



รายงานสรุปผลการดำเนินการ
โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
“การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)”
รุ่นที่ ๒ และรุ่นที่ ๓

เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ และวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔
(รูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom meeting)

จัดทำโดย

กลุ่มงานพัฒนาระบบงานและพัฒนาบุคลากร สำนักบริหารกลาง

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๑
การรับรองผลการฝึกอบรม หรือเกณฑ์การประเมินผล	๑
จำนวนผู้ผ่านการฝึกอบรม	๒
วิธีการดำเนินงาน	๒
งบประมาณ	๒
สรุปเนื้อหาสาระสำคัญของการฝึกอบรม	๒
ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	๗
ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาปรับปรุงโครงการ	๗
แผนงานเพื่อดำเนินการตามข้อเสนอแนะ	๘
รูปภาพกิจกรรม	๙
รายชื่อผู้ผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม	๑๘
ภาคผนวก	๒๑

สรุปผลการดำเนินการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
“การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)” รุ่นที่ ๒ และรุ่นที่ ๓

เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ และวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔

(รูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom meeting)

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)” ให้กับผู้แทนจากหน่วยงานในสังกัด จำนวน ๑ รุ่น เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ ดังนั้น เพื่อเป็นการขับเคลื่อนและขยายผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่ถูกต้อง จากวิทยากรผู้มีความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรด้านการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ โดยสำนักบริหารกลางจึงกำหนดจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)” รุ่นที่ ๒ และรุ่นที่ ๓ เพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรของหน่วยงาน อันจะนำความรู้ที่ได้รับไปจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพที่ดีของหน่วยงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนและขยายผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการสร้างความรู้ความเข้าใจการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่ถูกต้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับฝึกปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเขียนมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพที่ดีของหน่วยงาน

๔. การรับรองผลการฝึกอบรม หรือเกณฑ์การประเมินผล

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับประกาศนียบัตร เมื่อผ่านเกณฑ์ ดังนี้

๔.๑ มีเวลาเข้ารับการฝึกอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งหมด (ระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งสิ้น ๖ ชั่วโมง สามารถการฝึกอบรมได้ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง)

๔.๒ จัดส่งรายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕. จำนวนผู้ผ่านการฝึกการอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลและได้รับประกาศนียบัตร จำนวนรวมทั้งสิ้น ๖๗ คน โดยมีผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลและไม่มีสิทธิได้รับประกาศนียบัตร จำนวนรวมทั้งสิ้น ๖ ราย ดังนี้

๕.๑ รุ่นที่ ๒ เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ผ่านเกณฑ์การประเมิน จำนวน ๕๒ คน และไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ๔ ราย

๕.๒ รุ่นที่ ๓ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ผ่านเกณฑ์การประเมิน จำนวน ๑๕ คน และไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ๒ ราย

๖. วิธีการดำเนินงาน

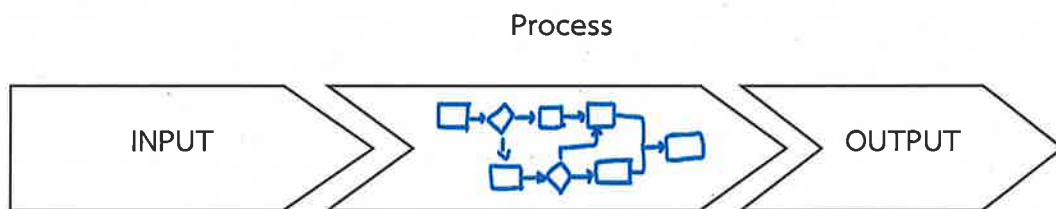
ดำเนินการจัดการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom meeting เพื่อรองรับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - 19)

๗. งบประมาณ

งบประมาณดำเนินการ จำนวน ๓๐,๐๐๐ บาท จากระบบกิจกรรม ๖๓M๑-๘๓๕๑๘

๘. สรุปเนื้อหาสาระสำคัญของการฝึกอบรม

๑. การออกแบบและพัฒนากระบวนการ กระบวนการ คือ กลุ่มของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ในการเปลี่ยน INPUT เป็น OUTPUT ที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบ กระบวนการจะไม่สามารถหยุดจนกว่าจะได้ OUTPUT ตามที่ต้องการ กระบวนการสามารถหยุดได้เนื่องจากขาดวัตถุดิบ เวลา หรือจากอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม ดังนั้น เราต้องมีวิธีการจัดการให้ OUTPUT สัมฤทธิ์ผลตามที่มุ่งหวัง ซึ่งองค์ประกอบที่เล็กที่สุดของกระบวนการ คือ กิจกรรมหรือขั้นตอน



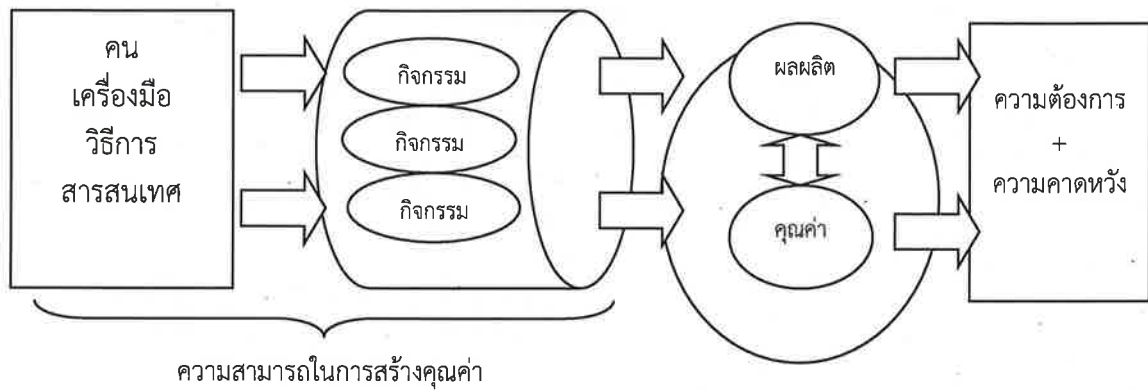
รูปภาพที่ ๑ ขั้นตอนกระบวนการ

๒. การสร้างคุณค่าเพื่อตอบสนอง ประกอบด้วย ปัจจัยสนับสนุน และกระบวนการสร้างคุณค่า ดังนี้

๑) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ คน เครื่องมือ วิธีการ และสารสนเทศ

๒) กระบวนการสร้างคุณค่า ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้น

ทั้งนี้ กิจกรรมเป็นแหล่งของการเกิดคุณค่า และเป็นแหล่งของการเกิดต้นทุน ดังนั้น ในการบริหารกิจกรรมในกระบวนการเพื่อสร้าง “คุณค่า” มากที่สุด ในขณะที่ “ต้นทุน” ต่ำที่สุด



รูปภาพที่ ๒ ขั้นตอนการสร้างคุณค่าเพื่อตอบสนอง

“ต้นทุน” ของการดำเนินการขึ้นอยู่กับกิจกรรม และการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนเกิดจากการเปลี่ยนโครงสร้างของกิจกรรม

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)



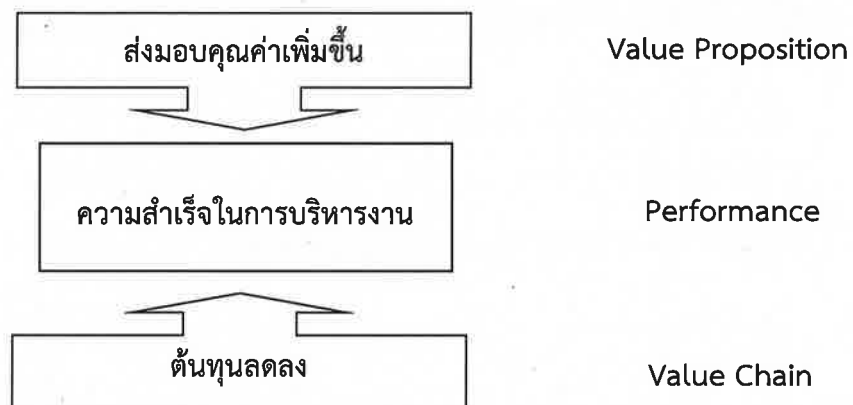
รูปภาพที่ ๓ ความสูญเปล่า ๘ ประการ (Wastes)

๔. เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพ

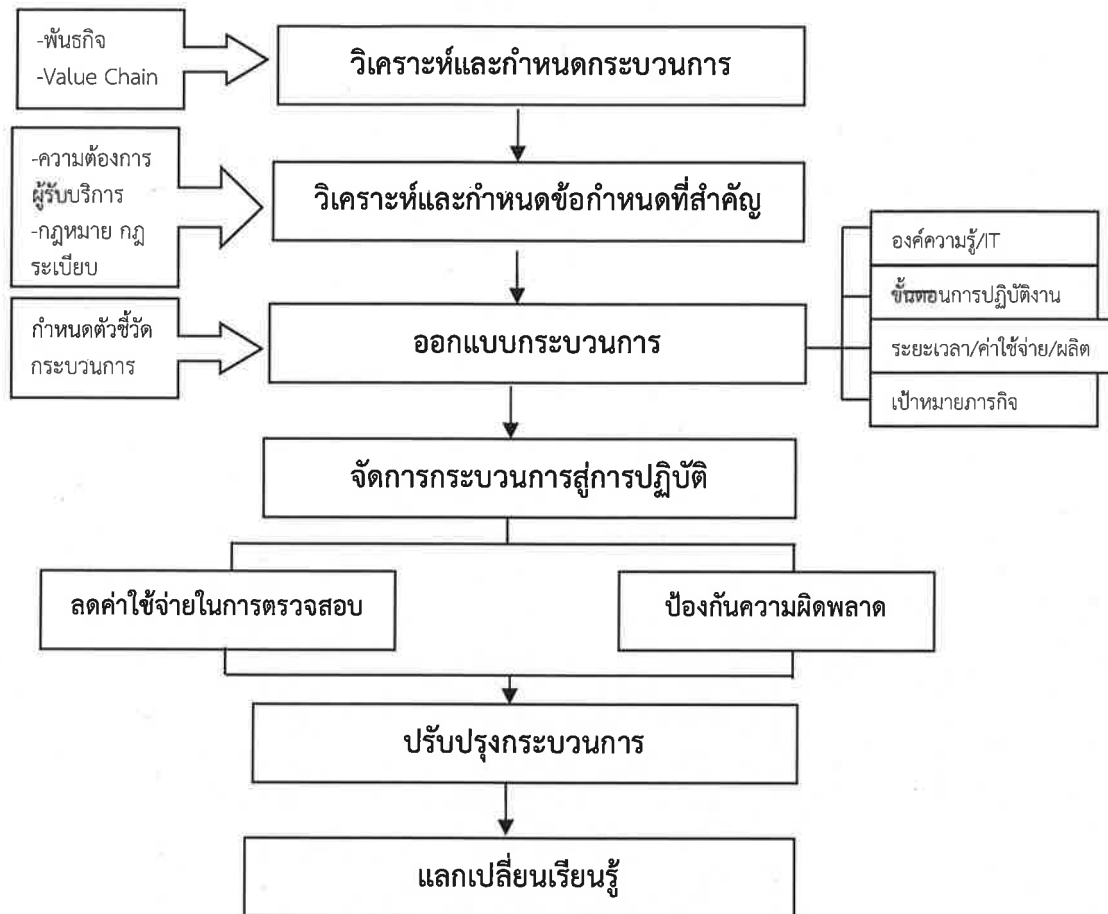
๕ Whys + ๑ How ๕Whys? เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในแก้ไขปัญหาด้วยการถามทำไม ทั้งหมด ๕ ครั้ง เพื่อสืบหาสาเหตุที่แท้จริง (root causes) ของปัญหา ซึ่งในการถามทำไม ๕ ครั้งนี้ ถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาก็จะมีการเพิ่ม ๑ H กลายเป็น ๕ Whys & ๑ H นั่นคือ การถามทำไม ๕ ครั้ง พร้อมกับคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาลงไปด้วยว่าจะทำอย่างไร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

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

๕. **ความสำเร็จในการจัดการกระบวนการ** ความสำเร็จในการจัดการเกิดจากการสามารถส่งมอบคุณค่าที่สูงขึ้นโดยใช้ต้นทุนต่ำกว่าได้

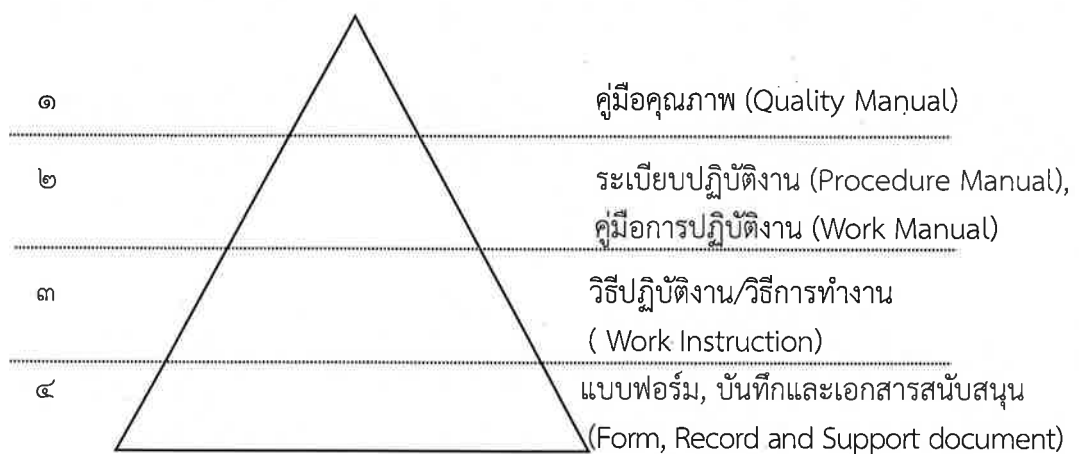


รูปภาพที่ ๔ ความสำเร็จในการจัดการกระบวนการ



รูปภาพที่ ๕ ขั้นตอนการจัดทำกระบวนการปฏิบัติงาน

๖. โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร โดยทั่วไปแบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้



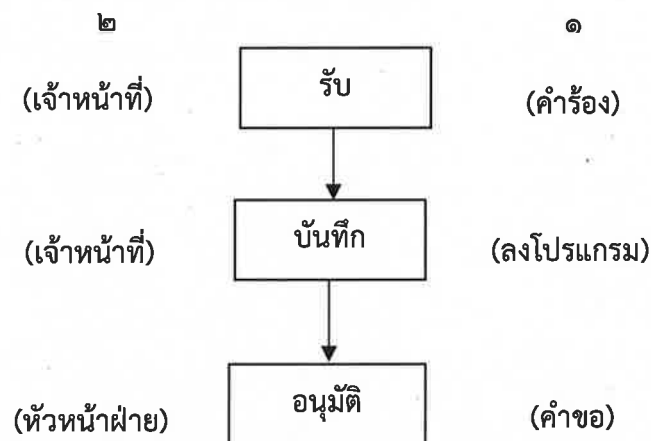
รูปภาพที่ ๖ โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

๗. ลักษณะของคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี มีลักษณะ ดังนี้

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

๘. วิธีการเขียน Flowchart

- ๑) เริ่มด้วยคำกริยา (ทำอะไร)
- 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 และแจกจ่ายที่ชัดเจนสอบกลับได้

๒) มีการสื่อสาร ฝึกอบรมตามมาตรฐานกระบวนการงาน โดยกำหนดวันที่บังคับใช้อย่างเป็นทางการ

๓) มีการตรวจสอบภายใน (Internal) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ

๔) มีกระบวนการแก้ไขและป้องกัน (Corrective & Preventive) เพื่อดำเนินการกับปัญหา หรือแนวโน้มของปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยปัญหาอาจจะอยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้นำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติ หรือนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติแล้วแต่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย

๙.๒ ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑) หน่วยงานเจ้าภาพกระบวนการร่างคู่มือปฏิบัติงาน

๒) ชี้แจง ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ผู้มีอำนาจลงนาม

๔) ขึ้นทะเบียนเอกสาร ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ

๕) แจกจ่ายเอกสารไปยังจุดใช้งาน

๖) การทบทวน แก้ไขเอกสาร

๙. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ส่งผลต่อการดำเนินโครงการ จำเป็นต้องปรับรูปแบบการฝึกอบรมแบบระบบห้องเรียน (classroom training) เป็นการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom meeting เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์

๒. การปฏิบัติงาน ณ บ้านพัก (work from home) ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างผู้รับผิดชอบโครงการกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมลดลง หรือไม่สามารถติดต่อกันได้

๓. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ/ผู้เข้ารับการฝึกอบรมขาดความเสถียร ส่งผลให้ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพลดลง ขาดความต่อเนื่องในการฝึกอบรม

๔. ระบบ zoom meeting ของสำนักงานคณะกรรมการการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติที่สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง (อย่างน้อย ๖ ชั่วโมง) มีช่องทางอย่างจำกัด ประกอบกับปัจจุบันมีการประชุมผ่านระบบ zoom meeting จำนวนมาก ส่งผลให้มีการนัดหมายซ้ำซ้อนกัน

๕. ผู้รับผิดชอบโครงการและผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ขาดความชำนาญในการใช้ระบบ zoom meeting จึงไม่สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๑๐. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงโครงการ

๑. จัดทำแผนงานเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดโครงการฝึกอบรม ในกรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ที่อาจเกิดขึ้นได้อีก

๒. จัดทำช่องทางการประสานงานระหว่างผู้รับผิดชอบโครงการกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม และฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกของแต่ละสำนัก/หน่วย รวมถึงประสานงานล่วงหน้าเป็นระยะ ๆ เช่น ไลน์กลุ่ม เบอร์โทรศัพท์ หนังสือเวียน การแจ้งเตือน เป็นต้น

๓. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบ zoom meeting ของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต

๔. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ zoom meeting ให้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องมีความรู้ในการใช้งานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เพื่อให้การฝึกอบรมมีความต่อเนื่อง

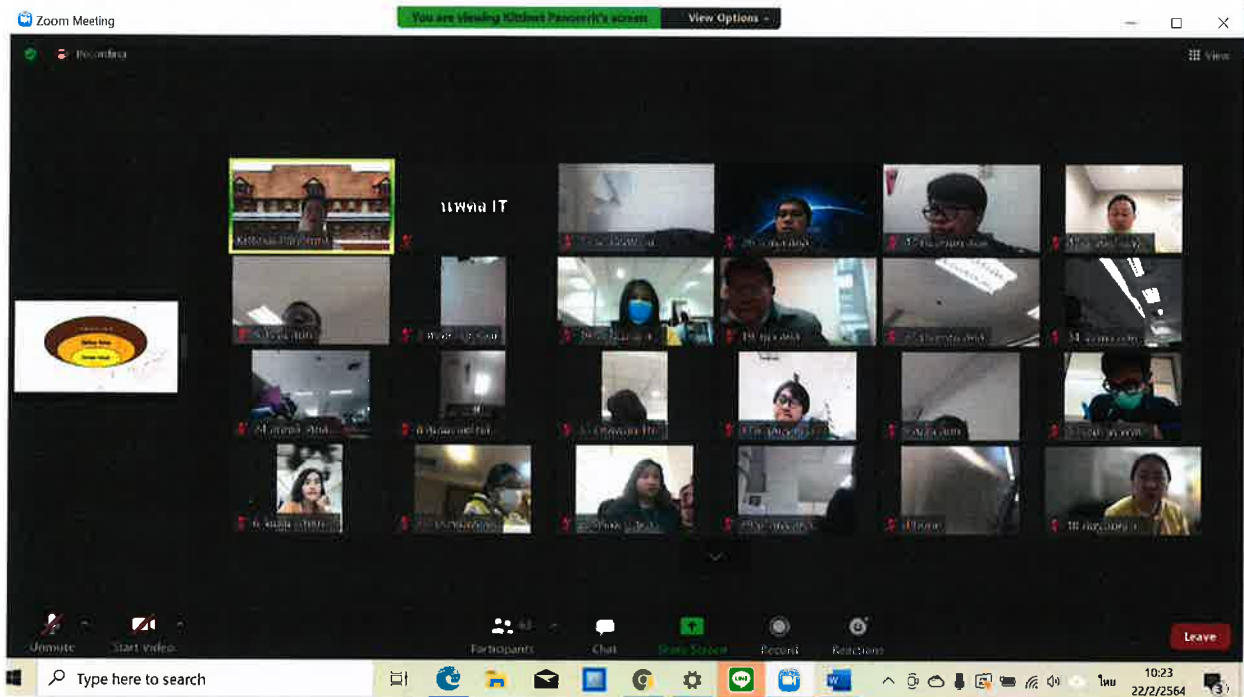
๑๑. แผนงานเพื่อดำเนินการตามข้อเสนอแนะ

กิจกรรม	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔						ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
๑. จัดทำแผนงานเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดโครงการฝึกอบรม						←→						
๒. จัดทำช่องทางการประสานงาน							←→					
๓. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบ zoom meeting			←→									
๔. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ zoom meeting							←→					→

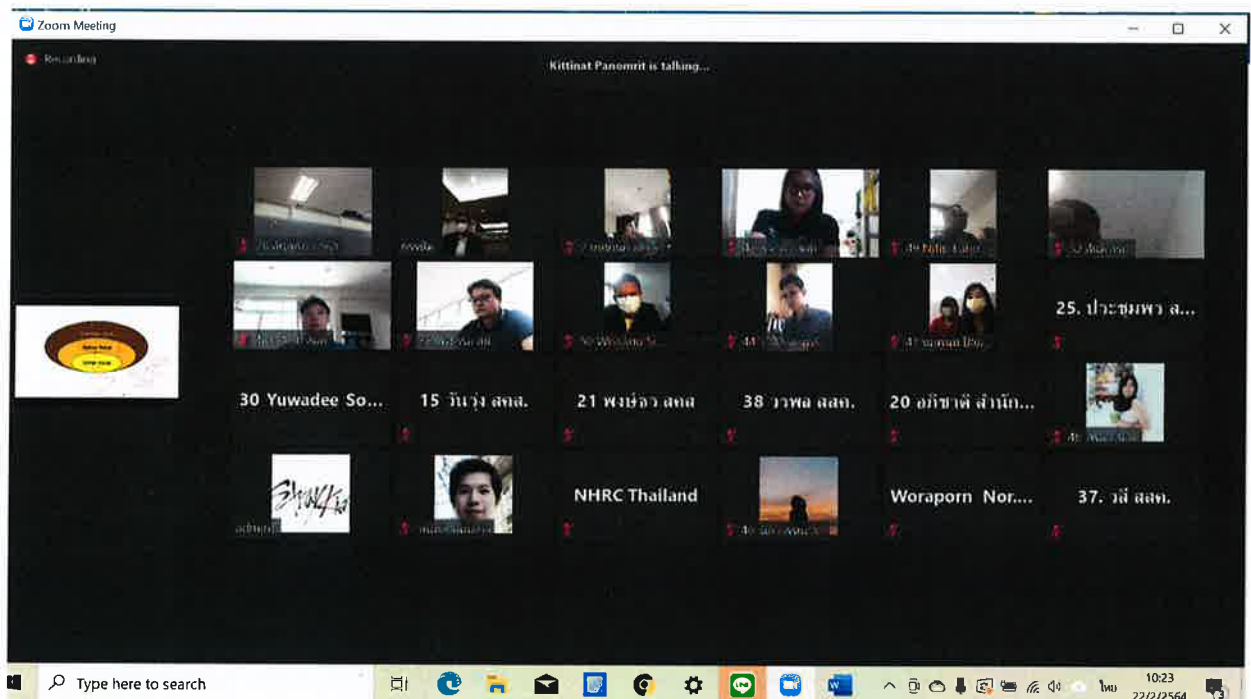
๑๒. รูปภาพกิจกรรม

ภาพหน้าจอกิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
 “การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)” รุ่นที่ ๒
 เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
 (รูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom meeting)

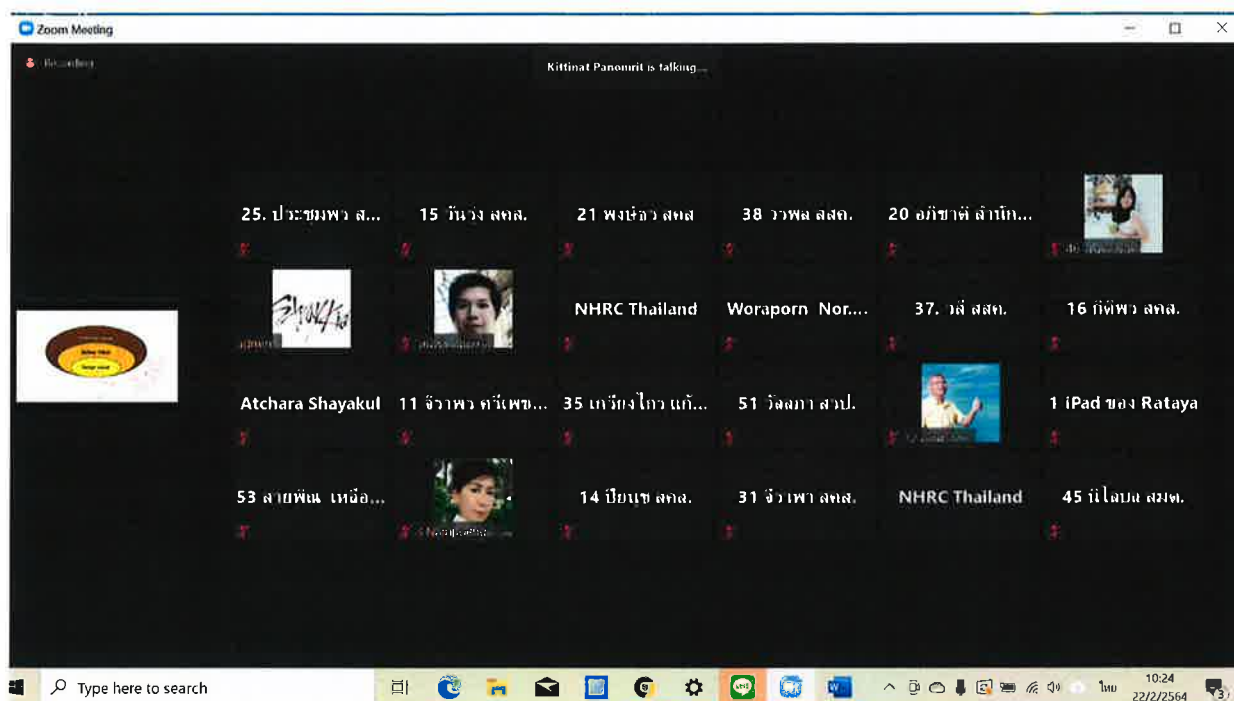
ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. (๑/๓)



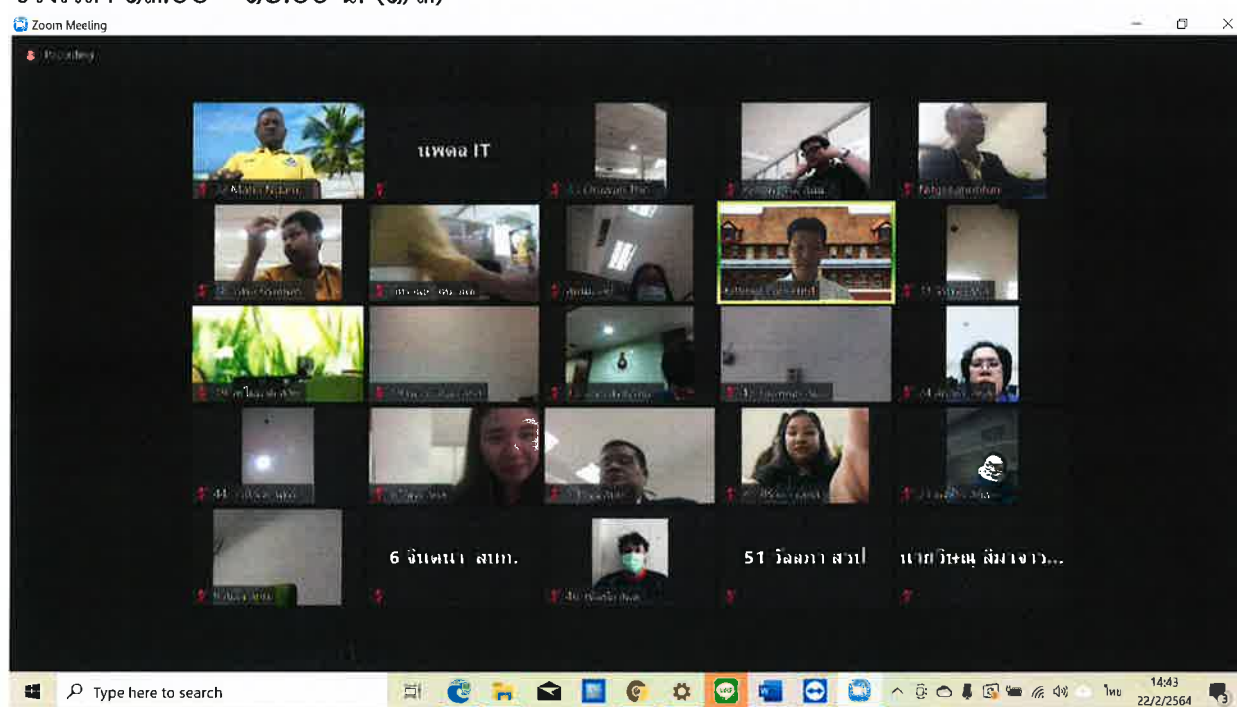
ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. (๒/๓)



ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. (๓-๓)



ช่วงเวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. (๑/๓)



ช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. (๒/๓)

Zoom Meeting

Kittinat Panomrit is talking...

Recording

นายวิมล สิมารจ... NHRC Thailand iPad ของ Rataya

กวรชิต 46 สวีตา สมท.

42. รุจภา สฝป. 47.ลาหิตย์ วรพณ... 7. เกตกนา ภคเจ...

16 กิตติพร สดส. 15 วันรุ่ง สดส. 4 อัญฉกษณ์ สบก เกวียงไกร สดส. 25. ปะทุมพร ก...

30 ยวดี สมบุญ 17ดวงสมร หมอก... 14 ปิยนุช สำนักค... นางจันทนาเต จตุ...

37. วลี สดส.

Type here to search

14:43 22/2/2564

ช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. (๓/๓)

Zoom Meeting

Kittinat Panomrit is talking...

Recording

42. รุจภา สฝป. 47.ลาหิตย์ วรพณ... 7. เกตกนา ภคเจ...

26 อำพล สดส. 16 กิตติพร สดส. 15 วันรุ่ง สดส. 4 อัญฉกษณ์ สบก เกวียงไกร สดส

25. ปะทุมพร ก... 30 ยวดี สมบุญ 17ดวงสมร หมอก... 14 ปิยนุช สำนักค... นางจันทนาเต จตุ...

37. วลี สดส. 53 สายพิน เทนิล... taweechai อภิชาติ สำนักค...

45. นิไลบล สมท. Woraporn Nor. 11 จีวาพร สบก Nongyao Obsu...

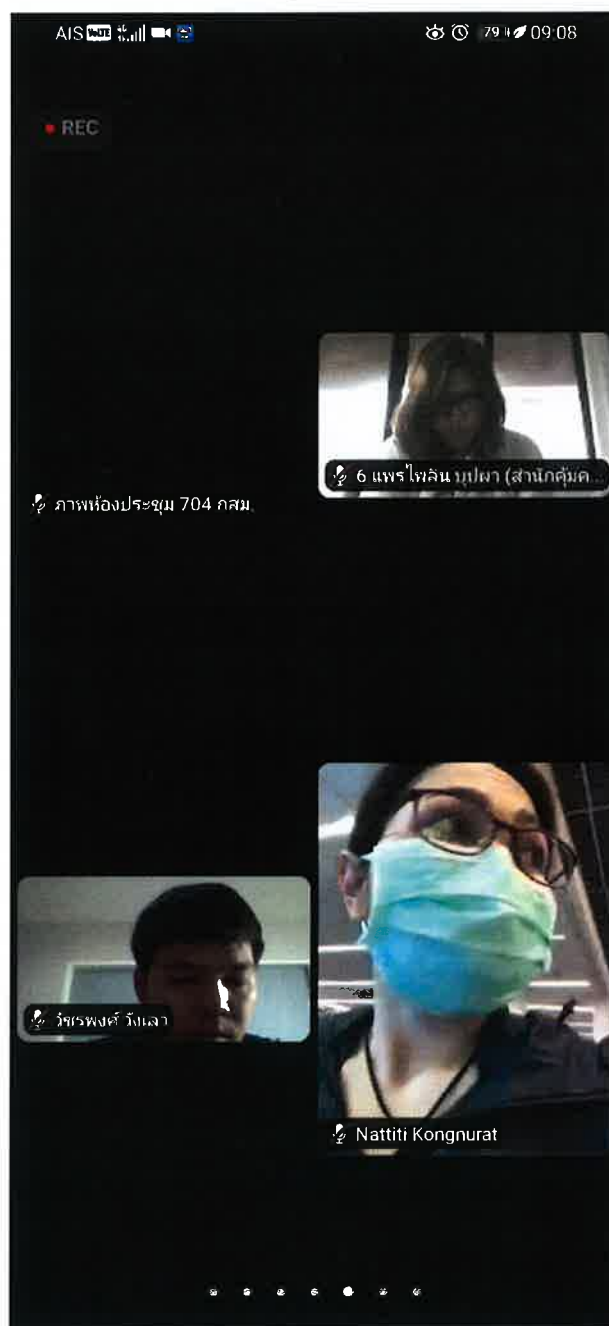
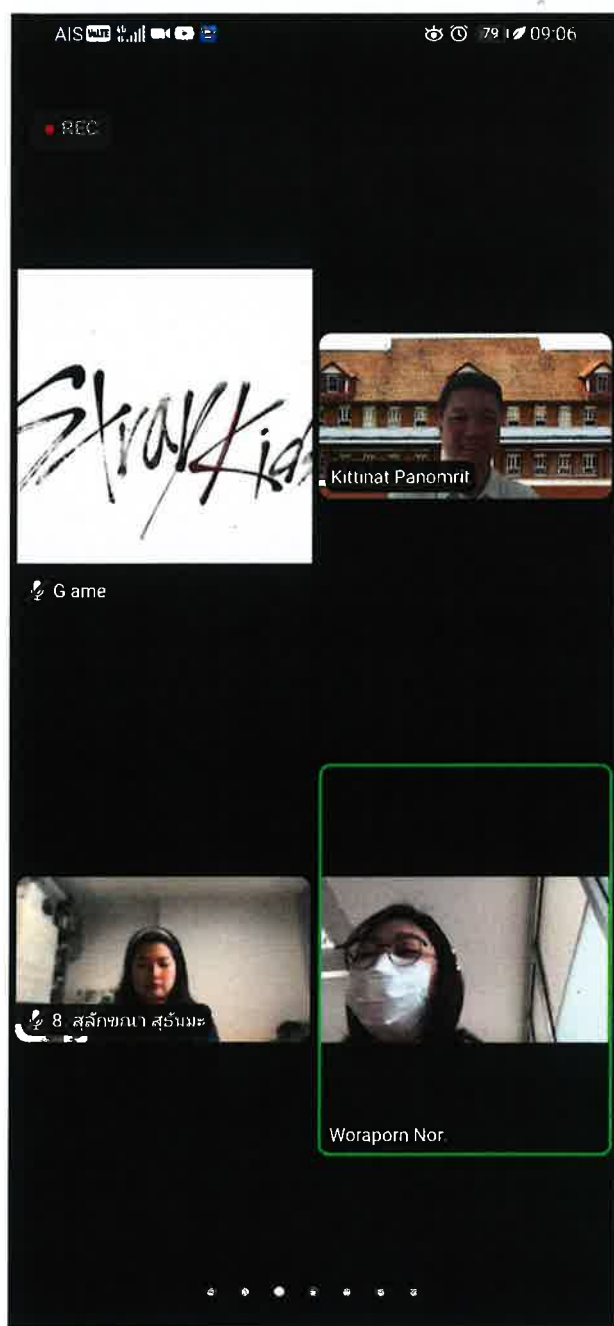
Type here to search

14:44 22/2/2564

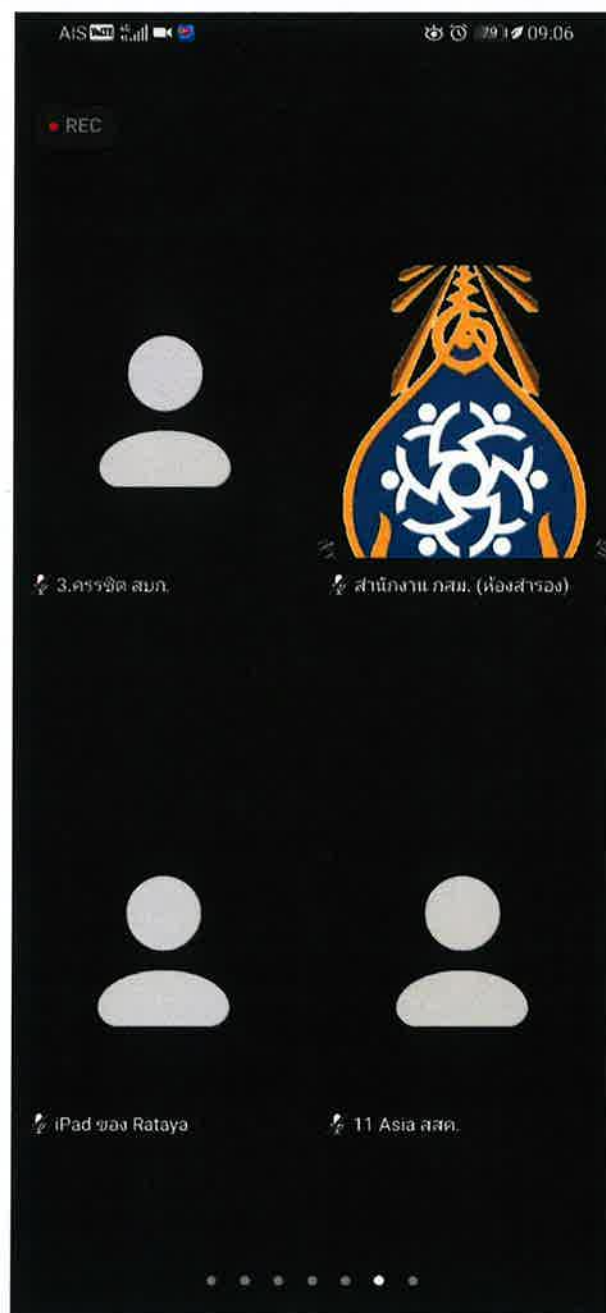
ภาพหน้าจอกิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
 “การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)” รุ่นที่ ๓
 เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔

(รูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom meeting)

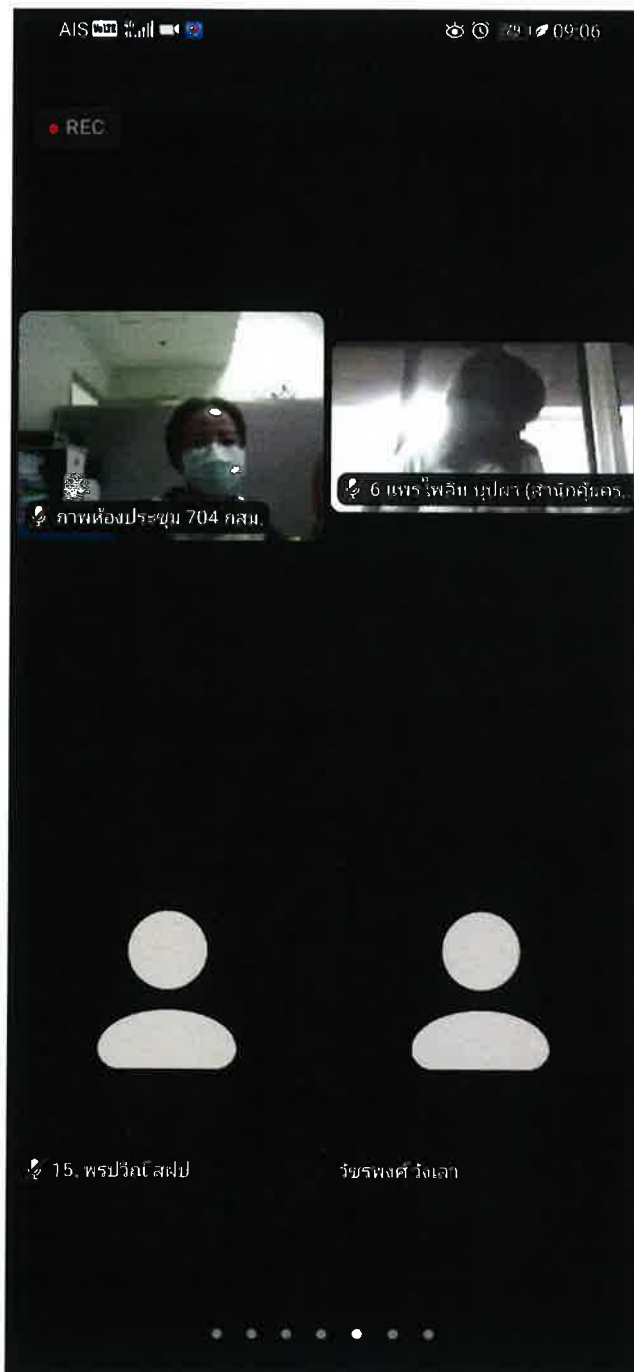
ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. (๑/๓)



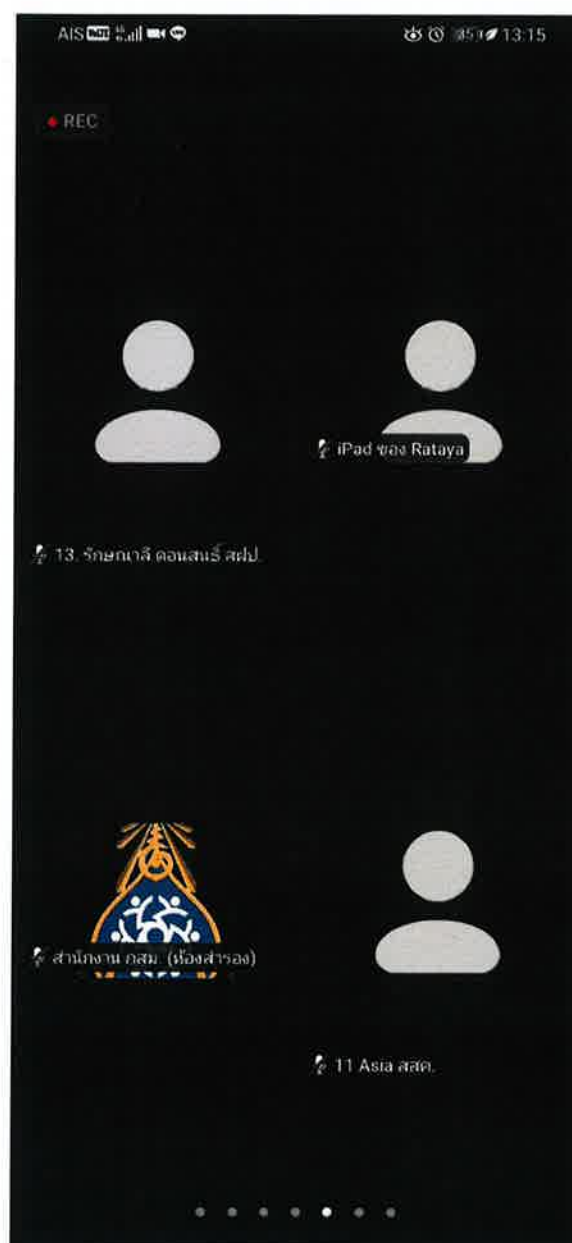
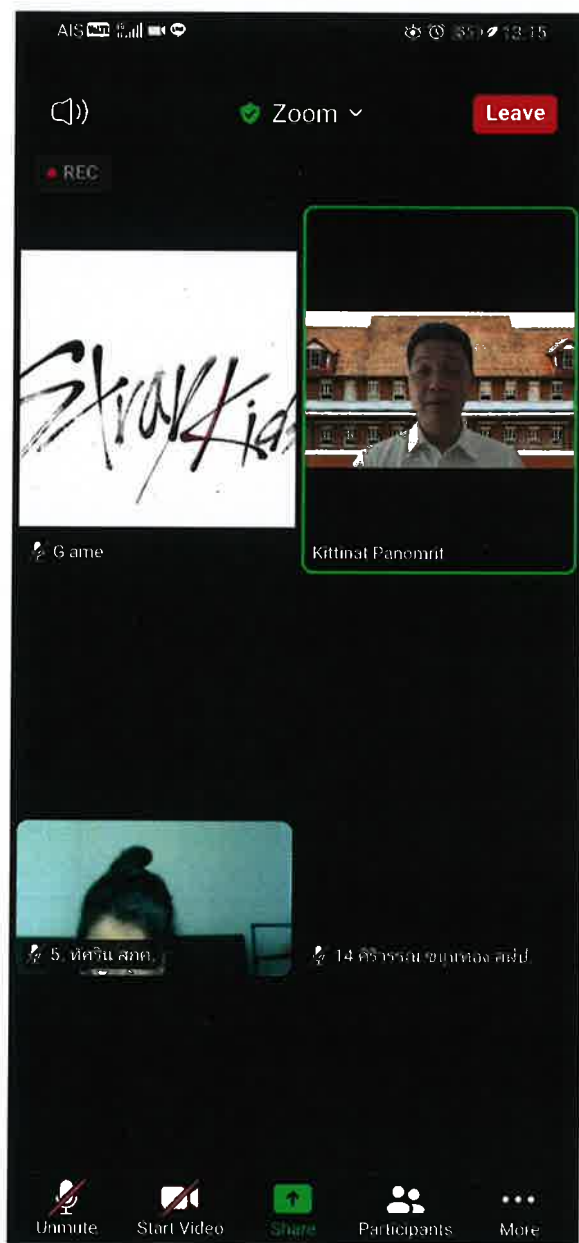
ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. (๒/๓)



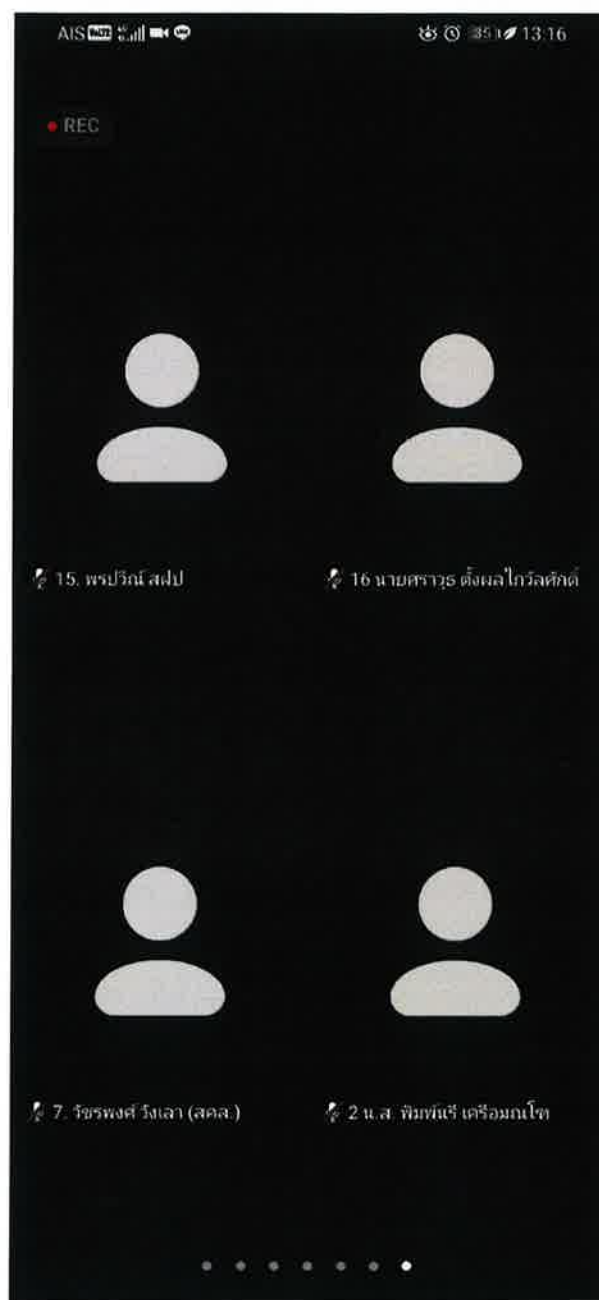
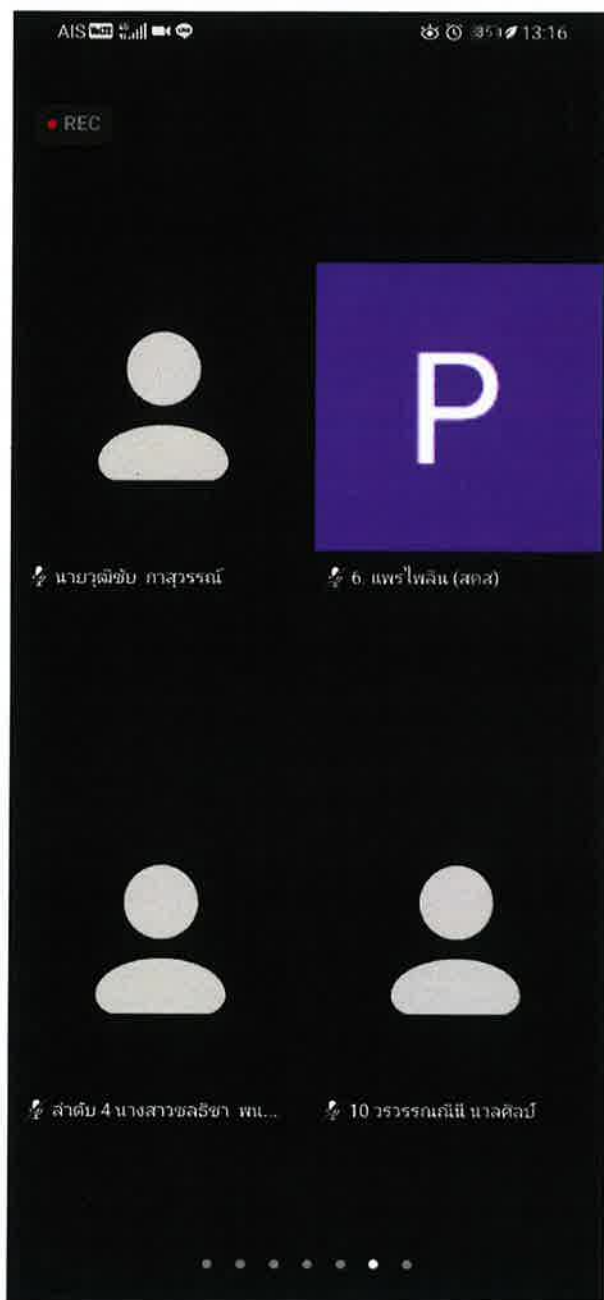
ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. (๓/๓)



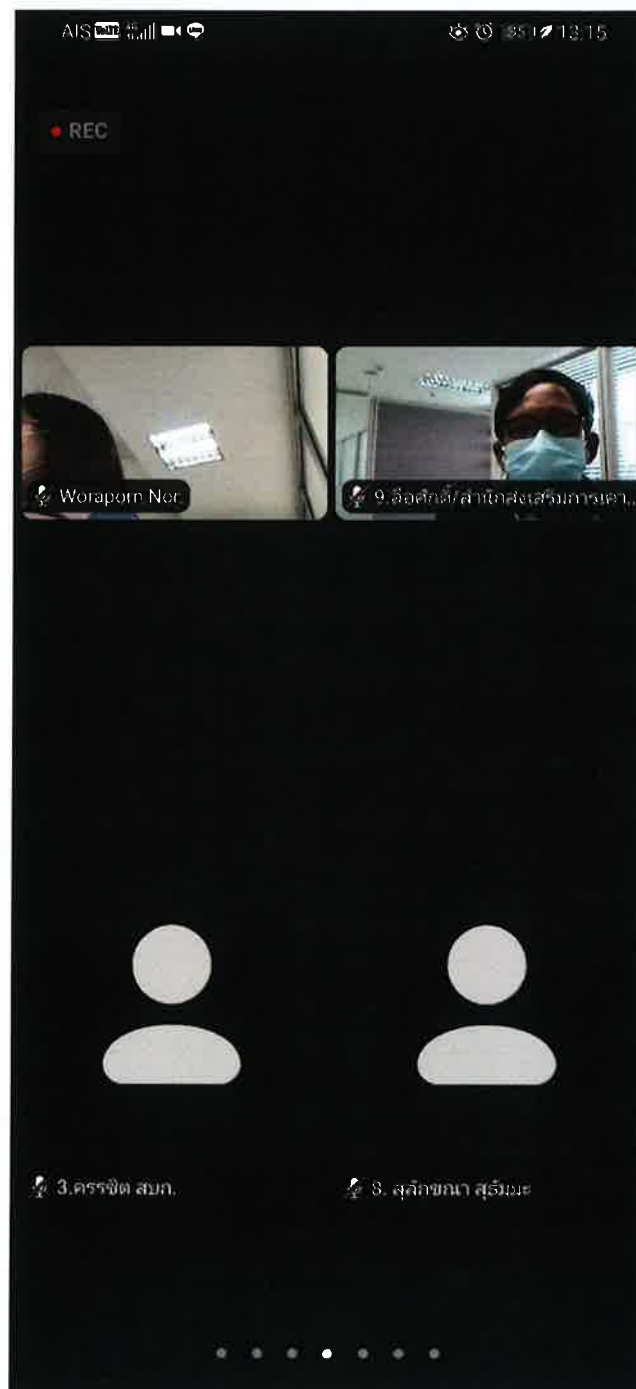
ช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. (๑/๓)



ช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. (๒/๓)



ช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. (๓/๓)



๘. รายชื่อผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม

รายชื่อผู้ผ่านเกณฑ์การฝึกอบรมตามที่กำหนดและได้รับประกาศนียบัตร จำนวน ๒ รุ่น รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๗ คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๘.๑ รุ่นที่ ๒ เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ จำนวน ๕๒ คน ได้แก่

สำนักบริหารกลาง

๑. นางสาวน้ำผึ้ง คณาฤทธิ์	ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารทั่วไป
๒. นายโรจน์ จินตมาศ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๓. นางจินตนา สุขเกษม	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๔. นางสาวเกศกนก ภคเลิศพาณิชย์	นักวิชาการพัสดุชำนาญการ
๕. นางสาวสุมนมาลย์ กล้าใจ	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๖. นางสาวสมใจ กิจสินธพชัย	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๗. นางสาวจิราพร ศรีเพชรแก้ว	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สำนักกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๘. นางจันทกานต์ จตุรพาณิชย์ เกตุปราชนธ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนเชี่ยวชาญบังคับบัญชา ข้าราชการ ในกลุ่มงานอำนวยการกิจการคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๙. นายอนุภาพ พรหมบุตร	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ

สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

๑๐. นางสาวปิยนุช ฐิติพัฒนะ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนเชี่ยวชาญบังคับบัญชาข้าราชการ ในกลุ่มงานตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน ๗
๑๑. นางสาววันรุ่ง แสนแก้ว	ผู้อำนวยการกลุ่มงานตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน ๕
๑๒. นางสาวกิตติพร บุญอ่ำ	ผู้อำนวยการกลุ่มงานตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน ๑
๑๓. นางดวงสมร หมอกแก้ว	ผู้อำนวยการกลุ่มงานตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน ๒
๑๔. นางภัทรานิษฐ์ เหมวนิช	ผู้อำนวยการกลุ่มงานตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน ๔
๑๕. นายเนา บัวหอม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการพิเศษ
๑๖. นายอภิชาติ สงวนพฤกษ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๑๗. ว่าที่ ร.ต.พงษ์ธร กาบบัว	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๑๘. นายภพธรรม สุนันธรรม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๑๙. นางสาวศิริลดา ผิวหอม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๒๐. นางสาวอัญชลี ศุภสกุลชัย	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๑. นางสาวประทุมพร ชัยรัตน์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๒. นายอำพล มงเล่ห์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๓. นางสาวปรววรรณ วงษ์รวยดี	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๔. นางสาวอัญชริกา กิ่งมลิ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๕. นางสาวชลลพร วัฒนสินธุ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๖. นางสาวยุวดี สมบุญ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๒๗. นางสาวจิระพา พรหมไทย	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

๒๘. นายมานะ งามเนตร์	ผู้อำนวยการกลุ่มงานสื่อสารองค์กร
๒๙. นางอรรณพ ทองสุพรรณ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการพิเศษ
๓๐. นายเกรียงไกร แก้วกัน	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๓๑. นายทวีชัย แสงวิรุณ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๓๒. นางสาววสี ภูเต็มเกียรติ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๓๓. นายวรพล ครุตนตร	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๓๔. นางละม่อม มาตศรี ธารานุรักษ์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๓๕. นางสาวนิภาวรรณ แก้วแสนทิพย์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ

สำนักเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน

๓๖. นางชมพูนุท บ่อมป้องศึก	ผู้อำนวยการกลุ่มงานเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน ๒
๓๗. นางธัญลักษณ์ นัยสินธุ์	ผู้อำนวยการกลุ่มงานเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน ๓
๓๘. นางสาวรจนาภา อำไพรัตน์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ

สำนักมาตรฐานและติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

๓๙. นางสาวกมลชนก วีระนาวัน	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๔๐. ว่าที่ ร.ต.นพรัตน์ เพชรแก้ว	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ
๔๑. นางสาวนิโลบล จิระพุทธมย์	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๔๒. นางสาวสริตา ศรีदारณพ	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๔๓. นายอาทิตย์ ร่มพนาธรรม	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๔๔. นายเชิดชัย ยุสเปรมานนท์	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๔๕. นายนิธิป หล้าโนนตุน	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ
๔๖. นายวิษณุ สิมจารย์	นิติกร

สำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ

๔๗. นางสาววัลลภา ศาตรทประภา	ผู้อำนวยการสำนักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ
๔๘. นายสันติ ลาติพี	นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการพิเศษ
๔๙. นางสาวสายพิณ เหลืองอ่อน	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

สำนักดิจิทัลสิทธิมนุษยชน

๕๐. นางสาวจิราพร อาจเจริญ	ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล
๕๑. นายวณัท รุจนันตกุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
๕๒. นายณพดล คงสมฤทธิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

๘.๒ รุ่นที่ ๓ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕ คน ได้แก่

สำนักบริหารกลาง

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| ๑. นางสาวณัฐธิดา คงนุรัตน์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ |
| ๒. นางสาวพิมพ์นรี เครือมนโท | นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นายครรชิต เพิ่มลาภ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ |

สำนักกิจการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ๔. นางสาวชลธิชา พนมหอม | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ |
| ๕. นางสาวทัศนีย์ ไกวัลวรรณะ | นักจัดการงานทั่วไป |

สำนักคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| ๖. นางสาวแพรวไพลิน บุปผา | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนชำนาญการ |
| ๗. นายวัชรพงศ์ วังเลา | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๘. นางสาวสุลักษณ์ สุธัมมะ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |

สำนักส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| ๙. นางสาววรรณณีนี นวลศิลป์ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๑๐. นางสาวเอเซีย มนต์ศรีรัฐ โนริเอกา | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๑๑. นายวุฒิชัย กาสวรรณ์ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชน |

สำนักเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์สิทธิมนุษยชน

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| ๑๒. นางสาวรักษณาธิ ดอนสนธิ์ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๑๓. นางสาวศิริวรรณ ขนุนทอง | นักวิชาการสิทธิมนุษยชนปฏิบัติการ |
| ๑๔. นางสาวพรปวีณ์ มีมากบาง | นักวิชาการสิทธิมนุษยชน |
| ๑๕. นายศราวุธ ตั้งผลไถวัลศักดิ์ | นักวิชาการสิทธิมนุษยชน |

ผู้รับผิดชอบโครงการ (รุ่นที่ ๒ และรุ่นที่ ๓)

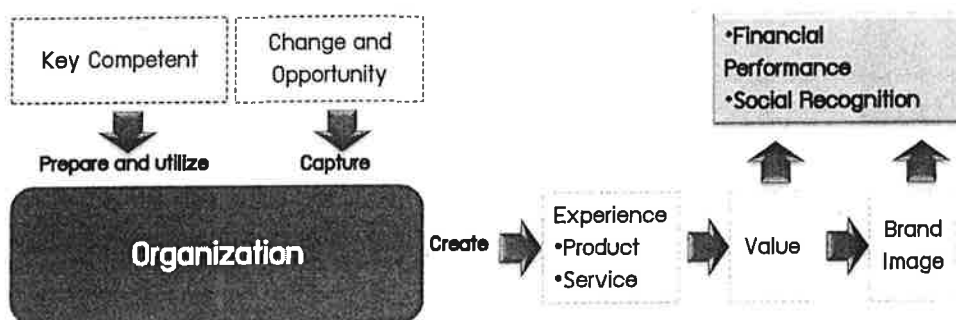
- | | |
|-----------------------------|--|
| ๑. นางสาวรพร นรเศรษฐวิวัฒน์ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบงานและพัฒนาบุคลากร |
| ๒. นางสาวณัฐธิดา คงนุรัตน์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นายครรชิต เพิ่มลาภ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ |
| ๔. นางสาวฐิติมา คงรุ่งเรือง | นักจัดการงานทั่วไป |
| ๕. นายธีรณัย แนนอุดร | นักจัดการงานทั่วไป |
| ๖. นางสาวสุภารัตน์ ไชยเลิศ | งานจัดการทั่วไป |

ภาคผนวก
(เอกสารการบรรยาย)

การออกแบบและพัฒนากระบวนการ

Process Design & Development

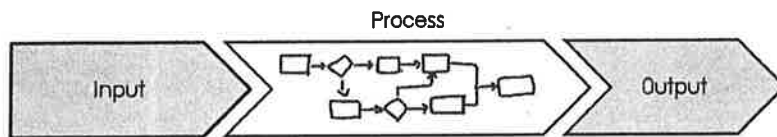
จุดมุ่งหมายขององค์กร (Purpose of an organization)



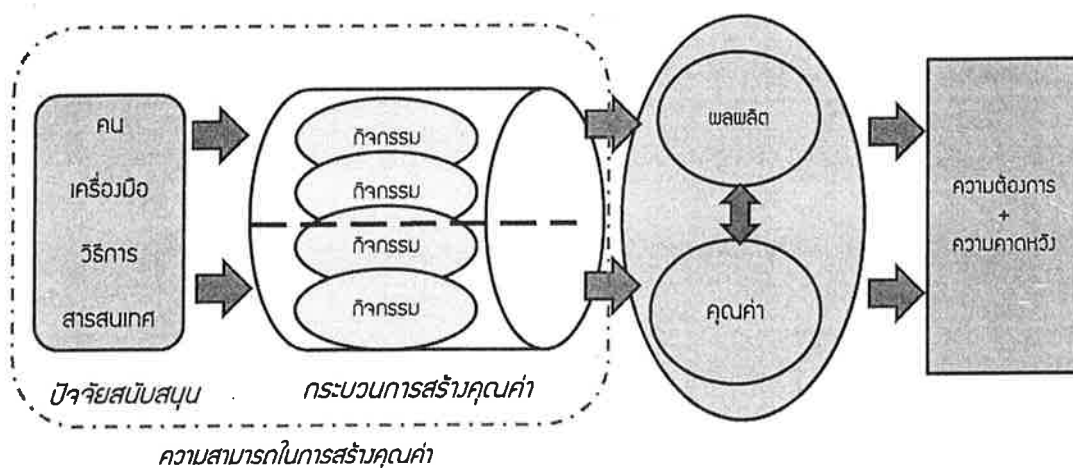
An organization is a value delivery system," emphasizes the importance of a clear, well-articulated "value proposition" for each targeted stakeholder.

ความหมายของกระบวนการ

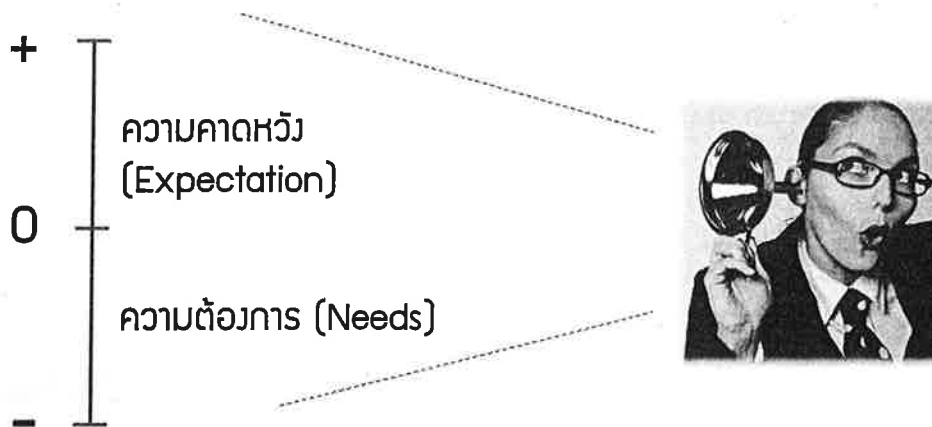
- กระบวนการ คือ กลุ่มของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ในการเปลี่ยน INPUT เป็น OUTPUT ที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กร อย่างเป็นระบบ
- กระบวนการจะไม่สามารถหยุดงานกว่าจะได้ OUTPUT ตามที่ต้องการ กระบวนการสามารถสะดุดได้เนื่องจากขาดวัตถุดิบ, เวลา หรือจากอุปสรรคใดๆ ก็ตาม ดังนั้นเราต้องมีวิธีการจัดการให้ OUTPUT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



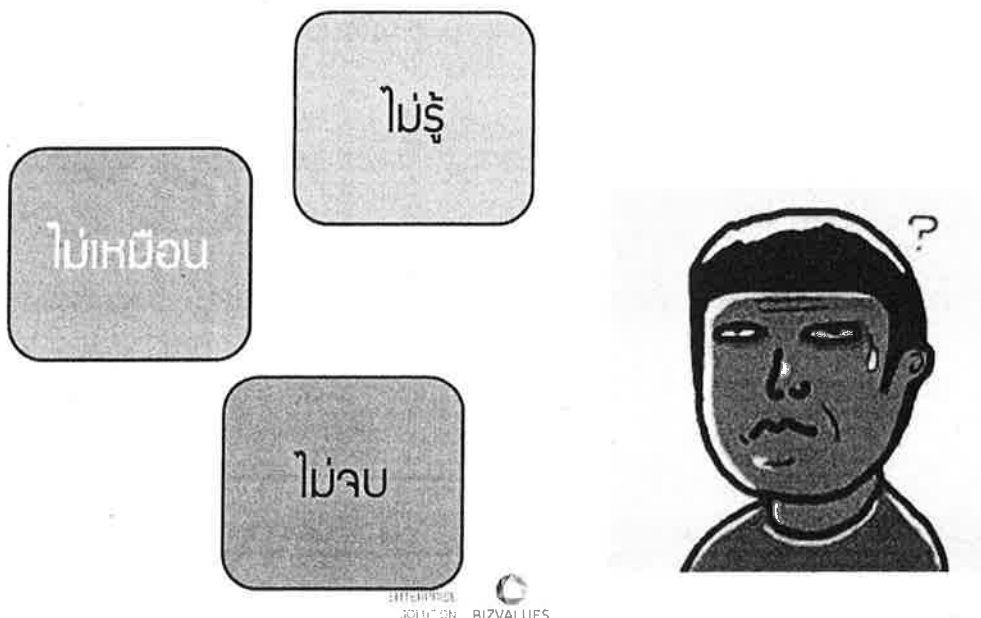
สร้างคุณค่าเพื่อตอบสนอง



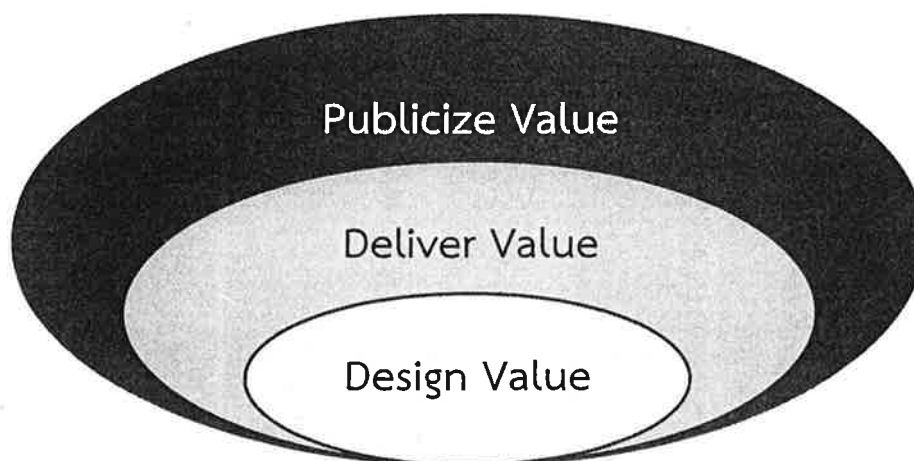
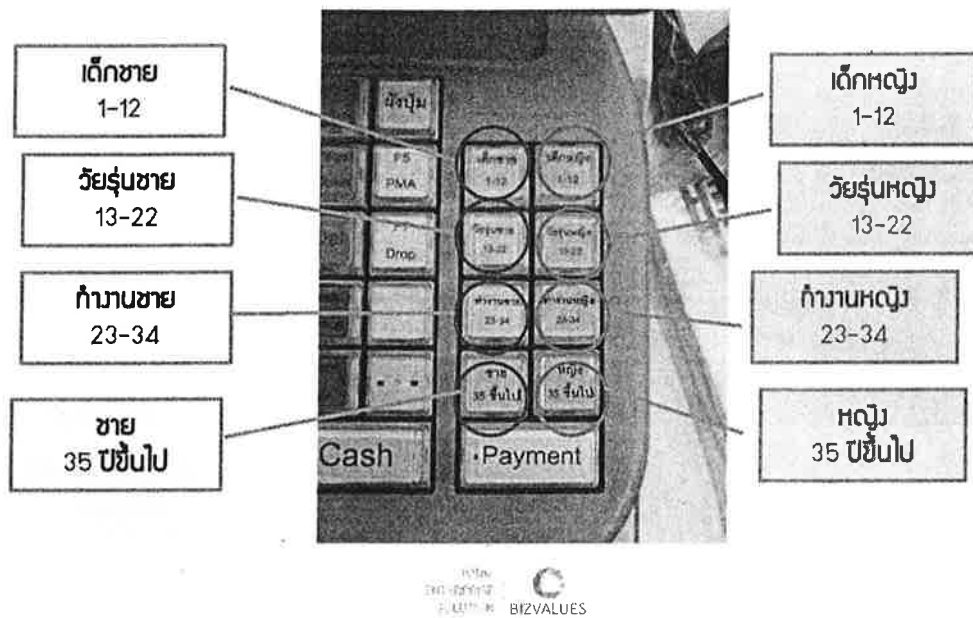
เข้าใจความต้องการ และความคาดหวัง



ความท้าทายในการตอบสนอง



7-11 store

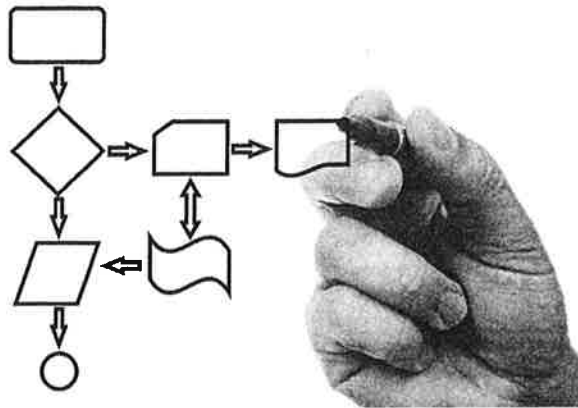


กิจกรรม

กิจกรรมเป็นแหล่งของการเกิดคุณค่า

กิจกรรมก็เป็นแหล่งของการเกิดต้นทุน

บริหารกิจกรรมในกระบวนการ
เพื่อสร้าง “คุณค่า” มากที่สุด
ในขณะที่ “ต้นทุน” ต่ำที่สุด



ตัวอย่าง Air Asia



- ทำไม Air Asia มีต้นทุนถูกกว่าสายการบินอื่น
 - ซื้อเครื่องบินถูกกว่า ?
 - ซ่อมบำรุงถูกกว่า ?
 - เติมน้ำมันถูกกว่า ?
 - เก็บต้นทุนค่าแรงถูกกว่า ?
- หรือ เพราะทำกิจกรรมต่างออกไป ทำให้โครงสร้างกิจกรรมเปลี่ยน และส่งผลต่อต้นทุน



ต้นทุน

ต้นทุนของการดำเนินการขึ้นอยู่กับ
กิจกรรม
การเปลี่ยนแปลงของต้นทุน
เกิดจาก การเปลี่ยนโครงสร้างกิจกรรม



แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพในปัจจุบัน

ทำให้สามารถแบ่งกิจกรรมได้เป็น 3 ประเภท

1. กิจกรรมที่สร้างคุณค่า (กระชับเวลา)
2. กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าหรือเป็นความสูญเปล่า (ขจัดทิ้งทิ้ง)
3. กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าแต่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (หาวิธีการใหม่ให้ได้จุดมุ่งหมายเดิม)



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	632
2	รอกข้างเครื่องซ่อม	25
3	ยกลิฟท์ขึ้น	30
4	ถ่านน้ำมันเครื่องออก (รวมยกลิฟท์)	45
5	เติมน้ำมันอะไหล่	58
6	เปลี่ยนกรองน้ำมันเครื่อง	14
7	ลดลิฟท์ลง	12
8	เติมน้ำมันเครื่องใส่	33
9	เติมน้ำมัน / เติมน้ำมัน	22
10	เปลี่ยน / เปลี่ยนกรองอากาศ	19
11	ตรวจระดับน้ำมัน (สตาร์ทเครื่อง)	28

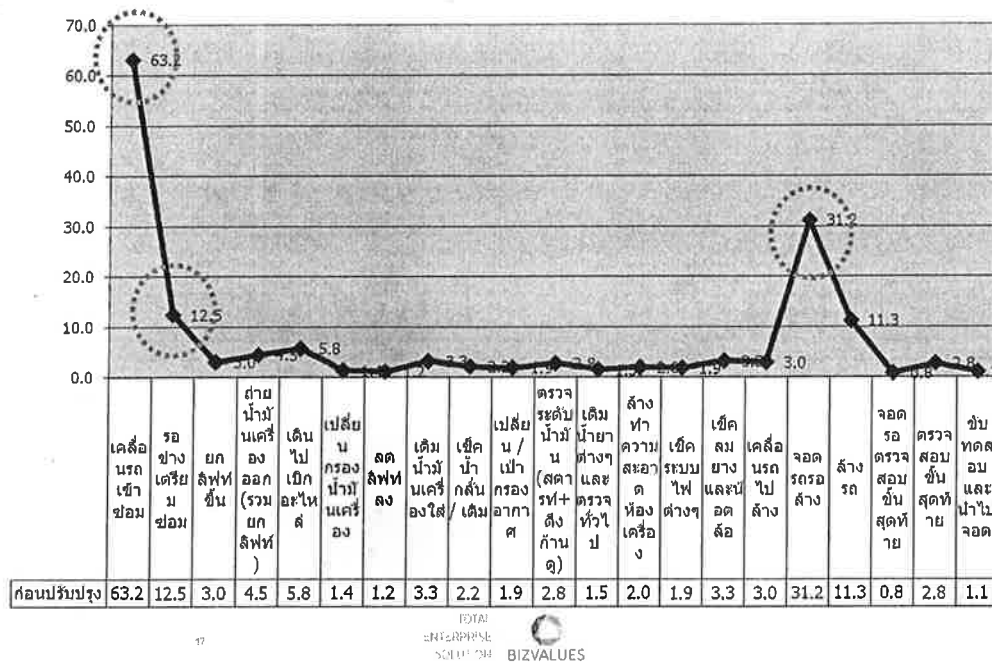
ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย
12	เติมน้ำมันต่างๆและตรวจทั่วไป	15
13	ล้างทำความสะอาดห้องเครื่อง	20
14	เช็คระบบไฟฟ้าต่างๆ	19
15	เช็คลมยางและล้อ	33
16	เคลื่อนรถไปล้าง	30
17	จอดรถรอล้าง	312
18	ล้างรถ	113
19	จอดรถตรวจสอบให้เรียบร้อย	08
20	ตรวจสอบให้เรียบร้อย	28
21	นำรถกลับบ้านและนำกลับบ้าน	11
รวม		160.5

Process Chart

Description	Distance (m)	Time (min.)	Symbol	Remarks
เคลื่อนรถเข้าซ่อม		63.2	○	
รอกข้างเครื่องซ่อม		12.5	→	
ยกลิฟท์ขึ้น		3.0	□	
ถ่านน้ำมันเครื่องออก (รวมยกลิฟท์)		4.5	▽	
เติมน้ำมันอะไหล่		5.8	○	
เปลี่ยนกรองน้ำมันเครื่อง		1.4	→	
ลดลิฟท์ลง		1.2	□	
เติมน้ำมันเครื่องใส่		3.3	○	
เติมน้ำมัน / เติมน้ำมัน		2.2	○	
เปลี่ยน / เปลี่ยนกรองอากาศ		1.9	○	
ตรวจระดับน้ำมัน (สตาร์ทเครื่อง)		2.8	○	
เติมน้ำมันต่างๆและตรวจทั่วไป		1.5	○	
ล้างทำความสะอาดห้องเครื่อง		2.0	○	
เช็คระบบไฟฟ้าต่างๆ		1.9	○	
เช็คลมยางและล้อ		3.3	○	
เคลื่อนรถไปล้าง		3.0	○	
จอดรถรอล้าง		31.2	○	
ล้างรถ		11.3	○	
จอดรถตรวจสอบให้เรียบร้อย		0.8	○	
ตรวจสอบให้เรียบร้อย		2.8	○	
นำรถกลับบ้านและนำกลับบ้าน		1.1	○	
รวม		160.5		

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

Time Study Graph

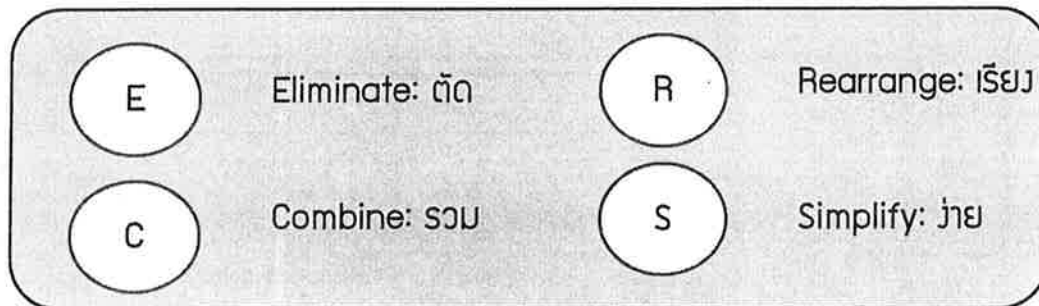


เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพ

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

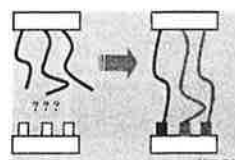


THAI
BUSINESS
SOLUTION
BIZVALUES

ตัวอย่างของ Pokayoke

• ป้องกันความผิดพลาด

SIM card ในโทรศัพท์มือถือ
ฝากน้ำมรดก
อ่านล้นหน้า
ซองหน้าต่างใบใบแจ้งค่าบริการ
ATM
ลิฟท์



การบริหารงานด้วยสายตา (Visual Managment)

คือหลักการของการควบคุมและการ
บริหารงานโดยใช้สื่อที่ตา
มองเห็นเป็นตัวกลางในการ
กระตุ้น สืบการ ดำเนินการ





CRM TRAINING MATRIX

	1. ANALYSIS	2. DESIGN	3. DEVELOPMENT	4. TESTING	5. DEPLOYMENT	6. MAINTENANCE	7. MONITORING	8. EVALUATION
LEADS								
ACTIVITIES								
SALES CAPABILITY								
TECH SUPPORT								
MARKETING SUPPORT								
CRM SYSTEM								
CRM IMPLEMENTATION								
CRM MAINTENANCE								
CRM EVALUATION								
CRM TRAINING								
CRM SUPPORT								
CRM SECURITY								
CRM INTEGRATION								
CRM REPORTING								
CRM ANALYTICS								



	林上、No.1 河野、根食	新谷	内田	山本	田中
出社	●	●	●	●	●
退社					

注：新谷退社の日は新谷の退社日であることとを認識して下さい。



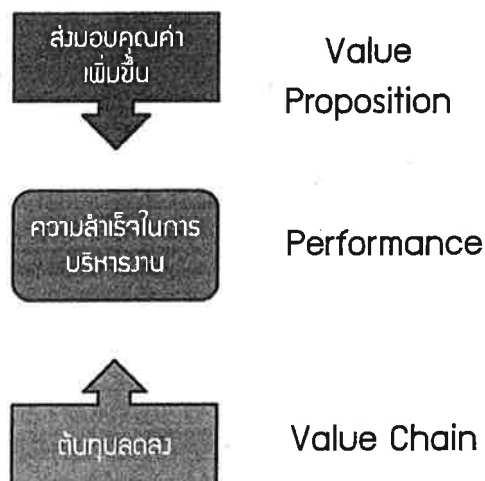
5 Whys + 1 How

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)

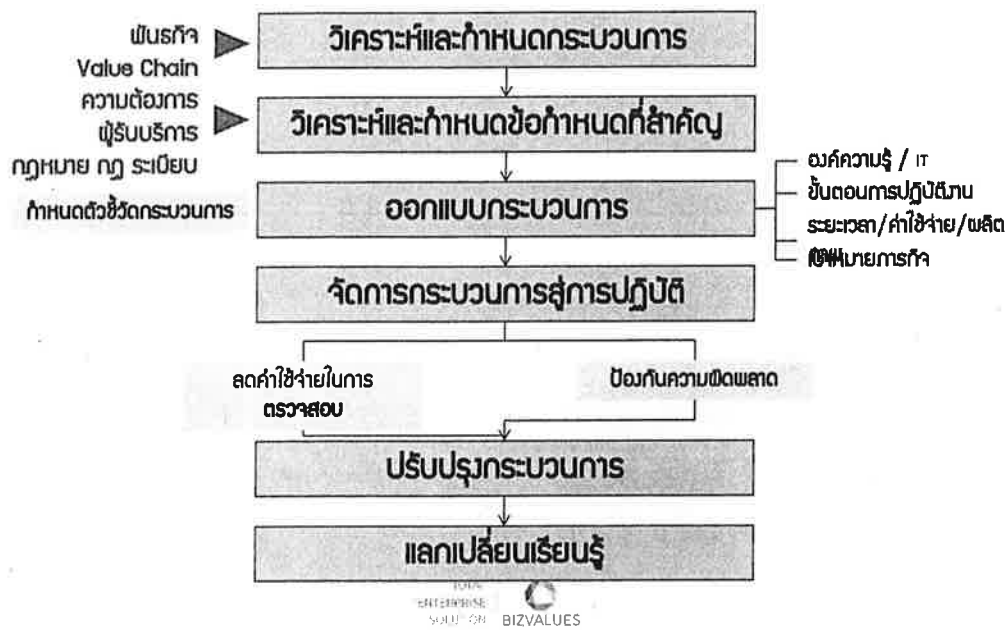
W1	ทำไมลูกค้าไม่พอใจเรา	เพราะเราตอบข้อสงสัยลูกค้าไม่ได้ซักที
W2	ทำไมตอบข้อสงสัยลูกค้าไม่ได้ซักที	เพราะหัยบเอกสารจำเป็นมาใช้ไม่ได้ทันที
W3	ทำไมหัยบเอกสารจำเป็นมาใช้ไม่ได้ทันที	เพราะไม่ได้จัดชั้นเอกสาร
W4	ทำไมไม่จัดชั้นเอกสาร	เพราะทั้งเอกสารที่จำเป็นไม่ได้
W5	ทำไมทั้งเอกสารที่จำเป็นไม่ได้	เพราะไม่มีระบบการกำจัดเอกสาร
H	จัดทำระบบการกำจัดเอกสารอย่างไร	ผู้เกี่ยวข้องช่วยกันระดมสมอง

ความสำเร็จในการจัดการกระบวนการ

ความสำเร็จในการจัดการเกิดจาก
การสามารถส่งมอบคุณค่าที่สูงขึ้น
โดยใช้ต้นทุนต่ำกว่าได้

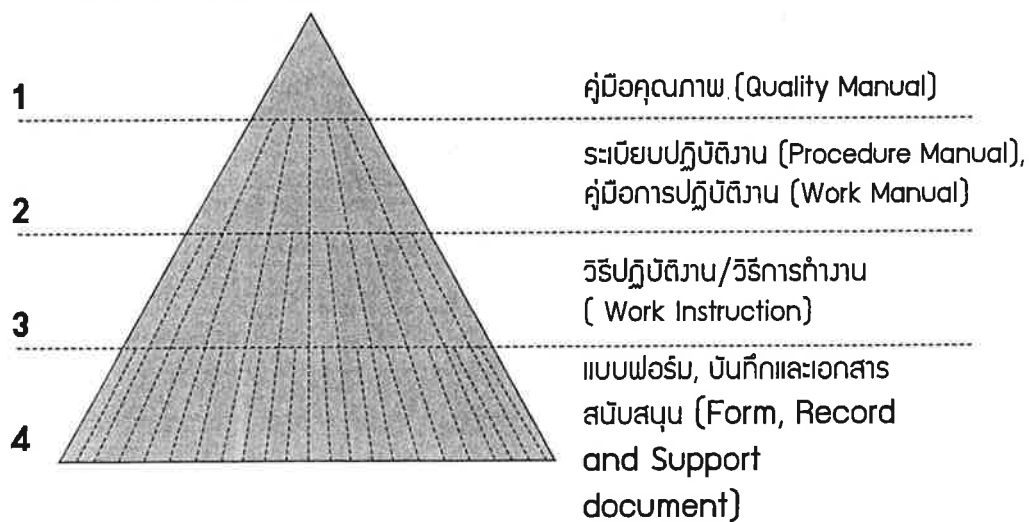


ขั้นตอนการจัดทำกระบวนการปฏิบัติงาน



โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

โดยทั่วไปแบ่งเป็น 4 ระดับ

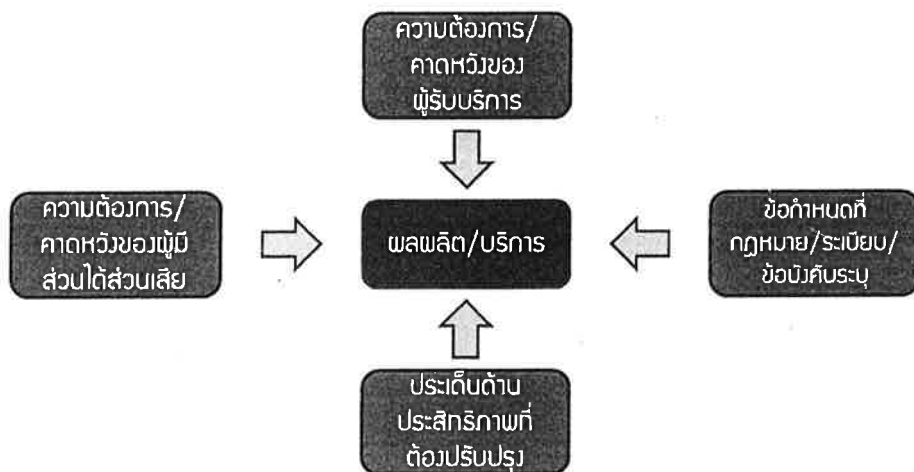


Workshop: วิเคราะห์และกำหนดกระบวนการ

สำนัก/กอง.....

พันธกิจ	ผลผลิต/บริการตามพันธกิจ	รายการกระบวนการ

การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต/บริการ และกระบวนการ



Workshop:
การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต/บริการ และกระบวนการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย

Workshop: ทบทวนห่วงโซ่คุณค่า

ผลผลิต/งานบริการ					
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

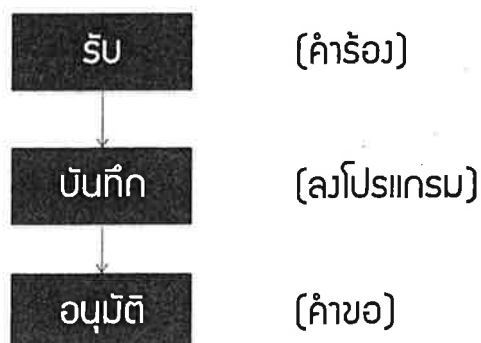
- วัตถุประสงค์ ที่ไม่มี การควบคุม ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้
- การควบคุม โดยปราศจาก ความเสี่ยง คือความสูญเสียด้านทรัพยากร
- ความเสี่ยง ที่ปราศจาก การควบคุม เป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้
- การควบคุมภายใน ที่ไม่ครอบคลุมทั้ง ความเสี่ยง และ การควบคุม เป็นเรื่องที่เสียเวลา
- รายงานสิ่งผิดปกติ Abnormality Report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

ลักษณะของคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี

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

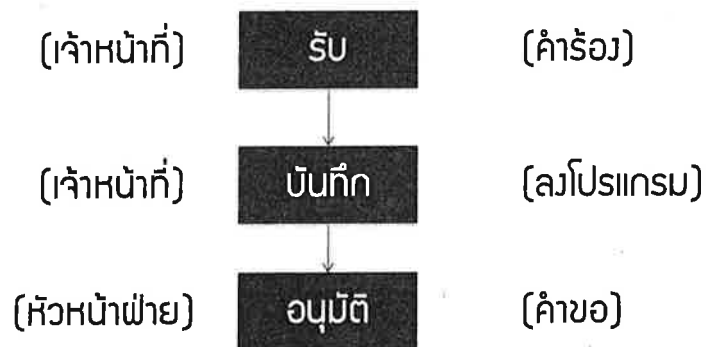
การเขียน Flowchart

1. เริ่มด้วยคำกริยา (ทำอะไร)



การเขียน Flowchart

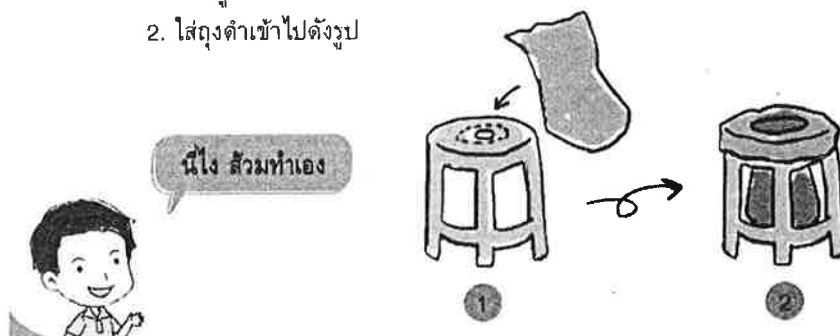
2. เติมรายละเอียด : ใคร / ทำที่ไหน / ทำเมื่อไหร่ / ทำอย่างไร



ตัวอย่างการใช้ภาพการ์ตูน

วิธีทำส้วม Handmade

1. เจาะรูตรงกลางของเก้าอี้แบบนั่งก้นกวยเดี่ยว
2. ใส่ถุงดำเข้าไปดังรูป



ตัวอย่างการใช้ภาพการ์ตูน

วิธีอุดปิดช่องน้ำทิ้งที่อ่างล้างจาน ห้องน้ำ ห้องซักล้าง และ
โถส้วม

1. สำหรับผ้าห่อไม้ที่คั้นห้องน้ำ
ชั้นล่าง ให้เปิดตะแกรงออกมา



ทำเฉพาะที่ห้องน้ำชั้นล่างนะครับ



2. พีก่อนจะไวก็ได้ที่หนักๆ หรือแรงๆ
ด้วยผ้าและถุงพลาสติกหลายๆ ชั้น แล้วเราจะ
ได้ก้อนอุดก่อนมาแล้วล่ะ

3. แล้วเราก็เอาไปอุดท่อซะ ให้มันหล่นลงไปเลยครับ
แล้วเอาอิฐทับ หรือสิ่งที่กดแทนกันได้ก็กับลงไป



4. ตามด้วยปูนยาแนว ทำลักษณะนี้ ซึ่งปูน
ยาแนวหาซื้อได้ที่ร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง ดูพวกนี้
ข้างหลังหลายครับ



5. อุดด้วยตัวครับ แต่ไม่ต้องอัดลงไป
จนมันหายตัวครับ แค่อุดๆ อัดๆ ไว้ป้องกัน
น้ำไหลออกมาครับ

TOTAL
ENTREPRENEUR
SOLUTION BIZVALUES

ตัวอย่างการใช้ภาพอ้างอิง

ขั้นตอนการวิเคราะห์แบบเบี่ยง



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

เริ่มวิเคราะห์โดยใช้ปิเปตตุน้ำตัวอย่างมา 10 มิลลิตร หรือ 10 ซีซี ใส่ในหลอด
แก้ว



เติมน้ำยาตัวที่ 1 Phenol solution (ฟินอล) 0.5 มิลลิตร

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

หมายเหตุ เติมน้ำยาเคมีต้องทำในที่มืดสนิท เพราะมันสามารถเกิดปฏิกิริยาและ
อันตราย

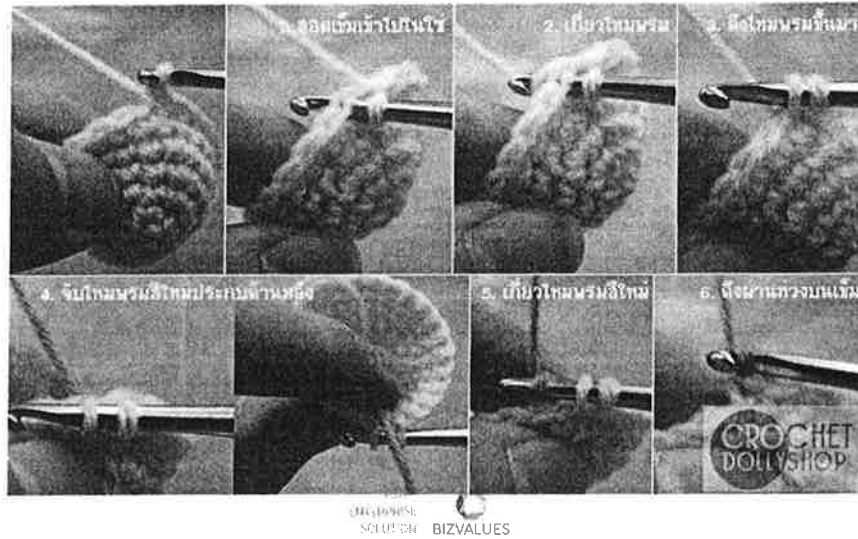


ปิดฝาแล้วเขย่าให้เข้ากัน

TOTAL BIZVALUES

ตัวอย่างการใช้ภาพอ้างอิง

ขั้นตอนการปักไหมพรม



41

Workshop: ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน

Flow	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/จุดควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง

47

Workshop: แผนการปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงาน

แผนการปรับปรุงและพัฒนา “.....”

วัตถุประสงค์:

ตัวชี้วัดหลัก:

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก:

ระยะเวลาดำเนินการ:

ลำดับ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	2562					2563					ผู้					รวม
			สค	คย	นค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	คย	รับฟีดชอบ	

ประเด็นสำคัญในการออกแบบและทบทวนกระบวนการ

- ความครอบคลุมของกระบวนการตามพันธกิจของหน่วยงาน
- ความเหมาะสมของคุณค่าที่ส่งมอบจากกระบวนการ (เทียบกับ Value Chain)
- ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดที่สำคัญ/ตัวชี้วัดของกระบวนการ และคุณค่าที่ส่งมอบจากกระบวนการ
- วิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จ/ปัจจัยเสี่ยงต่อการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตัวชี้วัด โดยนำองค์ความรู้การพัฒนาเทคโนโลยี 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 หรือไม่ได้ดำเนินการไปสู่การปฏิบัติ หรือนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติแล้วแต่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย

การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

- หน่วยงานเจ้าภาพกระบวนการร่างคู่มือปฏิบัติงาน
- ชี้แจง ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้มีอำนาจลงนาม
- ขึ้นทะเบียนเอกสาร ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ
- แจกจ่ายเอกสารไปยังผู้ใช้งาน
- การทบทวน แก้ไขเอกสาร

TOTAL
ENTERPRISE
SOLUTION



BIZVALUES



www.facebook.com/BIZVALUES

KITTINAT
PANOMRIT



: @slv4981v



: kittinat77@gmail.com



