

Work Process Improvement (การพัฒนากระบวนการทำงาน)

รุ่นที่ 1

13 มีนาคม 63

รุ่นที่ 2

18 มีนาคม 63

รองศาสตราจารย์ ภาณุ อุษณีย์ คำประกอบ
รองอธิการบดี

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังจากวันนี้

- ✿ ผู้เข้าร่วมอบรมได้แนวทางในการจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเอง

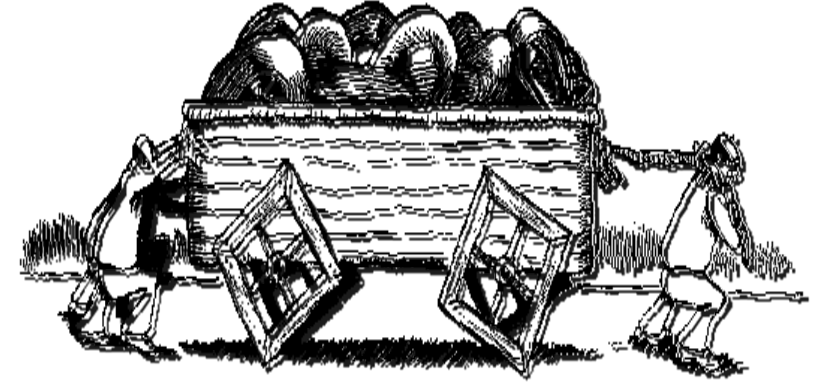
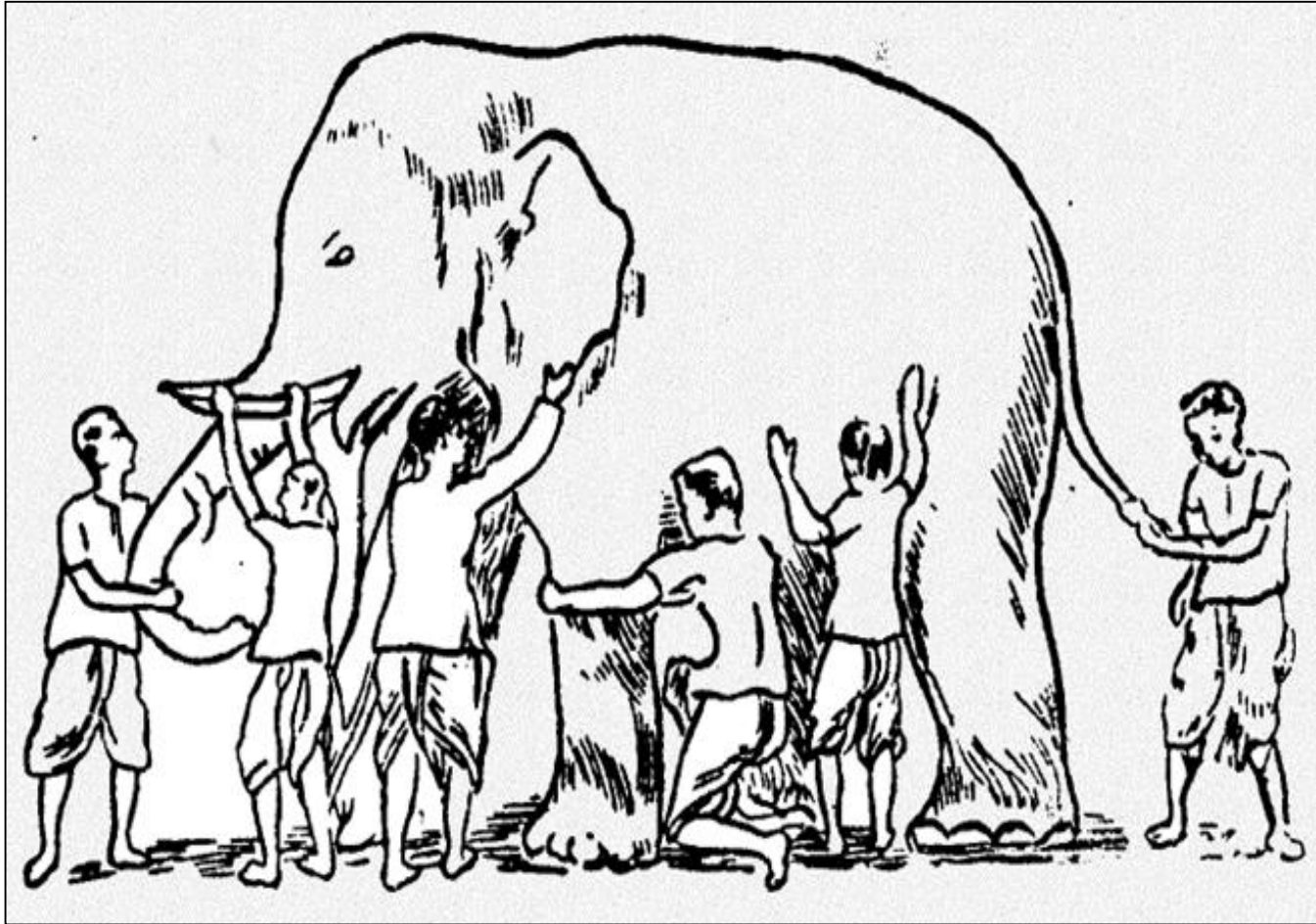


ปณิธาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในส่วนภูมิภาค จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐ และเจตนารมณ์ของประชาชนในภาคเหนือให้เป็นศูนย์กลางทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยส่วนรวม

มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นแหล่งสะสม ค้นคว้า วิจัย และถ่ายทอดความรู้ตามหลักแห่งเสรีภาพทางวิชาการ โดยยึดมั่นในสัจธรรมและคุณธรรม เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ การประยุกต์ เผยแพร่ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

บัณฑิตแห่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พึงฝึกฝนในการฝึกฝนตน เป็นผู้รู้จริง คิดเป็น ปฏิบัติได้ สามารถครองตน ครองคน ครองงาน ด้วยมโนธรรมและจิตสำนึกต่อสังคม

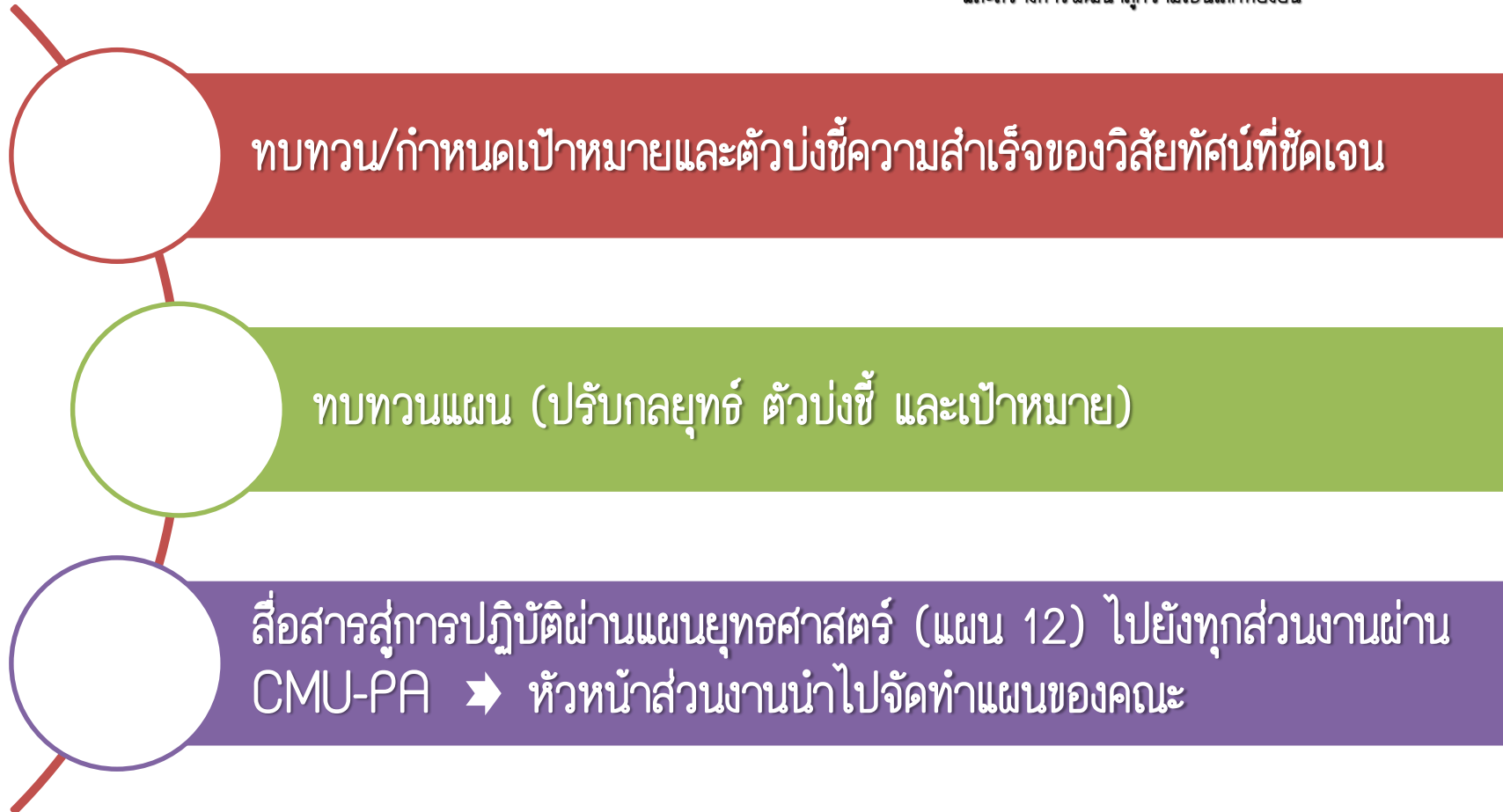


เป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัย



มหาวิทยาลัยชั้นนำ รับผิดชอบต่อสังคม
และสร้างการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืน

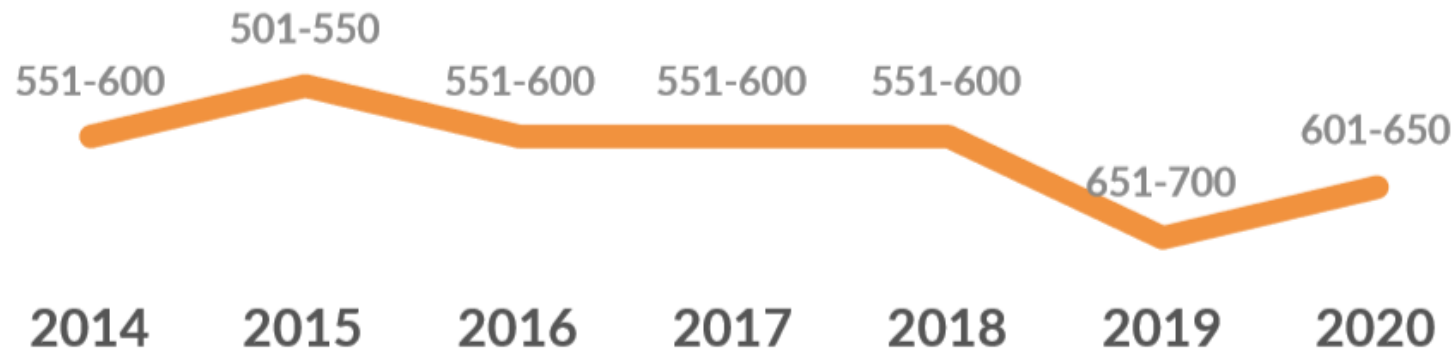
How to



วิสัยทัศน์ : มหาวิทยาลัยชั้นนำ รับผิดชอบต่อสังคม และสร้างการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืน

เป้าหมายการบรรลุวิสัยทัศน์ : ภายในปี 2565

- มหาวิทยาลัยชั้นนำ → ได้รับการจัดอันดับจาก QS World University Rankings ใน 500 อันดับแรกของโลก
(Academic reputation 40%, Employer reputation 10%, Faculty/Student ratio 20%, Citations per faculty 20%, International faculty ratio 5%, International student ratio 5%)
- รับผิดชอบต่อสังคม → พิจารณาจากผลกระทบ (impact) ในด้าน EE FH CL ที่เกิดกับชุมชน สังคม ในมิติของเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
- สร้างการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืน → EdPEx ระดับมหาวิทยาลัย → TQC (350++)



คะแนน = 19.2



gap analysis

How to



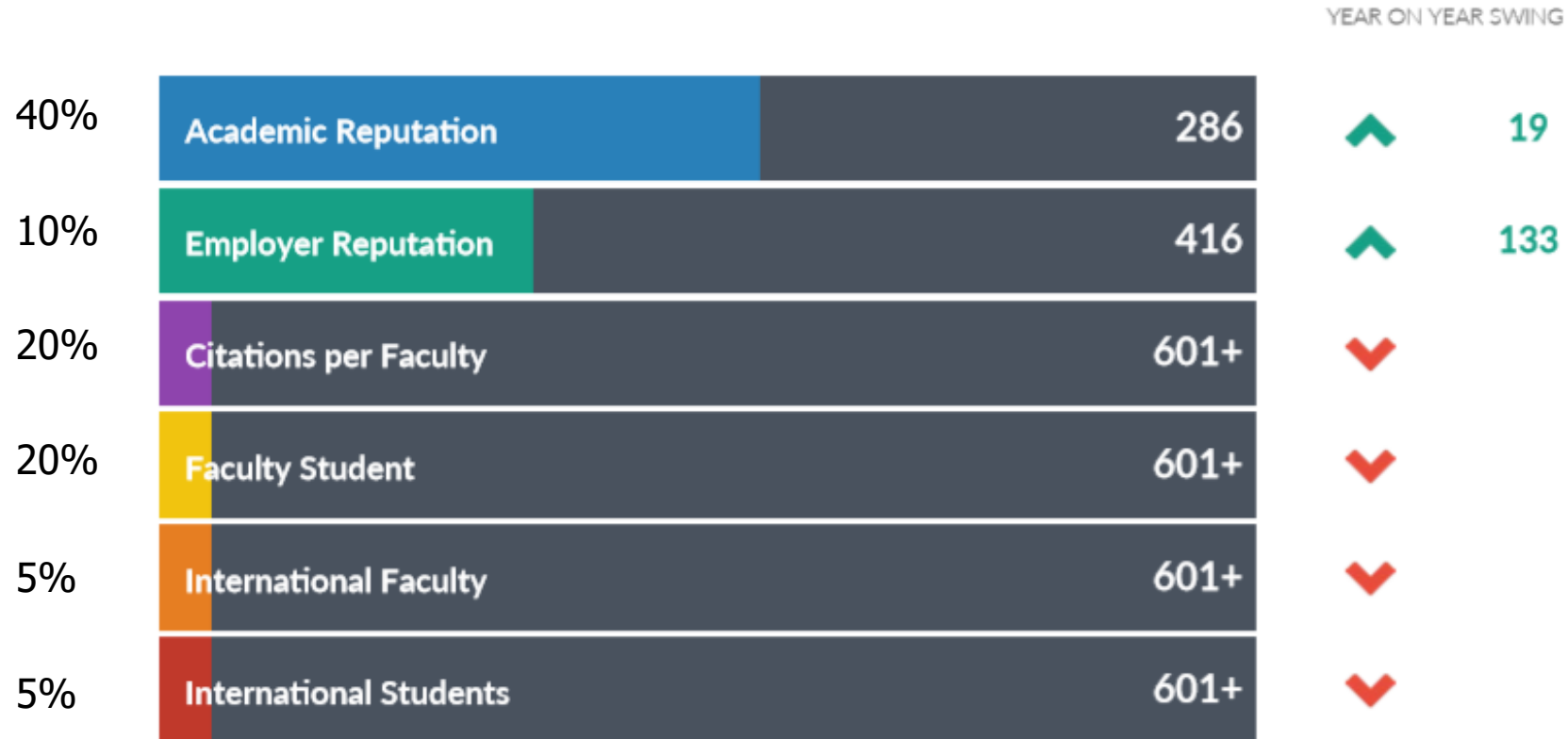
เป้าหมายปี 2023



คะแนน = 25++

RANKS BY INDICATOR

2020 EDITION



At 286 globally, the Academic Reputation is the strongest indicator for Chiang Mai University.

รับผิดชอบต่อสังคม



ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

7,000
ล้านบาท (นับสะสม)



ผลกระทบด้าน
สังคมกับสิ่งแวดล้อม

ยกระดับคุณภาพชีวิตของ
ชุมชน/สังคมให้ดีขึ้นทั้งใน
ระดับภูมิภาคและประเทศ

สร้างการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืน



EdPEX
ระดับมหาวิทยาลัย

350 คะแนน
(TQC)

EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence)

- EdPEX เป็นการบริหารคุณภาพองค์กร ไม่ใช่เพียงการบริหารคุณภาพการศึกษา
- ทำอย่างไรให้องค์กรที่เราอยู่เป็นองค์กรที่ดีและแข็งแกร่ง เติบโตไปพร้อมๆกัน
- องค์กรจะอยู่รอดและยั่งยืน องค์กรต้องปรับตัวเร็ว
- ประโยชน์ของเกณฑ์ คือ **ทำให้ผู้นำและบุคลากรมองเห็นภาพเดียวกัน** ทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ



EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence)

- ❁ ไม่เฉพาะเจาะจงวิธีการ จุดมุ่งเน้นอยู่ที่ผลลัพธ์
- ❁ ไม่ได้กำหนดวิธีการ สามารถปรับใช้ได้ เลือกเครื่องมือช่วยได้ตามบริบทขององค์กร
- ❁ เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ

เลือกกำหนด KPI ได้เองตามบริบทขององค์กร





ค่านิยมหลัก 11 ประการ เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกอยู่ในเกณฑ์นี้ และเป็นสิ่งที่พบเห็นได้ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (เป็นพื้นฐานของเกณฑ์)

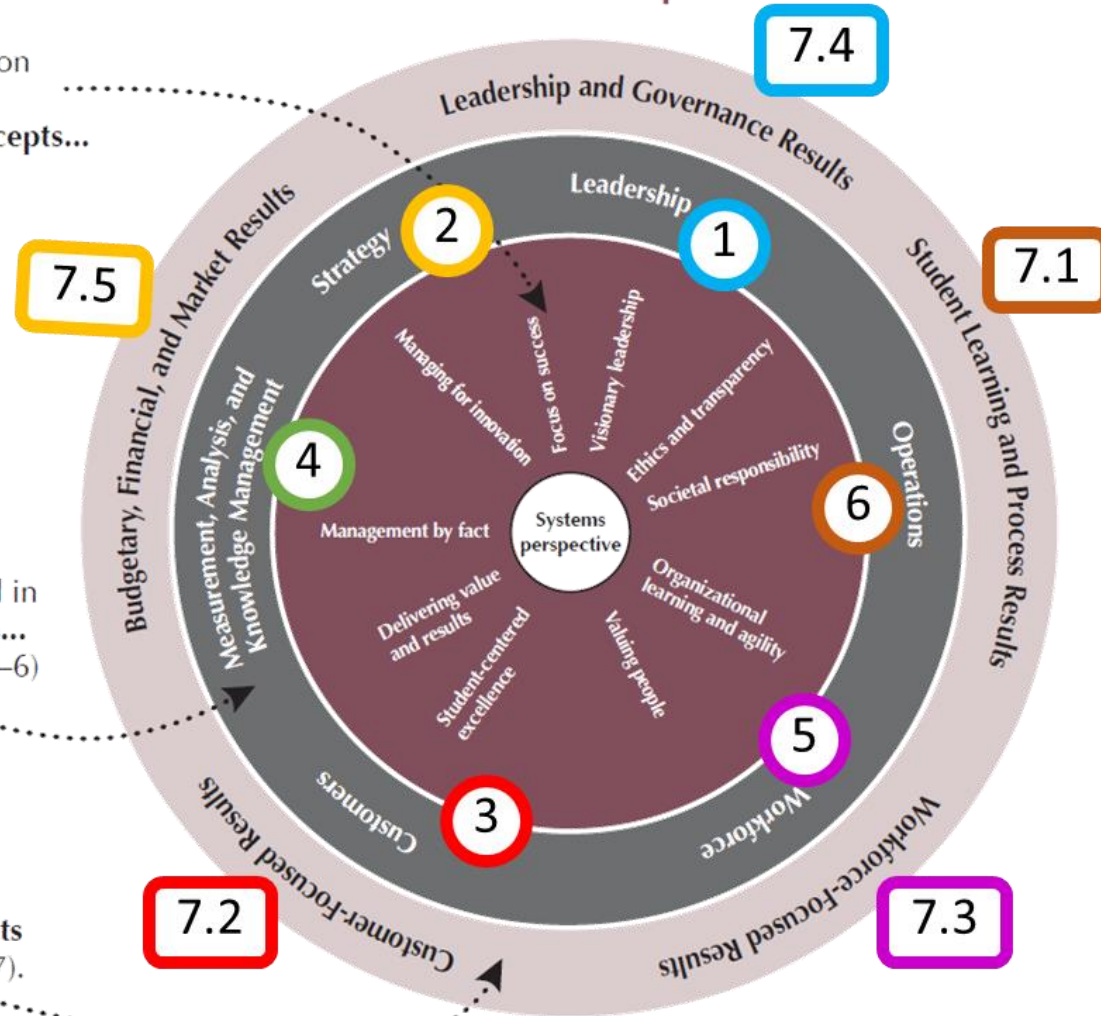
- 1) มุมมองในเชิงระบบ
- 2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
- 3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้า
- 4) การให้ความสำคัญกับคน
- 5) การเรียนรู้ระดับสถาบัน และความคล่องตัว
- 6) การมุ่งเน้นความสำเร็จ
- 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- 9) ความรับผิดชอบต่อสังคม
- 10) จริยธรรมและความโปร่งใส
- 11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

The Role of Core Values and Concepts

The Baldrige Education Criteria build on core values and concepts...

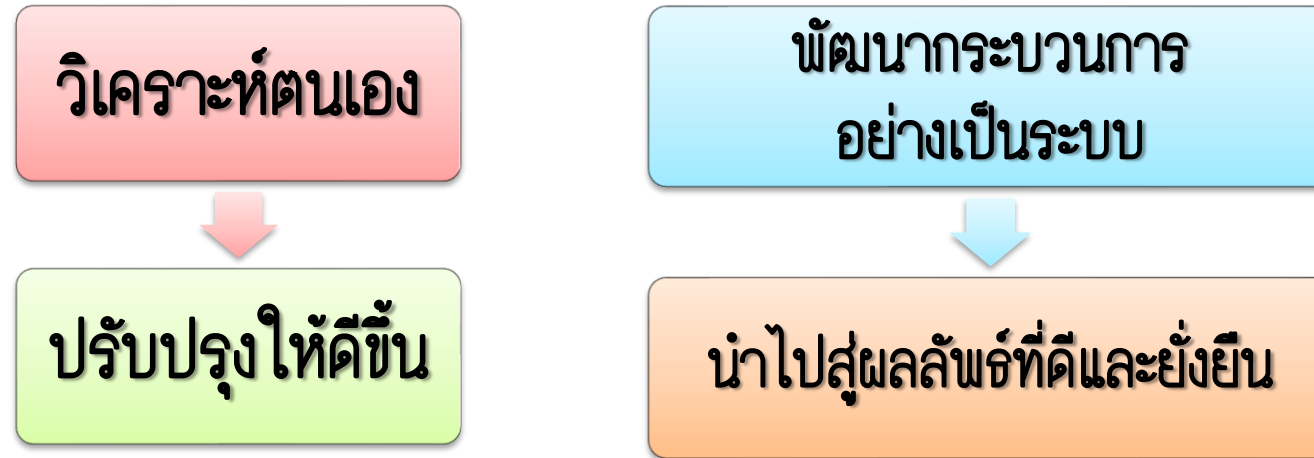
which are embedded in systematic processes... (Criteria categories 1-6)

yielding performance results (Criteria category 7).





ของ EdPEX



สิ่งสำคัญ คือ ต้องลงมือปรับปรุงองค์กรอย่างเป็นระบบ

ประเด็นสำคัญ คือ การมี process owner

เป้าหมายของการดำเนินงาน : ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น



คำถามสำคัญ : เราจะทำอะไรและทำอย่างไรเพื่อให้ผลลัพธ์ดีขึ้น

💖 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือออกแบบกระบวนการใหม่

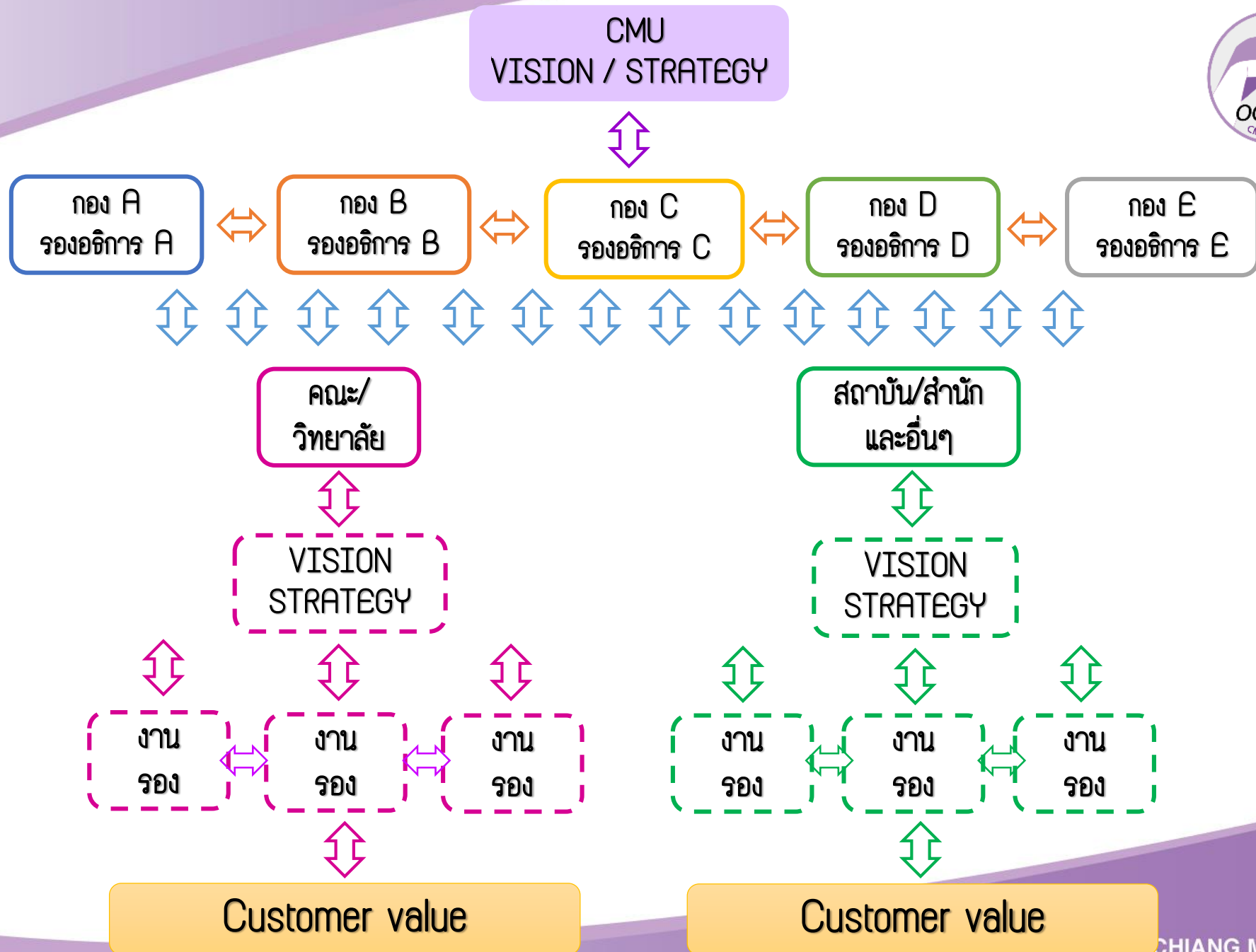


Change

เราจะนำหลักการ/แนวคิดของ EdPEX
มาพัฒนาการทำงานที่รับผิดชอบอยู่ได้อย่างไร

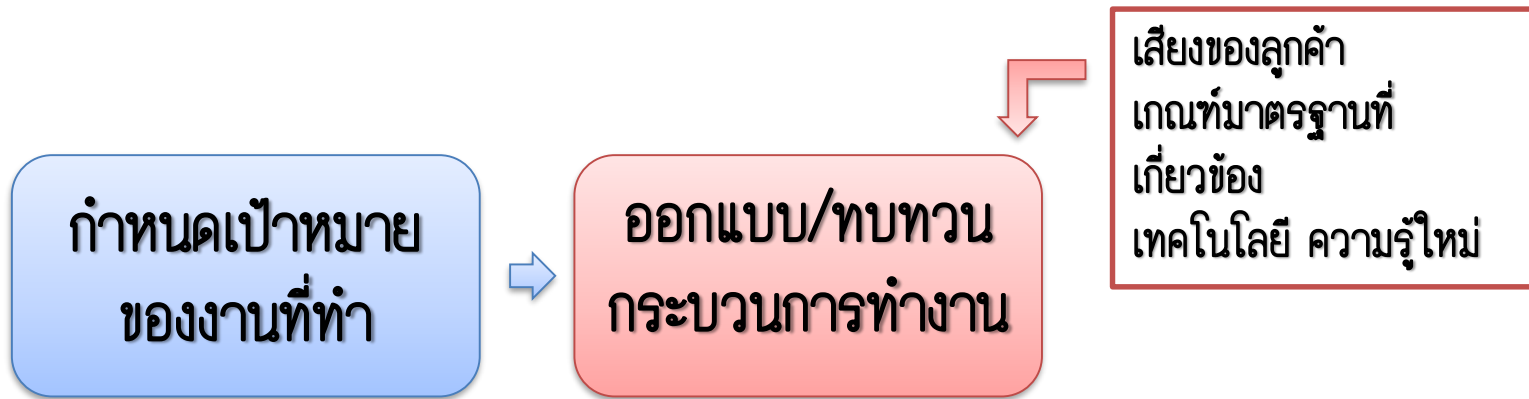


♥ ทำซ้ำได้ ♥



เลือกกระบวนการใดมาปรับปรุงก่อนดี ????

ทำอย่างไรให้งานที่รับผิดชอบ**บรรลุเป้าหมาย**ตามที่ตั้งไว้ และทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (ผิดพลาดน้อยที่สุด)



ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

เรามี **check point** ของการทำงานในแต่ละเรื่องอย่างไร

ประสิทธิภาพ
(Efficiency)

Efficiency is doing things right.
ประสิทธิภาพคือ การทำสิ่งต่างๆ อย่างถูกต้อง

ประสิทธิผล
(Effectiveness)

Effectiveness is doing the right things
ประสิทธิผลคือ การทำสิ่งที่ถูกต้อง



ตอบเจทย์

ได้ผลลัพธ์

ตามที่คาดหวัง

งานเสร็จ  งานสำเร็จ

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสำเร็จที่พิจารณาในแง่ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ

ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพ (ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน)

ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

มีเป้าหมายเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ (ตัวชี้วัดผลลัพธ์)



1



2



3



4

หากเปรียบเทียบ 4 ภาพข้างต้นกับการทำงาน
ท่านคิดว่าปัจจุบันท่านทำงานในรูปแบบใด



เสียงของลูกค้า
ความผูกพันของลูกค้า

กระบวนการทำงาน
ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ลูกค้า / ผู้รับบริการ

- ❁ รับฟังเสียง ประเมินความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงปรับปรุงการให้บริการ
- ❁ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กร



เอาใจเขา มาใส่ใจเรา

ให้บริการอย่างสร้างสรรค์

กระบวนการทำงาน

- ❁ การออกแบบกระบวนการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นำความต้องการและคาดหวังไปกำหนดเป็น KPI)
- ❁ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
- ❁ ทำอย่างไรจึงจะสามารถลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน เช่น ลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดค่าใช้จ่าย ลดความผิดพลาด เป็นต้น

สรุปแนวคิดในการพัฒนากระบวนการทำงานสู่ความเป็นเลิศ

งาน (กระบวนการ) ที่เรารับผิดชอบอยู่มีใครเป็นลูกค้าบ้าง



ปัจจุบันเรามีวิธีรับฟังเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง)
โดยวิธีใดบ้าง ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และทำบ่อยแค่ไหน



ลูกค้าของเราพึงพอใจต่อการให้บริการของเราแล้วหรือยัง



นำข้อมูลที่ได้มาออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน
(จะทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้หรือไม่ อย่างไร)

ตอบสนองเกินความคาดหวัง

1) กระบวนการทำงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ณ ปัจจุบัน มีกระบวนการอะไรบ้าง แต่ละกระบวนการมีใครเป็นลูกค้า/ผู้รับบริการบ้าง

กระบวนการทำงานที่รับผิดชอบ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ
กระบวนการ A	C1
กระบวนการ B	C2
กระบวนการ C	C1
กระบวนการ D	C3
กระบวนการ E	C2

- จากกระบวนการที่เลือก (สมมติเลือก กระบวนการ A) ให้ท่านวิเคราะห์ดังนี้
- 1) เป้าหมาย/ผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการ A คืออะไร
 - 2) รายละเอียดการดำเนินงานสำหรับกระบวนการ A มีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง แต่ละขั้นตอนมีใครเกี่ยวข้องบ้าง และเราสามารถวัดความสำเร็จของกระบวนการจากสิ่งใด (ทุกขั้นตอนที่ list มีความจำเป็นต้องทำทุกขั้นตอนหรือไม่ ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังหรือไม่ เหนือความคาดหวัง???)
 - 3) ในการดำเนินงานที่ผ่านมา บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้แล้วหรือไม่
 - **หากไม่บรรลุเป้าหมาย** ให้วิเคราะห์ว่ามีสาเหตุจากอะไร เกิดข้อขัดข้องในขั้นตอนใด จะแก้ไขได้เองหรือไม่ อย่างไร หากแก้ไขเองไม่ได้ ควรประสานกับใครบ้าง
 - **หากบรรลุเป้าหมายแล้ว** จะทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้หรือไม่
 - 4) มีข้อมูลอะไรที่ต้องการจากลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานบ้าง

เป้าหมาย/ผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการ A คือ

ขั้นตอนการดำเนินการของกระบวนการ A

ขั้นตอนการทำงาน	ผู้เกี่ยวข้อง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

(ทุกขั้นตอนที่ list มา มีความจำเป็นต้องทำทุกขั้นตอนหรือไม่)

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ ของกระบวนการ A



ไม่บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย
ค้นหาสาเหตุ วิเคราะห์ว่าเกิดในขั้นตอนใด แก้ไขเองได้หรือไม่	ทำอะไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำได้ดีขึ้นกว่าเดิมได้หรือไม่

เสียงของลูกค้า
เทคโนโลยีใหม่ๆ



ปรับปรุงกระบวนการ
ออกแบบกระบวนการใหม่

เสียงของลูกค้า
เทคโนโลยีใหม่ๆ



ปรับปรุงกระบวนการ

เก็บสิ่งดีๆ ไว้เป็นสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร

จากกระบวนการทำงานที่เลือก (สมมติเลือก กระบวนการ A) ลองพิจารณาข้อมูลที่ต้องการจากลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการได้มาซึ่งข้อมูล ความถี่ในการดำเนินการ และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

กระบวนการ A

ลูกค้า/ ผู้รับบริการ	ข้อมูลอะไรที่ ต้องการจาก ลูกค้า	วิธีการที่จะได้มาซึ่ง ข้อมูลที่ต้องการ	ความถี่ในการ ดำเนินการ	การนำข้อมูลไปใช้ ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
C1	ความพึงพอใจ	สัมภาษณ์ แบบสอบถาม	ทุกปี ทุก 6 เดือน	ใช้ในการปรับปรุง/ พัฒนา	



การพัฒนาคุณภาพเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้
และเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง ไม่ใช่โครงการเฉพาะกิจ
การพัฒนา/ปรับปรุงองค์กร คือการเดินทางที่ไม่มีวันสิ้นสุดขององค์กร