



บันทึกข้อความ

สำนักทะเบียนและวัดผล
รับที่..... 1824
วันที่..... 8 ก.พ. 2562
เวลา..... 14.00

ส่วนราชการ ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา โทร 7199

ที่ ศธ.0522.13/ว 75

วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2562

เรื่อง ส่งรายชื่อบุคลากรเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ แก่บุคลากรสาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ.2562”

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล

ตามบันทึกที่ ศธ 0522.13/60 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562 ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้รับอนุมัติให้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ แก่บุคลากรสาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ.2562” หัวข้อ โครงร่างองค์กร (Organization Profile) และหัวข้อ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการพัฒนาคุณภาพงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) แก่บุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้บุคลากรได้ฝึกปฏิบัติการจัดทำโครงร่างองค์กร (OP) และการกำหนดและออกแบบ กระบวนการหลัก/กระบวนการสนับสนุน การปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ของหน่วยงานที่สังกัด ตามกำหนดการ ดังนี้

วัน เดือน ปี ที่จัดอบรมฯ	หน่วยงานเป้าหมาย	เป้าหมาย (คน)	
		จำนวน	หน่วยงานละ
หัวข้อ โครงร่างองค์กร (Organization Profile)			
พฤหัสบดีที่ 21 มี.ค.2562	หน่วยงานสนับสนุน	100 คน (33 หน่วยงาน)	3 คน
ศุกร์ที่ 22 มี.ค.2562	สาขาวิชา	100 คน (12 สาขาวิชา)	8 คน
หัวข้อ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ			
พุธที่ 15 พ.ค.2562	หน่วยงานสนับสนุน	100 คน (33 หน่วยงาน)	3 คน
พฤหัสบดีที่ 16 พ.ค.2562	สาขาวิชา	100 คน (12 สาขาวิชา)	8 คน

ลวตศักดิ์, สุจิต

ลวตศักดิ์, สุจิต,
นภาพร, ลีวรรณ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และส่งรายชื่อบุคลากรหน่วยงานของท่าน เข้ารับการอบรมตามวัน เวลา ดังกล่าวข้างต้น ตามโครงการและแบบฟอร์มตอบรับที่แนบพร้อมนี้ ภายในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562 หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดประสานคุณนิภาพร ภาคอุทัย โทร 7199

เรียน ผอ.สทว.

เพื่อโปรด

- ☐ ทนาย ☐ เรียนแจ้ง ศ/ผ
☐ พิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมคิด พรหมจรรย์)

รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษาและสนับสนุนการเรียนรู้

ดำเนินการตามแผน

มอบ ☒ คุณสุขใจ
☒ คุณลักขณา

08 ก.พ. 2562



จำแนก บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายการศึกษาและสนับสนุนการเรียนรู้ ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา โทร 7199
ที่ ศธ.0522.13/60 วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562

เรื่อง ขออนุมัติโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ แก่บุคลากร
สาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562”

เรียน อธิการบดี

ตามบันทึกที่ ศธ 0522.13/20 ลงวันที่ 14 มกราคม 2562 ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้รับอนุมัติโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นโครงการยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับจัดสรรงบประมาณดำเนินงานตามโครงการ จำนวน 270,000 บาท (เอกลสารแนบท้าย) นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในโครงการฯ ข้างต้น ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา จึงใคร่ขออนุมัติโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ แก่บุคลากรสาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ.2562” ในหัวข้อ โครงร่างองค์กร (Organization Profile) และ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) โดยมีกำหนดการอบรม ดังนี้

วัน เดือน ปี ที่จัดอบรม	หน่วยงานเป้าหมาย	เป้าหมาย (คน)	
		จำนวน	หน่วยงานละ
พฤหัสบดีที่ 21 มี.ค.2562	หน่วยงานสนับสนุน	100 คน (33 หน่วยงาน)	3 คน
ศุกร์ที่ 22 มี.ค.2562	สาขาวิชา	100 คน (12 สาขาวิชา)	8 คน
พุธที่ 15 พ.ค.2562	หน่วยงานสนับสนุน	100 คน (33 หน่วยงาน)	3 คน
พฤหัสบดีที่ 16 พ.ค.2562	สาขาวิชา	100 คน (12 สาขาวิชา)	8 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ แก่บุคลากรสาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562” โดยเบิกจ่ายงบประมาณจากผลผลิตการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ รหัส 2.1.6 จำนวนเงิน 104,400 บาท (หนึ่งแสนสี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน) ตามโครงการที่แนบพร้อมนี้ จะเป็นพระคุณยิ่ง

อนุมัติ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมคิด พรหมจ้อย)

รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษาและสนับสนุนการเรียนรู้

(ศาสตราจารย์ ดร.ประสพ สืบคำวี)
กรรมการสภามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
๒๖ ก.พ. ๒๕๖๒

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ
แก่บุคลากรสาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1. เหตุผลและความสำคัญ

ด้วยกระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้นทำให้สถาบันอุดมศึกษาต่างต้องแข่งขัน และยกระดับคุณภาพการศึกษา ให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเป็นที่ยอมรับได้ในระดับสากล และมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นมหาวิทยาลัย ระดับอุดมศึกษาแห่งเดียวที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล หรือเป็นมหาวิทยาลัย “สะดวกเรียน” เป็น สถาบันการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคน (Education for All) มาเป็นระยะเวลา 40 ปี แต่เนื่องจาก กระแสโลกาภิวัตน์ดังกล่าวข้างต้น การปรับตัวให้ทันและเร็วจึงเป็นเรื่องสำคัญ มสธ.จึงเห็นโอกาสในการนำ เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ (เกณฑ์ EdPEX) มาใช้เป็นกรอบการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ทำให้มอง/คิด และบริหาร องค์กรในเชิงระบบ โดยมองทุกระบบ ที่เชื่อมโยงกันหมด นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาย่าง ก้าวกระโดดและยั่งยืน

ฝ่ายการศึกษาและสนับสนุนการเรียนรู้ โดยศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้เล็งเห็นถึง ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานด้วยเกณฑ์ EdPEX และเพื่อให้บุคลากรสาย วิชาการและสนับสนุนวิชาการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและแนวปฏิบัติในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ ความเป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติภายในหน่วยงาน (สาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุน) เครื่องมื่อดังกล่าวมีประโยชน์ใน การวิเคราะห์/ทบทวนตนเอง เพื่อปรับปรุง/พัฒนากระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน รวมทั้งสามารถ วิเคราะห์ความได้เปรียบและความท้าทายที่หน่วยงานเผชิญในปัจจุบัน และสามารถระบุโอกาสในการพัฒนา และ วางแผนปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน นำไปสู่ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่หน่วยงานต้องการ อันส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ใน ระดับมหาวิทยาลัย อาทิ จำนวนนักศึกษาใหม่ นักศึกษาคงอยู่ ผู้สำเร็จการศึกษา เพิ่มสูงขึ้น และการออกกลางคันของ นักศึกษาลดลง เป็นต้น ประกอบกับอธิการบดีได้อนุมัติโครงการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยเพื่อการดำเนินการที่เป็น เลิศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตามบันทึกที่ ศธ.0522.13/20 ลงวันที่ 14 มกราคม 2562

ดังนั้น ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัด โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ แก่บุคลากรสาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562” ในหัวข้อ โครงร่างองค์กร (Organization Profile) และหัวข้อ ระบบปฏิบัติการ (หมวด 6) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) แก่บุคลากรสาขาวิชา และ บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจการพัฒนา คุณภาพการดำเนินการที่เป็นเลิศ และส่งผลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการพัฒนาคุณภาพงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) แก่บุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย

2.2 เพื่อให้บุคลากรได้ฝึกปฏิบัติการจัดทำโครงสร้างองค์กร (OP) และการกำหนดและออกแบบกระบวนการหลัก/กระบวนการสนับสนุน การปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ของหน่วยงานที่สังกัด

3. กลุ่มเป้าหมายและวิธีดำเนินการจัดอบรม

3.1 กลุ่มเป้าหมาย

3.1.1 คณาจารย์ประจำสาขาวิชา (12 สาขาวิชา) และคณาจารย์ประจำสำนัก จำนวน 100 คน
(คณาจารย์สาขาวิชาฯ ละ 8 คน)

3.1.2 บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน (22 หน่วยงาน) จำนวน 80 คน (หน่วยงานละ 3-4 คน)
กลุ่มศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. (10 แห่งฯ ละ 2 คน) จำนวน 20 คน รวม 100 คน

3.1.3 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 10 คน

3.2 วิธีดำเนินการอบรม (ตามเกณฑ์ EdPEX)

หัวข้อการอบรม	รายละเอียด
1. โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)	1) อบรมให้ความรู้ความเข้าใจโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นภาพรวมของสาขาวิชา/หน่วยงานสนับสนุน ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและความท้าทายสำคัญที่สาขาวิชา/หน่วยงานสนับสนุนเผชิญอยู่ในปัจจุบัน โดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นผู้ตรวจประเมิน TQA และ EdPEX 2) บุคลากรสาขาวิชา/หน่วยงานสนับสนุน นำความรู้และความเข้าใจที่ได้รับ ฝึกปฏิบัติการจัดทำโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานตนเอง จัดส่งให้ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา 3) บุคลากรศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตรวจสอบและกลั่นกรองการเขียนโครงสร้างองค์กรเบื้องต้นของหน่วยงาน และจัดส่งให้วิทยากรให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้การเขียนโครงสร้างองค์กรในการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 มีความชัดเจนตามบริบทของแต่ละหน่วยงานมากยิ่งขึ้น
2. ระบบปฏิบัติการ (หมวด 6)	1) อบรมให้ความรู้ความเข้าใจการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) ของสาขาวิชา/หน่วยงานสนับสนุน โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเป็นไปตามความต้องการ/ความคาดหวังของนักศึกษา/

หัวข้อการอบรม	รายละเอียด
	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักศึกษา/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (OP, หมวด 3) 2) สาขาวิชา/หน่วยงานสนับสนุน นำโครงสร้างองค์กร เพื่อจัดลำดับ ความสำคัญของกระบวนการทำงานหลักที่ควรปรับปรุงจาก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ใน OP และความต้องการ/ความ คาดหวังของนักศึกษา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน	ปี 2562								
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
จัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการพัฒนาคุณภาพเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ตามเกณฑ์ EdPEX									
1. หัวข้อ “โครงสร้างองค์กร (OP)”									
1.1 บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน			พ.21						
1.2 คณาจารย์ประจำสาขาวิชา			ศ.22						
2. หัวข้อ “ระบบปฏิบัติการ (หมวด 6) ”									
2.1 บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน					พ.15				
2.2 คณาจารย์ประจำสาขาวิชา					พ.16				
การส่งงานให้ ศปศ.									
1. โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)									
1.1 หน่วยงานสนับสนุน				จ.29					
1.2 สาขาวิชา				จ.29					

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 บุคลากรหน่วยงานวิชาการและสนับสนุนวิชาการ มีความรู้ความเข้าใจ :

5.1.1 การมองภาพรวมของหน่วยงานในทุกประเด็นในปัจจุบัน อาทิ การปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน
วิธีการดำเนินการเป็นอย่างไร มีวิสัยทัศน์/พันธกิจ/ยุทธศาสตร์/ค่านิยม หรือไม่ ลูกค้ำหรือผู้รับบริการคือใคร
อนาคตขององค์กรจะเป็นอย่างไร มีความได้เปรียบและความท้าทายอะไรบ้างที่เผชิญอยู่ในปัจจุบันที่ทำให้ผลการ
ดำเนินงานไม่บรรลุตามพันธกิจของหน่วยงาน และส่งผลต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัย ภายใต้ “โครงสร้าง
องค์กร (Organization Profile)”

5.1.2 สาขาวิชาเข้าใจว่ากระบวนการทำงาน สาขาวิชามีการออกแบบหลักสูตรและบริการอย่างไร
และจะปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่นักศึกษา ที่จะส่งผลทำให้มหาวิทยาลัย
ประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

5.1.3 หน่วยงานสนับสนุนเข้าใจการออกแบบกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการ
สนับสนุน (Support Process) เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลของ
มหาวิทยาลัย ส่งผลให้นักศึกษา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจและเกิดความผูกพันกับ
มหาวิทยาลัย



กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หัวข้อ โครงร่างองค์กร (Organization Profile) และ หัวข้อ ระบบปฏิบัติการ (หมวด 6)

กลุ่มหน่วยงานสนับสนุน

วันที่ 21 มีนาคม 2562 และวันที่ 15 พฤษภาคม 2562

ณ ห้องประชุม 1608-1608/1 ชั้น 6 อาคารบริหารส่วนต่อเติมชั้น 6 เวลา 9.00-16.00 น.

21 มีนาคม 2562 (หัวข้อ โครงร่างองค์กร : Organization Profile)

- 8.30 - 8.45 น. ลงทะเบียนและรับเอกสาร
- 8.45 - 9.00 น. รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษาและสนับสนุนการเรียนรู้ กล่าวรายงานฯ และ อธิการบดีกล่าวเปิดการอบรมเชิงปฏิบัติการ “หัวข้อโครงร่างองค์กร (Organization Profile)”
- 9.00-10.30 น. บรรยายให้ความรู้ความเข้าใจการจัดทำ “โครงร่างองค์กร (Organization Profile)” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชญโชค ศรขวัญ ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และอาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-12.00 น. บรรยายให้ความรู้ความเข้าใจการจัดทำ “โครงร่างองค์กร (Organization Profile)” (ต่อ)
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00-14.30 น. บรรยายให้ความรู้และกรณีศึกษาการจัดทำ “โครงร่างองค์กร (Organization Profile)”
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.00 น. ผู้เข้ารับการอบรมของหน่วยงานสนับสนุน ฝึกปฏิบัติการจัดทำ “โครงร่างองค์กร (Organization Profile)”

29 เมษายน 2562 หน่วยงานสนับสนุนส่ง “โครงร่างองค์กร” ให้ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพ เพื่อให้เห็นเบื้องต้น และเสนอวิทยากรให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงโครงร่างองค์กรของหน่วยงาน

15 พฤษภาคม 2562 (หัวข้อ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ)

- 8.30 - 9.00 น. ลงทะเบียนและรับเอกสาร
- 9.00-10.30 น. บรรยายให้ความรู้ความเข้าใจ การออกแบบระบบปฏิบัติการ (หมวด 6) โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชญโชค ศรขวัญ ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และอาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-12.00 น. บรรยายให้ความรู้ความเข้าใจการออกแบบระบบปฏิบัติการ (หมวด 6) (ต่อ)
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00-14.30 น. บรรยายให้ความรู้และกรณีศึกษาการออกแบบระบบปฏิบัติการ (หมวด 6)
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.00 น. ผู้เข้ารับการอบรมของหน่วยงานสนับสนุน ฝึกปฏิบัติ การกำหนดและการออกแบบกระบวนการหลัก (Core Process) และ กระบวนการสนับสนุน (Support Process)