



รายงานสรุปผลการดำเนินการ

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

“การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)”

เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.
ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

จัดทำโดย

กลุ่มงานพัฒนาระบบงานและพัฒนาบุคลากร สำนักบริหารกลาง

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๑
จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม	๒
งบประมาณ	๒
สรุปเนื้อหาสาระสำคัญของการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ	๒
รูปภาพกิจกรรม	๗
รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม	๙
ภาคผนวก	๑๑

สรุปผลการดำเนินการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
“การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)”

เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓

ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๑. หลักการและเหตุผล

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ทำเป็นประจำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ซึ่งมีการระบุวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นขั้นตอน (Step-by-Step) อย่างละเอียดและชัดเจน ส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานออกมาน่าเชื่อถือ (Reliably) และมีความสม่ำเสมอ (Consistently) ไม่ว่าจะเป็นการทำงานโดยผู้ใดก็ตาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) เป็นคู่มือหรือเอกสารที่แต่ละหน่วยงานจัดทำขึ้นมาโดยมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติจริง มีขั้นตอนและวิธีการแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างของ หน่วยงาน ขนาดของหน่วยงาน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน หรือหากมีข้อผิดพลาดก็จะสามารถสืบสวนหาสาเหตุและประเมินความเสี่ยงได้นอกจากนี้ยังใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมุ่งเน้นพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามแผนยุทธศาสตร์คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๕ กลยุทธ์ที่ ๕.๓ โดยกำหนดให้มีคู่มือและระเบียบหลักเกณฑ์ต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างและพัฒนากิจการองค์กรให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่ถูกต้อง จำเป็นต้องทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนและวิธีการตามหลักวิชาการ จึงเห็นควรดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP)” เพื่อให้บุคลากรในสังกัดได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ฝึกปฏิบัติการเขียนมาตรฐานการปฏิบัติงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและปฏิบัติได้จริง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพที่ดีของหน่วยงานในลำดับต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่ถูกต้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับฝึกปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเขียนมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่ถูกต้อง และสามารถปฏิบัติได้จริง

๓.๒ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่หรือดำเนินการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ในหน่วยงาน

๓.๓ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพที่ดีของหน่วยงานในลำดับต่อไป

“ต้นทุน” ของการดำเนินการขึ้นอยู่กับกิจกรรม และการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนเกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของกิจกรรม

๓. แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพในปัจจุบัน ทำให้สามารถแบ่งกิจกรรมได้เป็น ๓ ประเภท

๑) กิจกรรมที่สร้างคุณค่า (กระชับเวลา)

๒) กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าหรือเป็นความสูญเปล่า (ขจัดตัดทิ้ง)

๓) กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าแต่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (หาวิธีการใหม่ให้ได้จุดมุ่งหมายเดิม)

ความสูญเปล่า ๘ ประการ (Wastes) ได้แก่ ๑) การผลิตมากเกินไปจนความจำเป็น (Over-production) ๒) การรอคอย (Waiting) ๓) การเคลื่อนที่/เคลื่อนย้าย (Motion) ๔) การขนส่ง (Transportation) ๕) การลงทุนที่สูญเปล่า (Inventory) ๖) การทำซ้ำ (Rework) ๗) ขั้นตอนมากเกินไป (Over-processing) ๘) การใช้คนไม่เต็มศักยภาพ (Intellect)



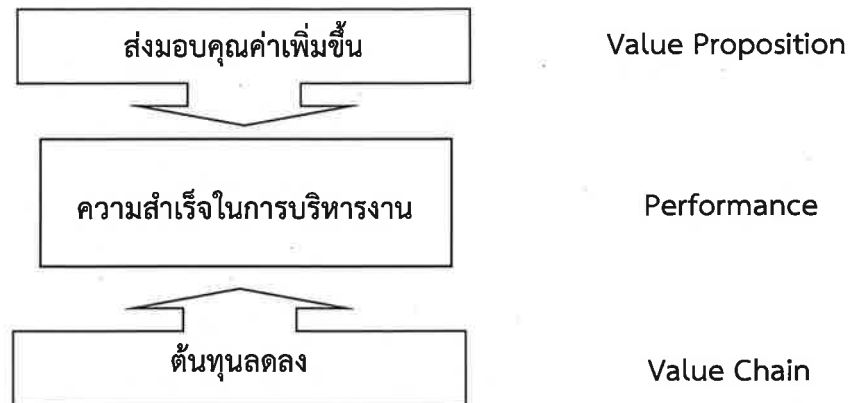
รูปภาพที่ ๓ ความสูญเปล่า ๘ ประการ (Wastes)

๔. เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพ

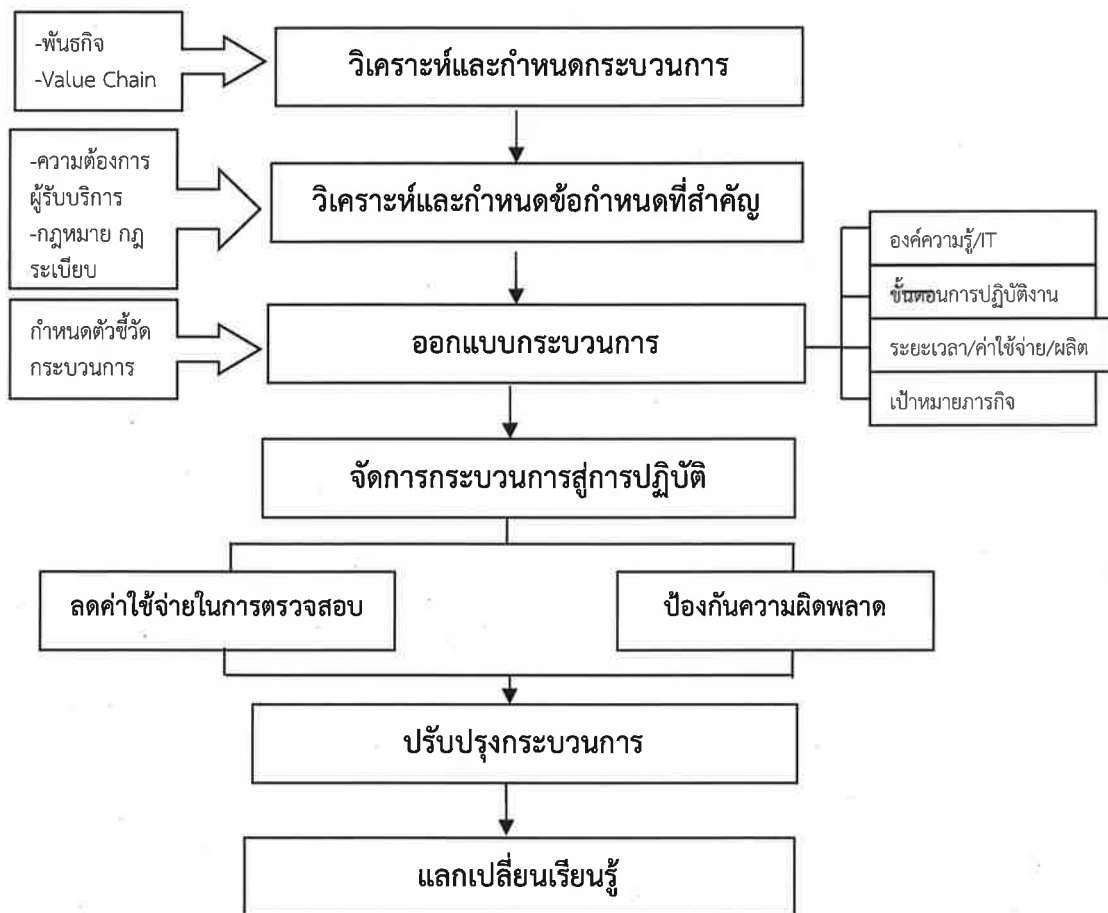
๕ Whys + ๑ How ๕Whys? เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในแก้ไขปัญหาด้วยการถามทำไม ทั้งหมด ๕ ครั้ง เพื่อสืบหาสาเหตุที่แท้จริง (root causes) ของปัญหา ซึ่งในการถามทำไม ๕ ครั้งนี้ ถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาก็จะมีการเพิ่ม ๑ H กลายเป็น ๕ Whys & ๑ H นั่นคือ การถามทำไม ๕ ครั้ง พร้อมกับคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาก็ด้วยว่าจะทำอย่างไร (How)

W๑	ทำไมลูกค้าไม่พอใจเรา	เพราะเราตอบข้อสงสัยลูกค้าไม่ได้ซักที
W๒	ทำไมตอบข้อสงสัยลูกค้าไม่ได้ซักที	เพราะหยิบเอกสารจำเป็นมาใช้ไม่ได้ทันที
W๓	ทำไมหยิบเอกสารจำเป็นมาใช้ไม่ได้ทันที	เพราะไม่ได้จัดชั้นเอกสาร
W๔	ทำไมไม่จัดชั้นเอกสาร	เพราะทั้งเอกสารที่จำเป็นไม่ได้
W๕	ทำไมทั้งเอกสารที่จำเป็นไม่ได้	เพราะไม่มีระเบียบการการจัดเอกสาร
H	จัดทำระเบียบการการจัดเอกสารอย่างไร	ผู้เกี่ยวข้องช่วยกันระดมสมอง

๕. ความสำเร็จในการจัดการกระบวนการ ความสำเร็จในการจัดการเกิดจากการสามารถส่งมอบคุณค่าที่สูงขึ้นโดยใช้ต้นทุนต่ำกว่าได้

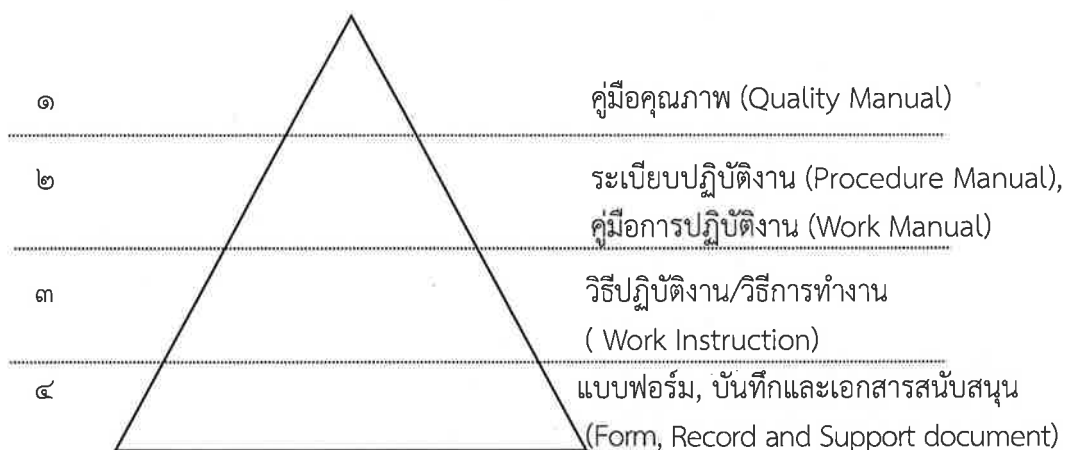


รูปภาพที่ ๔ ความสำเร็จในการจัดการกระบวนการ



รูปภาพที่ ๕ ขั้นตอนการจัดทำกระบวนการปฏิบัติงาน

๖. โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร โดยทั่วไปแบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

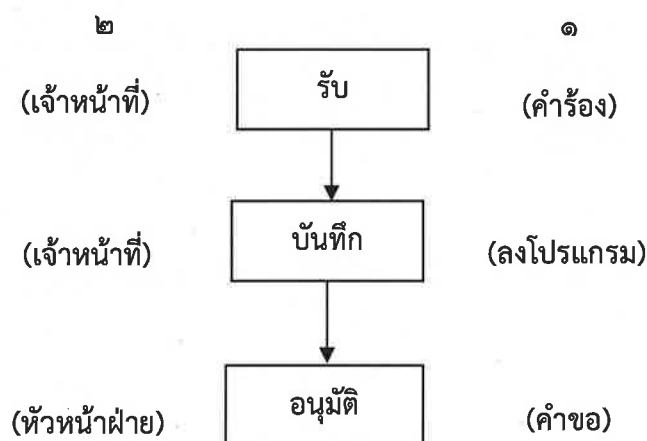


รูปภาพที่ ๖ โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

๗. ลักษณะของคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี มีลักษณะ ดังนี้

- ๗.๑ เนื้อหากระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
- ๗.๒ เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและการฝึกอบรม
- ๗.๓ เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- ๗.๔ มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
- ๗.๕ ความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
- ๗.๖ แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้
- ๗.๗ มีตัวอย่างประกอบ

๘. วิธีการเขียน Flowchart ๑) เริ่มด้วยคำกริยา (ทำอะไร) และ ๒) เติมรายละเอียด : ใคร/ ทำที่ไหน / ทำเมื่อไร / ทำอย่างไร เช่น



๙. การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน (กิจกรรม Workshop)

๙.๑ ประเด็นสำคัญในการออกแบบและทบทวนกระบวนการ

- ๑) ความครอบคลุมของกระบวนการตามพันธกิจของหน่วยงาน
- ๒) ความเหมาะสมของคุณค่าที่ส่งมอบจากกระบวนการ (เทียบกับ Value Chain)
- ๓) ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดที่สำคัญ/ตัวชี้วัดของกระบวนการ และคุณค่าที่ส่งมอบจากกระบวนการ
 - ๔) วิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จ/ปัจจัยเสี่ยงต่อการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัด โดยนำองค์ความรู้ การพัฒนาเทคโนโลยี ผลการดำเนินงาน และการเชื่อมต่อระหว่างกระบวนการมาประกอบการพิจารณา
 - ๕) ความเหมาะสมของกระบวนการ ผู้รับผิดชอบ และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ โดยมีความสอดคล้องกับปัจจัยสู่ความสำเร็จและปัจจัยเสี่ยงที่วิเคราะห์ไว้
 - ๖) การทำแผน/มาตรการรองรับ เพื่อคงความต่อเนื่องของกระบวนการในภาวะวิกฤต/ฉุกเฉิน

๙.๒ การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

- ๑) มีระบบควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร เพื่อความถูกต้อง ทันสมัย โดยกำหนดกระบวนการในการขออนุมัติ ทบทวน แก้ไข และแจกจ่ายที่ชัดเจนสลับกันได้
- ๒) มีการสื่อสาร ฝึกอบรมตามมาตรฐานกระบวนการ โดยกำหนดวันที่บังคับใช้อย่างเป็นทางการ
- ๓) มีการตรวจสอบภายใน (Internal) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ
- ๔) มีกระบวนการแก้ไขและป้องกัน (Corrective & Preventive) เพื่อดำเนินการกับปัญหา หรือแนวโน้มของปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยปัญหาอาจจะอยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้นำมาตราฐานไปสู่การปฏิบัติ หรือนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติแล้วแต่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย

๙.๒ ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- ๑) หน่วยงานเจ้าภาพกระบวนการร่างคู่มือปฏิบัติงาน
- ๒) ชี้แจง ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) ผู้มีอำนาจลงนาม
- ๔) ขึ้นทะเบียนเอกสาร ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ
- ๕) แจกจ่ายเอกสารไปยังจุดใช้งาน
- ๖) การทบทวน แก้ไขเอกสาร

๗. รูปภาพกิจกรรม

ภาพกิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
“การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)”

เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓
ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ



ภาพกิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
“การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)”

เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓
ณ ห้องเสวนา ชั้น ๖ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ



๘. รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม ประกอบด้วย กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้บริหารและบุคลากรของ
ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวน ๔๖ คน ดังนี้

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

- | | |
|------------------------------|---|
| ๑. นางประกายรัตน์ ต้นธีรวงศ์ | กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ทำหน้าที่แทน
ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ |
| ๒. นางสาวอารีวรรณ จตุทอง | กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ |

ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

- | | |
|-----------------------------|--|
| ๓. นางสาวรตญา กอบศิริกาญจน์ | รองเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ |
|-----------------------------|--|

สำนักบริหารกลาง

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| ๔. นางสาวจิราภรณ์ ทองคำวัฒนะ | ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง |
| ๕. นางรัตนาดี แสงศรี | ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัสดุ |
| ๖. นางนรรัตน์ สังขศิลา | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ |
| ๗. นางสาวรัชฎา สุวรรณกุล | นักบัญชีชำนาญการ |
| ๘. นางสาวพนิดา บุญเทศนา | เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส |
| ๙. นางรุ่งตะวัน หลีอสรนกุล | เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส |
| ๑๐. นางสาวณฐมน ภิญโญธนาศักดา | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน |
| ๑๑. นางสาวภาวดี สุขกระจำ | นักวิชาการเงินและบัญชี |

สำนักกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

- | | |
|------------------------------|--|
| ๑๒. นางสาวสุกัญญา ต้นสายเพชร | ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ |
| ๑๓. นายเอกชัย ปันแก้ว | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ |
| ๑๔. นายบัณฑิต หอมเกษ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |

สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| ๑๕. นางรจนคม สุปงกช | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ |
| ๑๖. นายชานนท์ ชลพันธ์ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๑๗. นางสาวมณีนรัตน์ อ่อนบุญ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๑๘. นางสาวมาศวดี บุรณะพิมพ์ | นักจัดการงานทั่วไป |

สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

- | | |
|-------------------------------|--|
| ๑๙. นางสาวอติยา เดวีเลาะ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาความร่วมมือเครือข่าย |
| ๒๐. นางมณีนรัตน์ บวรพิสิษฐกุล | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ |
| ๒๑. นางสาวปณัสนันท์ อินคง | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๒๒. นางสาวสุนิสา จิตประไพ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |

สำนักเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน

๒๓. ศรัทธาวุฒิ จันซันต์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๔. นายพิสิฐ ชินานุพันธ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๕. นางสาวชนากานต์ วรสิงห์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๖. นางสาวฝน ยิ่งวัฒนา	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

สำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

๒๗. นายชินนทร์ เกตุปราษฎ์	ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
๒๘. นายจุมพล ชุนอ่อน	ผู้อำนวยการกลุ่มงานติดตามและสารบบสำนวน
๒๙. นายนฤนาท คุ่มไพบูลย์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนเชี่ยวชาญ บังคับบัญชาข้าราชการ ในกลุ่มงานมาตรฐานรายงานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
๓๐. นายสุเรนทร์ ปะดุกา	ผู้อำนวยการกลุ่มงานกลั่นกรองรับเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ

๓๑. นางสาวทิพย์ธีรา รัมมณีย์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๓๒. นางสาวอณิษภัทร สิทธิดำรงค์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๓๓. นางสาวอวิสตา เอี่ยมแมนศรี	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ

สำนักกฎหมาย

๓๔. นางสาวเบญจวรรณ อนุรักษรัชดา	นิติกรเชี่ยวชาญ บังคับบัญชาในกลุ่มงานเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ๑
๓๕. นางสาวนุชจริย์ นันทพัฒน์ศิริ	ผู้อำนวยการกลุ่มงานเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ๒
๓๖. นางภัทรพร นิยมพิมาย	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการพิเศษ

สำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน

๓๗. นายวรพจน์ พวงสุวรรณ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการพิเศษ
๓๘. นางสาวสุพร พสุนธาวโรจน์	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

หน่วยตรวจสอบภายใน

๓๙. นางสาวสายสมร ทองมหา	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
๔๐. นางสาวจิรนุช ต้อยปาน	นักวิชาการตรวจสอบภายใน

ผู้รับผิดชอบโครงการ

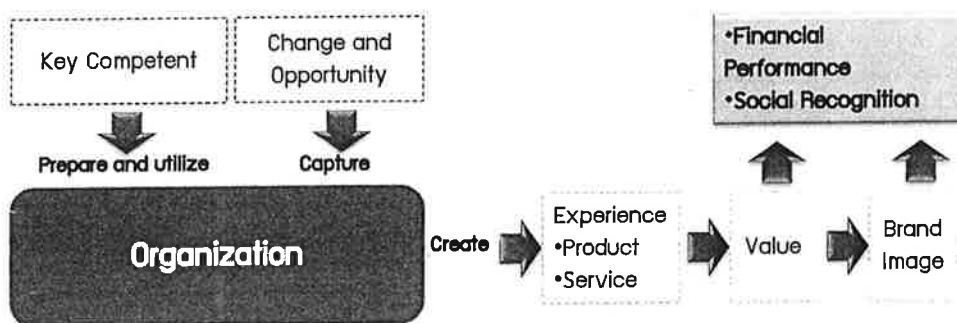
๔๑. นางสาววรพร นรเศรษฐวิวัฒน์	ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบงานและพัฒนาบุคลากร
๔๒. นางสาวณัฐธิดา คงนุรัตน์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
๔๓. นายครรชิต เพิ่มลาภ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
๔๔. นางสาวฐิติมา คงรุ่งเรือง	นักจัดการงานทั่วไป
๔๕. นายธีรณัย แนนอุดร	นักจัดการงานทั่วไป
๔๖. นางสาวสุชาร์รัตน์ ไชยเลิศ	งานจัดการทั่วไป

ภาคผนวก
(เอกสารบรรยาย)

การออกแบบและพัฒนากระบวนการ

Process Design & Development

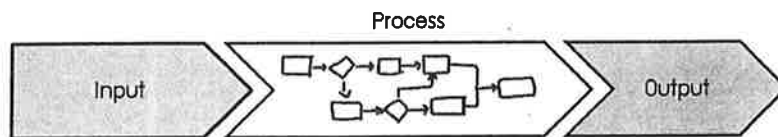
จุดมุ่งหมายขององค์กร (Purpose of an organization)



An organization is a value delivery system," emphasizes the importance of a clear, well-articulated "value proposition" for each targeted stakeholder.

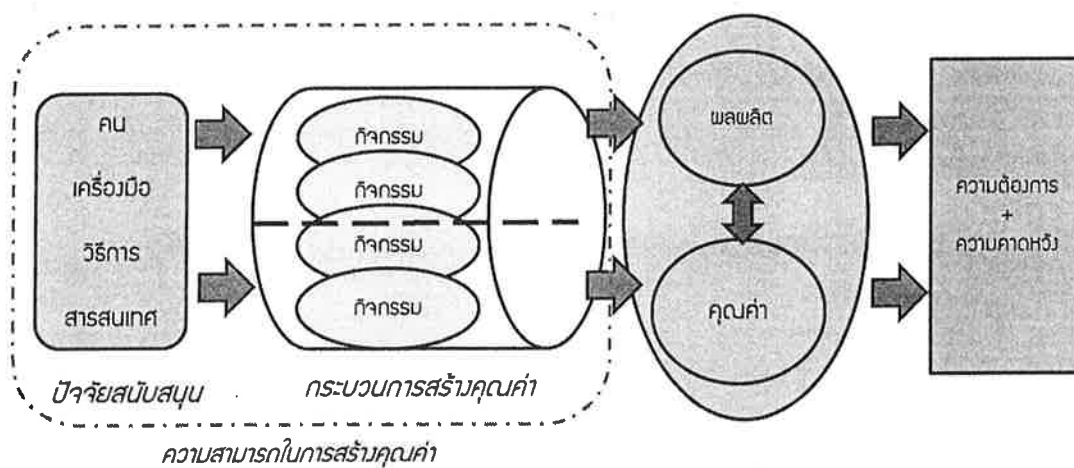
ความหมายของกระบวนการ

- กระบวนการ คือ กลุ่มของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ในการเปลี่ยน INPUT เป็น OUTPUT ที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กร อย่างเป็นระบบ
- กระบวนการจะไม่สามารถหยุดยั้งกว่าจะได้ OUTPUT ตามที่ต้องการ กระบวนการสามารถสะดุดได้เนื่องจากขาดวัตถุดิบ, เวลา หรือจากอุปสรรคใดๆ ก็ตาม ดังนั้นเราต้องมีวิธีการจัดการให้ OUTPUT สัมฤทธิ์ผลตามที่มุ่งหวัง
- องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของกระบวนการ คือ กิจกรรม(ขั้นตอน)



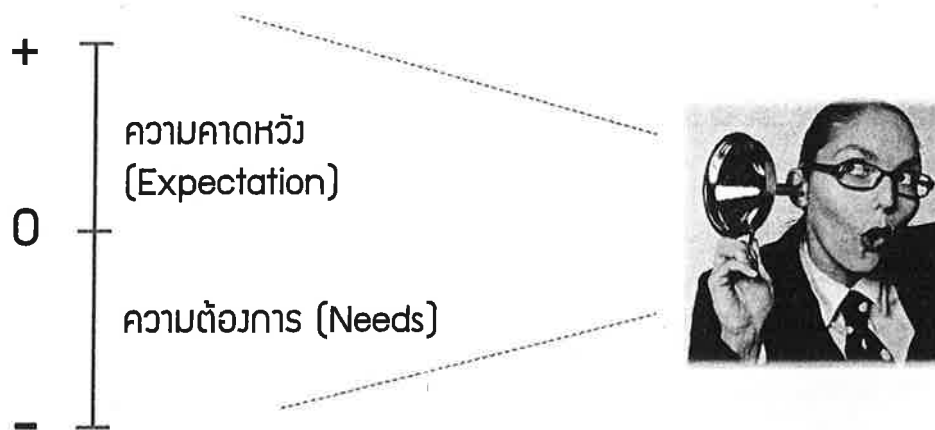
TOTAL
BUSINESS
SOLUTIONS
BIZVALUES

สร้างคุณค่าเพื่อตอบสนอง



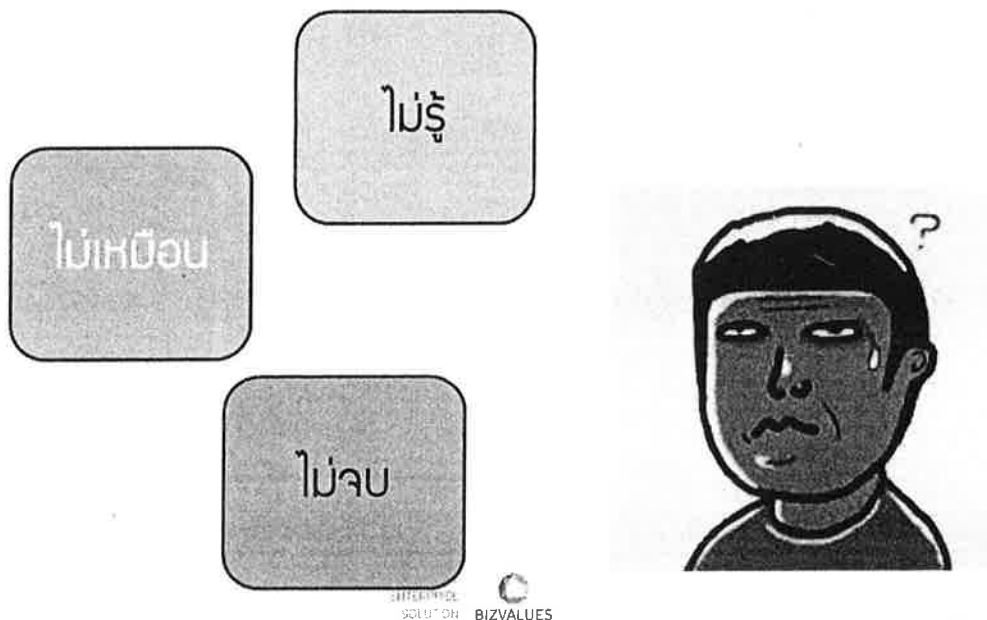
TOTAL
BUSINESS
SOLUTIONS
BIZVALUES

เข้าใจความต้องการ และความคาดหวัง



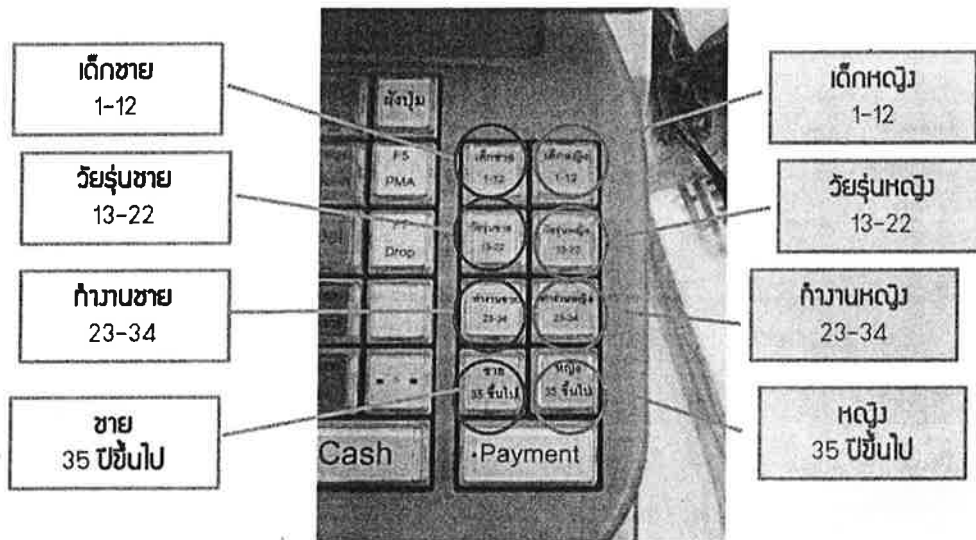
DDAI
ENTERPRISE
SOLUTION
BIZVALUES

ความท้าทายในการตอบสนอง

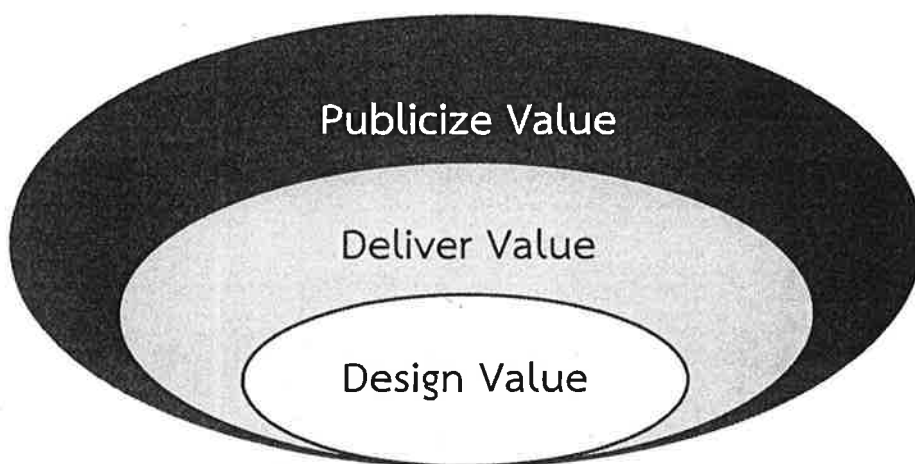


DDAI
ENTERPRISE
SOLUTION
BIZVALUES

7-11 store



บริษัท
BIZVALUES



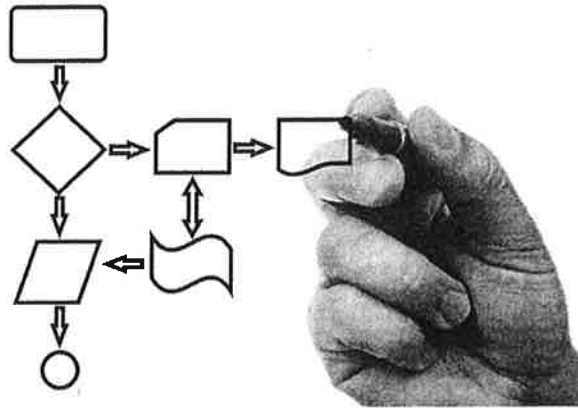
บริษัท
BIZVALUES

กิจกรรม

กิจกรรมเป็นแหล่งของการเกิดคุณค่า

กิจกรรมก็เป็นแหล่งของการเกิดต้นทุน

บริหารกิจกรรมในกระบวนการ
เพื่อสร้าง “คุณค่า” มากที่สุด
ในขณะที่ “ต้นทุน” ต่ำที่สุด



ตัวอย่าง Air Asia



- ทำไม Air Asia มีต้นทุนถูกกว่าสายการบินอื่น
 - ซื้อเครื่องบินถูกกว่า ?
 - เชื้อเพลิงถูกกว่า ?
 - เติมน้ำมันถูกกว่า ?
 - รับประทานอาหารถูกกว่า ?
- หรือ เพราะทำกิจกรรมต่างออกไป ทำให้โครงสร้างกิจกรรมเปลี่ยน และส่งผลต่อต้นทุน



ต้นทุน

ต้นทุนของการดำเนินการขึ้นอยู่กับ
กิจกรรม
การเปลี่ยนแปลงของต้นทุน
เกิดจาก การเปลี่ยนโครงสร้างกิจกรรม



แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพในปัจจุบัน

ทำให้สามารถแบ่งกิจกรรมได้เป็น 3 ประเภท

1. กิจกรรมที่สร้างคุณค่า (กระชับเวลา)
2. กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าหรือเป็นความสูญเปล่า (ขจัดทิ้ง)
3. กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าแต่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (หาวิธีการใหม่ให้ทำได้จุดมุ่งหมายเดิม)



ความสูญเปล่า(Wastes) 8 ประการ



การทำ Process Mapping

- 1) การปฏิบัติงาน (Operations) แทนสัญลักษณ์ด้วย
- 2) การเคลื่อนย้าย (Transportation) แทนสัญลักษณ์ด้วย
- 3) การรอคอย (Delay) แทนสัญลักษณ์ด้วย
- 4) การตรวจสอบ (Inspection) แทนสัญลักษณ์ด้วย
- 5) การเก็บพัก (Storage) แทนสัญลักษณ์ด้วย



การบันทึกงาน

Time Study Summary Sheet

ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย
1	เคลื่อนรถเข้าซ่อม	63.2
2	รื้อข้างเตรียมซ่อม	12.5
3	ยกลิฟท์ขึ้น	3.0
4	ถ่ายน้ำมันเครื่องออก (รวมยกลิฟท์)	4.5
5	เดินไปปั๊มอะไหล่	5.8
6	เปลี่ยนกรองน้ำมันเครื่อง	1.4
7	ลดลิฟท์ลง	1.2
8	เติมน้ำมันเครื่องใส่	3.3
9	เติมน้ำมัน / เติมน้ำมัน	2.2
10	เปลี่ยน / เป่ากรองอากาศ	1.9
11	ตรวจระดับน้ำมัน (สตาร์ท-ตั้งก้านดู)	2.8

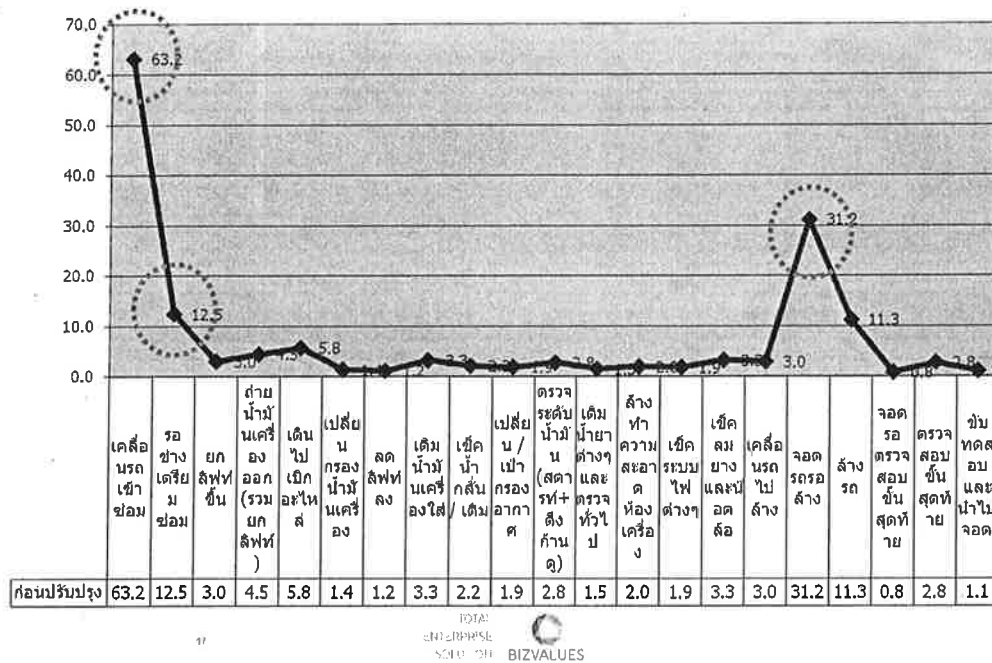
ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย
12	เติมน้ำมันต่างๆ และตรวจทั่วไป	15
13	ล้างทำความสะอาดห้องเครื่อง	20
14	เช็ดคราบไขมันต่างๆ	19
15	เช็ดคราบไขมันและน้ำมัน	33
16	เคลื่อนรถไปล้าง	3.0
17	จอดรถรอล้าง	31.2
18	ล้างรถ	11.3
19	จอดรถตรวจสภาพรถสุดท้าย	0.8
20	ตรวจสภาพรถสุดท้าย	2.8
21	นำรถกลับบ้านและนำใบออก	1.1
รวม		160.5

Process Chart

Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol	Remarks
เคลื่อนรถเข้าซ่อม		63.2	○→	
รื้อข้างเตรียมซ่อม		12.5	○→	
ยกลิฟท์ขึ้น		3.0	○→	
ถ่ายน้ำมันเครื่องออก (รวมยกลิฟท์)		4.5	○→	
เดินไปปั๊มอะไหล่		5.8	○→	
เปลี่ยนกรองน้ำมันเครื่อง		1.4	○→	
ลดลิฟท์ลง		1.2	○→	
เติมน้ำมันเครื่องใส่		3.3	○→	
เติมน้ำมัน / เติมน้ำมัน		2.2	○→	
เปลี่ยน / เป่ากรองอากาศ		1.9	○→	
ตรวจระดับน้ำมัน (สตาร์ท-ตั้งก้านดู)		2.8	○→	
เติมน้ำมันต่างๆ และตรวจทั่วไป		15	○→	
ล้างทำความสะอาดห้องเครื่อง		20	○→	
เช็ดคราบไขมันต่างๆ		19	○→	
เช็ดคราบไขมันและน้ำมัน		33	○→	
เคลื่อนรถไปล้าง		3.0	○→	
จอดรถรอล้าง		31.2	○→	
ล้างรถ		11.3	○→	
จอดรถตรวจสภาพรถสุดท้าย		0.8	○→	
ตรวจสภาพรถสุดท้าย		2.8	○→	
นำรถกลับบ้านและนำใบออก		1.1	○→	
รวมทั้งหมด		160.5		

Activity	Present
Operation ○	12
Transport →	4
Delay D	4
Inspection □	1
Storage ▽	1

Time Study Graph

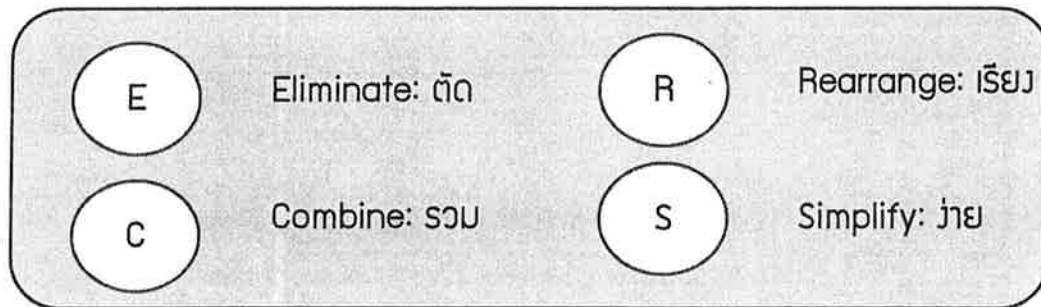


เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพ

1. ECRS
2. Visual Control
3. Poka-Yoke
4. 5Whys+1How
5. 5S
6. Andon
7. Cellular Layout
8. Pull System
9. Kaizen



เพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคนิค ECRS

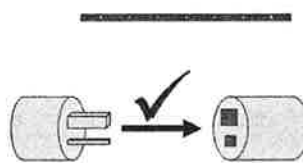
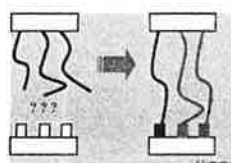


TOYOTA
BUSINESS
SYSTEM
BIZVALUES

ตัวอย่างของ Pokayoke

• ป้องกันความผิดพลาด

SIM card ในโทรศัพท์มือถือ
ฝาถังน้ำมันรถ
อ่าวล้างหน้า
ซองหน้าต่างในใบแจ้งค่าบริการ
ATM
ลิฟท์



การบริหารงานด้วยสายตา (Visual Managment)

คือหลักการของการควบคุมและการ
บริหารงานโดยใช้สื่อที่ตา
มองเห็นเป็นตัวกลางในการ
กระตุ้น สิ่งการ ดำเนินการ



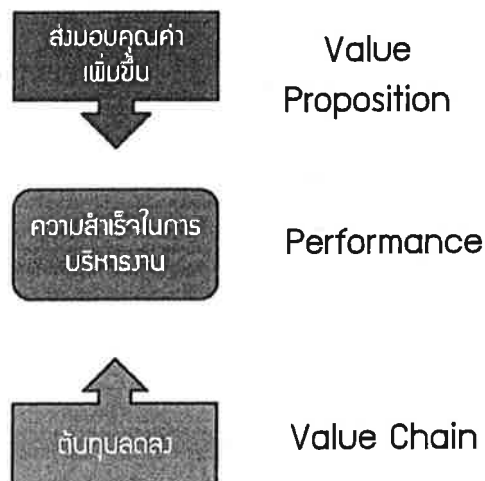
5 Whys + 1 How

5 Whys? เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในแก้ไขปัญหาด้วยการถามทำไมทั้งหมด 5 ครั้ง เพื่อสืบหาสาเหตุที่แท้จริง (root causes) ของปัญหา ซึ่งในการถามทำไม 5 ครั้งนี้ ถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาก็จะมีการเพิ่ม 1 H กลายเป็น 5 Whys & 1 H นั่นคือ การถามทำไม 5 ครั้ง พร้อมกับคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาลง ด้วยว่าจะทำอย่างไร (How)

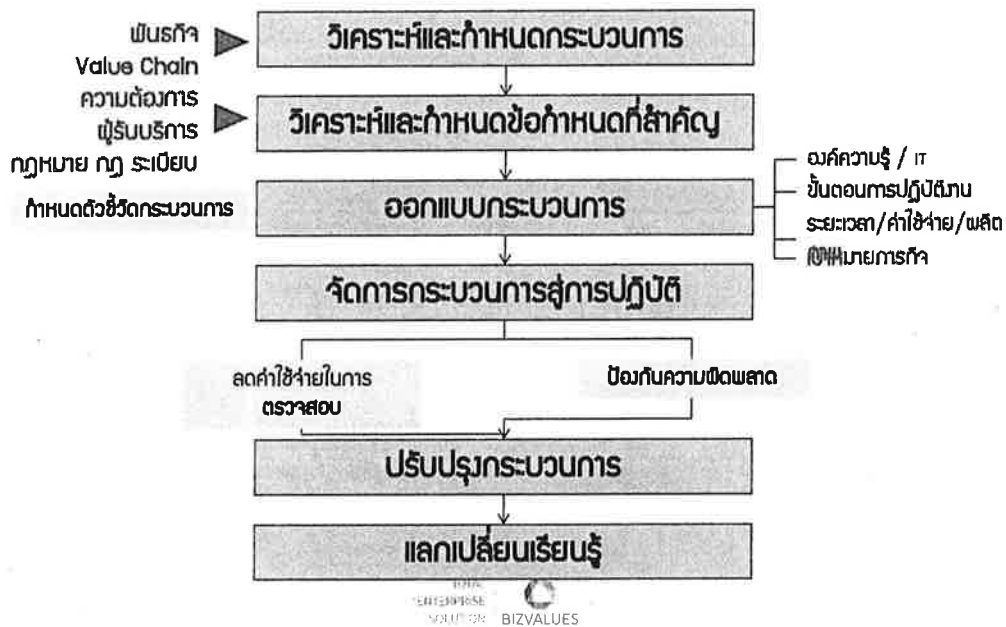
W1	ทำไมลูกค้าไม่พอใจเรา	เพราะเราตอบข้อสงสัยลูกค้าไม่ได้ซักที
W2	ทำไมตอบข้อสงสัยลูกค้าไม่ได้ซักที	เพราะหีบเอกสารจำเป็นมาใช้ไม่ได้ทันที
W3	ทำไมหีบเอกสารจำเป็นมาใช้ไม่ได้ทันที	เพราะไม่ได้จัดชั้นเอกสาร
W4	ทำไมไม่จัดชั้นเอกสาร	เพราะทั้งเอกสารที่จำเป็นไม่ได้
W5	ทำไมทั้งเอกสารที่จำเป็นไม่ได้	เพราะไม่มีระเบียบการการจัดเอกสาร
H	จัดทำระเบียบการการจัดเอกสารอย่างไร	ผู้เกี่ยวข้องช่วยกันระดมสมอง

ความสำเร็จในการจัดการกระบวนการ

ความสำเร็จในการจัดการเกิดจาก
ความสามารถส่งมอบคุณค่าที่สูงขึ้น
โดยใช้ต้นทุนต่ำกว่าได้

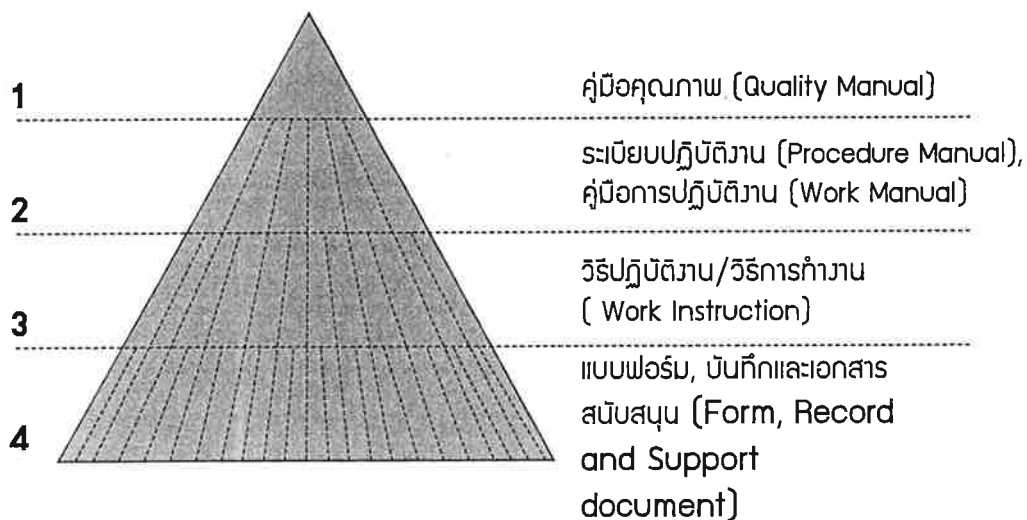


ขั้นตอนการจัดทำกระบวนการปฏิบัติงาน



โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

โดยทั่วไปแบ่งเป็น 4 ระดับ

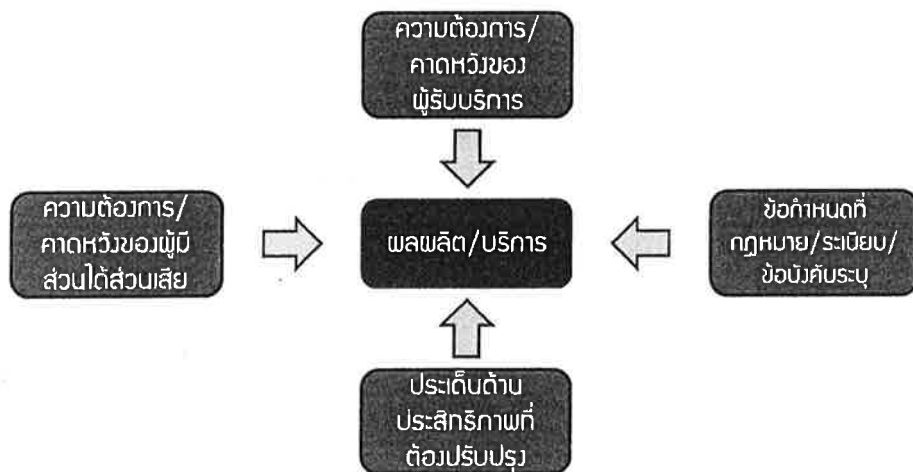


Workshop: วิเคราะห์และกำหนดกระบวนการ

สำนัก/กอง.....

พันธกิจ	ผลผลิต/บริการตามพันธกิจ	รายการกระบวนการ

การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต/บริการ และกระบวนการ



Workshop:
การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต/บริการ และกระบวนการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย

Workshop: ทบทวนห่วงโซ่คุณค่า

ผลผลิต/งาน บริการ				
กระบวนการ(ขั้นตอน)	ข้อกำหนด A	ข้อกำหนด B	ข้อกำหนด C	ข้อกำหนด D
ขั้นตอนหลักที่ 1				
ขั้นตอนหลักที่ 2				
ขั้นตอนหลักที่ 3				
ขั้นตอนหลักที่ 4				

การประเมินความเสี่ยง

ประเด็นในการพิจารณา เพื่อประเมินความเสี่ยงตาม ระบบการบริหารความเสี่ยง



Risk-Control-Internal Auditing

Risk	Control	
x	✓	Wastes
✓	x	Unacceptable

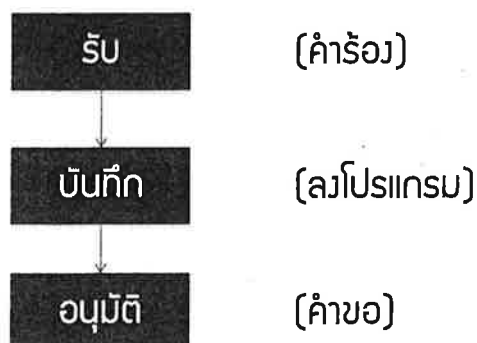
- วัตถุประสงค์ ที่ไม่มี การควบคุม ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้
- การควบคุม โดยปราศจาก ความเสี่ยง คือความสูญเสียด้านทรัพยากร
- ความเสี่ยง ที่ปราศจาก การควบคุม เป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้
- การควบคุมภายใน ที่ไม่ครอบคลุมทั้ง ความเสี่ยง และ การควบคุม เป็นเรื่องที่เสียเวลา
- รายงานสิ่งผิดปกติ Abnormality Report "Risk Based Auditing"

ลักษณะของคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี

1. เนื้อหากระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและการฝึกอบรม
3. เหมาะสมกับองค์การและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
5. มีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
6. แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้
7. มีตัวอย่างประกอบ

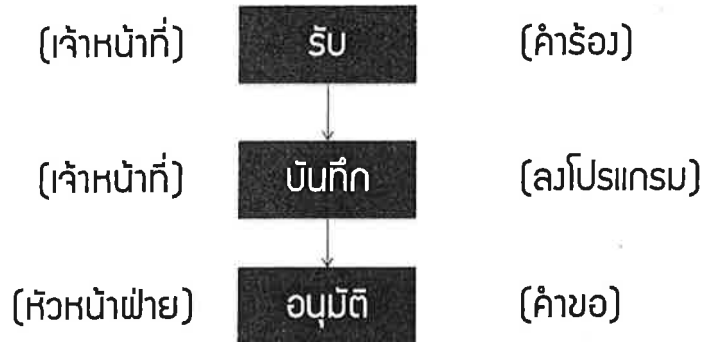
การเขียน Flowchart

1. เริ่มด้วยคำกริยา (ทำอะไร)



การเขียน Flowchart

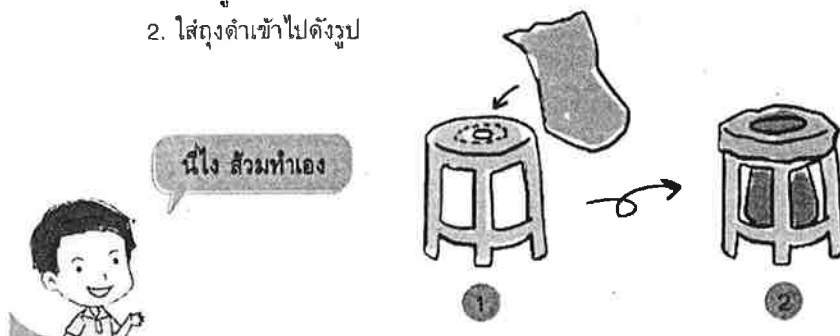
2. เติมรายละเอียด : ใคร / ทำที่ไหน / ทำเมื่อไหร่ / ทำอย่างไร



ตัวอย่างการใช้ภาพการ์ตูน

วิธีทำส้วม Handmade

1. เจาะรูตรงกลางของเก้าอี้แบบนั่งกินก๋วยเตี๋ยว
2. ใส่ถุงดำเข้าไปดังรูป



ตัวอย่างการใช้ภาพการ์ตูน

วิธีอุดปิดช่องน้ำทิ้งที่อ่างล้างจาน ห้องน้ำ ห้องซักล้าง และ
โถส้วม

1 สำหรับผ้าท่อน้ำที่พื้นห้องน้ำ
ชั้นล่าง ให้เปิดตะแกรงออกมา



ทำเฉพาะที่ห้องน้ำชั้นล่างนะครับ



2 ก่อนทิ้งอะไรก็ได้ที่หนักๆ หรือแรงๆ
ด้วยผ้าและถุงพลาสติกหลายๆ ชั้น แล้วเราจะ
ใส่ก้อนอุดที่ออกมาแล้วละ

3 แล้วเราก็เอาไปอุดที่ช่องน้ำ ให้มันหลุดลงโถส้วม
แล้วเอาอิฐทับ หรือสิ่งที่ทดแทนกันได้ทับลงไป



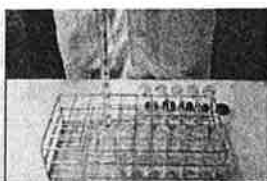
4 ตามด้วยปูนยาแนว ทำลักษณะนี้ ซึ่งปูน
ยาแนวหาซื้อได้ที่ร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง อุปกรณ์
ช่างทั้งหลายครับ



5 อุดด้วยตัวครับ แต่ไม่ต้องอัดลงไป
จนมันหายนะครับ แค่อุดๆ สักๆ ไว้ป้องกัน
น้ำเอ่อออกมาครับ

ตัวอย่างการใช้ภาพอ้างอิง

ขั้นตอนการวิเคราะห์แอมโมเนีย



การวัดแอมโมเนีย ใช้ยาเคมี 3 ตัว คือ
■ น้ำยา Phenol solution (ฟินอล)
■ น้ำยา Sodium nitroprusside solution (โซเดียมไนโตรไพรไซด์)
■ น้ำยา Oxidizing Reagent (ออกซิไดซิง)

เริ่มวิเคราะห์โดยใช้ปิเปตตุน้ำตัวอย่างมา 10 มิลลิตร หรือ 10 ซีซี ใส่ในหลอด
แก้ว



เติมน้ำยาดังนี้ 1 Phenol solution (ฟินอล) 0.5 มิลลิตร

วิธีเตรียมน้ำยาเคมี ละลาย Phenol (C₆H₅OH) 10 กรัมใน 95 % ethyl
alcohol (C₂H₅OH) 100 มิลลิตร

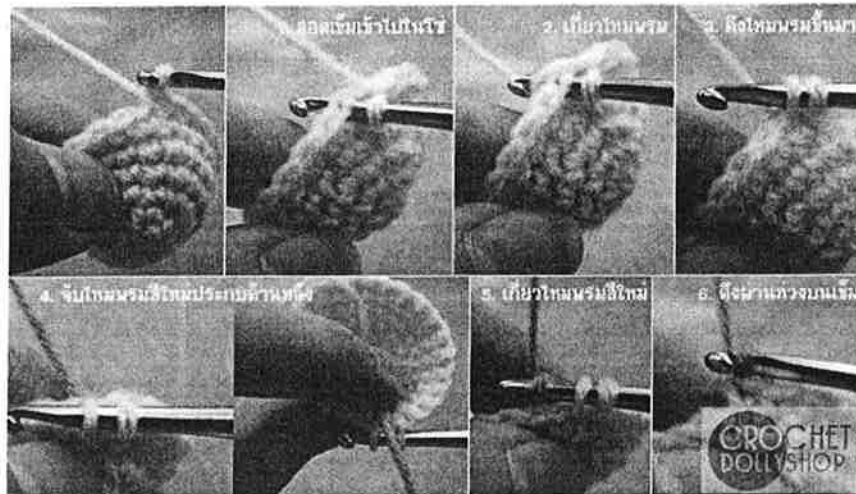
หมายเหตุ เติมน้ำยาเคมีต้องทำในที่มืดใกล้กัน เพราะกลิ่นสารเคมีเหม็นและ
อันตราย



ปิดฝาแก้วยาให้เข้ากัน

ตัวอย่างการใช้ภาพอ้างอิง

ขั้นตอนการถักไหมพรม



THE CHINESE
SOLUTION BIZVALUES

41

Workshop: ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน

Flow	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/จุดควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง

THE CHINESE
SOLUTION BIZVALUES

42

Workshop: แผนการปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงาน

แผนการปรับปรุงและพัฒนา “.....”

วัตถุประสงค์:

ตัวชี้วัดหลัก:

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก:

ระยะเวลาดำเนินการ:

ลำดับ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	2562								2563								ผู้ รับผิดชอบ	งบ ประมาณ
			ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย				

ประเด็นสำคัญในการออกแบบและทบทวนกระบวนการ

- ความครอบคลุมของกระบวนการตามพันธกิจของหน่วยงาน
- ความเหมาะสมของคุณค่าที่ส่งมอบจากกระบวนการ (เทียบกับ Value Chain)
- ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดที่สำคัญ/ตัวชี้วัดของกระบวนการ และคุณค่าที่ส่งมอบจากกระบวนการ
- วิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จ/ปัจจัยเสี่ยงต่อการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัด โดยนำองค์ความรู้ การพัฒนาเทคโนโลยี ผลการดำเนินงาน และการเชื่อมต่อกับกระบวนการมาประกอบการพิจารณา
- ความเหมาะสมของกระบวนการ ผู้รับผิดชอบ และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ โดยมีความสอดคล้องกับปัจจัยสู่ความสำเร็จและปัจจัยเสี่ยงที่วิเคราะห์ไว้
- การทำแผน/มาตรการรองรับ เพื่อความต่อเนื่องของกระบวนการในภาวะวิกฤต/ฉุกเฉิน

การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

- มีระบบควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร เพื่อความถูกต้อง ทันสมัย โดยกำหนดกระบวนการในการขออนุมัติ ทบทวน แก้ไข และแจกจ่ายที่ชัดเจนสอบกลับได้
- มีการสื่อสาร ฝึกอบรมตามมาตรฐานกระบวนการ โดยกำหนดวันที่บังคับใช้อย่างเป็นทางการ
- มีการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ
- มีกระบวนการแก้ไขและป้องกัน (Corrective & Preventive Action) เพื่อดำเนินการกับปัญหา หรือแนวโน้มของปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยปัญหาอาจจะอยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้นำมาตราฐานไปสู่การปฏิบัติ หรือนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติแล้วแต่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย

การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

- หน่วยงานเจ้าภาพกระบวนการร่างคู่มือปฏิบัติงาน
- ซีอาร์ ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้มีอำนาจลงนาม
- ขึ้นทะเบียนเอกสาร ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ
- แจกจ่ายเอกสารไปยังจุดใช้งาน
- การทบทวน แก้ไขเอกสาร

TOTAL
ENTERPRISE
SOLUTION



BIZVALUES



www.facebook.com/BIZVALUES

KITTINAT
PANOMRIT



: @slv4981v

: kittinat77@gmail.com



