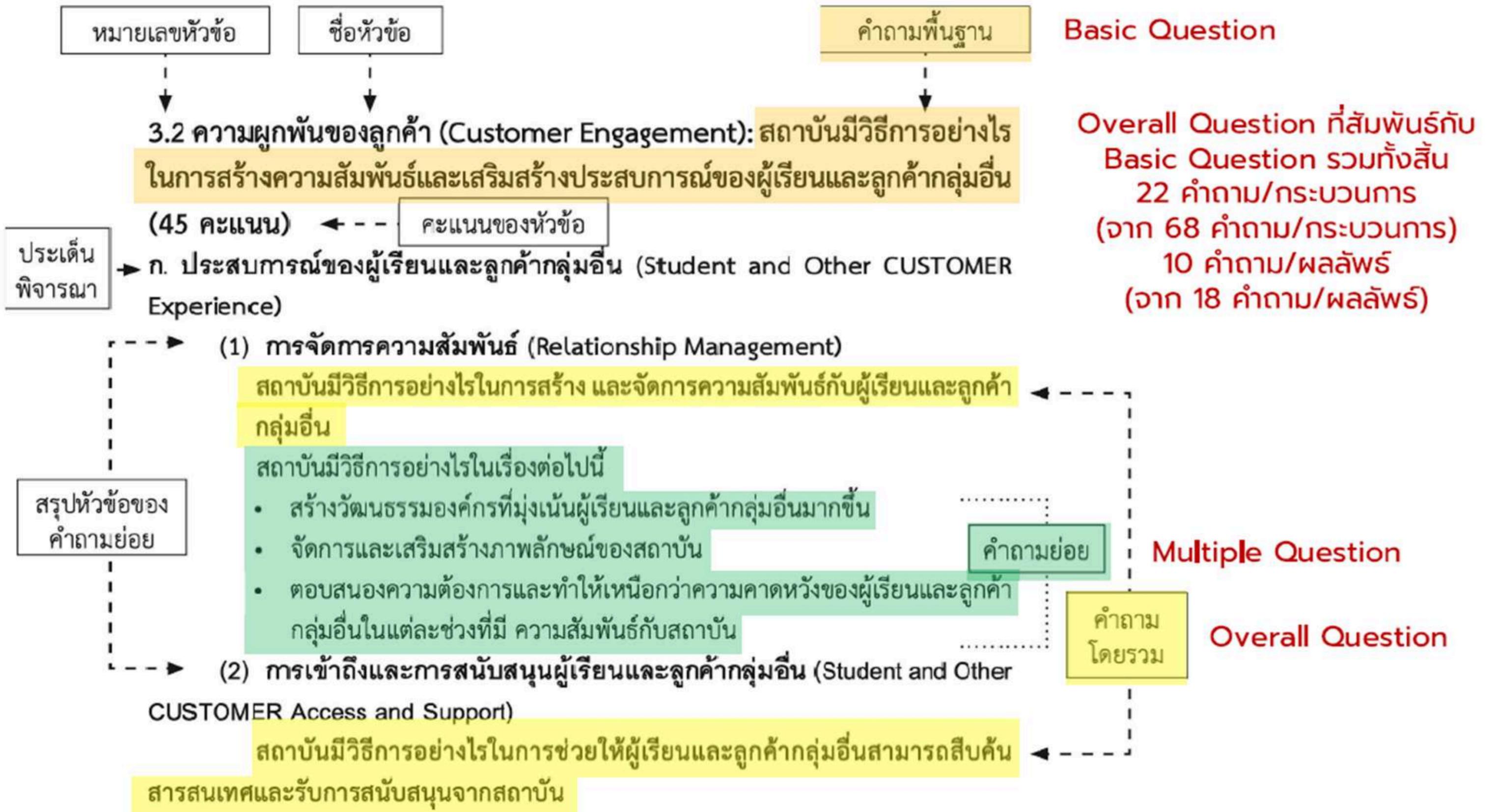
= PROCEDURE (ขั้นตอน)

คำถามโดยรวม (Overall Question)

= PROCESS (กระบวนการ)

คำถามพื้นฐาน (Basic Question)

= SYSTEM (ระบบ)



คำถาม Overall ที่สัมพันธ์กับ Basic Question ตามหมวด 1 - 7

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1ก(1) ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

1.1ข ผู้นำระดับสูงสื่อสารเรื่องสำคัญ และ จูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วม

1.2ก(1) มีระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

1.2ค(1) เป็นองค์กรที่สร้างความพาสักแก่สังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และงานประจำวัน

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1ก(1) วางแผนกลยุทธ์

2.1ก(2) รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสารสนเทศเพื่อวางแผนกลยุทธ์

2.2ก(1) ทำแผนปฏิบัติการ

2.2ก(2) ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

3.1ก(1) รับฟังเสียงของลูกค้า

3.1ข(2) กำหนดผลิตภัณฑ์/บริการที่จะนำเสนอแก่ลูกค้า

3.2ก(1) เปลี่ยนลูกค้าเป้าหมายให้เป็นลูกค้า ตัวจริงและรักษาไว้ให้ได้ (CRM)

3.2ข ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1ก(1) วัดผลการดำเนินงานประจำวันและโดยรวม

4.1ข(1) วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน และขีดความสามารถ

4.1ข(2) จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง

4.2ก(1) ข้อมูล/สารสนเทศที่มีคุณภาพ

4.2ก(2) ข้อมูล/สารสนเทศพร้อมใช้งาน

4.2ข(1) สร้างและจัดการความรู้

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1ก(4) จัดรูปแบบการทำงานและ บริหารบุคลากร

5.1ข(1) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

5.1ข(2) ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

5.2ก(1) ค้นหาปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

5.2ก(2) ประเมินความผูกพัน

หมวด 6 ปฏิบัติการ (Operations)

6.1ก(2) ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ

6.1ก(4) ออกแบบกระบวนการทำงาน

6.1ข(1) ควบคุมกระบวนการทำงาน

6.1ข(2) ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

6.2ก จัดการประสิทธิผลของกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1ก ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

7.1ข(1) กระบวนการภายในที่เข้มแข็ง ต้นทุนต่ำ

7.2ก(1)(2) ลูกค้าพึงพอใจ และผูกพัน

7.3ก(2)(3) บุคลากรเก่ง มุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงาน

7.4ก(1)(2) นำองค์กรด้วยวิสัยทัศน์ กำกับดูแลดี

7.4ก(5) สร้างคุณประโยชน์ให้สังคม และชุมชน

7.5ก(1)(2) ทำได้ดี ส่วนแบ่งตลาดสูง ลำดับในการแข่งขันดี

รายการนี้เป็นภาพรวมของคำถาม Overall ที่สัมพันธ์กับ Basic Questions ตามหมวด 1-7

Scoring System

| Band 1 0%, 5% | Band 2 10%, 15%, 20%, 25% | Band 3 30%, 35%, 40%, 45% | Band 4 50%, 55%, 60%, 65% | Band 5 70%, 75%, 80%, 85% | Band 6 90%, 95%, 100% |
|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| No Evident or Not Reported | Basic Questions | Basic Questions | Overall Questions | Multiple Questions | Multiple Questions |

- **Basic questions** มีคะแนน **10-45%** (องค์กรเน้นการทำงานแบบ Function แต่ไม่มีความสามารถในการแข่งขัน)
- **Overall questions** มีคะแนน **50-65%** (องค์กรเริ่มมีความสามารถในการแข่งขัน มีคู่แข่ง)
- **Multiple questions** มีคะแนน **70-100%** (ผู้นำในอุตสาหกรรม)

เกณฑ์การตรวจประเมิน



 ผ่านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การประเมินกระบวนการ : ADLI

Approach (แนวทาง)

เป็นระบบ : Definable + Repeatable + Measurable + Predictable
มีประสิทธิภาพ : ของกระบวนการที่ใช้

Deployment (การนำไปปฏิบัติ)

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสม่ำเสมอ

Learning (การเรียนรู้)

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ
การปรับปรุงและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านการสร้างนวัตกรรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration (การบูรณาการ)

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และ ผลลัพธ์

การประเมินผลลัพธ์ : LeTCl

Level

ระดับของผลการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย

Trend

แนวโน้มของข้อมูลที่ดีขึ้น

Comparison

ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม

Integration

การเชื่อมโยงของตัววัดผลต่าง ๆ (แสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้) กับผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้า ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ๆ ที่ได้ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและในหัวข้อ กระบวนการต่าง ๆ (ในหมวด 1 - 6)

โครงสร้างองค์กร

ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร

ส่วนที่ 2 สถานการณ์ขององค์กร

โครงสร้างของเกณฑ์ EdPEX

| หมวด 1-6 กระบวนการ (550 คะแนน) | คะแนน |
|---|-------|
| หมวด 1: การนำองค์กร (115 คะแนน) | |
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง | 65 |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม | 50 |
| หมวด 2: กลยุทธ์ (90 คะแนน) | |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 45 |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | 45 |
| หมวด 3: ลูกค้า (85 คะแนน) | |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า | 40 |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | 45 |
| หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน) | |
| 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร | 45 |
| 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ | 45 |
| หมวด 5: บุคลากร (85 คะแนน) | |
| 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร | 40 |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร | 45 |
| หมวด 6: การปฏิบัติการ (85 คะแนน) | |
| 6.1 กระบวนการทำงาน | 40 |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ | 45 |

| หมวด 7: ผลลัพธ์ (450 คะแนน) | คะแนน |
|---|-------|
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ | 120 |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น | 80 |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร | 80 |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร | 80 |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ | 90 |



ระดับพัฒนาการขององค์กร



หมวดกระบวนการ : ADLI

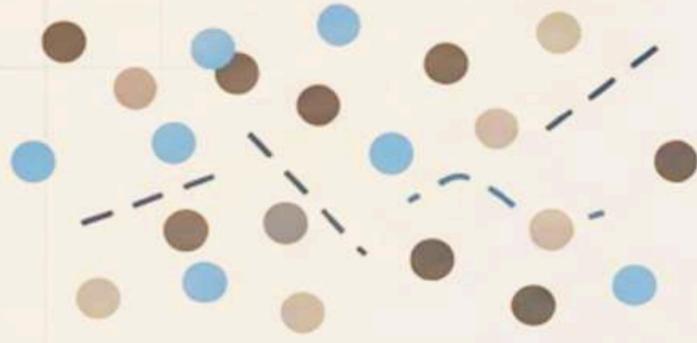
| | Band 1 | Band 2 | Band 3 | Band 4 | Band 5 | Band 6 |
|---|--|--|--|---|---|--|
| | 0-5% | 10-25% | 30-45% | 50-65% | 70-85% | 90-100% |
| A | ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน | เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดพื้นฐาน | มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดพื้นฐาน | มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดโดยรวม | มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดต่าง ๆ | มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดต่าง ๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ |
| D | ไม่มีการนำแนวทางไปปฏิบัติ หรือ มีเพียงเล็กน้อย | นำแนวทางไป ปฏิบัติในขั้นเริ่มต้น | นำแนวทางไป ปฏิบัติ | นำแนวทางไป ปฏิบัติเป็นอย่างดี | นำแนวทางไป ปฏิบัติเป็นอย่างดี โดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ | นำแนวทางไป ปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ ไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญ |
| L | ปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา | เริ่มเปลี่ยน จากการตั้งรับปัญหา มาเป็นการปรับปรุงทั่ว ๆ ไป | มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการ ประเมินและปรับปรุง กระบวนการสำคัญ | ใช้ข้อมูลจริงในการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เริ่มใช้ OL ไปปรับปรุงกระบวนการสำคัญ | + ใช้ OL เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการจัดการ เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและใน การสร้างนวัตกรรม | + ใช้ OL เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการจัดการทั่วทั้งองค์กร เกิดการปรับปรุงและ การสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร |
| I | ไม่แสดงให้เห็นว่า มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันเกิดจากการ ร่วมกันแก้ปัญหา | เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ความต้องการพื้นฐานขององค์กรที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ | มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ความต้องการขององค์กรที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ | มีแนวทางที่ บูรณาการ กับความต้องการขององค์กรที่ระบุไว้ใน เกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ | มีแนวทางที่ บูรณาการ กับความต้องการขององค์กรที่ระบุไว้ใน เกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ เป็นอย่างดี |

หมวดผลลัพธ์ : LeTCI

| | Band 1 | Band 2 | Band 3 | Band 4 | Band 5 | Band 6 |
|----|---|---|--|---|---|---|
| | 0-5% | 10-25% | 30-45% | 50-65% | 70-85% | 90-100% |
| Le | ไม่มีผลลัพธ์หรือผลลัพธ์ไม่ดี | มี ผลลัพธ์น้อย เรื่อง มีการปรับปรุงบ้าง เริ่มมีผลงานที่ ดี น้อยเรื่อง | มีการปรับปรุงหรือผลการดำเนินการที่ ดีในหลายเรื่อง | มีแนวโน้มของการปรับปรุงหรือผลการดำเนินการที่ ดีในเกือบทุกเรื่อง | มีผลการดำเนินการที่ ดี/ดีเลิศ ในเรื่องสำคัญ ส่วนใหญ่ | มีผลการดำเนินการที่ ดีเลิศ ในเรื่องสำคัญ ส่วนใหญ่ |
| T | ไม่มีข้อมูล แนวโน้ม หรือมีแนวโน้มในทางลบ | ไม่มีข้อมูลแนวโน้ม | เริ่มมีการพัฒนา ของแนวโน้ม | ไม่มีแนวโน้มในทางลบ ไม่มีผลการดำเนินการไม่ดีในเรื่องสำคัญ | รักษาแนวโน้ม การปรับปรุง/ผลการดำเนินการไว้ได้เป็นส่วนใหญ่ | มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ ดีเลิศ รักษาในระดับที่ ดีเลิศ เป็นส่วนใหญ่ |
| C | ไม่มีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ | ไม่มีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ | เริ่มมี สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ | ผลการดำเนินการ ดี/ดีมากในบางเรื่อง เทียบกับตัวเปรียบเทียบ | ผลการดำเนินการ ส่วนใหญ่ เป็นผู้นำ และ ดี มากเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ | เป็น ผู้นำ ในอุตสาหกรรม และเป็น ระดับเทียบเคียง ให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง |
| Li | ไม่มีผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อความต้องการทางธุรกิจ | มีผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อธุรกิจ น้อย เรื่อง | มีผลลัพธ์ในเรื่องที่สำคัญต่อธุรกิจ หลาย เรื่อง | ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้า ตลาด กระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ | ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้า ตลาด กระบวนการ แผนปฏิบัติการ สำคัญส่วนใหญ่ | ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้า ตลาด กระบวนการ แผนปฏิบัติการ สำคัญอย่างสมบูรณ์ |

Systematic Maturity Level ของ Approach (3 ระดับ)

ระดับที่ 1: ยังไม่เป็นระบบ (Not Systematic)



- แนวทางยังไม่ชัดเจน
- การทำงานขึ้นกับบุคคล
- ขาดโครงสร้างของระบบ



คิดและทำเป็นรายกรณี

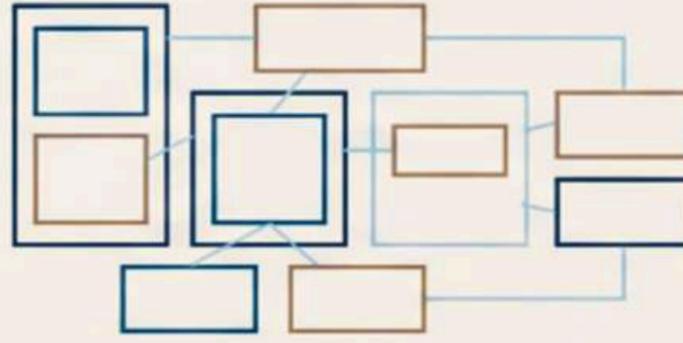


ไม่มีกรอบหรือกระบวนการชัดเจน



เปลี่ยนคนทำ = วิธีการเปลี่ยน

ระดับที่ 2: เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ (Conceptually Systematic)



- มีกรอบแนวคิดและหลักการ
- เริ่มจัดระบบในเชิงความคิด
- ยังไม่ออกแบบเป็นกระบวนการ



มีนโยบาย / Framework / Guideline



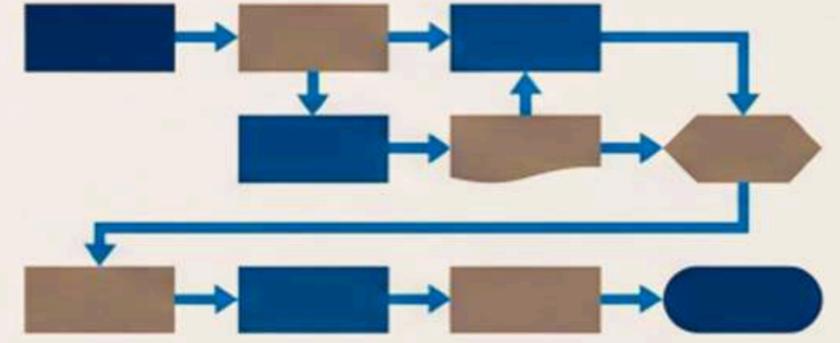
อธิบายได้ว่า “ควรทำอะไร และทำไม”



ยังอธิบายขั้นตอนการทำได้ไม่ครบ

Systematic ในเชิงแนวคิด
(Conceptual System)

ระดับที่ 3: มีแนวทางอย่างเป็นระบบ (Structurally Systematic)



- แนวคิดถูกออกแบบเป็นโครงสร้าง
- มีตรรกะและลำดับขั้นตอน
- ลดการพึ่งพาบุคคล



มี Process / ขั้นตอนชัดเจน



ระบุบทบาทและลำดับการทำงาน



เปลี่ยนคนทำ ระบบยังคงทำงานได้

Systematic ในเชิงโครงสร้าง
(Designed System)

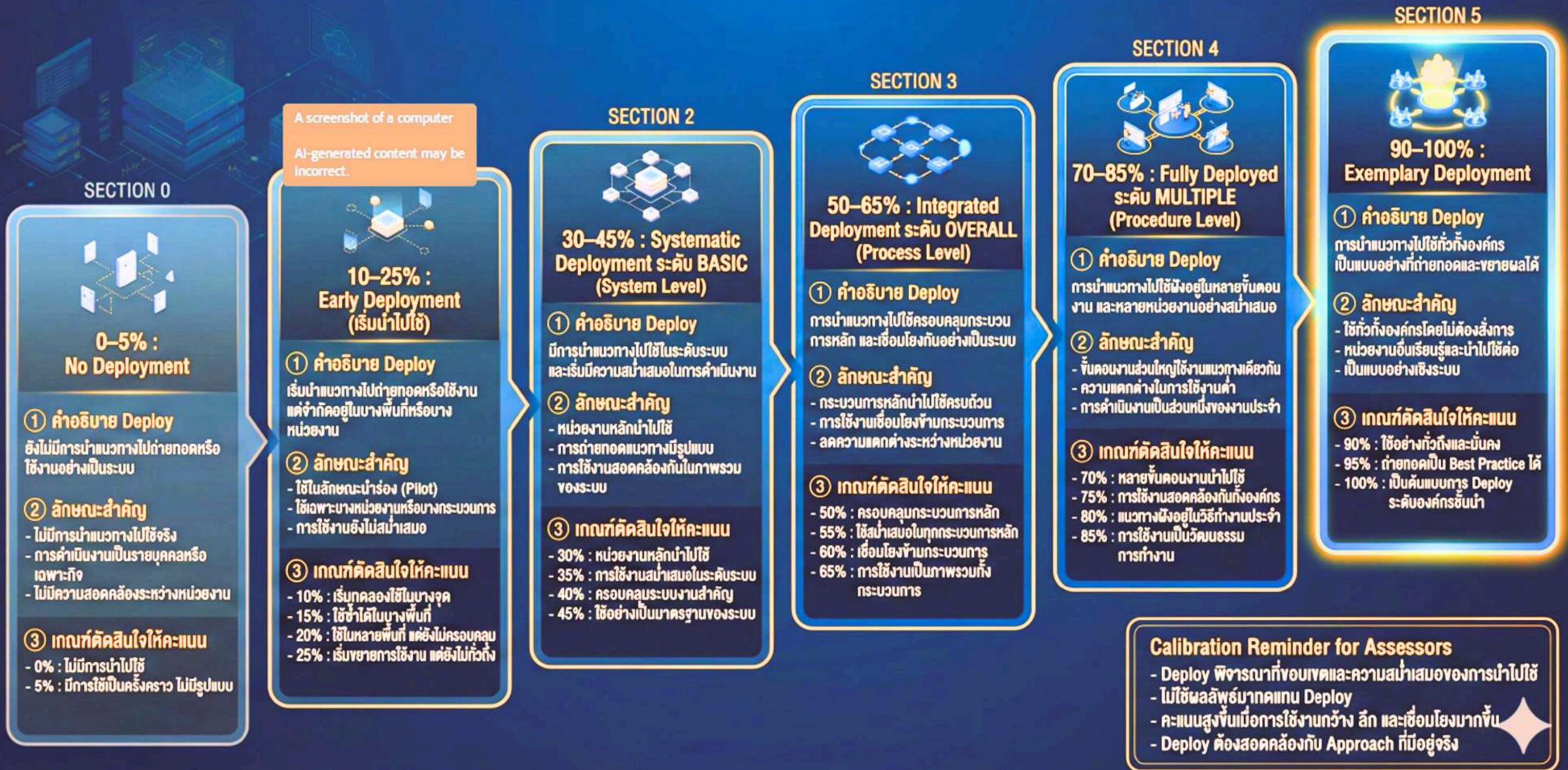
“Systematic Maturity ของ Approach วัดที่ ‘การออกแบบโครงสร้างของแนวทาง’ ไม่ใช่ปริมาณกิจกรรมหรือผลลัพธ์”

Level 2 = System on Concept | Level 3 = System on Structure

Approach (A) Scoring Logic: จาก Early Systematic สู่ Effective และ Exemplary

| SECTION 1 | SECTION 2 | SECTION 3 | SECTION 4 | SECTION 5 |
|---|--|---|--|---|
| 10–25% : Early Systematic (เริ่มเป็นระบบ) | 30–45% : Systematic + Effective ระดับ BASIC (System Level) | 50–65% : Systematic + Effective ระดับ OVERALL (Process Level) | 70–85% : Systematic + Effective ระดับ MULTIPLE (Procedure Level) | 90–100% : Exemplary Approach |
| Approach อยู่ในระยะเริ่มต้นของความเป็นระบบ ยังไม่ถือว่าเป็น Systematic เต็มรูปแบบ และยังไม่ใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ตัดสิน | มีระบบที่ชัดเจน และเริ่มแสดงให้เห็น ประสิทธิภาพในระดับระบบ | ระบบและประสิทธิผลครอบคลุมกระบวนการ โดยรวม และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ | ระบบและประสิทธิผลครอบคลุมหลาย ขั้นตอนงาน และหลายมิติของการดำเนินงาน | แนวทางการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่าง ยอดเยี่ยม และยั่งยืน |
| <ul style="list-style-type: none"> - เริ่มมีโครงสร้างหรือแนวทางการดำเนินงาน - เริ่มจัดลำดับขั้นตอนบางส่วน - ยังไม่ครบองค์ประกอบของระบบ - การดำเนินงานยังไม่สม่ำเสมอ - ยังไม่พิจารณาประสิทธิผล (Effectiveness) | <ul style="list-style-type: none"> - ระบบถูกกำหนดชัดเจน - มีการนำไปใช้สม่ำเสมอ - เริ่มมีการวัดผลการดำเนินงาน - แสดงประสิทธิผลในระดับพื้นฐานของระบบ | <ul style="list-style-type: none"> - การเชื่อมโยงกระบวนการภายในระบบชัดเจน - เชื่อมกับผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง - การบริหารจัดการเปลี่ยนจาก Reactive เป็น Proactive - ประสิทธิภาพชัดเจนในระดับกระบวนการ | <ul style="list-style-type: none"> - การบูรณาการกระบวนการเชิงลึก (Deep Integration) - การปรับให้เหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพ (Optimization) - การพัฒนานวัตกรรมเชิงกระบวนการ (Effective by Impact) - ประสิทธิภาพสม่ำเสมอในหลายขั้นตอนงาน | <ul style="list-style-type: none"> - แนวทางเชิงระบบระดับแนวหน้า - นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง - ผลการดำเนินงานระดับสูงอย่างยั่งยืน - ทำหน้าที่เป็น Role Model ให้หน่วยงานอื่น |
| <p>Decision Criteria: เกณฑ์ตัดสินใจให้คะแนนภายในช่วง 10–25%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10% : มีแนวคิดหรือแนวทาง แต่ยังไม่เป็นระบบ - 15% : เริ่มจัดลำดับขั้นตอน - 20% : โครงสร้างเริ่มชัด ครอบคลุมบางส่วน - 25% : เริ่มเป็นระบบ แต่ยังไม่พิสูจน์ประสิทธิผล | <p>Decision Criteria: เกณฑ์ตัดสินใจให้คะแนนภายในช่วง 30–45%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% : ระบบชัดเจน (Clear System) - 35% : เห็นองค์ประกอบ DRMP ครบถ้วน (Fully Systematic) - 40% : แสดงผลตามวัตถุประสงค์ (Effective By Design) - 45% : พิสูจน์ประสิทธิผลในระดับระบบ มีผลลัพธ์ตามที่ต้องการ (Effective By Results) | <p>Decision Criteria: เกณฑ์ตัดสินใจให้คะแนนภายในช่วง 50–65%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50% : กระบวนการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ - 55% : การดำเนินงานครอบคลุมกระบวนการหลักทั้งหมด - 60% : แสดงประสิทธิผลสม่ำเสมอในระดับกระบวนการ - 65% : ประสิทธิภาพชัดเจน ครอบคลุมทั้งกระบวนการหลัก | <p>Decision Criteria: เกณฑ์ตัดสินใจให้คะแนนภายในช่วง 70–85%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 70% : หลายขั้นตอนงานมีระบบและประสิทธิผล - 75% : ขั้นตอนงานเชื่อมโยงและเสริมกันอย่างเป็นระบบ - 80% : ประสิทธิภาพสูง สม่ำเสมอในหลายมิติ - 85% : ระบบและประสิทธิผลฝังอยู่ในทุกขั้นตอนสำคัญ | <p>Decision Criteria: เกณฑ์ตัดสินใจให้คะแนนภายในช่วง 90–100%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90% : ระบบและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูงมาก - 95% : แนวทางเป็น Best Practice ที่ถ่ายทอดได้ - 100% : เป็นแบบอย่างเชิงระบบระดับองค์กรชั้นนำ |
| <p>Key Message: Early Systematic ≠ Systematic, ยังไม่ตัดสินว่า Effective, ยังไม่ใช้ผลลัพธ์เป็นเกณฑ์</p> | | | <p>FINAL NOTE: Calibration Reminder for Assessors</p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้คะแนน Approach พิจารณาเฉพาะ Systematic และ Effective Learning ไม่ใช่เป็นเกณฑ์ตัดสินคะแนน Approach - Early Systematic ยังไม่พิจารณา Effectiveness - คะแนนสูงขึ้นเมื่อระดับความเป็นระบบและประสิทธิผลขยายลึกและกว้างขึ้น | |

Deploy (D) Scoring Logic: จากการเริ่มนำไปใช้ สู่การใช้อย่างทั่วถึงและเป็นแบบอย่าง



Learning (L): Maturity & Scoring Logic ตาม Process Scoring Guidelines (หมวด 1-6)

Learning คือความเข้มของการประเมิน ปรับปรุง และยกระดับ ไม่ใช่ระดับโครงสร้างของระบบ

| | COLUMN 1 | COLUMN 2 | COLUMN 3 | COLUMN 4 | COLUMN 5 | COLUMN 6 |
|-------------------------|---|---|---|---|--|--|
| ช่วงคะแนน | 0-5% | 10-25% | 30-45% | 50-65% | 70-85% | 90-100% |
| Learning Maturity | No Learning / Ad hoc Improvement | Early Learning / Reactive Improvement | Systematic Learning | Learning that Drives Performance | Proactive / Organizational Learning | Exemplary / Transformational Learning |
| คำอธิบาย Learning | ไม่ปรากฏการเรียนรู้หรือการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ | เริ่มมีการเรียนรู้จากปัญหาหรือผลการดำเนินงาน แต่ยังไม่เป็นระบบและไม่ต่อเนื่อง | มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริงเป็นฐาน | การเรียนรู้ถูกใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน | การเรียนรู้ถูกใช้เชิงรุก และเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร | การเรียนรู้เชิงระบบระดับสูงที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและยกระดับองค์กรอย่างยั่งยืน |
| ลักษณะการเรียนรู้ที่พบ: | <ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการประเมินผล ปรับปรุงเฉพาะเมื่อเกิดปัญหา ไม่ใช้ข้อมูลหรือบทเรียนย้อนหลัง | <ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงเป็นครั้งคราว เรียนรู้จากเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียน การเรียนรู้จำกัดอยู่ในบางบุคคลหรือบางพื้นที่ | <ul style="list-style-type: none"> มีการประเมินผลอย่างเป็นทางการ ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุง การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ ไม่ใช่แค่บังเอิญ | <ul style="list-style-type: none"> บทเรียนถูกนำไปใช้จริง การปรับปรุงส่งผลต่อผลการดำเนินงาน Learning เป็นกลไกสำคัญของการพัฒนา | <ul style="list-style-type: none"> มีการแบ่งปันบทเรียน การเรียนรู้ขยายผลได้ นำไปสู่วัฒนธรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีขึ้น | <ul style="list-style-type: none"> Learning ฝังอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร ใช้การเรียนรู้เพื่อออกแบบอนาคต เป็นแหล่งอ้างอิงหรือแบบอย่าง |
| เกณฑ์ตัดสินใจให้คะแนน | <p>ให้คะแนนเมื่อพบเพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และไม่พบวงจรการเรียนรู้</p> | <ul style="list-style-type: none"> 10% : เรียนรู้จากปัญหาเฉพาะหน้า 15% : เริ่มทบทวนบทเรียนบ้างเรื่อง 20% : เริ่มใช้ข้อมูลบางส่วนในการปรับปรุง 25% : เห็นแนวคิดการเรียนรู้ชัดเจน แต่ยังไม่เป็นระบบ | <ul style="list-style-type: none"> 30% : เริ่มมีวงจรประเมิน-ปรับปรุง 35% : วงจรการเรียนรู้ทำซ้ำได้ 40% : การเรียนรู้เกิดขึ้นต่อเนื่อง 45% : Learning เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน | <ul style="list-style-type: none"> 50% : Learning ครอบคลุมงานหลัก 55% : Learning ส่งผลต่อประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล 60% : Learning เชื่อมโยงหลายส่วนขององค์กร 65% : Learning ขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | <ul style="list-style-type: none"> 70% : มีการถ่ายทอดและขยายผล 75% : Learning ใช้เชิงรุก 80% : Learning นำไปสู่วัฒนธรรม 85% : Learning เป็นกลไกหลักของการเปลี่ยนแปลง | <ul style="list-style-type: none"> 90% : Learning เป็นสมรรถนะหลักขององค์กร 95% : ถ่ายทอดเป็น Best Practice ได้ 100% : เป็น Role Model ด้านการเรียนรู้เชิงระบบ |

Learning ไม่ใช่การปรับปรุงครั้งเดียว แต่คือวงจรการประเมิน ปรับปรุง และยกระดับอย่างต่อเนื่อง

Integration (I): Maturity Level และการให้คะแนนรายจุด ตาม Process Scoring Guideline (หมวด 1-6)

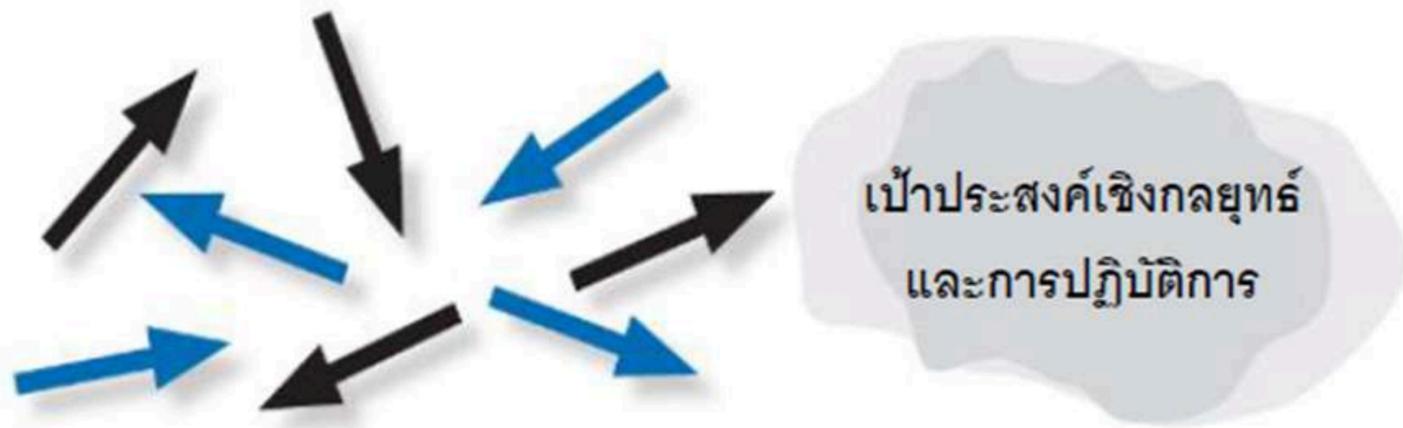
วัตถุประสงค์: เครื่องมือ Calibration การให้คะแนน Integration (I) | อธิบาย Maturity Level ตามถ้อยคำเกณฑ์ | แสดงเกณฑ์ให้คะแนนย่อยในแต่ละ Score Band

|  <p>คะแนนสูง (High Score)</p> <p>คะแนนต่ำ (Low Score)</p> <p>Maturity Ladder</p> | 1) Score Band (ช่วงคะแนน) | 2) ถ้อยคำจาก Scoring Guideline (อ้างอิงโดยตรง) | 3) คำอธิบาย Integration เชิง Maturity | 4) เกณฑ์ให้คะแนนรายจุด (Granular Scoring) | 5) ลักษณะหลักฐานที่พึงเห็น (Evidence Pattern) |
|--|---|--|---|--|--|
| | 90-100% : บูรณาการเป็นเครื่องมือหลักในการขับเคลื่อนองค์กร | <ul style="list-style-type: none"> - เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร - เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล | <ul style="list-style-type: none"> - Integration เป็น DNA ขององค์กร - ระบบปรับตัวและเรียนรู้ร่วมกัน - การเปลี่ยนแปลงเกิดพร้อมกันทั้งระบบ | <ul style="list-style-type: none"> [90%] Integration เป็นกลไกหลักขององค์กร [95%] Integration เป็นข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ [100%] ระบบบูรณาการและปรับตัวได้อัตโนมัติ | <ul style="list-style-type: none"> - System-wide adaptation - Strategic learning loop |
| | 70-85% : บูรณาการกับความต้องการในปัจจุบันและอนาคต | <ul style="list-style-type: none"> - บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต - ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร - และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ | <ul style="list-style-type: none"> - Integration เชิงรุก - ระบบถูกออกแบบเพื่อรองรับอนาคต - การเชื่อมโยงไม่ใช่ผลข้างเคียง | <ul style="list-style-type: none"> [70%] เชื่อมโยงปัจจุบันชัดเจน [75%] Integration เกิดจากการออกแบบเชิงรุก [80%] ระบบหนึ่งออกแบบมาเสริมอีกระบบ [85%] Integration ครอบคลุมทั้งองค์กรและอนาคต | <ul style="list-style-type: none"> - เชื่อมโยง strategic objectives - foresight / future requirement |
| | 50-65% : บูรณาการกับความต้องการโดยรวมขององค์กร | <ul style="list-style-type: none"> - สอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร - ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร - และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ | <ul style="list-style-type: none"> - Integration ระดับระบบ - ระบบต่าง ๆ สนับสนุนกัน - องค์กรเริ่มทำงานเป็นภาพเดียว | <ul style="list-style-type: none"> [50%] Integration ชัดในระบบหลักบางระบบ [55%] หลายระบบทำงานประสานกัน [60%] Integration ถูกออกแบบระดับองค์กร [65%] ภาพระบบองค์กรเป็นหนึ่งเดียว | <ul style="list-style-type: none"> - Logic เชิงระบบ - การเชื่อมโยงหลายหมวดพร้อมกัน |
| | 30-45% : เริ่มบูรณาการกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร | <ul style="list-style-type: none"> - สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร - ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร - และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ | <ul style="list-style-type: none"> - เห็นการเชื่อมโยงกับ OP ชัดเจน - เริ่มเชื่อมข้ามกระบวนการ - ยังไม่ครอบคลุมทั้งองค์กร | <ul style="list-style-type: none"> [30%] เชื่อมโยงกับ OP อย่างน้อย 1 ระบบ [35%] Cross-reference ระหว่างบางหมวด [40%] กระบวนการเริ่มสนับสนุนกัน [45%] Alignment เชิงโครงสร้างชัด แต่ยังไม่ทั่วทั้งองค์กร | <ul style="list-style-type: none"> - อ้างอิง OP - Cross-reference ระหว่างหมวด |
| | 10-25% : เริ่มมีแนวทางสอดคล้องเชิงเจตนา | <ul style="list-style-type: none"> - มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน - โดยส่วนใหญ่มาจากการแก้ปัญหา | <ul style="list-style-type: none"> - เริ่มพยายามเชื่อมโยง - การเชื่อมโยงยังเป็นแบบ ad hoc - ยังไม่เชื่อมกับโครงสร้างองค์กรอย่างเป็นระบบ | <ul style="list-style-type: none"> [10%] อ้างเป้าหมายองค์กรแบบกว้าง [15%] มีตัวอย่างการเชื่อมโยง 1-2 กรณี [20%] เชื่อมโยงหลายกิจกรรม แต่ยังไม่ฝังในระบบ [25%] เชื่อมโยงค่อนข้างสม่ำเสมอ แต่ยังอธิบายเป็นระบบไม่ได้ | <ul style="list-style-type: none"> - ตัวอย่างการเชื่อมโยงบางกรณี - การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า |
| | 0-5% : ไม่มีการบูรณาการ (No Integration) | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่แสดงให้เห็นความสอดคล้องในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร | <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการแยกส่วน - ไม่เชื่อมโยงกับโครงสร้างองค์กร - ไม่เชื่อมกับกระบวนการอื่น | <ul style="list-style-type: none"> [0%] ไม่กล่าวถึงความสอดคล้องใด ๆ [5%] กล่าวอ้างเชิงถ้อยคำ แต่ไม่มีตัวอย่างหรือกลไกจริง | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มี cross-reference - เล่าเฉพาะกิจกรรมหน่วยงาน |

Integration (I) วัดระดับความสอดคล้องเชิงระบบ ไม่ใช่ความตั้งใจที่เขียนไว้
การให้คะแนนต้องอิงระดับการบูรณาการจริง ตามถ้อยคำ Process Scoring Guideline

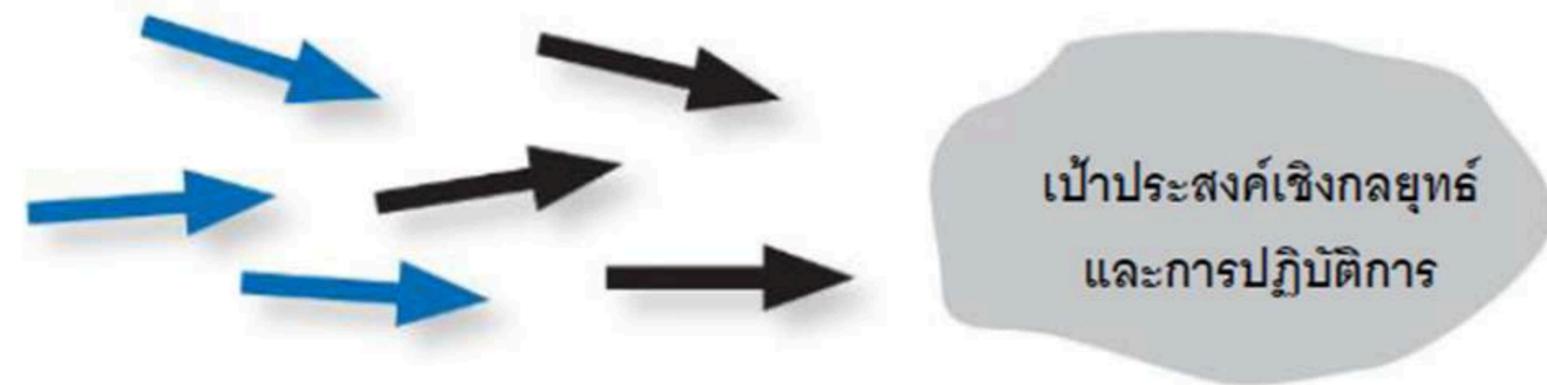
ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการ (Steps toward Mature Processes)

1. ตั้งรับปัญหา (Reacting to Problems) (0–25%)



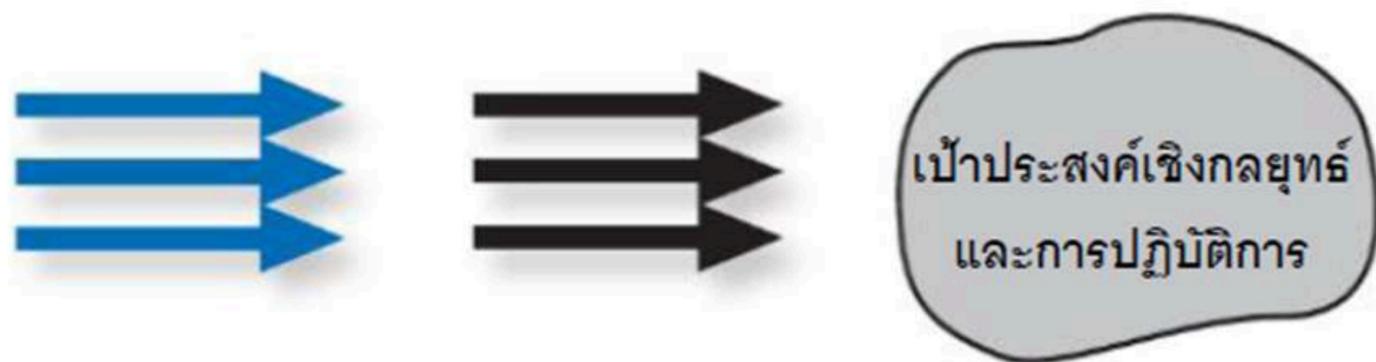
การปฏิบัติการมีในลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนใหญ่จะตอบสนองต่อความต้องการหรือปัญหาเฉพาะหน้า. ขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี.

2. แนวทางเริ่มเป็นระบบ (Early Systematic Approaches) (30 – 45%)



องค์กรอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการปฏิบัติการโดยกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้. มีการประเมินผลและการปรับปรุง และเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร. มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ.

3. แนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Aligned Approaches) (50–65%)



การปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร. กระบวนการตอบสนององกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร.

4. แนวทางที่มีบูรณาการ (Integrated Approaches) (70–100%)



การปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ได้รับผลกระทบ. การวิเคราะห์ นวัตกรรม และการแบ่งปันสารสนเทศและความรู้ ส่งผลให้การทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ. ใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติการที่สำคัญ.





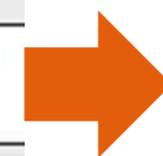
การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน EdPEX Owners ระดับมหาวิทยาลัย

ความสัมพันธ์หมวดกระบวนการ หมวดผลลัพธ์และผู้รับผิดชอบ

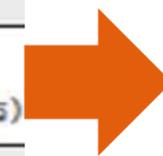
| หมวดกระบวนการ | หมวดผลลัพธ์ |
|---|--|
| 1.การนำองค์กร (ทีม A) | |
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง | 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและกำกับดูแลองค์กร (การนำองค์กรเข้มแข็ง มีการกำกับองค์กรทำประโยชน์ต่อสังคม) |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม | |
| 2.กลยุทธ์ (ทีม B) | |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (การเงินเข้มแข็ง ตลาดเติบโต กลยุทธ์บรรลุ) |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | |
| 3.ลูกค้า (ทีม C) | |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า | 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (ลูกค้าพึงพอใจ ผูกพันและมีความภักดี ชื่นชอบองค์กร) |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | |
| 4.การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (ทีม B) | |
| 4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร | 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ |
| 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ | 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ |
| 5.บุคลากร (ทีม D) | |
| 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร | 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (บุคลากรเพียงพอ เหมาะสม ผูกพัน ได้รับการพัฒนา มีผลิตภาพสูง) |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร | |
| 6.การปฏิบัติการ (ทีม E) | |
| 6.1 กระบวนการทำงาน | 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ (ผลิตภัณฑ์ บริการมีคุณภาพ การปฏิบัติการมีประสิทธิภาพประสิทธิผล) |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ | |



ทีม M หมวด 1



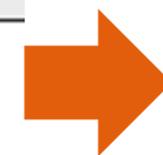
ทีม A หมวด 2 และ 4



ทีม E หมวด 3



ทีม J หมวด 5



ทีม O หมวด 6

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|
| หมวด 1 การนำองค์กร | |
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (MA1 : ระบบการนำองค์กร) | |
| ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (MA1-1 : กระบวนการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม) | |
| (1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม | กองแผนงาน |
| (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม | ฝ่ายกฎหมาย / กองกลาง (งานสภาพนักงาน) |
| ข. การสื่อสาร (MA1-2 : กระบวนการสื่อสารของผู้นำ) | |
| การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้เรียน และลูกค้า กลุ่มอื่น | กองแผนงาน / ฝ่ายสื่อสารองค์กร / ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน | |
| (1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ | กองแผนงาน |
| (2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง | กองแผนงาน |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (MA2 : ระบบการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ในสังคม) | |
| ก. การกำกับดูแลองค์กร (MA2-1 : กระบวนการกำกับดูแลองค์กร) | |
| (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร | กองแผนงาน / ฝ่ายกฎหมาย |
| (2) การประเมินผลการดำเนินการ | สำนักงานสภามหาวิทยาลัย / กองตรวจสอบภายใน / |
| (3) ผลการดำเนินการของสถาบัน | กองแผนงาน |
| ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม | |
| (1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ | ฝ่ายกฎหมาย / กองพัฒนาคุณภาพ |
| (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม | ฝ่ายกฎหมาย / กองกลาง (งานสภาพนักงาน) |
| ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (MA2-2 : กระบวนการสร้างความผาสุกขององค์กร) | |
| (1) ความผาสุกของสังคม | สำนักวิจัยฯ / กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม |
| (2) การสนับสนุนชุมชน ทำให้เกิดชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน | สำนักวิจัยฯ / กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม |

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---|
| หมวด 7 ผลลัพธ์ ที่เกี่ยวข้องกับหมวด 1 | |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร | |
| ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม | |
| (1) การนำองค์กร | กองแผนงาน / ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายสื่อสารองค์กร / ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| (2) การกำกับดูแลองค์กร | สำนักงานสภามหาวิทยาลัย / กองตรวจสอบภายใน |
| (3) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ | ฝ่ายกฎหมาย / กองพัฒนาคุณภาพ |
| (4) จริยธรรม | ฝ่ายกฎหมาย / กองกลาง (งานสภาพนักงาน) |
| (5) สังคม | สำนักวิจัยฯ / กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม |

หมวด 1 การนำองค์กร

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|
| หมวด 2 กลยุทธ์ | |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (MA3 : ระบบการจัดทำกลยุทธ์) | |
| ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (MA3-1 : กระบวนการวางแผนกลยุทธ์) | |
| (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ | กองแผนงาน |
| (2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ | กองแผนงาน |
| (3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน | กองแผนงาน |
| (4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน | กองแผนงาน |
| ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ | |
| (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ | กองแผนงาน |
| (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ | กองแผนงาน |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (MA4 : ระบบการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ) | |
| ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (MA4-1 : กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ) | |
| (1) แผนปฏิบัติการ | กองแผนงาน |
| (2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ | กองแผนงาน |
| (3) การจัดสรรทรัพยากร (MA4-2 : กระบวนการด้านการเงินการคลัง และพัสดุ) | กองคลัง / กองบริหารงานทรัพย์สินฯ |
| (4) แผนด้านบุคลากร | กองบริหารทรัพยากรบุคคล/ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ / กองแผนงาน |
| (5) ตัววัดผลการดำเนินการ | กองแผนงาน |
| (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ | กองแผนงาน |
| ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ | |
| ปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว | กองแผนงาน |

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---|
| หมวด 7 ผลลัพธ์ ที่เกี่ยวข้องกับหมวด 2 | |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ | |
| ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด | |
| (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน | กองคลัง / กองแผนงาน / กองบริหารงานทรัพย์สินฯ |
| (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด | กองแผนงาน |
| ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม | |
| ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบัน | กองแผนงาน |

หมวด 2 กลยุทธ์

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|
| หมวด 3 ลูกค้ำ : แบ่งตามผู้รับผิดชอบหลัก ในการให้บริการแต่ละด้านตามพันธกิจ - ด้านการศึกษา : สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ - ด้านการวิจัย : สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร - ด้านบริการวิชาการ : สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ (CO1 : ระบบการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น) | |
| ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (CO1-1 : กระบวนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น) | |
| (1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการจัดการหลักสูตรและบริการฯ | |
| (1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (2) การจัดการหลักสูตรและบริการฯ | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ (CO2 : ระบบการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น) | |
| ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (CO2-1 : กระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำ) | |
| (1) การจัดการความสัมพันธ์ | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (3) การจัดการข้อร้องเรียน | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ กองกลาง / กองเทคโนโลยีดิจิทัล |
| (4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ ฝ่ายกฎหมาย |
| ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (CO)2-2 : กระบวนการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน) | |
| วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบและชัดเจน | สำนักบริหารฯ/ สำนักวิจัยฯ/ |

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|---|----------------------------|
| หมวด 7 ผลลัพธ์ ที่เกี่ยวข้องกับหมวด 3 แบ่งตามผู้รับผิดชอบหลัก ในการให้บริการแต่ละด้านตามพันธกิจ - ด้านการศึกษา : สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ - ด้านการวิจัย : สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร - ด้านบริการวิชาการ : สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ | |
| ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น | |
| (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |

หมวด 3 ลูกค้ำ

| ** ในส่วนของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับระบบ CO1 และ CO2 จำแนกตามการดำเนินงานหลัก ได้แก่ | |
|---|--|
| (1) กระบวนการผลิตบัณฑิต ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ได้แก่ | |
| 1.1 กระบวนการคัดเลือกและรับเข้าศึกษา | สำนักบริหารฯ |
| 1.1 กระบวนการออกแบบหลักสูตร | สำนักบริหารฯ |
| 1.2 กระบวนการจัดการเรียนการสอน | สำนักบริหารฯ |
| 1.3 กระบวนการประเมินผล | สำนักบริหารฯ |
| 1.4 กระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ | สำนักหอสมุด / กองพัฒนานักศึกษา / กองวิเทศสัมพันธ์ / กองเทคโนโลยีดิจิทัล |
| (2) กระบวนการวิจัยและนวัตกรรม ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ได้แก่ | |
| 2.1 กระบวนการพัฒนาศักยภาพการวิจัยและนวัตกรรม | สำนักวิจัยฯ |
| 2.2 กระบวนการพัฒนาโจทย์วิจัยและนวัตกรรม | สำนักวิจัยฯ |
| 2.3 กระบวนการจัดหาทุนวิจัยและนวัตกรรม | สำนักวิจัยฯ |
| 2.4 กระบวนการจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม | สำนักวิจัยฯ |
| 2.5 กระบวนการประเมินผลกระทบของการวิจัยและนวัตกรรม | สำนักวิจัยฯ |
| (3) กระบวนการวิจัยและนวัตกรรม ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ได้แก่ | |
| 3.1 กระบวนการพัฒนาศักยภาพในการบริการวิชาการ | สำนักวิจัยฯ |
| 3.2 กระบวนการกำหนดกลุ่มเป้าหมายการให้บริการ | สำนักวิจัยฯ |
| 3.3 กระบวนการพัฒนารูปแบบและแผนการให้บริการ | สำนักวิจัยฯ |
| 3.4 กระบวนการให้บริการและแก้ไขปัญหา | สำนักวิจัยฯ |
| 3.5 กระบวนการประเมินผลกระทบของการบริการวิชาการ | สำนักวิจัยฯ |

หมวด 3 ลูกค้ำ (ต่อ)

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|---|------------------------------------|
| หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ | |
| 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (MA5 : ระบบการวัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน) | |
| ก. การวัดผลการดำเนินการ (MA5-1 : กระบวนการวัดผลการดำเนินงาน) | |
| (1) ตัววัดผลการดำเนินการ | กองแผนงาน / กองเทคโนโลยีดิจิทัล |
| (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ | กองแผนงาน / กองเทคโนโลยีดิจิทัล |
| ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ (MA5-2 : กระบวนการวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน) | |
| (1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถของสถาบัน | กองแผนงาน |
| (2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม | กองแผนงาน |
| 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (SU1 : ระบบการจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้) | |
| ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (SU1-1 : กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน) | |
| (1) คุณภาพ | กองเทคโนโลยีดิจิทัล |
| (2) ความพร้อมใช้ | กองเทคโนโลยีดิจิทัล |
| (3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ | กองเทคโนโลยีดิจิทัล |
| ข. ความรู้ของสถาบัน (SU1-2 : กระบวนการจัดการความรู้) | |
| (1) การจัดการความรู้ | ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| (2) วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ | ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม | |
| การระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ | กองแผนงาน |

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|
| หมวด 7 ผลลัพธ์ ที่เกี่ยวข้องกับหมวด 4 | |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ | |
| ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน | |
| (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน | กองเทคโนโลยีดิจิทัล / กองพัฒนาคุณภาพ |
| ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน | |
| ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน | กองแผนงาน |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ | |
| ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม | |
| ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์ของสถาบัน | กองแผนงาน |

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|
| หมวด 5 บุคลากร | |
| 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (SU2 : ระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล) | |
| ก. ซีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (SU2-1 : กระบวนการวิเคราะห์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง) | |
| (1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง | กองแผนงาน / ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| (2) บุคลากรใหม่ | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (4) การทำงานให้บรรลุผล | กองบริหารทรัพยากรบุคคล / ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (SU2-3 : กระบวนการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี) | |
| (1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร SU2-4 : กระบวนการบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์) | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (SU-3 : ระบบการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากร) (SU3-1 : กระบวนการประเมินความผูกพันของบุคลากร) | |
| ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร | |
| (1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (2) การประเมินความผูกพัน | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| ข. วัฒนธรรมองค์กร | |
| การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและบุคลากรมีความผูกพัน | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (SU2-2 : กระบวนการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร) | |
| (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---------------------------------------|
| หมวด 7 ผลลัพธ์ ที่เกี่ยวข้องกับหมวด 5 | |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร | |
| ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร | |
| (1) ซีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร | กองแผนงาน/ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |
| (2) บรรยากาศการทำงาน | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (3) ความผูกพันของบุคลากร | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (4) การพัฒนาบุคลากร | ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |

หมวด 5 บุคลากร

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|
| หมวด 6 การปฏิบัติการ | |
| 6.1 กระบวนการทำงาน (CO3 : ระบบการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการและกระบวนการ) | |
| ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ (CO3-1: กระบวนการจัดทำข้อกำหนดและออกแบบผลิตภัณฑ์) (CO3-2: กระบวนการจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการ) | |
| (1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (3) ข้อกำหนดของกระบวนการ | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (4) การออกแบบกระบวนการ | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (CO3-3 : กระบวนการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ) | |
| (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| (2) การปรับปรุงกระบวนการ | สำนักบริหารฯ / สำนักวิจัยฯ |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (CO4 : ระบบการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ) | |
| ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (CO4-1 : กระบวนการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ) | |
| การจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการ | สำนักบริหารฯ/ สำนักวิจัยฯ/ กองแผนงาน / กองคลัง / กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน | |
| วิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน | สำนักบริหารฯ/ สำนักวิจัยฯ/ กองแผนงาน |
| ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว และการบริหารความเสี่ยง | |
| (1) ความปลอดภัย | กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม |
| (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว | กองแผนงาน / กองกายภาพ และสิ่งแวดล้อม |
| (3) การบริหารความเสี่ยง (CO4-2 : กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน) | กองพัฒนาคุณภาพ |

| หมวด/ หัวข้อ/ คำถามพื้นฐาน/ คำถามโดยรวม | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---|
| หมวด 7 ผลลัพธ์ ที่เกี่ยวข้องกับหมวด 6 | |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ | |
| ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า | |
| ผลลัพธ์ด้านกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน | |
| ด้านการศึกษา – สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | |
| ด้านการวิจัย – สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | |
| ด้านบริการวิชาการ – สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | |
| ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน | กองบริหารทรัพยากรบุคคล |
| (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ | สำนักบริหารฯ/ สำนักวิจัยฯ/ |
| (2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน | กองเทคโนโลยีดิจิทัล / กองพัฒนาคุณภาพ |
| ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน | |
| ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน | กองแผนงาน |

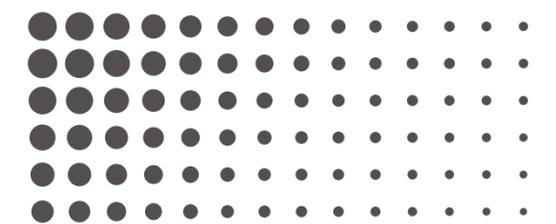
หมวด 6 การปฏิบัติการ



#ไม่ง่าย . . . แต่ท้าทาย

THANK YOU

กองพัฒนาคุณภาพ



#คนคุณภาพ