



แบบรายงานการประชุม/ฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
 หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 เรื่อง การสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ-สกุล นางสาววาสนา แสงพรหม ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 กลุ่มบุคลากร สายวิชาการ สายสนับสนุนวิชาการ

๒. หลักสูตรหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง

เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๓. วิทยากรในการบรรยาย

ผศ.ดร.สุพิศรา ปราณี
 วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๔. สถาบันหรือหน่วยงานที่จัดอบรม

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๕. ระยะเวลาที่เข้าร่วมอบรม

วันศุกร์ที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ (อบรมผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet))

๖. งบประมาณที่ใช้ในการเข้าร่วมอบรม

-

๗. วัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมอบรม

เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๘. สรุปเนื้อหาสาระของการเข้าร่วมสัมมนา

การสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๙. ปัญหาอุปสรรคในการเข้าร่วมอบรม

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

: - ต่อตนเอง

ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้การพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

: - ต่อหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย

ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้และสามารถพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๑. เอกสารหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรม

ไม่มี

๑๒. สำเนาประกาศนียบัตร/วุฒิบัตรฯ ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ไม่มี

๑๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

เป็นการเข้าร่วมการอบรม เพื่อพัฒนาตนเองการสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

(ผู้รายงาน) วาศนาศาสตรา

(นางสาววาศนาศาสตรา แสงพรหม)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

(ลงชื่อ) Paul

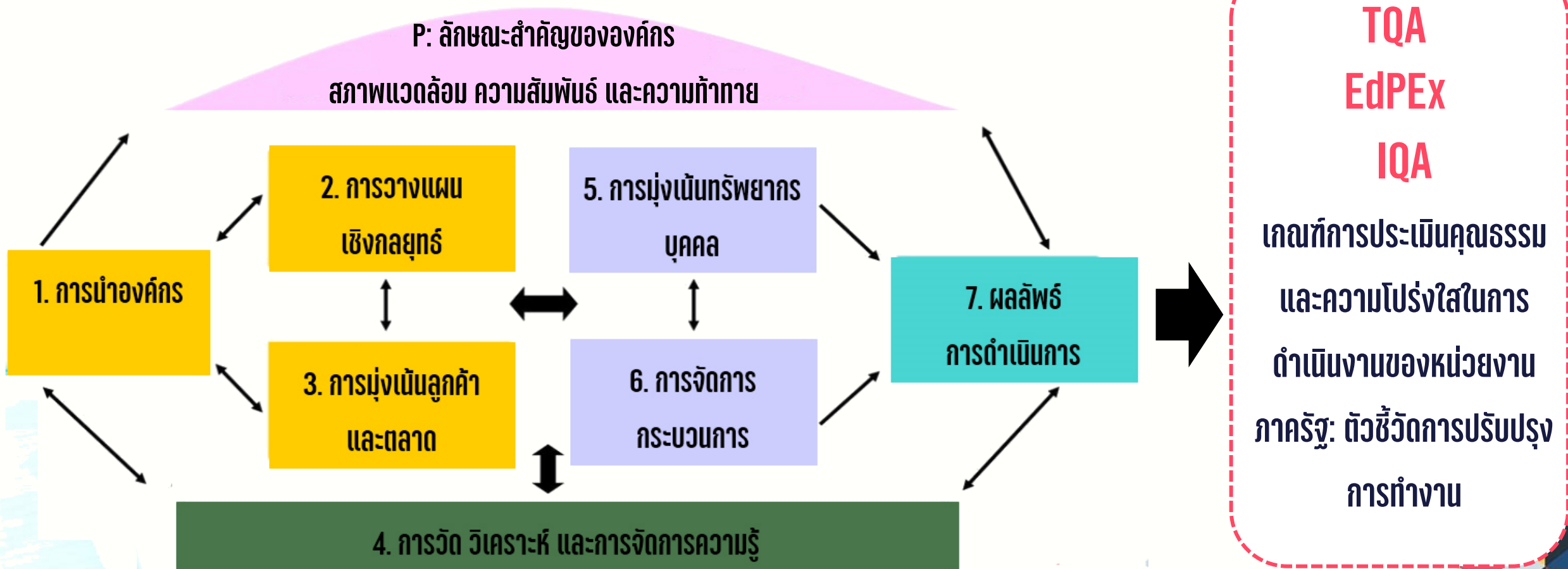
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญพัชร์ ธนกุลวุฒิโรจน์)

20/12/2565

ความสำคัญของกระบวนการ

เริ่มงานพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในระดับมหาวิทยาลัย และ
เริ่มถ่ายถอดงานพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานลงหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

Organizational Excellence Model : TQA



การปรับปรุงกระบวนการตามแนวทางของมหาวิทยาลัย

1. ทุกหน่วยงานทบทวนและตรวจสอบงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการ เพื่อคัดเลือกงานที่นำมาพัฒนา/ปรับปรุง (คัดเลือกงาน 25% ของงานทั้งหมด)

2. งานที่คัดเลือกมา

2.1 จัดทำผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) (FM-WM-01)

2.2 วิเคราะห์กิจกรรมในผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ที่ต้องการพัฒนา (FM-WM-02)

2.3 นำกิจกรรมที่วิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนาแล้ว มาเขียนวิธีการปฏิบัติงานใหม่ (FM-WM-03)

2.4 จัดทำเล่มคู่มือ (FM-WM-04)

แบบฟอร์มการวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

FM-WM-

แบบฟอร์มการวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

กระบวนการ.....**[ชื่อกระบวนการในแบบฟอร์ม FM-WM-01]**.....

กิจกรรม**[ชื่อกิจกรรมในผังกระบวนการที่ต้องการพัฒนา]**.....

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	

แบบฟอร์มแสดงวิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

FM-WM-

แบบฟอร์มแสดงวิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

กระบวนการ.....[ชื่อกระบวนการในแบบฟอร์ม FM-WM-01].....

กิจกรรม[ชื่อกิจกรรมในผังกระบวนการที่ต้องการพัฒนา].....

ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ (ใหม่)	ระยะเวลา

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)

กระบวนการปฏิบัติงาน :

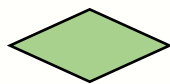
ขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการดำเนินการ	การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย
	#1 ระบุ	#2 ระบุ	#3 ระบุ	#4 ระบุ		เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม		
ขั้นตอน 1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">เริ่มต้น</div> <div style="margin-top: 10px; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">กิจกรรม 1</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">กิจกรรม 2</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">กิจกรรม 3</div>						
ขั้นตอน									



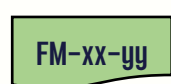
เริ่มต้น/สิ้นสุด



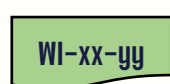
การปฏิบัติงานทั่วไป



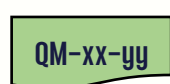
การตัดสินใจ



แบบฟอร์ม



Work Instruction



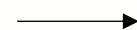
คู่มือปฏิบัติงาน



จุดเชื่อมโยง



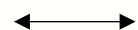
การสื่อสาร




สายงานหลัก




สายงานย้อนกลับ



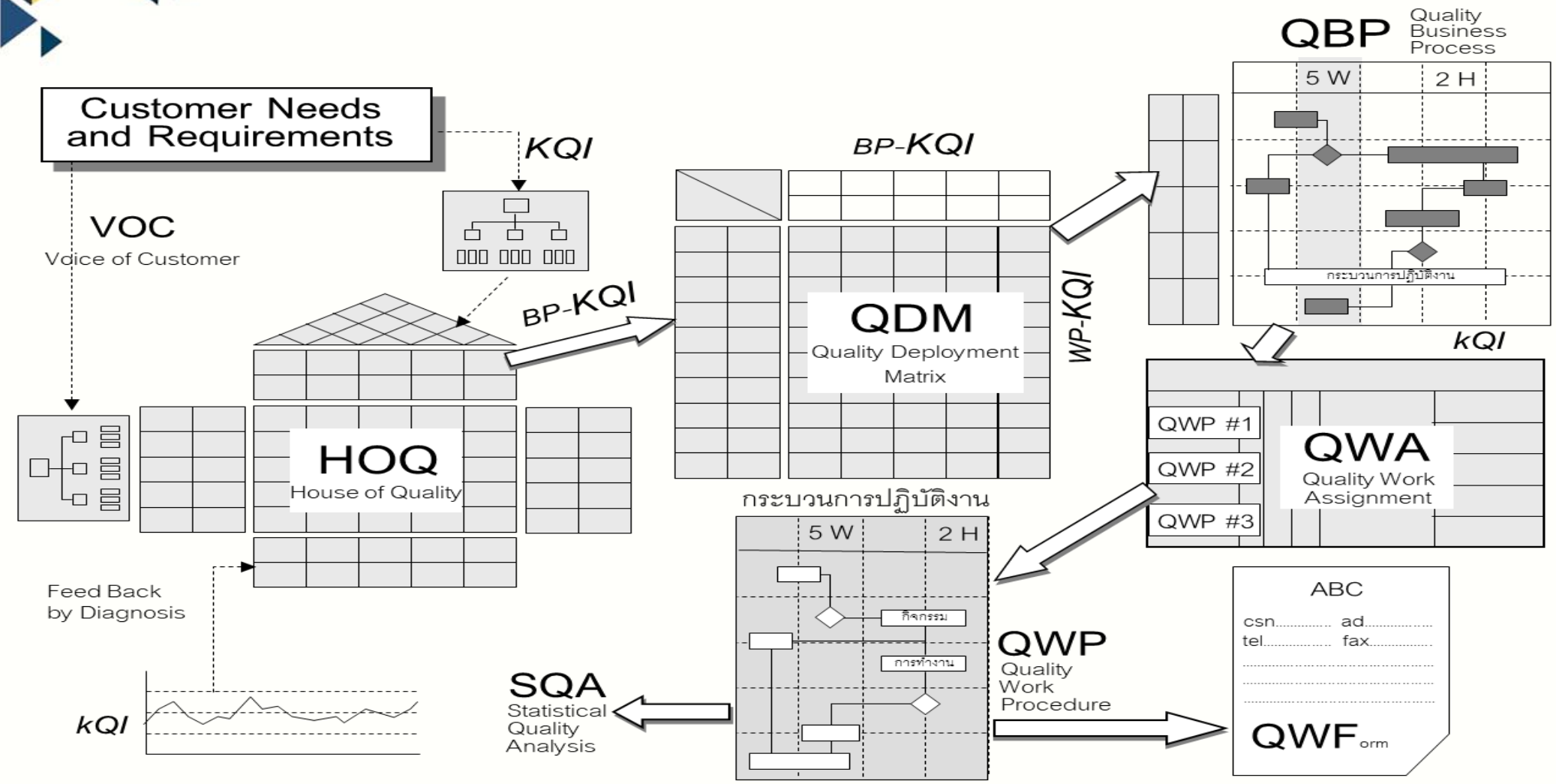
สายงานไปและกลับ



**มหาวิทยาลัยเริ่มงานพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในระดับมหาวิทยาลัย
และเริ่มถ่ายทอดงานพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
ลงหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**



แนวคิดการบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ

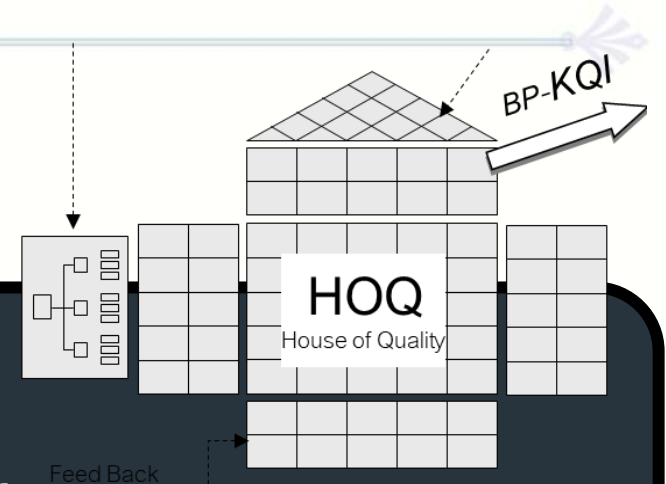


วิรัตน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2545)



เครื่องมือการบริหารกระบวนการ

บ้านแห่งคุณภาพ (House of Quality)

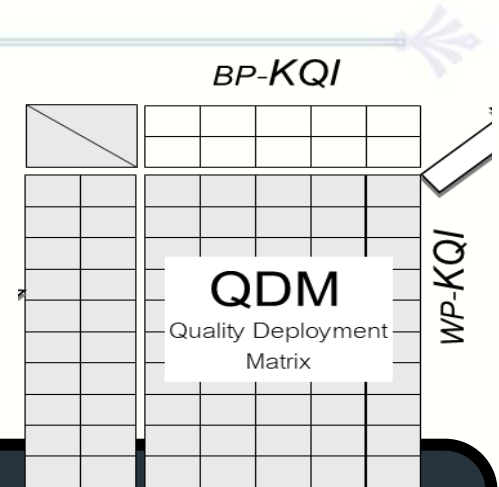


เป็นตารางที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ **"ปัจจัยตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้า"** (แสดงไว้ที่ผนังด้านซ้ายของบ้าน) และแปลงแต่ละปัจจัยเหล่านั้นให้เป็น **"ดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการธุรกิจ (Business Process Key Quality Indicators)"** (แสดงไว้ที่หลังคาบ้าน) พร้อมทั้งประเมิน **"เปรียบเทียบความสามารถแข่งขันของเรากับของคู่แข่ง (Competitive Benchmarking)"** ทั้งจากมุมมองของลูกค้า (แสดงไว้ที่ผนังด้านขวาของบ้าน) และจากมุมมองของข้อมูลจริงที่วัดได้โดย **"ดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการธุรกิจ"** (แสดงไว้ที่พื้นบ้าน)

เครื่องมือการบริหารกระบวนการ

ตารางกระจายดัชนีวัดคุณภาพ

(Key Quality Indicators Deployment Matrix : QDM)

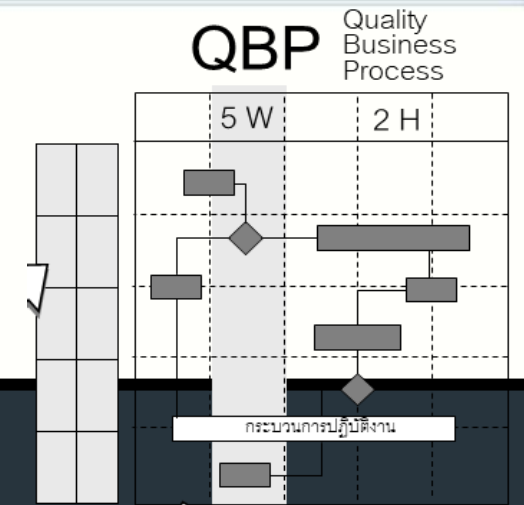


เป็นตารางความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานกับดัชนีชี้วัดคุณภาพกระบวนการธุรกิจ เพื่อช่วยในการตรวจสอบว่ากระบวนการปฏิบัติงานใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเป็นที่ส่งผลต่อคุณภาพของกระบวนการธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือการบริหารกระบวนการ

ผังกระบวนการธุรกิจที่มีคุณภาพ

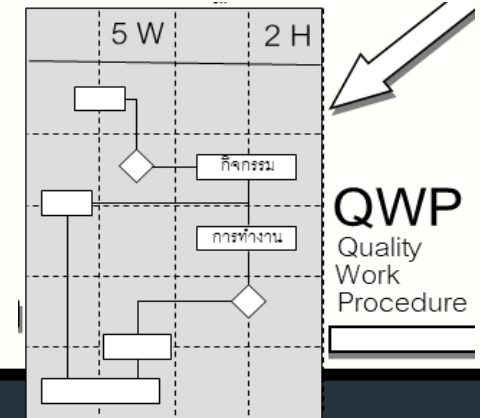
(Quality Business Process : QBP+KQI+kqi)



เป็นแผนผังแสดงการไหลของกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ดำเนินการตามลำดับ หรือขนานกันภายในกระบวนการธุรกิจ เพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานหรือแสดงให้เห็นถึงผลกระทบซึ่งกันและกันของกระบวนการปฏิบัติงานในรูปดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องมีความสัมพันธ์อย่างสมเหตุสมผลและกลมกลืนกับดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการธุรกิจ

เครื่องมือการบริหารกระบวนการ

ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP)



เป็นแผนผังที่ใช้แสดงลำดับขั้นตอนของกิจกรรมการปฏิบัติงาน วิธีการที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม การปฏิบัติงานนั้น รวมถึงผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการระบุชนิดวัดคุณภาพของแต่ละกิจกรรม เหล่านั้นเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานที่แผนกหรือฝ่าย ต่างๆ รับผิดชอบอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือการบริหารกระบวนการ

ตารางมอบหมายหน้าที่งานที่มีคุณภาพ (Quality Work Assignment : QWA)

QWP #1				
QWP #2				
QWP #3				

QWA
Quality Work Assignment

เป็นตารางสรุปหน้าที่งานของแต่ละฝ่ายหรือแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการธุรกิจ โดยเป็นการบ่งบอกถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานดังกล่าวรับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการถัดไปที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการปฏิบัติงานนั้นๆ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม รวมถึงการระบุดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของแต่ละกระบวนการปฏิบัติงานที่สะท้อนความคาดหวังของกระบวนการปฏิบัติงานถัดๆ ไปและการระบุค่าสถิติของดัชนีวัดคุณภาพ ได้แก่ ค่าที่ทำได้ ค่าที่คาดหวัง ของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วย

เครื่องมือการบริหารกระบวนการ

แบบฟอร์มทำงานที่มีคุณภาพ

(Quality Working Form : QWF)

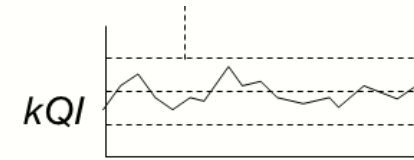
ABC
csn..... ad.....
tel..... fax.....
.....
.....
.....
QWF_{orm}

เป็นสื่อสำหรับถ่ายทอดข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน จากขั้นตอนการปฏิบัติงานหนึ่งไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่อไป โดยสื่อดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของกระดาษ หน้าจอคอมพิวเตอร์ ฯลฯ ซึ่งแบบฟอร์มทำงานที่มีคุณภาพจะไม่มีโครงสร้างหรือรูปแบบที่แน่นอนตายตัว แต่หากได้รับการออกแบบที่ดี จะก่อให้เกิดความสะดวกในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ และช่วยลดความซ้ำซ้อน ผิดพลาดของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือการบริหารกระบวนการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพเชิงสถิติ

(Statistical Quality Analysis : SQA)

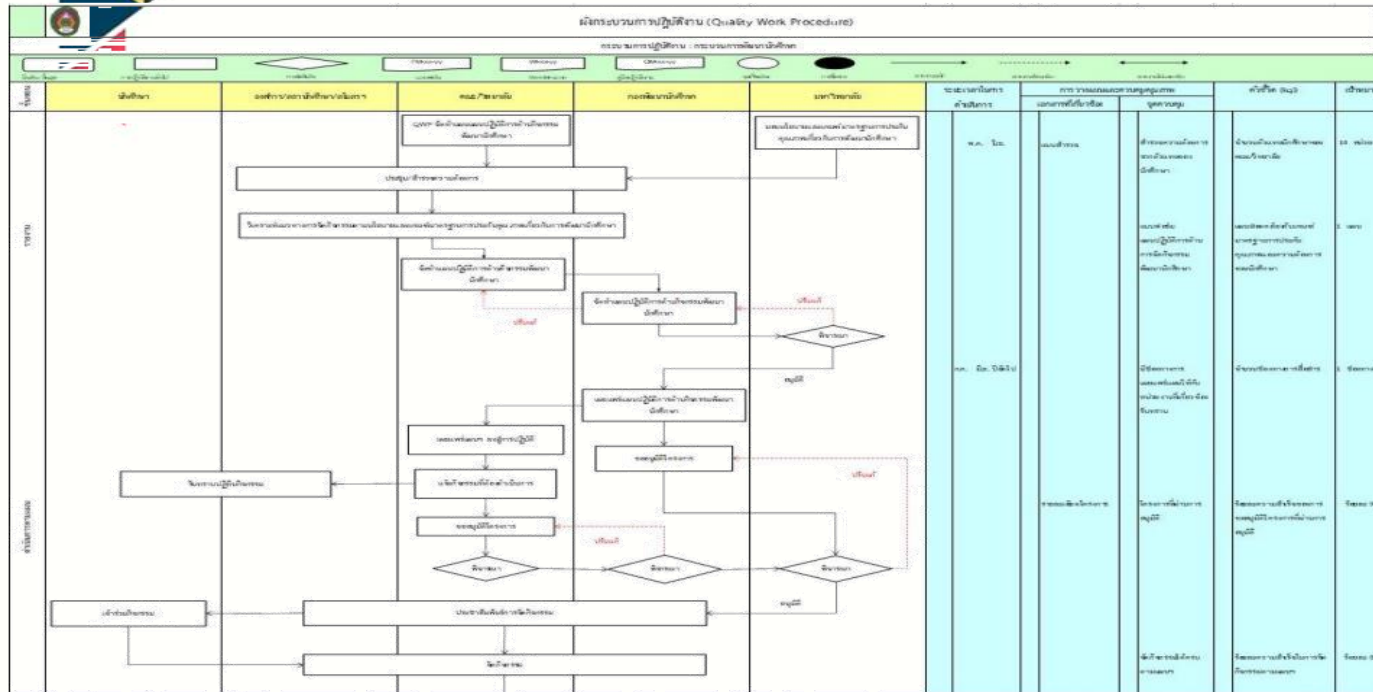


SQA
Statistical
Quality
Analysis

เป็นการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดคุณภาพที่สำคัญๆ ซึ่งอยู่ในความสนใจที่จะวัดและ
เฝ้าติดตามในขณะหนึ่งๆ พร้อมทั้งนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์วิธีการทางสถิติเพื่อแสดงให้เห็นสถานะภาพ
ของการทำงานอย่างชัดเจน หรือคืบหน้าในการปรับปรุงตามคุณภาพว่าอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจหรือ
ยัง

กระบวนการที่สร้างคุณค่า

7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)



ที่มา : <https://ssru.ac.th/datafiles/process4%282%29.pdf>

"การสร้างคุณค่า" หมายถึง **กระบวนการต่าง ๆ** ที่สร้างผลประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภารกิจของส่วนราชการ กระบวนการเหล่านี้เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ "การดำเนินการตามภารกิจ" มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ และก่อให้เกิดผลผลิต บริการ และผลลัพธ์ใน เชิงบวกให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่สำคัญ

ลดความสูญเปล่า

Muda = Waste = DOWNTIME เวลาที่สูญเปล่า



Defect
การแก้งาน , งานเสีย



Over Production
การผลิตมากเกินไป



Waiting
การรองาน



Not utilized employee
ไม่ใช้ความสามารถของบุคลากร



Transportation
การขนย้าย



Inventory
การเก็บสต็อก



Motion
การเคลื่อนไหว



Excess Processing
กระบวนการผลิตที่
ไม่ได้สร้างมูลค่า

การเพิ่มผลผลิต (Productivity)



การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ สินค้า บริการ หรืองานที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการ ในการลดต้นทุน ลดการสูญเสียทุกรูปแบบ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การใช้เทคโนโลยี ที่เหมาะสม

1. คุณภาพ (Quality)

คือ สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ เพราะความพึงพอใจเป็นเหตุผลสำคัญ ที่ช่วยในการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนั้นผู้ผลิตจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพมาก่อน

2. ต้นทุน (Cost)

หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปเพื่อดำเนินการผลิตหรือบริการ เริ่มตั้งแต่การออกแบบการผลิต การตรวจสอบ การจัดเก็บ การขนส่ง และการส่งมอบลูกค้าเรียกว่า เป็นต้นทุนการดำเนินงาน

3. การส่งมอบ (Delivery)

หมายถึง การส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าของเราได้อย่างตรงเวลา มีจำนวนครบถ้วน และมีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้ากำหนด เป็นการช่วยให้หน่วยงานได้เปรียบในการแข่งขัน การที่จะบรรลุผลสำเร็จได้นั้นหน่วยงานจะต้องมีระบบการส่งมอบภายในที่ดีเสียก่อน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity)

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ สินค้า บริการ หรืองานที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการ ในการลดต้นทุน ลดการสูญเสียทุกรูปแบบ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การใช้เทคโนโลยี ที่เหมาะสม

4. ความปลอดภัย (Safety)

หมายถึง การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายกับพนักงาน ซึ่งส่งผลให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน หรือหมายถึง การป้องกันการสูญเสียจากอุบัติเหตุ คือการบาดเจ็บ เจ็บป่วย ทรัพย์สินเสียหาย และความสูญเสียเนื่องจากกระบวนการผลิต

6. สิ่งแวดล้อม (Environment)

หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวเรา มีทั้งสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต เช่น อากาศ น้ำ ดิน ต้นไม้ สัตว์ ฯลฯ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และชุมชน

5.ขวัญและกำลังใจในการทำงาน (Morale)

หมายถึง สภาพจิตใจของพนักงาน ความรู้สึกที่มีต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งวัดระดับความรู้สึกของพนักงานทำได้ยาก แต่สามารถสังเกตพฤติกรรม ความสำคัญของขวัญและกำลังใจ สามารถทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อองค์กร มีความสามัคคี มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ นำไปสู่จุดมุ่งหมายที่องค์กรกำหนดไว้

7. จริยธรรม (Ethics)

หมายถึง การดำเนินธุรกิจโดยไม่เอาเปรียบทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ ลูกค้า ผู้จัดหาสินค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่แข่ง ภาครัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

PRODUCTIVITY

ไม่ได้ทำให้เราทำงานเยอะขึ้น
แต่ทำให้เราได้ผลงานเยอะขึ้น





การปรับปรุงกระบวนการทำงาน
ด้วย **Kaizen** อย่างเป็นระบบ





เครื่องมือ (Tools) ปรับปรุงกระบวนการ

Kaizen /ECRS/5w1h

<https://www.youtube.com/watch?v=MdhMhdefops>

Kaizen ซาบีน่า เรื่อง Shopping Car



ปัญหากระบวนการ

การรอคอยเบิกเทปขาว
(หยีบมากก็สิ้นเปลือง
งบประมาณในการสต็อกวัสดุ)

เสียเวลารอคอย
การเบิกของ

ฯลฯ

สต็อกของเกินความจำเป็น
(สิ้นเปลืองงบประมาณ
ในการจัดซื้อ)



เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง

Before



การรอกอยเบ็กเทปขาว

After



ลดปัญหาการรอกอยเบ็กเทปขาว

เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง



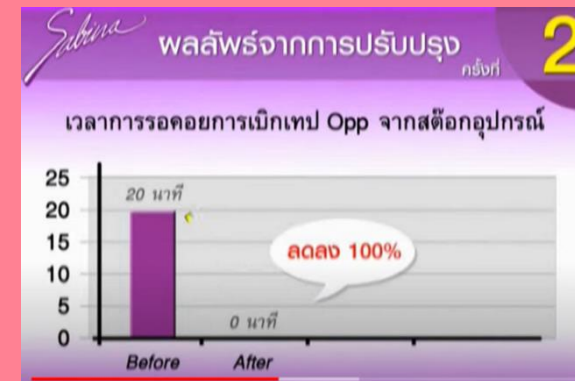
ก่อน

เสียเวลารอคอยการเบิกของ
ประมาณ 20 นาที

สต็อกของเกินความจำเป็น
(สิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดซื้อ)

หลัง

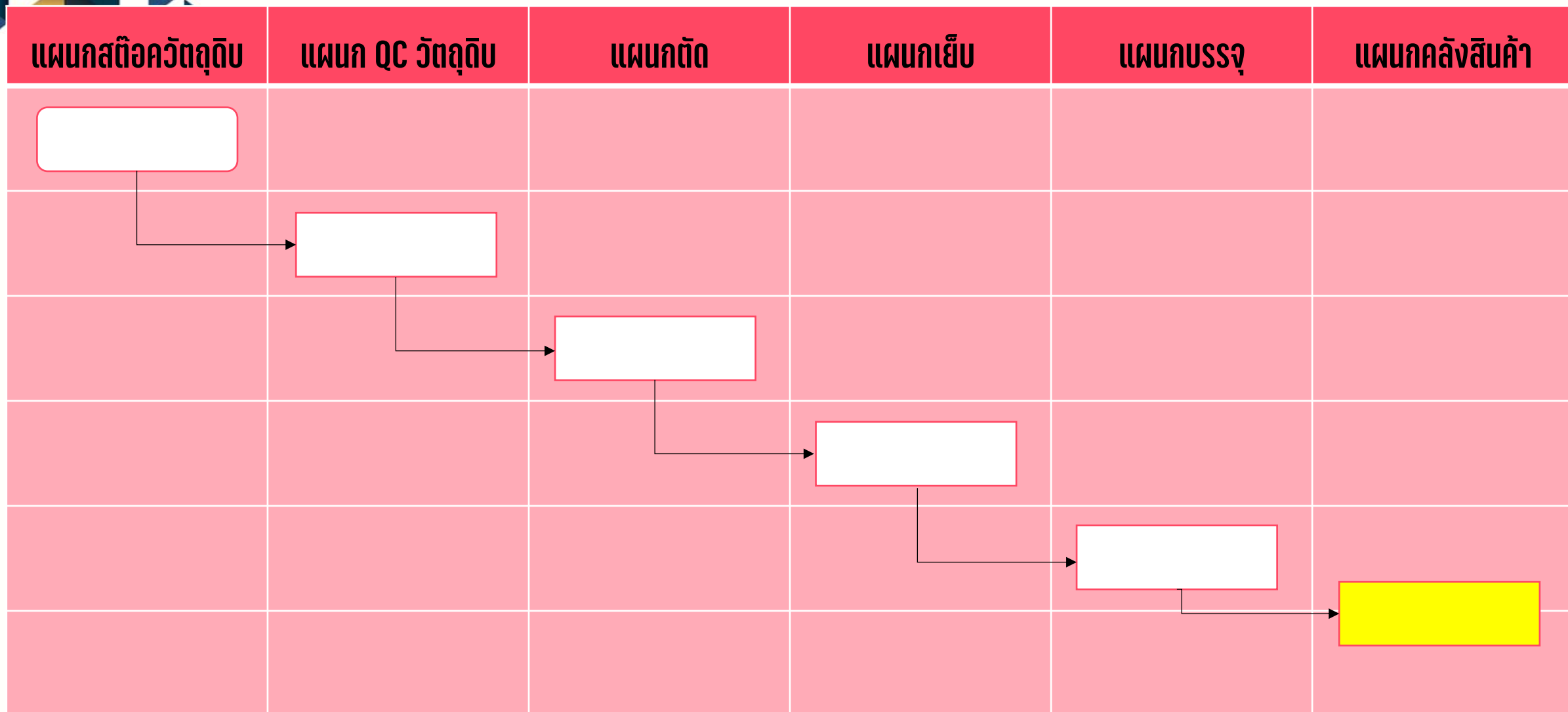
ลดเวลารอคอยการเบิกของ เหลือ 0



ลดการสต็อกอุปกรณ์ 405,720 บาท

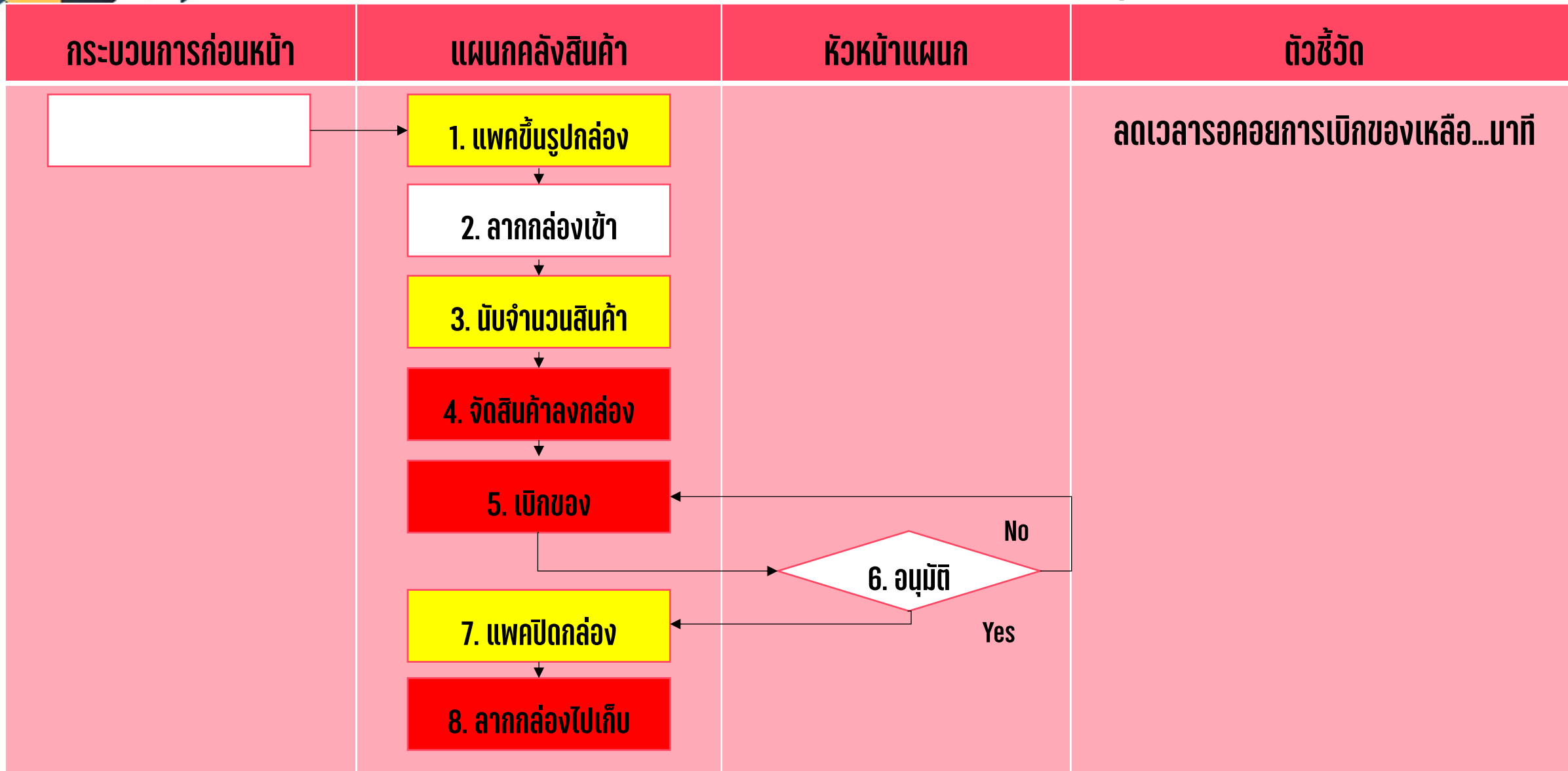


ผังกระบวนการผลิตชุดชั้นใน






กระบวนการจัดการคลังสินค้าชุดชั้นใน




กระบวนการเติมแผนคลังสินค้าก่อนการปรับปรุง




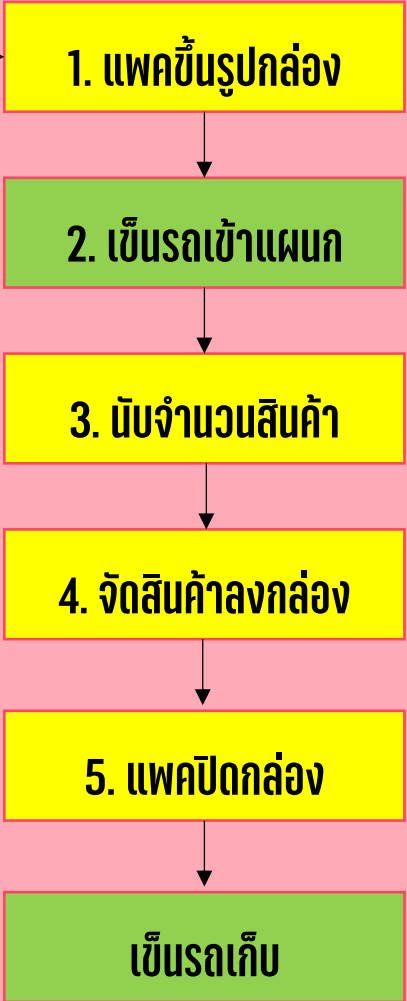
แพคขึ้นรูปกล่อง

กระบวนการ	ก่อนการปรับปรุง	วิธีการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ผลที่ได้
1. แพคขึ้นรูปกล่อง	รอเบิกเทป OPP <u>Before</u> 	ออกแบบอุปกรณ์ช่วย 	ไม่ต้องรอ <u>After</u> 	การรอคอยเป็น 0

จัดสินค้า

กระบวนการ	ก่อนการปรับปรุง	วิธีการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ผลที่ได้
3. จัดสินค้า	<p><u>Before</u></p> 		<p><u>After</u></p> 	ลดอุบัติเหตุ ลดการสูญเปล่า

กระบวนการเติมแผนกคลังสินค้าหลังการปรับปรุง

กระบวนการก่อนหน้า	แผนกคลังสินค้าสำเร็จรูป	หัวหน้าแผนก	ตัวชี้วัด
	 <pre>graph TD; A[1. แยกชั้นรูปกล่อง] --> B[2. เข็นรถเข้าแผนก]; B --> C[3. นับจำนวนสินค้า]; C --> D[4. จัดสินค้าลงกล่อง]; D --> E[5. แยกปิดกล่อง]; E --> F[เข็นรถเก็บ];</pre>		<p>ไม่เกิน.....นาที</p> <p>การเบิกของระหว่างงานเป็น 0</p> <p>ความผิดพลาดเป็น 0</p> <p>อุบัติเหตุเป็น 0</p>

เครื่องมือ(Tools) ปรับปรุงกระบวนการ

Kaizen

5ส

PDCA

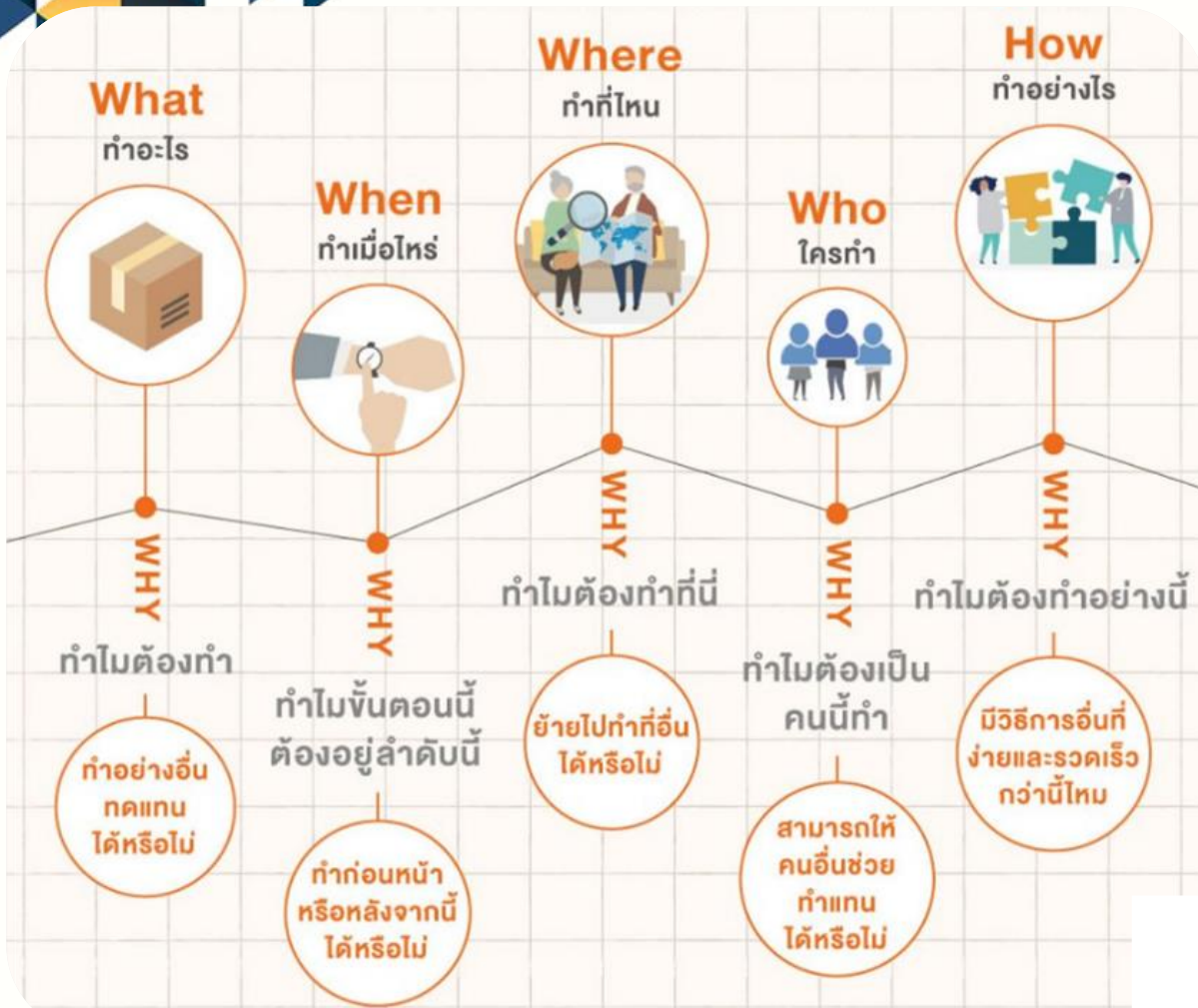
QC story

Kaizen (ไคเซ็น)



ไคเซ็นเป็นเทคนิควิธีอันหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร คำว่า "Kaizen" เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น แปลว่า **การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)** ซึ่งหากแยกความหมายตามพยางค์แล้วจะแยกได้ 2 คำ คือ "Kai" แปลว่า **การเปลี่ยนแปลง (change)** "Zen" แปลว่า **ดี (good)**

เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อการปรับปรุงงาน



<https://www.nairienroo.com/5w1h-to-ecrs/>

คำถามง่าย ๆ แต่สุดแสนจะทรงพลังในการ ปรับปรุงงาน ด้วย ECRS ก็คือ การตั้งคำถามกับสิ่งที่ทำอยู่ด้วยคำถาม **"5W1H"**

"What" + "Why" - เพื่อค้นหาจุดประสงค์ที่แท้จริงในการทำงานนั้น ทำอะไร ? ทำไมต้องทำ ? ทำอย่างอื่นทดแทนได้หรือไม่ ?

"When" + "Why" - เพื่อพิจารณาลำดับการทำงานที่เหมาะสม ขั้นตอนนี้ทำตอนไหน ? ทำไมขั้นตอนนี้ต้องอยู่ลำดับนี้ ทำก่อนหน้าหรือหลังจากนี้ได้หรือไม่ ?

"Where" + "Why" - เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ทำที่ไหน ? ทำไมต้องทำที่นี่ด้วย ? สามารถย้ายไปทำงานที่อื่นได้หรือไม่ ?

"Who" + "Why" - เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของคนที่ทำงาน ใครเป็นคนทำ ? ทำไมต้องเป็นคนนี้ทำ ? สามารถให้คนอื่นช่วยทำแทนได้หรือไม่ ?

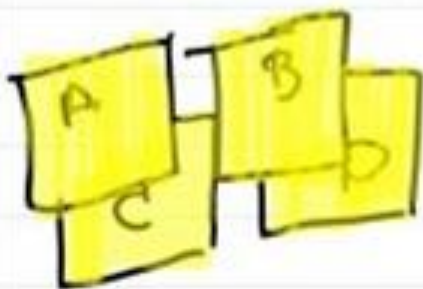
"How" + "Why" - เพื่อหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม ขั้นตอนที่ทำอยู่ทำอย่างไร ? ทำไมต้องทำอย่างนี้ด้วย ? มีวิธีการอื่นที่ง่ายและรวดเร็วกว่านี้ไหม ?

โคเซ็นให้เป็นผลด้วย ECRS



Eliminate
กำจัดออกไป

เอกสาร ขั้นตอน
วิธีการปฏิบัติ สิ่งที่ไม่จำเป็นตัดทิ้งไป



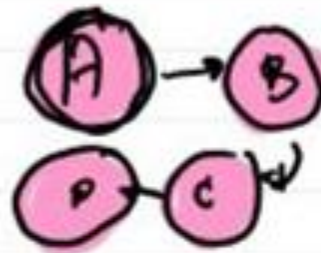
Combine
นำมารวมกัน

สิ่งที่เหมือนกัน
คล้ายกัน
ใกล้เคียงกัน ซ้ำกัน นำมารวมกัน



Re arrange

จัดลำดับ จัดชั้น
ตอน จัดวิธีการใหม่



Simplify
ทำให้ง่าย

จัดลำดับใหม่
สลับขั้นตอน/
วิธีการใหม่ที่ง่าย
มากยิ่งขึ้น



หลักการ 5 ส.

เราไม่ทำ
5 ส มานาน
แค่ไหนแล้ว



เราทำได้ 5 ส กันมั๊ย?





ยังมีแนวคิดแบบนี้อยู่ไหม?

"ถ้ายังไม่เสีย...ก็อย่าไปยุ่งกับมัน"

ขอบคุณภาพจาก : Overclockzone



<https://www.facebook.com/5sByJorpor/>



บริษัท กิจการ 5ส จำกัด
เบอร์โทรศัพท์ภายใน

หมายเลข	ชื่อบุคคล/หน่วยงาน
1001	คุณวารีย์
1002	คุณเสีดา
1003	คุณมานี
1005	คุณสมศักดิ์
1105	คุณมานะ
1114	คุณสมศรี
2001	คุณประเสริฐ
2002	คุณอารมณ
2005	คุณประพัฒน์
3011	คุณมานิด
3012	คุณประโยชน์
3015	ห้องถ่ายเอกสาร
3045	ห้องพยาบาล
4099	รปภ.

บริษัท กิจการ 5ส จำกัด
เบอร์โทรศัพท์ภายใน

หมายเลข	ชื่อบุคคล/หน่วยงาน
คุณประพัฒน์	2005
คุณประโยชน์	3012
คุณประเสริฐ	2001
คุณมานะ	1105
คุณมานิด	3011
คุณมานี	1003
คุณวารีย์	1001
คุณสมศรี	1114
คุณสมศักดิ์	1005
คุณเสีดา	1002
คุณอารมณ	2002
รปภ.	4099
ห้องถ่ายเอกสาร	3015
ห้องพยาบาล	

ทำ 5ส รายการเบอร์โทรภายใน

เบอร์โทร. ภายใน

เรียงแบบไหนหาง่ายกว่า?

» เรียงตามรายชื่อ (ก - ฮ)

» เรียงตามเบอร์ (0 - 9)

ขั้นตอนการทำกิจกรรม Big Cleaning Day



QC Story

QC Story

Brain Storming
Pareto



Brain Storming
Check Sheet

2. ศึกษาสภาพปัจจุบัน

3. กำหนดเป้าหมายและแผนกิจกรรม

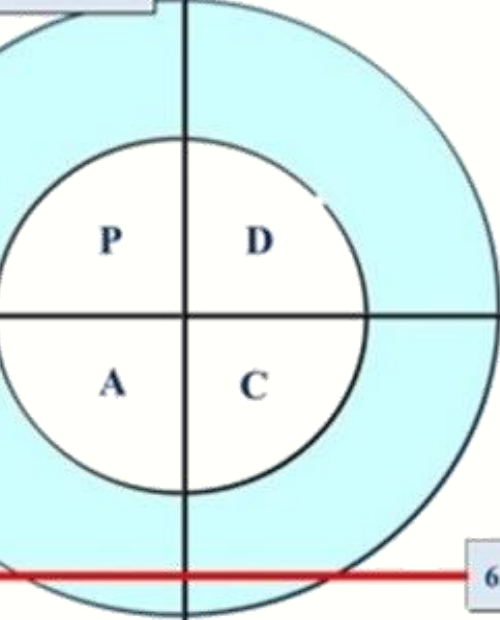
4. วิเคราะห์สาเหตุ

5. การพิจารณาและการดำเนินการแก้ไข/ นำมาตรการตอบโต้ปัญหาไปปฏิบัติ

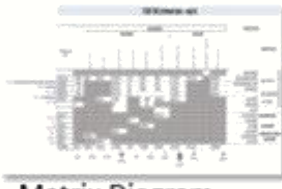


1. คัดเลือกหัวข้อ

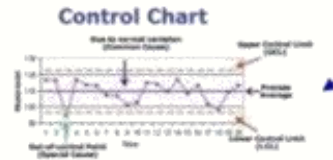
ระบุปัญหาที่ยังหลงเหลือหรือหัวข้อปรับปรุงต่อไป



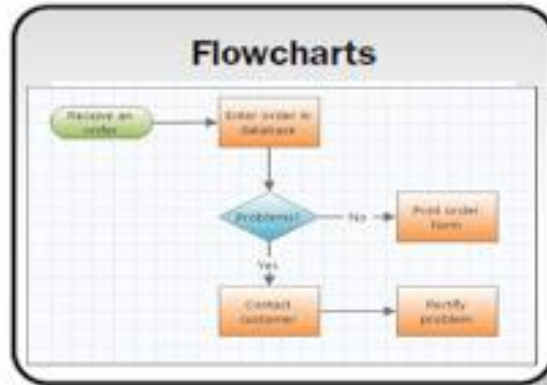
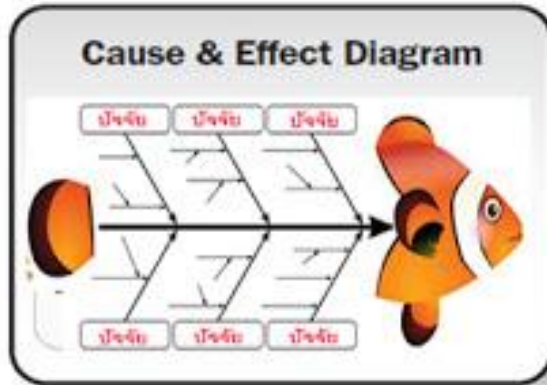
6. ตรวจสอบผลลัพธ์



7. จัดทำเป็นมาตรฐานปฏิบัติและจัดตั้งการควบคุม



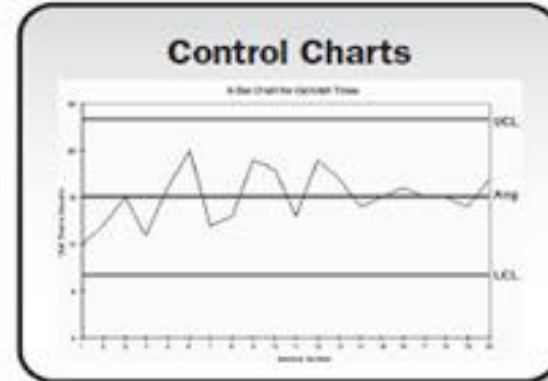
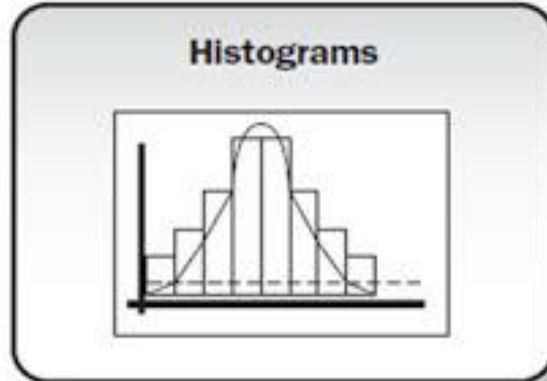
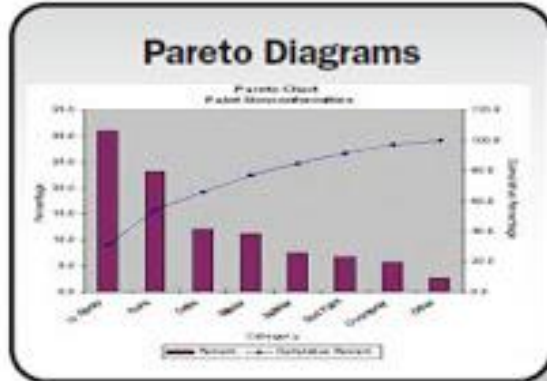
The 7 QC Tools



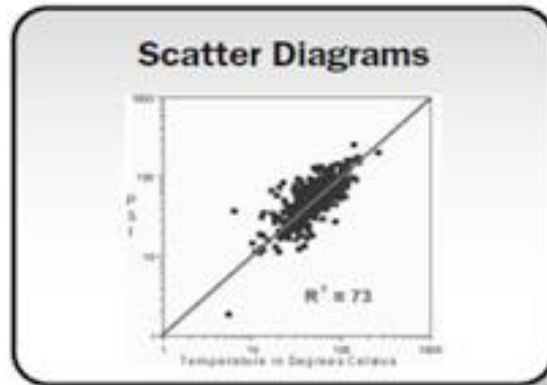
Checksheets

Motor Assembly Check Sheet

Operator	Inspector	Quantity	OK	NG	Remarks
...



The 7 QC Tools



The 7 QC Tools

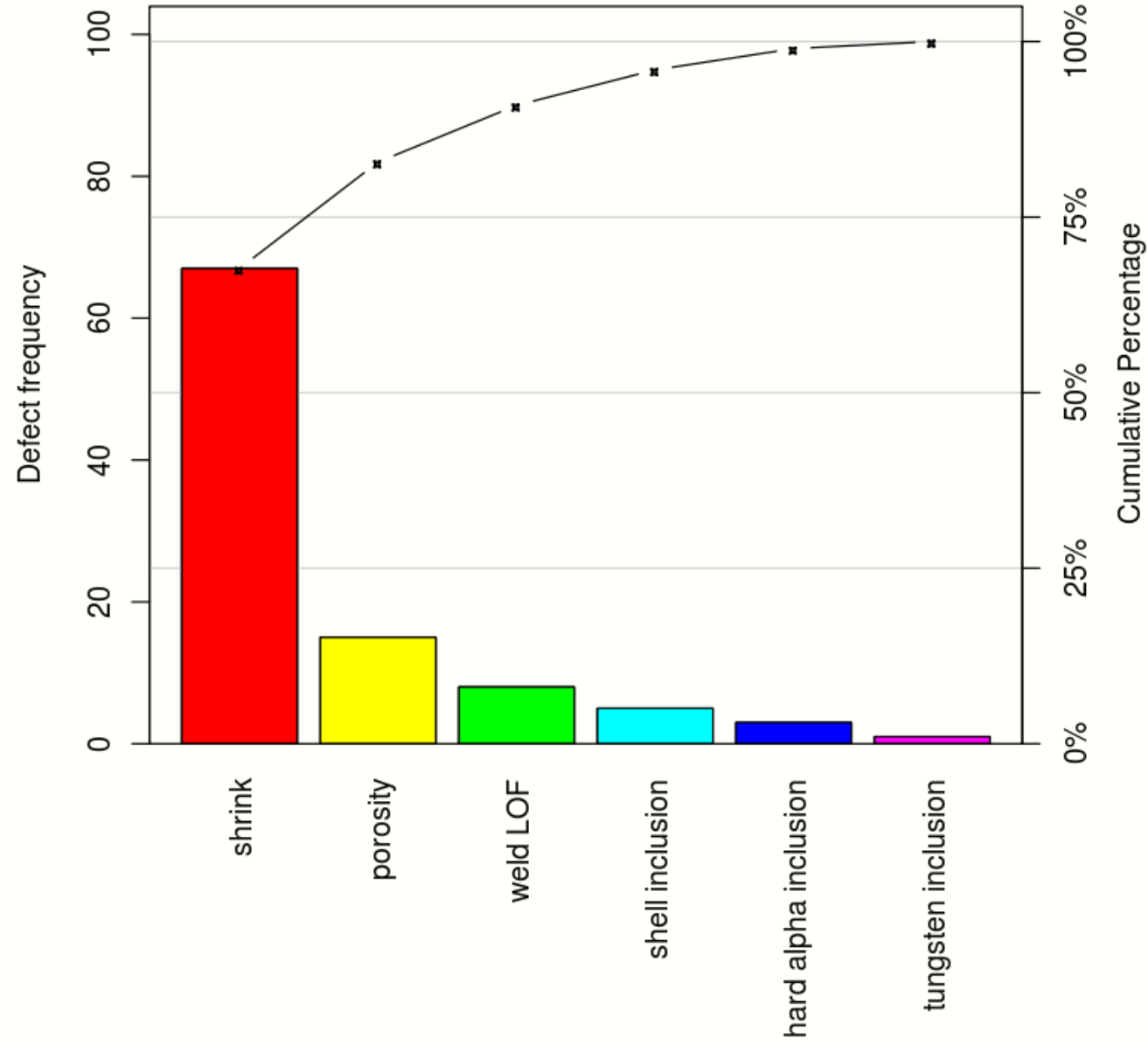


Check Sheet – Computer Related Problems

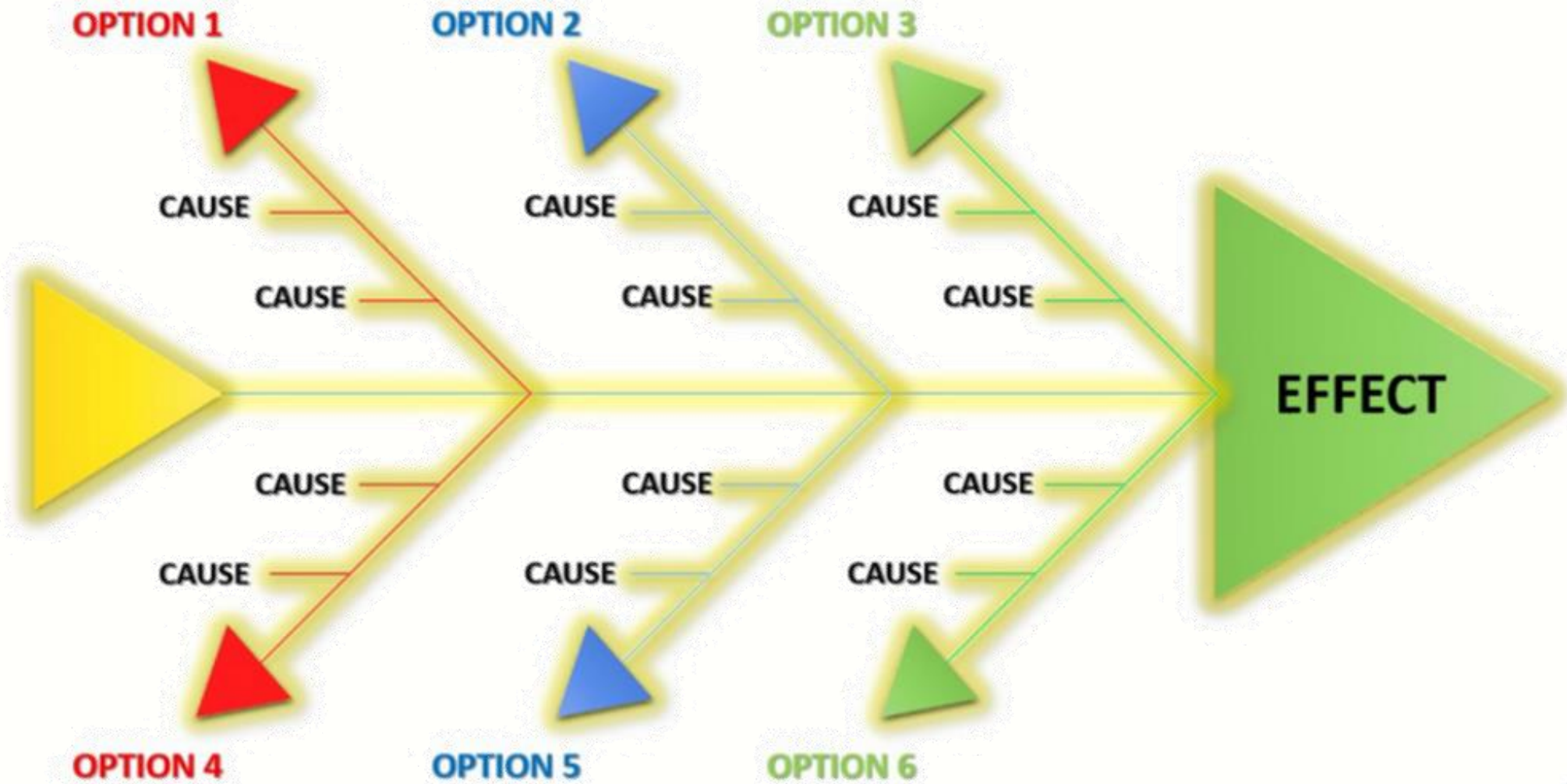
CHECK SHEET – COMPUTER RELATED PROBLEMS

S. NO.	Problem	Weekly Status				Total
		1	2	3	4	
1	Network problem		 			16
2	Server Problem		 		 	13
3	Email		 		 	18
4	Server Access	 			 	17
Total		10	20	13	21	

Pareto chart of titanium Investment casting defects



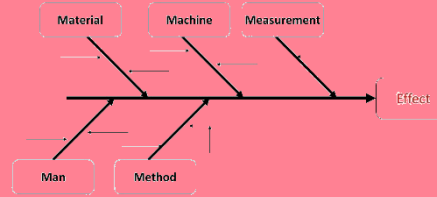
Fishbone Diagram



เริ่มต้นอย่างไร



ศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือ
ผู้รับบริการ HOQ/แบบสอบถาม



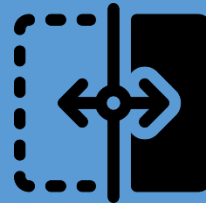
ค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น เครื่องมือ
Checksheet/Pareto/Fishbone Diagram

改善

หาแนวทางแก้ไขปัญหา เครื่องมือ
Kaizen/ 5s /QC



ทดลองปฏิบัติ



เปรียบเทียบก่อนและหลัง
การปรับปรุง



ประเมินคุณค่าของกระบวนการที่ได้รับ
ตามแนวทางการเพิ่มผลผลิต QCDSMEE

เราได้อะไรจากการปรับปรุงกระบวนการ



STEP 5

ประกวดเวทีระดับชาติ

เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย

ประกวดเพื่อรับรางวัลสร้างชื่อเสียงให้กับคณะ/หน่วยงาน

เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (ชำนาญการ) : คู่มือปฏิบัติงานหลัก

ประเมินผลการปฏิบัติราชการ : คู่มือการปฏิบัติงาน

ต่อยอดเป็นผลงานวิจัย R2R

STEP 1



STEP 2



STEP 3



STEP 4



TQM SYMPOSIUM ครั้งที่ 23 วันที่ 10-11 พ.ย. 65



TQM SYMPOSIUM ครั้งที่ 23 วันที่ 10-11 พ.ย. 65



BEST Practices

Best Practices

1	BP-01	แอปพลิเคชัน "รูทัน : Rootan" แจงไอเดียนโยบาย	กองคดีเทคโนโลยีและสารสนเทศ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
2	BP-02	เรื่องของเลือด ขาดเหลือ เกือบถึง	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Presentation
3	BP-03	อุปกรณ์กีดห้ามเลือด	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Presentation
4	BP-04	จากหนึ่ง กลายเป็น สอง กับการเพิ่มประสิทธิภาพหม้อกอนมผสมและน้ำสเตอไรส์สำหรับผู้ป่วยเด็ก	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
5	BP-05	การบริหารจัดการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอนของสาขาวิชา เกสซ์เคมี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
6	BP-06	การพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานบริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ "HUSO 5 Smarts"	สำนักงานบริหารคณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
7	BP-07	ระบบสารสนเทศช่วยเหลือการบริหารและจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	วิทยาลัยการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Presentation
8	BP-08	เตรียมความพร้อมการสอนออนไลน์ในยุควิถีชีวิตใหม่ (Preparation Online Teaching for The New Normal)	งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
9	BP-09	Smart System สำหรับวางแผนและตรวจสอบการเรียนของนักศึกษายุค 4.0	งานสนับสนุนการจัดการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation

26	BP-27	Web Application รู้ใจคนใช้งาน	ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Presentation
27	BP-28	การวางแผนกลยุทธ์ สวทช. เพื่อเตรียมรับมือการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน (Disruption)	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Presentation
28	BP-29	ชีวิตดีดี by PP Dashboard	ฝ่ายนโยบายและแผน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
29	BP-30	พลิกวิกฤติเป็นโอกาสด้วยระบบงาน TS-ECM (Transmission System-Enterprise Content Management) ในการจัดทำแผนงานและบริหารโครงการพัฒนาระบบส่ง	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
30	BP-31	การพัฒนากระบวนการติดตามพอร์ตลงทุน วิเคราะห์และรายงานผลลงทุนเชิงลึก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
31	BP-32	การลงทุนกองทุนต่างประเทศโดยตรง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
32	BP-33	กระบวนการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Presentation
33	BP-34	ร่วมพัฒนา ร่วมใช้ ฐานข้อมูลเฝ้าระวังโรคและภัย ราชภัฏหนึ่งเดียว	สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Presentation
34	BP-35	พลังชุมชนเข้มแข็งเพื่อการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษในระดับพื้นที่ : กรณีศูนย์รับข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่เครือข่ายอาชญากรรมคดีพิเศษ (DSI Station)	กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper • Presentation
35	BP-36	โครงการ "สื่อสารจับใจ ไริกระตาข"	ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> • Abstract • Full Paper

