

รายงานการถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้ (Community of Practice: CoP)
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ชื่อองค์ความรู้ เรื่อง ถอดรหัส EdPEx สู่การปฏิบัติจริง: พลังสายสนับสนุนขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
(EdPEx for Supporting Staff)

กลุ่ม CoP Future Office POLUBU

1. ประเด็นความรู้และการขับเคลื่อน (Knowledge Themes & Drivers)

1.1 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กร (การพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศและการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล)

1.2 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะ: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ

2. โจทย์ความรู้ / ปัญหาที่พบ (Pain Point)

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกับการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วย EdPEx เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจและยังไม่เห็นบทบาทของตนเองในการสนับสนุนงาน EdPEx

ที่มาของโจทย์ EdPEx (Education Criteria for Performance Excellence) หรือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เป็นกรอบการบริหารองค์กรแบบบูรณาการที่มุ่งสร้างความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน โดยอ้างอิงจากเกณฑ์ Baldrige Performance Excellence ของสหรัฐอเมริกา หัวใจสำคัญคือ EdPEx ไม่ใช่แค่เครื่องมือประเมิน แต่เป็นระบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศที่ยั่งยืน ในทางปฏิบัติ เมื่อคณะเข้าสู่การประเมิน EdPEx บุคลากรสายสนับสนุนมักถูกมองว่าเป็นเพียง "ผู้จัดเตรียมเอกสาร" ทั้งที่ข้อมูล กระบวนการ และผลลัพธ์เกือบทั้งหมดที่ใช้ตอบเกณฑ์อยู่ในมือของสายสนับสนุน เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจงานประจำของตน เชื่อมกับหมวดใดของเกณฑ์ ผลที่ตามมาคือทำงานซ้ำสองรอบ คือทำงานประจำรอบหนึ่ง แล้วมาผลิตเอกสารเพื่อการประเมินอีกรอบหนึ่ง

สภาพปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจริง

ประเด็นปัญหา	ลักษณะที่เกิดขึ้น	ผลกระทบ
1. มองว่า EdPEx เป็นเรื่องของผู้บริหารและสายวิชาการ	รอให้ผู้บริหารสั่งจึงทำ ไม่เห็นบทบาทตนเอง	สายสนับสนุนกลายเป็นผู้ตาม ไม่ใช่ผู้ขับเคลื่อน
2. ไม่รู้ว่างานประจำของตนอยู่หมวดใด	ทำงานทุกวันแต่ตอบไม่ได้ว่างานนั้นตอบเกณฑ์ข้อไหน	ผลิตเอกสารประเมินแยกจากงานจริง เกิดภาระซ้ำซ้อน
3. ไม่มี SOP หรือมีแต่ไม่ครบ	งานขึ้นอยู่กับตัวบุคคล คนละคนทำไม่เหมือนกัน	ไม่ผ่านมิติ Approach และ Deployment ของ ADLI
4. ไม่มีตัวชี้วัดที่วัดได้จริง	รายงานผลด้วยคำบรรยาย เช่น "ดำเนินการเรียบร้อย"	ไม่มีข้อมูลเชิงประจักษ์ให้ผู้บริหารใช้ตัดสินใจ

ประเด็นปัญหา	ลักษณะที่เกิดขึ้น	ผลกระทบ
5. เก็บข้อมูลไม่ต่อเนื่อง	มีข้อมูลปีเดียว หรือเก็บคนละรูปแบบทุกปี	แสดงแนวโน้ม (Trend) ไม่ได้ ซึ่งเกณฑ์ต้องการข้อมูลอย่างน้อย 3 ปี
6. ไม่มีการเปรียบเทียบภายนอก	รู้แต่ผลของตัวเอง ไม่รู้ว่าดีหรือไม่เมื่อเทียบกับที่อื่น	ขาดมิติ Comparison ของ LeTCI
7. ปรับปรุงงานแล้วแต่ไม่บันทึก	แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่ไม่มีร่องรอยการเรียนรู้	ขาดมิติ Learning และความรู้หายไปกับตัวบุคคล
8. งานไม่เชื่อมกับแผนยุทธศาสตร์	ตอบไม่ได้ว่างานของตนสนับสนุนเป้าหมายคณะข้อใด	ขาดมิติ Integration ซึ่งเป็นจุดต่างสำคัญของ EdPEx จาก PDCA ทั่วไป
9. แก้ปัญหาแบบตั้งรับ	ปัญหาเดิมวนกลับมาทุกปี แก้ทีละครั้งไม่มีระบบป้องกัน	ค้างอยู่ในระดับ 0-5% ของกรอบการแก้ปัญหา 5 ชั้น
10. ไม่ทราบประเด็นเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์ฉบับใหม่	ยังทำงานตามความเข้าใจเดิม ไม่ทราบว่าเกณฑ์ 2567-2570 เพิ่มเรื่องความคล่องตัว นวัตกรรม DEI ความยั่งยืน ดิจิทัล และความปลอดภัยไซเบอร์	เตรียมข้อมูลไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ตรวจประเมินคาดหวัง

3. กลุ่มเป้าหมายและวิธีการถอดบทเรียน

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มหลัก เจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะรัฐศาสตร์ (บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทุกงาน)

กลุ่มร่วมแลกเปลี่ยน งานการเงิน พัสดุ บุคคล แผนและงบประมาณ วิชาการ กิจกรรมนักศึกษา และประกันคุณภาพการศึกษา

กลุ่มผู้ให้ความรู้ วิทยากรผู้อบรม

กลุ่มผู้ใช้ประโยชน์ต่อ คณบดีและผู้บริหารคณะ คณะกรรมการประจำคณะ

วิธีการถอดบทเรียน

1. ทบทวนองค์ความรู้จากการอบรม สังเคราะห์เนื้อหาจากการอบรม "EdPEx for Supporting Staff" โดย รศ.ดร.รัชพล สันติวรากร คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
2. ประเมินตนเองเทียบระดับพัฒนาการองค์กร ให้แต่ละงานประเมินว่าปัจจุบันอยู่ระดับ EdPEx 100 / 150 / 200 / 300 และระบุสิ่งที่ยังขาด
3. แม่ปงานประจำเข้ากับ 7 หมวด ให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนเขียนงานที่ตนรับผิดชอบ แล้วจับคู่กับหมวดของเกณฑ์ เพื่อให้เห็นว่าตนอยู่ในภาพใหญ่ตรงไหน
4. วงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM Session) ให้แต่ละงานเล่าปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวปฏิบัติที่ได้ผล

5. ทดลองใช้เครื่องมือกับงานจริง เลือกกระบวนการนำร่องงานละ 1 เรื่อง มาเขียน SOP กำหนด KPI และทำ Dashboard
 6. ถอดบทเรียนตามวงจร PDCA เมื่อครบรอบ นำผลกลับมาทบทวนและปรับปรุง SOP
 7. สรุปเป็นแนวปฏิบัติและเครื่องมือของคณะ จัดทำเป็นชุดเครื่องมือที่ทุกงานใช้ร่วมกันได้
- ระยะเวลา ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามแผน 3 ระยะ (30 วัน / 90 วัน / 180 วัน)

4. องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(1) ระดับพัฒนาการองค์กร สายสนับสนุนอยู่ที่ไหน

ระดับ	สัญลักษณ์	ลักษณะองค์กร	เป้าหมายของสายสนับสนุน
EdPEx 100	D	ไม่มีระบบ ทำงานแบบตั้งรับ ไม่มีขั้นตอนชัดเจน	เริ่มเขียน SOP ขั้นตอนพื้นฐาน
EdPEx 150	C	เริ่มมีระบบ มีขั้นตอนบ้างแต่ยังไม่ครอบคลุม	ขยาย SOP ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการสำคัญ
EdPEx 200	B	มีระบบ ดำเนินการสม่ำเสมอ แสดงผลลัพธ์บางส่วน	วัดผลและแสดงแนวโน้มที่ดีขึ้น
EdPEx 300	A	มีระบบที่มีประสิทธิผล ผลลัพธ์หลายเรื่องมีแนวโน้มดี	เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น และบูรณาการทั้งระบบ

การใช้งานจริง ให้แต่ละงานประเมินตนเองก่อน แล้วตั้งเป้าหมายขึ้นทีละขั้น ไม่ข้ามขั้น เพราะการกระโดดไปทำ Benchmarking ขณะที่ยังไม่มี SOP จะไม่มีอะไรให้เทียบ

(2) หัวใจของ EdPEx หลักการ "4 ได้"

หลัก	ความหมาย	คำถามตรวจสอบตนเอง
ทำได้	มีขั้นตอนที่ชัดเจน ทำซ้ำได้ตามระบบ	งานนี้มีขั้นตอนเขียนไว้หรือยัง
ซ้ำได้	ทุกคนทำได้เหมือนกัน ไม่ขึ้นกับบุคคลเดียว	ถ้าเราลา คนอื่นทำแทนได้ไหม
วัดได้	มีตัวชี้วัด (KPI) ติดตามผลได้จริง	งานนี้วัดด้วยตัวเลขอะไร
ทบทวนได้	มีการประเมินและปรับปรุงตามวงจร PDCA	ปีที่แล้วเราปรับอะไรจากผลการทำงาน

หลักจำง่าย ถ้าตอบ 4 คำถามนี้ได้ครบสำหรับงานใด งานนั้นพร้อมสำหรับ EdPEx แล้ว

(3) ADLI กรอบประเมินกระบวนการที่สายสนับสนุนต้องรู้

ADLI คือกรอบการประเมินกระบวนการใน EdPEx ที่ขยายจาก PDCA โดยเพิ่มมิติ Integration เพื่อให้กระบวนการทำงานบูรณาการกับเป้าหมายองค์กร

มิติ	ความหมาย	คำถามที่สายสนับสนุนต้องตอบได้
A – Approach (แนวทาง)	วิธีการมีระบบ เหมาะสม และมีประสิทธิผล	งานของเราใช้วิธีอะไร วิธีนั้นเป็นระบบแค่ไหน
D – Deployment (ถ่ายทอด)	นำแนวทางไปปฏิบัติครอบคลุมทุกพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง	ทุกคนในหน่วยงานทำเหมือนกันหรือไม่

มิติ	ความหมาย	คำถามที่สายสนับสนุนต้องตอบได้
L – Learning (เรียนรู้)	มีการประเมิน ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม	ปีที่แล้วเราปรับปรุงอะไรจากการเรียนรู้
I – Integration (บูรณาการ)	กระบวนการสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรและหมวดอื่น	งานของเราเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์คณะอย่างไร

จุดที่สายสนับสนุนมักตกคือ L และ I เพราะทำงานได้ดี (A, D) แต่ไม่ได้บันทึกการปรับปรุง และตอบไม่ได้ว่างานเชื่อมกับยุทธศาสตร์ข้อใด

(4) บทบาทสายสนับสนุนใน 7 หมวดของ EdPEX

หมวด	บทบาทของสายสนับสนุน
1. การนำองค์กร (Leadership)	ถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ไปสู่การปฏิบัติจริง / จัดเตรียมเอกสาร รายงาน และข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างทันเวลา / สนับสนุนการจัดประชุม ติดตามผล และเป็นตัวกลางสื่อสาร / เป็นแกนนำสร้างวัฒนธรรมองค์กร เช่น จิตสำนึกบริการ ความโปร่งใส จริยธรรม
2. กลยุทธ์ (Strategy)	ร่วมเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เช่น SWOT, PESTEL / สนับสนุนการจัดทำ แผนปฏิบัติการและรายงานความก้าวหน้า / เชื่อมโยง KPI ระดับหน่วยงานให้ สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร / ติดตามและแจ้งเตือนเมื่อผลงานเบี่ยงเบนจากแผน
3. ลูกค้า (Customers)	ให้บริการอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว เป็นมิตร ได้มาตรฐาน / เก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจและข้อร้องเรียน / พัฒนาระบบการบริการต่อเนื่องตาม PDCA / สนับสนุนการทำ Customer Journey Map และ Service Blueprint
4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้	เก็บข้อมูล สรุปผล วิเคราะห์แนวโน้ม จัดทำ Dashboard และรายงาน / จัดระบบ สารสนเทศภายในให้ถูกต้องพร้อมใช้ / ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ / สนับสนุนการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการตัดสินใจ ไม่ใช่ตัดสินใจจากความรู้สึก
5. บุคลากร (Workforce)	สนับสนุนกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ เช่น Training, Coaching, KM Session / สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและความผูกพัน / ร่วมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เช่น การยกย่องชมเชย / เป็นต้นแบบเรื่องวินัย จิตบริการ และจริยธรรม
6. ระบบปฏิบัติการ (Operations)	เขียนและปรับปรุง Work Process / SOP / Workflow อย่างต่อเนื่อง / ติดตามและปรับปรุงกระบวนการตาม PDCA / นำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพ / ร่วมกิจกรรมลดข้อผิดพลาด
7. ผลลัพธ์ (Results)	จัดทำและรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์ เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ / นำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย / เปรียบเทียบผลกับเป้าหมายและหน่วยงานอื่น (Benchmarking) / เผยแพร่ผลลัพธ์ที่โดดเด่นและ Best Practice

(5) แนวปฏิบัติที่ดีจากวง CoP แยกตามหมวด

หมวด 1 การนำองค์กร

- Policy Cascade Card นโยบาย 1 หน้า ที่สื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าหมายสถาบันในภาษาที่บุคลากรเข้าใจง่าย
- Morning Brief สรุปประเด็นสำคัญประจำวันสัปดาห์แจ้งทีมงาน 5 นาทีก่อนเริ่มงาน
- Action Tracker ตารางติดตามมติที่ประชุมรายสัปดาห์ ระบุผู้รับผิดชอบและกำหนดส่ง

ปัญหาที่พบบ่อยในหมวด 1 และวิธีแก้

ปัญหาที่พบ	วิธีแก้ที่นำมาใช้
นโยบายไม่ถึงปฏิบัติการ	จัดทำ SOP การถ่ายทอดนโยบาย พร้อมแบบฟอร์มรับทราบ
ประชุมไม่มีมติที่ชัดเจน	ใช้แบบบันทึกมติพร้อมกำหนดวันรายงานผล
สื่อสารผิดพลาดหรือล่าช้า	กำหนดช่องทางสื่อสารหลักอย่างชัดเจน (Line, Email, แจ้งเวียน)

หมวด 2 กลยุทธ์

- KPI Dashboard ของหน่วยงาน ที่ทุกคนเห็นสถานะผลงานแบบ real-time
- Strategy Map on A3 แผนกลยุทธ์บนกระดาษ A3 ที่เข้าใจง่าย ติดประกาศในห้องทำงาน
- Review Day ทุกไตรมาส เพื่อทบทวน KPI และปรับแผนให้ทันสถานการณ์

หมวด 3 ลูกค้า เครื่องมือ Service Blueprint สำหรับสายสนับสนุน

ขั้นตอนบริการ	สิ่งที่ผู้รับบริการเห็น	สิ่งที่ทำอยู่เบื้องหลัง	ตัวชี้วัด
1. รับคำขอ	เว็บไซต์/หน้าเคาน์เตอร์ที่เป็นมิตร	ระบบรับเรื่อง ฐานข้อมูล	เวลารับเรื่องน้อยกว่า 5 นาที
2. ดำเนินการ	การแจ้งสถานะอัตโนมัติ	กระบวนการ SOP ที่มีประสิทธิภาพ	ระยะเวลาดำเนินการตามกำหนด
3. ส่งมอบ	ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของผลงาน	ระบบตรวจสอบคุณภาพ	ร้อยละข้อผิดพลาดน้อยกว่า 1%
4. ติดตาม	ช่องทางรับฟังความคิดเห็น	การวิเคราะห์และปรับปรุง	คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4.0/5.0

หมวด 5 บุคลากร ตัวชี้วัดความผูกพันที่แนะนำให้ติดตาม

- อัตราการลาออกของบุคลากร ควรน้อยกว่าร้อยละ 5 ต่อปี
- คะแนนความพึงพอใจของบุคลากร ควรมากกว่า 3.5 จาก 5 คะแนน
- จำนวนชั่วโมงการพัฒนาต่อคนต่อปี ควรมากกว่า 30 ชั่วโมง
- จำนวนข้อเสนอปรับปรุงงานจากบุคลากร (Suggestion Scheme) ต่อปี

(6) LeTCI — วิธีแสดงผลลัพธ์ที่ดี (หมวด 4 และ 7)

มิติ	ความหมาย	สิ่งที่ต้องแสดง	วิธีทำจริง
Le – Level	ระดับผลลัพธ์	ผลลัพธ์ปัจจุบันอยู่ที่ระดับใด เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	กราฟแท่งหรือกราฟเส้น พร้อมเส้นเป้าหมาย

มิติ	ความหมาย	สิ่งที่ต้องแสดง	วิธีทำจริง
T – Trend	แนวโน้ม	ผลลัพธ์ดีขึ้นหรือแย่ลง ต้องมีข้อมูลอย่างน้อย 3 ปี	กราฟเส้นที่มีแนวโน้มชัดเจน มีลูกศรบอกทิศทาง
C – Comparison	เปรียบเทียบ	เทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มหรือมาตรฐานภายนอก	เพิ่มเส้น Benchmark หรือค่ากลางในกราฟ
I – Integration	บูรณาการ	ผลลัพธ์ตอบโจทย์เป้าหมายองค์กรครบถ้วน	อ้างอิงว่า KPI นี้เชื่อมกับแผนยุทธศาสตร์ข้อใด

บทเรียนสำคัญ เจ้าหน้าที่ต้องเริ่ม เก็บข้อมูลในรูปแบบเดิมให้ต่อเนื่องทุกปี เพราะมิติ Trend ต้องการข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ถ้าเปลี่ยนวิธีเก็บทุกปี จะไม่มีแนวโน้มให้แสดง

(7) PDCA สำหรับสายสนับสนุน

PDCA	การทำงานสายสนับสนุน	ตัวอย่างเครื่องมือ
P – Plan	กำหนดเป้าหมาย วิเคราะห์ปัญหา วางขั้นตอนแก้ไข	แผนผังก้างปลา (Fish Bone), 5W1H, Action Plan
D – Do	ดำเนินการตาม SOP ที่กำหนด บันทึกผลการทำงาน	Checklist, Work Log, SOP
C – Check	เปรียบเทียบผลลัพธ์กับเป้าหมาย วิเคราะห์ส่วนต่าง	KPI Dashboard, รายงานรายเดือน, การประชุมทบทวน
A – Act	ปรับ SOP แก้ปัญหาที่พบ ขยายวิธีที่ดีไปทั่วหน่วยงาน	Lessons Learned, การปรับปรุง SOP, KM Session

(8) กรอบการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ 5 ขั้น

ขั้น	ระดับ EdPEX	การดำเนินการ	เครื่องมือที่แนะนำ
1	0–5% (ตั้งรับปัญหา)	รับมือปัญหาเฉพาะหน้า ไม่มีระบบป้องกัน	Complaint Log, แบบบันทึกปัญหา
2	10–25% (รณรงค์)	เริ่มรณรงค์ให้เกิดการปรับปรุง จัดประชุมหาทางออก	QC Circle, 5S, ประชุม KM
3	30–45% (มีระบบ)	กำหนด SOP ป้องกันปัญหาซ้ำ มีการตรวจสอบ	SOP, Checklist, FMEA เบื้องต้น
4	50–65% (กลยุทธ์)	วิเคราะห์เชิงระบบ กำหนดกลยุทธ์ ป้องกันระยะยาว	Root Cause Analysis, Action Plan เชิงกลยุทธ์
5	70–100% (นวัตกรรม)	วิเคราะห์เชิงลึก สร้างนวัตกรรม กระจายผลสำเร็จ	Benchmarking, Innovation Canvas, Best Practice Sharing

การใช้งานจริง ให้เจ้าหน้าที่ประเมินว่าปัญหาที่ตนเจออยู่ในขั้นใด แล้วเลือกเครื่องมือให้ตรงขั้น การหยิบเครื่องมือขั้น 5 มาใช้กับปัญหาที่ยังอยู่ขั้น 1 มักไม่สำเร็จ

(9) ชุดเครื่องมือที่นำไปใช้ได้ทันที

เครื่องมือระดับปฏิบัติการ	เครื่องมือระดับจัดการ
5S — จัดสภาพแวดล้อม ลดความสูญเปล่า	KPI Dashboard — ติดตามผลลัพธ์แบบ real-time
SOP / Work Instruction — มาตรฐานขั้นตอนงาน	Balanced Scorecard — เชื่อมโยงตัวชี้วัดกับกลยุทธ์
Checklist — ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความสม่ำเสมอ	Benchmarking — เปรียบเทียบกับมาตรฐานภายนอก
Problem Solving (8D) — แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	Process Mapping — เห็นภาพรวมกระบวนการทำงาน
Visual Control — สื่อสารด้วยภาพ ลดความเข้าใจผิด	Root Cause Analysis — วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง

(10) เส้นทางการพัฒนาอาชีพสายสนับสนุนตามกรอบ EdPEx

ระยะ	ช่วงเวลา	ระดับ	สิ่งที่ต้องทำได้
ระยะที่ 1 ปรับตัว	0-1 ปี	EdPEx 100-150	เรียนรู้งาน เข้าใจบทบาทตัวเอง เริ่มทำ SOP
ระยะที่ 2 พัฒนา	1-3 ปี	EdPEx 200	ปรับปรุงกระบวนการ วัดผลลัพธ์ได้ แสดงแนวโน้มดี
ระยะที่ 3 เชี่ยวชาญ	3-5 ปี	EdPEx 300	บูรณาการทั้งระบบ เปรียบเทียบ Benchmark แบ่งปัน Best Practice
ระยะที่ 4 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง		EdPEx 300+	สร้างนวัตกรรม เป็น Change Agent พัฒนาคนรุ่นต่อไป

(11) 8 ประเด็นเปลี่ยนแปลงสำคัญของเกณฑ์ EdPEx 2567-2570

#	ประเด็นเปลี่ยนแปลง	ผลกระทบต่อสายสนับสนุน	แนวทางตอบสนอง
1	ความคล่องตัวและการพลิกโฉม (Agility & Disruption)	ต้องปรับตัวเร็ว ยืดหยุ่น ไม่ยึดติดวิธีเดิม	ฝึกคิดนอกกรอบ ทดลองวิธีใหม่ในงานประจำ
2	การคงอยู่ของบุคลากร (Retention)	ต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีดึงดูดและรักษาคคนเก่ง	จัดทำแผน Career Path ชัดเจน พัฒนา Engagement
3	นวัตกรรม (Innovation)	ต้องสร้างวัฒนธรรมที่กล้าทดลอง เรียนรู้จากความล้มเหลว	จัดพื้นที่ Innovation Lab / Sandbox ในหน่วยงาน
4	ความหลากหลาย เสมอภาค และมี ส่วนร่วม (DEI)	ต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนมีคุณค่าและมีส่วนร่วม	ทบทวนนโยบายการจ้างงาน การพัฒนา และการยกย่องชมเชย
5	ความยืดหยุ่นของห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Resilience)	ต้องมีแผนสำรองเมื่อผู้ส่งมอบหยุดชะงัก	จัดทำ Business Continuity Plan และรายชื่อผู้ส่งมอบสำรอง
6	ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Circular Economy)	ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน	ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน จัดซื้อสีเขียว

#	ประเด็นเปลี่ยนแปลง	ผลกระทบต่อสายสนับสนุน	แนวทางตอบสนอง
7	ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยี (Digital & Technology)	ต้องใช้เทคโนโลยีเพิ่ม ประสิทธิภาพงาน	เรียนรู้เครื่องมือดิจิทัล AI tools ระบบอัตโนมัติ
8	ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)	ต้องป้องกันข้อมูลและระบบ ไม่ให้ถูกโจมตี	อบรม Cybersecurity Awareness ใช้รหัสผ่านแข็งแกร่ง

ข้อสังเกตของวง CoP ประเด็นที่ 7 และ 8 เชื่อมโดยตรงกับองค์ความรู้ที่คณะถอดบทเรียนไว้แล้วเรื่องการสร้าง WebApp สำนักงานด้วย AI และการเชื่อมฐานข้อมูลจริง จึงสามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานตอบเกณฑ์ในสอง ประเด็นนี้ได้ทันที

5. แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 1 ตารางแผนงานประจำเข้ากับหมวด EdPEx

ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรอกครั้งเดียว แล้วใช้เป็นแผนที่ประจำตัว

งานที่รับผิดชอบ	ตอบหมวดใด	ปัจจุบันมี SOP หรือยัง	KPI ที่ใช้วัด	เชื่อมกับยุทธศาสตร์ คณะข้อใด
ตัวอย่าง: การเบิก จ่ายเงินยืม	หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	มี (ปรับปรุง 2569)	ร้อยละเรื่องที่ เบิกจ่ายภายใน กำหนด	ด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่เป็นเลิศ

คุณค่าของตารางนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่เห็นด้วยตาตัวเองว่า "งานที่ทำอยู่ทุกวันคือคำตอบของเกณฑ์" ไม่ใช่ภาระเพิ่ม
แนวปฏิบัติที่ดีที่ 2 SOP ฉบับใช้ได้จริง (ไม่ใช่ SOP ขึ้นหิ้ง)

องค์ประกอบขั้นต่ำที่ SOP ของแต่ละงานควรมี

1. ชื่อกระบวนการ และวัตถุประสงค์
2. ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง
3. ขั้นตอนการทำงานเรียงลำดับ พร้อมระยะเวลาแต่ละขั้น
4. เอกสาร แบบฟอร์ม และระบบที่ใช้
5. ฐานอำนาจอ้างอิง (ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง)
6. ตัวชี้วัดของกระบวนการ
7. จุดที่มักเกิดข้อผิดพลาดและวิธีป้องกัน
8. วันที่ปรับปรุงครั้งล่าสุด และผู้ปรับปรุง

ข้อ 7 และ 8 คือหัวใจของมิติ Learning เพราะเป็นร่องรอยว่าเราเรียนรู้จากปัญหาและปรับปรุงจริง

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 3 กำหนด KPI ให้วัดได้จริง 3 ตัวต่องาน

สูตรง่าย ๆ ที่ใช้ได้กับทุกงานสำนักงาน คือเลือก 3 มิติต่อไปนี้ มิติละ 1 ตัว

มิติ	คำถาม	ตัวอย่าง KPI
ความเร็ว	งานนี้เสร็จทันเวลาแค่ไหน	ร้อยละเรื่องที่ดำเนินการเสร็จภายในกำหนด
ความถูกต้อง	งานนี้ผิดพลาดบ่อยแค่ไหน	ร้อยละเอกสารที่ถูกตีกลับ หรือร้อยละข้อผิดพลาด
ความพึงพอใจ	ผู้รับบริการรู้สึกอย่างไร	คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อควรระวัง KPI ต้องเป็นตัวเลขที่เก็บได้จากงานประจำ ถ้าต้องตั้งระบบใหม่เพื่อเก็บข้อมูล KPI นั้นจะไม่มียั่งยืน

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 4 ปฏิทินการเก็บข้อมูลและรายงานผล

จังหวะ	สิ่งที่ต้องทำ
ทุกเดือน	บันทึกข้อมูล KPI ลงแฟ้มกลางในรูปแบบเดียวกันทุกครั้ง
ทุกไตรมาส	จัด Review Day ทบทวน KPI เทียบเป้า และปรับแผน
ทุกไตรมาส	จัด KM Session แลกเปลี่ยนบทเรียนภายในสำนักงาน
ทุกครั้งที่ปรับปรุงกระบวนการ	บันทึก Lessons Learned และปรับ SOP พร้อมลงวันที่
ทุกปี	จัดทำกราฟแนวโน้ม 3 ปี พร้อมเส้นเป้าหมายและเส้น Benchmark

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 5 แฟ้มหลักฐาน EdPEx ที่สร้างจากงานประจำ

จัดโฟลเดอร์กลางเรียงตาม 7 หมวด แล้วทยอยหย่อนงานประจำเข้าไปตามที่ทำเสร็จ ไม่ต้องรอใกล้ประเมินจึงรวบรวม

หมวด	ตัวอย่างหลักฐานที่มาจากงานประจำของคณะ
1	บันทึกการถ่ายทอดนโยบาย Action Tracker มติที่ประชุมพร้อมผลการติดตาม
2	แผนปฏิบัติการ รายงานความก้าวหน้า ตาราง KPI ที่เชื่อมกับยุทธศาสตร์
3	ผลสำรวจความพึงพอใจ ทะเบียนข้อร้องเรียนและการแก้ไข Service Blueprint
4	Dashboard รายงานวิเคราะห์แนวโน้ม บันทึก KM Session และคลังความรู้
5	แผนพัฒนาบุคลากร ชั่วโมงอบรมรายบุคคล ผลสำรวจความผูกพัน
6	SOP ทุกกระบวนการ Checklist บันทึกการปรับปรุงกระบวนการ ระบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้น
7	กราฟผลลัพธ์ 3 ปี พร้อมเป้าหมายและ Benchmark เอกสาร Best Practice ที่เผยแพร่

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 6 แผนปฏิบัติการ 3 ระยะ จากห้องอบรมสู่หน่วยงาน

ระยะที่ 1 เริ่มต้น (30 วันแรก)

- ทบทวนบทบาทของตนเองตาม 7 หมวด EdPEx และระบุสิ่งที่ยังขาด
- เลือกกระบวนการงาน 1 อย่างที่จะเริ่มเขียน SOP ให้ได้มาตรฐาน
- กำหนด KPI หน่วยงานอย่างน้อย 3 ตัวที่วัดผลได้จริงและเชื่อมกับเป้าหมายสถาบัน
- แบ่งปันสิ่งที่เรียนรู้จากการอบรมกับเพื่อนร่วมงานอย่างน้อย 1 ครั้ง

ระยะที่ 2 พัฒนา (31-90 วัน)

- ติดตาม KPI ที่กำหนดไว้ และจัดทำรายงานผลพร้อมกราฟแนวโน้ม
- ปรับปรุง SOP ที่เขียนไว้โดยใช้ข้อมูลจากการปฏิบัติจริง
- จัด KM Session แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานอย่างน้อย 1 ครั้ง
- ระบุปัญหาที่เกิดขึ้น 1 เรื่อง และวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงด้วย Root Cause Analysis

ระยะที่ 3 ยั่งยืน (91-180 วัน)

- นำเสนอผลลัพธ์ที่ปรับปรุงได้ต่อผู้บังคับบัญชาพร้อมข้อมูลเชิงประจักษ์
- เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐานอ้างอิงภายนอก (Benchmarking)
- เผยแพร่ Best Practice ของหน่วยงานในช่องทางที่เหมาะสมภายในสถาบัน
- ร่วมประชุม CoP รายไตรมาส เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และต่อยอดการเรียนรู้

6. ปัจจัยความสำเร็จและข้อควรระวัง

ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors)

1. ผู้บริหารคณะสื่อสารชัดว่า EdPEx คือวิธีการทำงาน ไม่ใช่เอกสารเพื่อการประเมิน ซึ่งเปลี่ยนท่าทีของเจ้าหน้าที่จากการต่อต้านเป็นการมีส่วนร่วม
2. เริ่มจากงานเดียวที่ทำได้จริง ตามแผน 30 วันแรก แทนการรื้อทุกกระบวนการพร้อมกัน
3. เก็บข้อมูลจากงานประจำ ไม่สร้างงานใหม่เพื่อเก็บข้อมูล ทำให้ระบบยั่งยืนโดยไม่เพิ่มภาระ
4. เก็บข้อมูลในรูปแบบเดียวกันต่อเนื่องหลายปี เพื่อให้แสดงแนวโน้มตามหลัก LeTCI ได้
5. มีเวที Review Day และ KM Session ตามรอบที่แน่นอน ไม่ใช่จัดเมื่อว่าง
6. ยกย่องชมเชยผู้ที่ปรับปรุงงานได้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการปรับปรุงต่อเนื่องตามหมวด 5
7. เชื่อมกับองค์ความรู้อื่นที่คณะถอดไว้แล้ว เช่น อำนาจอนุมัติทางการเงิน เงินอุดหนุน ค่าเดินทาง และการสร้างระบบสารสนเทศด้วย AI ซึ่งกลายเป็นหลักฐานหมวด 6 และหมวด 7 โดยตรง

ข้อควรระวัง (Risk & Caution)

1. อย่าทำ EdPEx เป็นงานเอกสารแยกจากงานจริง เพราะจะกลายเป็นการทำงานสองรอบและเลิกไปเองเมื่อพ้นช่วงประเมิน
2. อย่าเขียน SOP แล้วเก็บขึ้นหิ้ง SOP ที่ไม่มีวันที่ปรับปรุงและไม่มีใครใช้ ไม่ผ่านมิติ Deployment
3. อย่าตั้ง KPI ที่เก็บข้อมูลไม่ได้ เช่น ตัวชี้วัดที่ต้องสำรวจเป็นพิเศษทุกเดือน จะเลิกเก็บภายในไตรมาสแรก
4. อย่าเปลี่ยนวิธีเก็บข้อมูลทุกปี เพราะจะทำให้ไม่มีข้อมูล 3 ปีต่อเนื่องสำหรับแสดงแนวโน้ม
5. อย่าใช้เครื่องมือเกินระดับของปัญหา ตามกรอบ 5 ชั้น ปัญหาที่ยังอยู่ชั้นตั้งรับ ควรเริ่มจากบันทึกปัญหา ไม่ใช่กระโดดไปทำ Innovation Canvas
6. อย่ารายงานผลลัพธ์ด้วยคำบรรยาย เช่น "ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว" ควรเป็นตัวเลขพร้อมกราฟและเส้นเป้าหมาย
7. ระวังการเปรียบเทียบที่ไม่เหมาะสม การทำ Benchmarking ควรเทียบกับหน่วยงานที่มีบริบทใกล้เคียง มิฉะนั้นข้อมูลจะตีความผิด
8. ระวังภาระตกที่คนเดียว งานประกันคุณภาพมักตกกับเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง ควรกระจายตามหมวดที่แต่ละงานรับผิดชอบ
9. ระวังการมุ่งคะแนนมากกว่าการปรับปรุงจริง คะแนนเป็นผลพลอยได้ของการทำงานที่ดี ไม่ใช่เป้าหมายในตัวเอง
10. ระวังละเลยประเด็นใหม่ของเกณฑ์ 2567-2570 โดยเฉพาะ DEI ความยั่งยืน ดิจิทัล และความปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งหลายหน่วยงานยังไม่มีหลักฐานรองรับ

7. การถ่ายทอดองค์ความรู้

กิจกรรม	รูปแบบ	กลุ่มเป้าหมาย	ผลผลิต
1. เวที CoP งานสำนักงาน	ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งละ 2-3 ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่สำนักงานทุกงาน	สรุปบทเรียนและแนวปฏิบัติร่วม
2. คู่มือ "EdPEx ฉบับสายสนับสนุน"	เอกสาร/ไฟล์ PDF	เจ้าหน้าที่คณะ	คู่มืออธิบาย 7 หมวด ADLI และ LeTCI แบบเข้าใจง่าย

กิจกรรม	รูปแบบ	กลุ่มเป้าหมาย	ผลผลิต
3. การ์ดสรุป 1 หน้า	แผ่นภาพติดบอร์ด/ในกลุ่มไลน์คณะ	ทุกคน	หลักการ 4 ได้ + ADLI + LeTCI ในหน้าเดียว
4. ตารางแมปงานประจำเข้ากับ 7 หมวด	แบบฟอร์มรายบุคคล	เจ้าหน้าที่ทุกคน	แผนที่บทบาทประจำตัว
5. คลัง SOP ของสำนักงาน	โพลเดอร์กลางของคณะ	ทุกคน	SOP ที่เป็นปัจจุบันและมีประวัติการปรับปรุง
6. KPI Dashboard ของสำนักงาน	ไฟล์หรือระบบที่ทุกคนเห็นสถานะได้	ทุกคนและผู้บริหาร	ผลลัพธ์ที่ติดตามได้แบบต่อเนื่อง
7. Review Day รายไตรมาส	ประชุมทบทวน KPI และปรับแผน	ทุกคน	บันทึกการทบทวนและแผนปรับปรุง
8. KM Session รายไตรมาส	เวทีแลกเปลี่ยนบทเรียน	เจ้าหน้าที่สำนักงาน	Lessons Learned ที่นำไปปรับ SOP
9. เวทีเผยแพร่ Best Practice	นำเสนอในคณะและเวทีของมหาวิทยาลัย	ทั้งคณะและส่วนงานอื่น	ผลงานที่ขยายผลได้
10. พี่เลี้ยงสอนงาน (Coaching)	สอนงานตัวต่อตัวกับเจ้าหน้าที่ใหม่	เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่/ย้ายงาน	ผู้ปฏิบัติงานทดแทนได้

การจัดเก็บและเผยแพร่ จัดเก็บคู่มือ คลัง SOP ตาราง KPI บันทึก Review Day และ Lessons Learned ไว้ในคลังความรู้ของคณะ โดยจัดโพลเดอร์เรียงตาม 7 หมวดของเกณฑ์ เพื่อให้ใช้เป็นแฟ้มหลักฐานได้ทันทีเมื่อถึงรอบประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน CoP ต่อคณะกรรมการประจำคณะและระบบ KM ของมหาวิทยาลัย

8. ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

ผลลัพธ์เชิงองค์ความรู้

- เจ้าหน้าที่อธิบายได้ว่า EdPEX คืออะไร มี 7 หมวดอะไร และงานของตนอยู่หมวดใด
- ใช้กรอบ ADLI ตรวจสอบกระบวนการงานของตนเองได้ โดยเฉพาะมิติ Learning และ Integration ที่มักตกหล่น
- แสดงผลลัพธ์ตามหลัก LeTCI ได้ คือมีระดับ แนวโน้ม การเปรียบเทียบ และการเชื่อมกับเป้าหมายองค์กร
- ประเมินได้ว่าปัญหาที่เจออยู่ในขั้นตอนใดของกรอบ 5 ขั้นตอน และเลือกเครื่องมือให้ตรงขั้น

ผลลัพธ์เชิงกระบวนการ

- มีคลัง SOP ที่เป็นปัจจุบันและมีประวัติการปรับปรุง แทนงานที่ขึ้นอยู่กัตัวบุคคล
- มี KPI ที่วัดได้จริงอย่างน้อย 3 ตัวต่องาน และมี Dashboard ให้เห็นสถานะร่วมกัน
- มี Review Day และ KM Session ตามรอบที่แน่นอน ทำให้การปรับปรุงเกิดขึ้นเป็นระบบ
- แฟ้มหลักฐานตาม 7 หมวดเติบโตจากงานประจำ ไม่ต้องระดมทำเอกสารช่วงใกล้ประเมิน

ผลลัพธ์เชิงการควบคุมภายในและความเสี่ยง

- งานสำนักงานมีมาตรฐานเดียวกัน ลดข้อผิดพลาดและลดการทำงานซ้ำ
- ผู้บริหารมีข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการตัดสินใจ แทนการตัดสินใจจากความรู้สึก
- ความรู้ไม่หายไปกับตัวบุคคล เพราะมี SOP และ Lessons Learned เป็นลายลักษณ์อักษร
- ครอบคลุมประเด็นใหม่ของเกณฑ์ 2567-2570 รวมถึงความปลอดภัยไซเบอร์และความยั่งยืน

ผลลัพธ์เชิงบุคลากรและองค์กร

- เจ้าหน้าที่เห็นคุณค่าของงานตนเองในภาพรวมขององค์กร ไม่ใช่แค่ผู้จัดเตรียมเอกสาร
- มีเส้นทางพัฒนาอาชีพที่ชัดเจน 4 ระยะ ตั้งแต่ปรับตัวจนถึงผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- เกิดวัฒนธรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และการแบ่งปันความรู้ระหว่างงาน

ตัวชี้วัดที่เสนอให้ใช้ติดตามผล

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ร้อยละของกระบวนการสำคัญที่มี SOP เป็นปัจจุบัน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
จำนวน KPI ที่วัดได้จริงต่องาน	อย่างน้อย 3 ตัวต่องาน
ร้อยละของ KPI ที่มีข้อมูลย้อนหลังต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี	เพิ่มขึ้นทุกปี
จำนวน Review Day และ KM Session ที่จัดได้ตามแผน	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
จำนวนเรื่องที่ปรับปรุงกระบวนการและบันทึก Lessons Learned	ไม่น้อยกว่า 4 เรื่องต่อปี
จำนวน Best Practice ที่เผยแพร่ภายในหรือภายนอกคณะ	ไม่น้อยกว่า 1 เรื่องต่อปี
ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่กรอกรายงานแมปงานเข้ากับ 7 หมวดครบ	ร้อยละ 100
คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสำนักงาน	ไม่น้อยกว่า 4.0 จาก 5.0
จำนวนชั่วโมงการพัฒนาต่อคนต่อปี	มากกว่า 30 ชั่วโมง
ระดับพัฒนาการองค์กรของงานสำนักงาน	ขยับขึ้นอย่างน้อย 1 ระดับภายใน 2 ปี

9. ข้อเสนอแนะและแผนพัฒนาต่อไป

ข้อเสนอแนะระดับคณะ

1. ประกาศให้ EdPEx เป็นวิธีทำงานของสำนักงาน ไม่ใช่กิจกรรมเฉพาะช่วงประเมิน โดยผู้บริหารสื่อสารด้วยตนเองในที่ประชุม
2. กำหนดให้ทุกงานทำตารางแมปงานประจำเข้ากับ 7 หมวดให้ครบ ภายใน 30 วันแรก แล้วใช้เป็นฐานในการวางแผนพัฒนา
3. จัดโครงสร้างแฟ้มหลักฐานกลางตาม 7 หมวด และกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละหมวดให้ชัด เพื่อกระจายภาระไม่ให้ตกที่คนเดียว
4. กำหนด Review Day และ KM Session เป็นวาระประจำไตรมาสในปฏิทินคณะ พร้อมบันทึกผลทุกครั้ง
5. จัดทำ KPI Dashboard ของสำนักงาน โดยอาจใช้ทักษะการสร้างระบบสารสนเทศที่คณะถนัดบทเรียนไว้แล้ว เพื่อให้เป็นระบบจริงแทนไฟล์กระจัดกระจาย
6. สร้างระบบยกย่องชมเชยผู้ปรับปรุงงาน เช่น กล่องรับข้อเสนอปรับปรุงงาน (Suggestion Scheme) และประกาศผลรายไตรมาส

7. เร่งเตรียมหลักฐานในประเด็นใหม่ของเกณฑ์ 2567–2570 ที่คณะยังขาด โดยเฉพาะ DEI ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยไซเบอร์
8. บรรลุความรู้พื้นฐาน EdPEx ในการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อให้เข้าใจบทบาทตั้งแต่วันแรก

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย

1. จัดอบรม EdPEx สำหรับสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการลงมือทำกับงานจริง ไม่ใช่การบรรยายเกณฑ์
2. จัดทำคู่มือกลาง "EdPEx ฉบับสายสนับสนุน" ที่แปลเกณฑ์เป็นภาษาการปฏิบัติงานจริง พร้อมตัวอย่างหลักฐานที่ยอมรับได้
3. กำหนดชุด KPI กลางของงานสนับสนุนที่ทุกส่วนงานเก็บเหมือนกัน เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบภายในมหาวิทยาลัย (Internal Benchmarking) ซึ่งแก้ปัญหามิติ Comparison ได้ทันที
4. สร้างพื้นที่กลางแลกเปลี่ยน Best Practice ระหว่างส่วนงาน เพื่อไม่ให้แต่ละคณะแก้ปัญหาเดียวกันซ้ำ
5. นับผลงานการพัฒนากระบวนการและการจัดทำ SOP เป็นผลงานเชิงพัฒนางาน ของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อเชื่อมกับความก้าวหน้าในสายอาชีพตามเส้นทาง 4 ระยะ
6. สนับสนุนเครื่องมือดิจิทัลกลางสำหรับจัดทำ Dashboard และจัดเก็บหลักฐาน เพื่อลดภาระการทำเอกสารซ้ำของทุกส่วนงาน

10. แผนพัฒนาต่อไป

ระยะ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
0–1 เดือน	ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทบทวนบทบาทตาม 7 หมวด และกรอกรายงาน	เจ้าหน้าที่สำนักงานทุกคน
0–1 เดือน	แต่ละงานเลือกกระบวนการนำร่อง 1 เรื่อง เริ่มเขียน SOP และกำหนด KPI 3 ตัว	หัวหน้างานแต่ละงาน
0–1 เดือน	จัดทำคู่มือฉบับย่อและการ์ดสรุป 1 หน้า แจกทุกคน	คณะทำงาน KM คณะ
1–3 เดือน	ติดตาม KPI และจัดทำรายงานผลพร้อมกราฟแนวโน้ม	ผู้รับผิดชอบ KPI แต่ละตัว
1–3 เดือน	ปรับปรุง SOP จากข้อมูลการปฏิบัติจริง และจัด KM Session ครั้งที่ 1	คณะทำงาน KM คณะ
1–3 เดือน	เลือกปัญหาที่เกิดขึ้น 1 เรื่อง วิเคราะห์ด้วย Root Cause Analysis	งานที่เป็นเจ้าของปัญหา
3–6 เดือน	นำเสนอผลลัพธ์ที่ปรับปรุงได้ต่อคณบดีพร้อมข้อมูลเชิงประจักษ์	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ
3–6 เดือน	เปรียบเทียบผลกับมาตรฐานอ้างอิงภายนอกหรือส่วนงานอื่น	คณะทำงาน KM คณะ

ระยะ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
3-6 เดือน	เผยแพร่ Best Practice และจัดประชุม CoP รายไตรมาส	คณะทำงาน KM คณะ
6-12 เดือน	จัดทำแฟ้มหลักฐานตาม 7 หมวดให้ครบถ้วน และประเมินระดับพัฒนาการองค์กรใหม่	คณะทำงาน EdPEx คณะ
6-12 เดือน	พัฒนา KPI Dashboard เป็นระบบสารสนเทศจริง	ผู้ผ่านการอบรมด้านการสร้างระบบด้วย AI
6-12 เดือน	เสนอผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยเพื่อขยายผล	คณบดี/หัวหน้าสำนักงาน เลขานุการคณะ

คำกล่าวที่วง CoP ยึดเป็นหลักคิด "ถ้าวัดไม่ได้ ก็บริหารจัดการสิ่งนั้นไม่ได้ — จงวัด จงรู้ จงปรับปรุง"

หมายเหตุ เนื้อหาในรายงานฉบับนี้อ้างอิงจากการอบรม EdPEx for Supporting Staff โดย รศ.ดร.รัชพล สันติวรากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามเกณฑ์ EdPEx ฉบับปี 2567-2570 การนำไปใช้ในแต่ละกรณีให้ตรวจสอบเกณฑ์ฉบับปัจจุบันและแนวปฏิบัติด้านประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนดประกอบด้วย