



คำถาม (1)

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หลักหรือบริการหลักที่เรา
ส่งมอบให้กับลูกค้าของเรา

ตารางที่ 1

กระบวนการหลัก (Key Process)	ผลิตภัณฑ์ / บริการ ที่สำคัญ (Key Output)	ผู้รับบริการ/หน่วยงานที่สำคัญ (Key Customer)
<p>CP3 กระบวนการด้านบริการวิชาการ</p> <p>CP3.1.2 กระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรสู่ชุมชน</p> <p>SP3 กระบวนการสนับสนุนบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร</p> <p>SP3.1.2 กระบวนการจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ</p>	<p>หลักสูตรอบรม (ความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์การเกษตร)</p>	<p>เกษตรกร</p>



คำถาม (2)

ทิศทางเป้าหมายขององค์กร และหน่วยงาน (Process Owner)

ตารางที่ 2

ประเด็น (ระดับกระบวนการ)	รายละเอียด
2.1 วิสัยทัศน์(ของ องค์กรและ หน่วยงาน ถ้ามี)	ศูนย์บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรเป็นศูนย์ที่เป็นแหล่งฝึกงานของนักศึกษาและให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตรแก่ชุมชน เกษตรกร ผู้ประกอบการ ธุรกิจเอกชน มีความเป็นเลิศ (Excellent Centre) ในการสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมทางการเกษตรอย่างครบวงจร รวมทั้งจะให้การสนับสนุนและช่วยเหลือการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของภาครัฐ เอกชนและชุมชนท้องถิ่น
2.2 พันธกิจและ เป้าหมาย (ของ องค์กรและ หน่วยงาน ถ้ามี)	<ol style="list-style-type: none"> 1) สนับสนุนการเรียนการสอนและการฝึกงาน เป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาและการเชื่อมโยงประสานงานหน่วยงานจากภาครัฐ เอกชน กลุ่มเกษตรกรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการเกษตรตลอดจนประสานงานจัดหาแหล่งฝึกงานใหม่ๆ ให้กับนักศึกษา 2) ส่งเสริมการให้บริการวิเคราะห์ปัจจัยการผลิต ทรัพยากร ผลผลิต และผลิตภัณฑ์การเกษตรเพื่อประโยชน์การเพิ่มผลผลิตและความปลอดภัยในการบริโภคของประชาชน 3) ส่งเสริมการฝึกอบรมตามแนวทางการศึกษาตลอดชีวิตของนักวิชาการเกษตร นักส่งเสริมและบริหารการเกษตรและผู้ประกอบการทางการเกษตร 4) เสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกรให้มีความรู้ทางเกษตร การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพและคุณภาพชีวิต 5) เสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้ประกอบการเกษตรให้มีความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 6) ส่งเสริมคณาจารย์ นักวิชาการเกษตรและนักศึกษาทำงานร่วมกับเกษตรกรและชุมชนชนบท ให้มีความรู้และความเข้าใจภูมิสังคมของชุมชนเกษตร 7) เสริมสร้างความร่วมมือกับเกษตรกร องค์กรในท้องถิ่นในการนำความรู้ทางวิชาการสาขาวิชาต่างๆ ไปทดลองปฏิบัติจริงในพื้นที่ 8) ส่งเสริมให้เกษตรกร ผู้นำชุมชนและองค์กรในชุมชนท้องถิ่นมีการจัดการบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน 9) ศึกษา ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในการปฏิบัติภารกิจของคณะเกษตรศาสตร์เพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น 10) เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการและแสวงหางบประมาณเพื่อการพึ่งตนเอง



คำถาม (2)

ทิศทางเป้าหมายขององค์กร และหน่วยงาน (Process Owner)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น(ระดับกระบวนการ)	รายละเอียด
2.3 เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ (ขององค์กรและหน่วยงาน ถ้ามี)	1.เป็นที่พึ่งและร่วมพัฒนากับชุมชนและสังคม 2. สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือในการให้บริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ สังคม การปกครอง โดยอาศัยแนวพระราชดำริ "ปิดทองหลังพระ" เป็นหลักในการพัฒนาและตามแนวทาง 1 มหาวิทยาลัย 1 จังหวัด
2.5 ค่านิยม (ขององค์กรและหน่วยงาน ถ้ามี)	เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ รับผิดชอบต่อสังคม
2.6 วัฒนธรรม (ขององค์กรและหน่วยงาน ถ้ามี)	เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สามัคคี มีคุณธรรม
2.7 Core Competency (ขององค์กรและหน่วยงาน ถ้ามี)	คณาจารย์ นักวิชาการมีองค์ความรู้ที่หลากหลาย และมีความเข้มแข็งด้านการให้บริการวิชาการ



คำถาม (3)

ข้อมูลบุคลากรของ Process Owner Team

หมายเหตุ : พิจารณาบุคลากรของกระบวนการเท่านั้น

ตารางที่ 3.1

อายุงาน	จำนวน	%
38 ปี	1	6.25
28 ปี	1	6.25
21 ปี	1	6.25
12 ปี	1	6.25
11 ปี	1	6.25
6 ปี	1	6.25
5 ปี	1	6.25
3 ปี	1	6.25
1 ปี	1	6.25
4 เดือน	2	12.5
3 เดือน	2	12.5
1 เดือน	3	18.75
รวม	16	100

ตารางที่ 3.2

อายุพนักงาน	จำนวน	%
62	1	6.25
55	1	6.25
48	1	6.25
42	1	6.25
41	2	12.5
38	1	6.25
37	1	6.25
34	1	6.25
31	1	6.25
29	1	6.25
28	1	6.25
24	1	6.25
22	2	12.5
19	1	6.25
รวม	16	100



คำถาม (3)

ระดับกระบวนการ

ตารางที่ 3.3

เพศ	จำนวน	%
ชาย	5	31.25
หญิง	11	68.75
รวม	16	100





คำถาม (3)

ระดับกระบวนการ

ตารางที่ 3.4

กลุ่มบุคลากร	ระดับการศึกษา	จำนวน	%
ข้าราชการ	ป.เอก	1	6.25
พนักงานมหาวิทยาลัย	ป.เอก	2	12.50
	ป.โท	1	6.25
	ต่ำกว่า ป.ตรี	2	12.50
พนักงานส่วนงาน	ป.โท	2	12.50
	ป.ตรี	4	25.00
	ต่ำกว่าป.ตรี	4	25.00
รวม		16	100

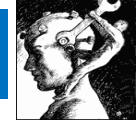


คำถาม (3)

ระดับกระบวนการ

ตารางที่ 3.5

กลุ่มบุคลากร	ความต้องการ ความคาดหวัง และปัจจัยความผูกพัน
ข้าราชการ	ความเป็นมาตรฐานที่ดีของระบบการทำงาน
พนักงานมหาวิทยาลัย	
พนักงานส่วนงาน	ต้องการสวัสดิการสูงขึ้น



คำถาม (3)

ระดับกระบวนการ

ตารางที่ 3.6

กลุ่มบุคลากร	สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	ข้อกำหนดพิเศษ ด้านสุขภาพและ ความปลอดภัย
ข้าราชการ		
พนักงานมหาวิทยาลัย		
พนักงานส่วนงาน		



คำถาม (4)

ทรัพยากรของกระบวนการที่สำคัญ

ตารางที่ 4

ประเด็น	รายละเอียดของกระบวนการ
อาคาร สถานที่ ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานและห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ผลผลิตเกษตร อาคารเฉลิมพระเกียรติคณะเกษตรศาสตร์ ชั้น 2 - ร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์/บริการให้คำปรึกษาด้านเกษตร อาคารเฉลิมพระเกียรติดอยคำ ชั้น 1 - ร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (ไร่แม่เหิยะ) - ห้องบันทึกเสียง
เทคโนโลยี, Know how, Hardware, Software, Methodology ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - เทคนิคการวิเคราะห์ฮอร์โมนพืช - เทคนิคการตรวจสอบสารพิษตกค้างในผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร - ระบบการฝากขายสินค้า - รูปแบบการทำกิจกรรมบริการวิชาการ
เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องมือวิทยาศาสตร์ - คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน - โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป - เครื่องบันทึกเสียง
โครงสร้างงบประมาณ • รายได้ • รายจ่าย	





คำถาม (5)

- กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดและข้อบังคับ ข้อตกลง มาตรฐาน จรรยาบรรณ วิชาชีพ ทั้งจากภายในและภายนอก (ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ) ที่มีผลต่อการจัดการกระบวนการ

ตารางที่ 5

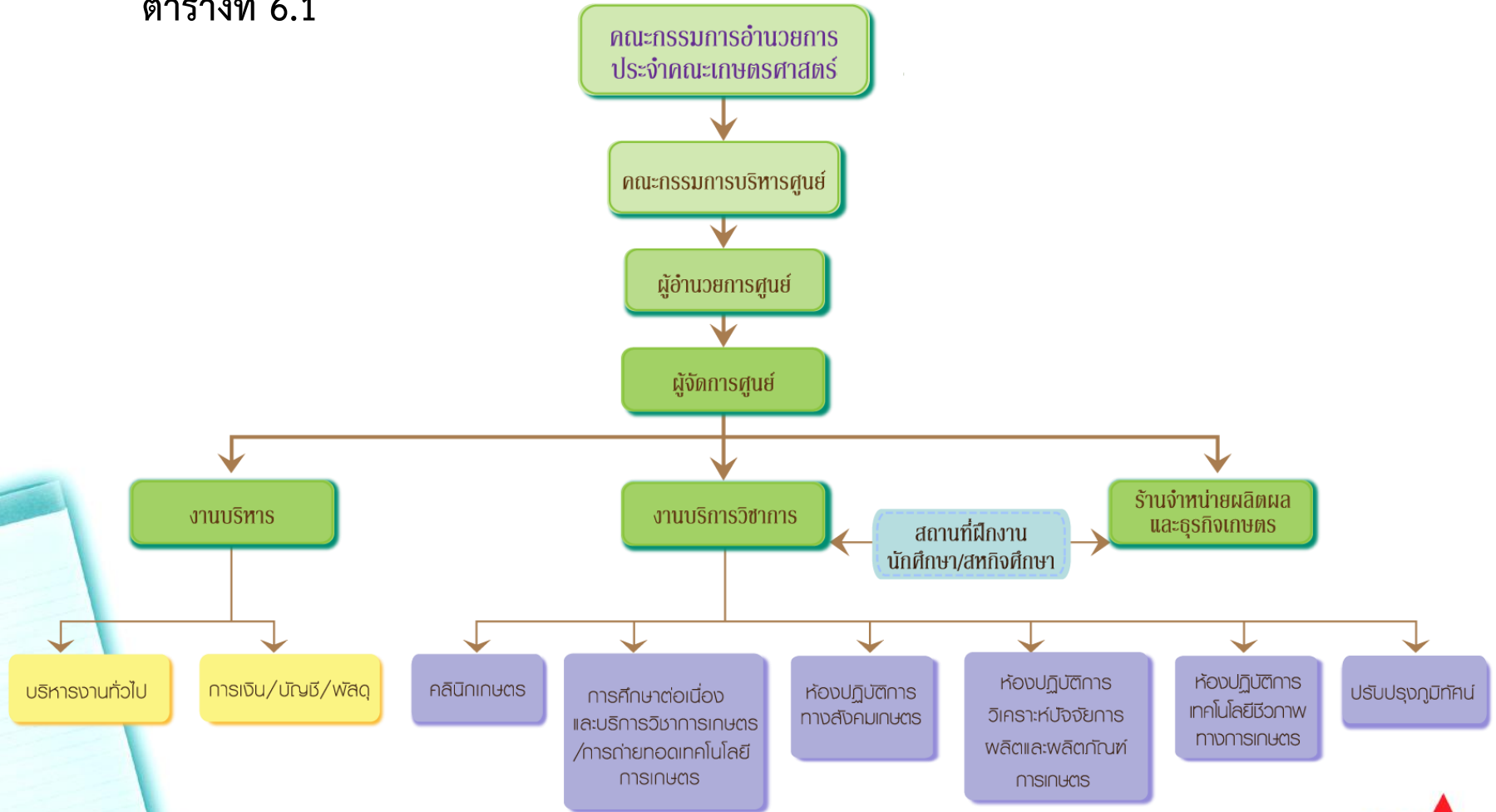
กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน จรรยาบรรณวิชาชีพ ฯลฯ	เนื้อหาสาระ ที่สำคัญ	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง มีผลกระทบโดยตรง (sub process/step)	หน่วยงาน ที่กำกับดูแล (ภายนอก หน่วยงาน)
ระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยการบริหารหน่วยงานของ ส่วนงานวิชาการและส่วน วิชาการภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	แนวทางการบริหารเงินงบประมาณ จะดำเนินการโดยยึดถือหลักเกณฑ์ การจัดสรรรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย ของหน่วยงานของส่วนทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้ จัดสรรให้คณะเกษตรศาสตร์ จำนวนร้อยละ 60 จัดสรรให้มหาวิทยาลัย จำนวนร้อยละ 10 จัดสรรให้ศูนย์ฯ เพื่อการพัฒนา จำนวนร้อยละ 30 โดยจะนำรายได้ที่พึงจัดสรรให้ มหาวิทยาลัยร้อยละ 10 มาจัดตั้งเป็น กองทุนเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของคณะ เกษตรศาสตร์ ภายใต้ชื่อว่า "กองทุน งานบริการวิชาการและถ่ายทอด เทคโนโลยีการเกษตร" โดยมี คณะกรรมการอำนวยการประจำคณะ เกษตรศาสตร์เป็นผู้กำกับดูแล	- เกณฑ์การนำส่งเงินรายได้	-ผู้ตรวจสอบบัญชี - ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัย - สภามหาวิทยาลัย



คำถาม (6)

- โครงสร้างการกำกับดูแลให้มีการประพุดิตนให้เป็นผลเมืองที่ดี

ตารางที่ 6.1





คำถาม (7)

- กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย คือใครบ้าง แต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังอะไรบ้างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของเรา

ตารางที่ 7.1

กลุ่มลูกค้า (C)	ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบ	ความต้องการและความคาดหวังหลัก (Key Requirements)/ Need (ขาดไม่ได้)	ความต้องการและความคาดหวังเฉพาะ (Special Requirements)/ Want (ได้จะดี ไม่ได้ไม่เป็นไร)
1. เกษตรกร	หลักสูตรอบรม (ความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีด้าน วิทยาศาสตร์การเกษตร)	ความรู้ที่แก้ปัญหาได้	การให้บริการคำปรึกษาได้ทัน เหตุการณ์
2. องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น			
3. ผู้ประกอบการ			
4. อาจารย์ภายนอกคณะ			
5. นักเรียน/นักศึกษา			



คำถาม (7)

- กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย คือใครบ้าง แต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังอะไรบ้างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของเรา

ตารางที่ 7.2

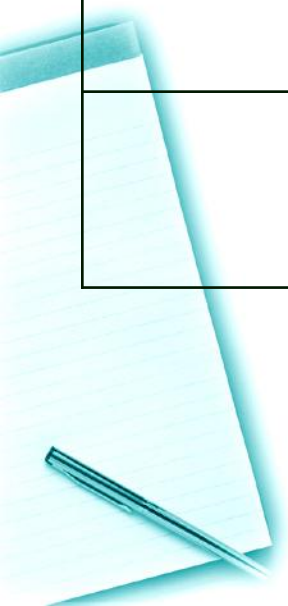
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S) อาทิ ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ กำกับดูแล ชุมชน สังคม รัฐบาล ผู้ถือ หุ้น ภาครัฐ ฯลฯ	ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบ	ความต้องการและความคาดหวัง(Need and Want)
1.		
2.		
3.		
4.		



คำถาม (8)

ตารางที่ 8

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือบทบาทที่สำคัญต่อการทำงานร่วมกัน ต่อ Work system & Supply chain





คำถาม (9)

ตารางที่ 9.1

กลุ่มลูกค้า (C)	กลไกในการสื่อสาร ระหว่างกัน	การจัดการด้าน ความสัมพันธ์	บทบาทในการสร้าง นวัตกรรมร่วมกัน
Customer 1 เกษตรกร			
Customer 2			



คำถาม (9)

ตารางที่ 9.2

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กระบวนการนี้ (S)	กลไกในการสื่อสาร ระหว่างกัน	การจัดการด้าน ความสัมพันธ์	บทบาทในการสร้าง นวัตกรรมร่วมกัน
Stakeholder 1 วิทยากร			
Stakeholder 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			
Stakeholder 3			



คำถาม (10)

- ลำดับในการเทียบเคียงของกระบวนการ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง คู่เทียบ
- ปัจจัยที่ทำให้กระบวนการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับ คู่แข่งขัน คู่เทียบ คืออะไร?

ตารางที่ 10

ประเภทการแข่งขัน(ในองค์กร/ต่างองค์กร)	คู่แข่ง (คู่เทียบ)	ประเด็นการเทียบเคียง	ผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับคู่เทียบ	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

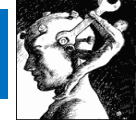


คำถาม (11)

- ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและมีผลต่อสถานะการแข่งขัน
ของกระบวนการ หรือ หน่วยงาน คืออะไรบ้าง?

ตารางที่ 11

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการเทียบเคียง
ปัจจัยภายในหน่วยงาน	
ปัจจัยภายนอก หน่วยงาน	



คำถาม (12)

- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน มีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

ตารางที่ 12

ประเด็น การแข่งขัน/เทียบเคียง	คู่แข่ง (คู่แข่ง)	แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัดในการได้มาซึ่ง ข้อมูล





คำถาม (13)

ตารางที่ 13.1

ประเด็น	สถานการณ์ด้านความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (จุดอ่อน/อุปสรรค) ของกระบวนการ
ด้านกระบวนการทำงาน (มีผลต่อ processes)	
ด้านทรัพยากรบุคคล (มีผลต่อ HR Processes)	



คำถาม (13)

ตารางที่ 13.2

ประเด็น	สถานการณ์ด้านความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (จุดแข็ง/โอกาส)
ด้านกระบวนการทำงาน (มีผลต่อ processes)	
ด้านทรัพยากรบุคคล (มีผลต่อ HR Processes)	



คำถาม (14)

คำตอบในภาพกระบวนการ

ตารางที่ 14

ประเด็น	เครื่องมือและวิธีการ	นวัตกรรมที่ได้
การติดตามประเมินผล		
การปรับปรุงแก้ไข		
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้		