

## สรุปองค์ความรู้

### Work Process Improvement (การพัฒนากระบวนการทำงาน)

วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๒ ณ โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว

วิทยากร ดร.ณัฐวัฒน์ ล่องทอง

ผู้เข้าร่วมอบรม นางสาวชุลีพร บุรณสมภพ

นางวิจิตรกานต์ อัครวุฒิไกร

นายธนากร ก้อนทองดี

การพัฒนากระบวนการทำงาน ควรเริ่มต้นจากการปรับปรุงงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำอย่างไรให้งานที่รับผิดชอบบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ และทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (ผิดพลาดน้อยที่สุด) เรามี check point ของการทำงานในแต่ละเรื่องอย่างไร



#### การพัฒนากระบวนการทำงาน

- การออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นำความต้องการและคาดหวังไปกำหนดเป็น KPI)
- การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิผล
- ทำอย่างไรจึงจะสามารถลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน เช่น ลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดค่าใช้จ่าย ลดความผิดพลาด เป็นต้น

## ฝากไว้ชวนคิด ชวนทำ

กระบวนการทำงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ณ ปัจจุบัน มีกระบวนการอะไรบ้าง แต่ละกระบวนการมีใครเป็นลูกค้า / ผู้รับบริการบ้าง

| กระบวนการทำงานที่รับผิดชอบ | ลูกค้า / ผู้รับบริการ |
|----------------------------|-----------------------|
| กระบวนการ A                | C๑                    |
| กระบวนการ B                | C๒                    |
| กระบวนการ C                | C๑                    |
| กระบวนการ D                | C๓                    |
| กระบวนการ E                | C๒                    |

จากกระบวนการที่เลือก (สมมติเลือกกระบวนการ A) ให้ท่านวิเคราะห์ดังนี้

- เป้าหมาย / ผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการ A คืออะไร
- รายละเอียดการดำเนินงานสำหรับกระบวนการ A มีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง แต่ละขั้นตอนมีใครเกี่ยวข้องบ้าง และเราสามารถวัดความสำเร็จของกระบวนการจากสิ่งใด (ทุกขั้นตอนที่ list มา มีความจำเป็นต้องทำทุกขั้นตอนหรือไม่)
- ในการดำเนินงานที่ผ่านมา บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้แล้วหรือไม่
  - หากไม่บรรลุเป้าหมาย ให้วิเคราะห์ว่ามีสาเหตุจากอะไร เกิดข้อขัดข้องในขั้นตอนใด จะแก้ไขได้เองหรือไม่ อย่างไร หากแก้ไขเองไม่ได้ควรประสานกับใครบ้าง
  - หากบรรลุเป้าหมายแล้ว จะทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้หรือไม่
- มีข้อมูลอะไรที่ต้องการจากลูกค้า / ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานบ้าง

ขั้นตอนการดำเนินการของกระบวนการ A

| ขั้นตอนการทำงาน | ผู้เกี่ยวข้อง |
|-----------------|---------------|
| ๑.              |               |
| ๒.              |               |
| ๓.              |               |
| ๔.              |               |
| ๕.              |               |
| ๖.              |               |
| ๗.              |               |

(ทุกขั้นตอนที่ list มา มีความจำเป็นต้องทำทุกขั้นตอนหรือไม่)





พิจารณาขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน

- ปัญหาอยู่ขั้นตอนใด
- ใครเกี่ยวข้องบ้าง
- แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง / ผู้อื่น
- ปรับ เปลี่ยน ลด เพิ่ม ยุบ มอบหมาย แก้ปัญหาได้อย่างไร

๕. กระบวนการทำงานที่ท่านอยากจะปรับปรุง / เปลี่ยนแปลง / พัฒนา ในข้อ ๔ เป็นอย่างไร  
ชื่องาน / หัวข้อ .....

เป้าหมายของงาน (ระบุรายละเอียดของเป้าหมายที่เจาะจง ชัดเจน วัดได้ กำหนดระยะเวลา)

|  |
|--|
|  |
|--|

|  | รายละเอียดขั้นตอนการทำงาน | ผู้รับผิดชอบหลัก |
|--|---------------------------|------------------|
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |
|  |                           |                  |

นางสาวชุลีพร บุรณสมภพ  
ผู้สรุป