

เอกสารประกอบกิจกรรม: เจาะลึกเกณฑ์ EdPEX

## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ



โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา

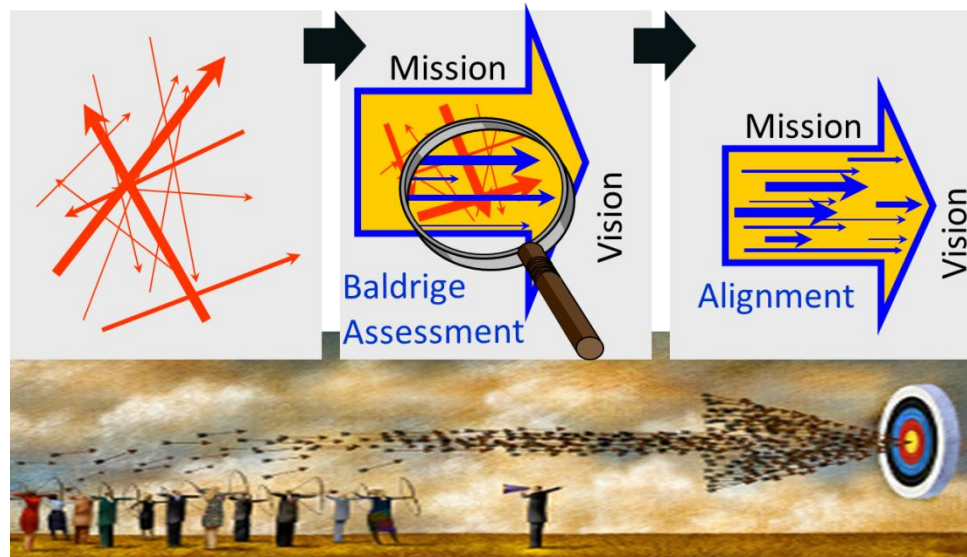
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่ 21 มีนาคม 2562 เวลา 08.30 – 16.30 น. ณ ห้องบรรยาย ชั้น 14 อาคารเรียนรวม หลวงสวัสดิสารศาสตรพุทธิ (Learning Tower)

โปรดประเมินกิจกรรมเพื่อการพัฒนา...ได้ที่

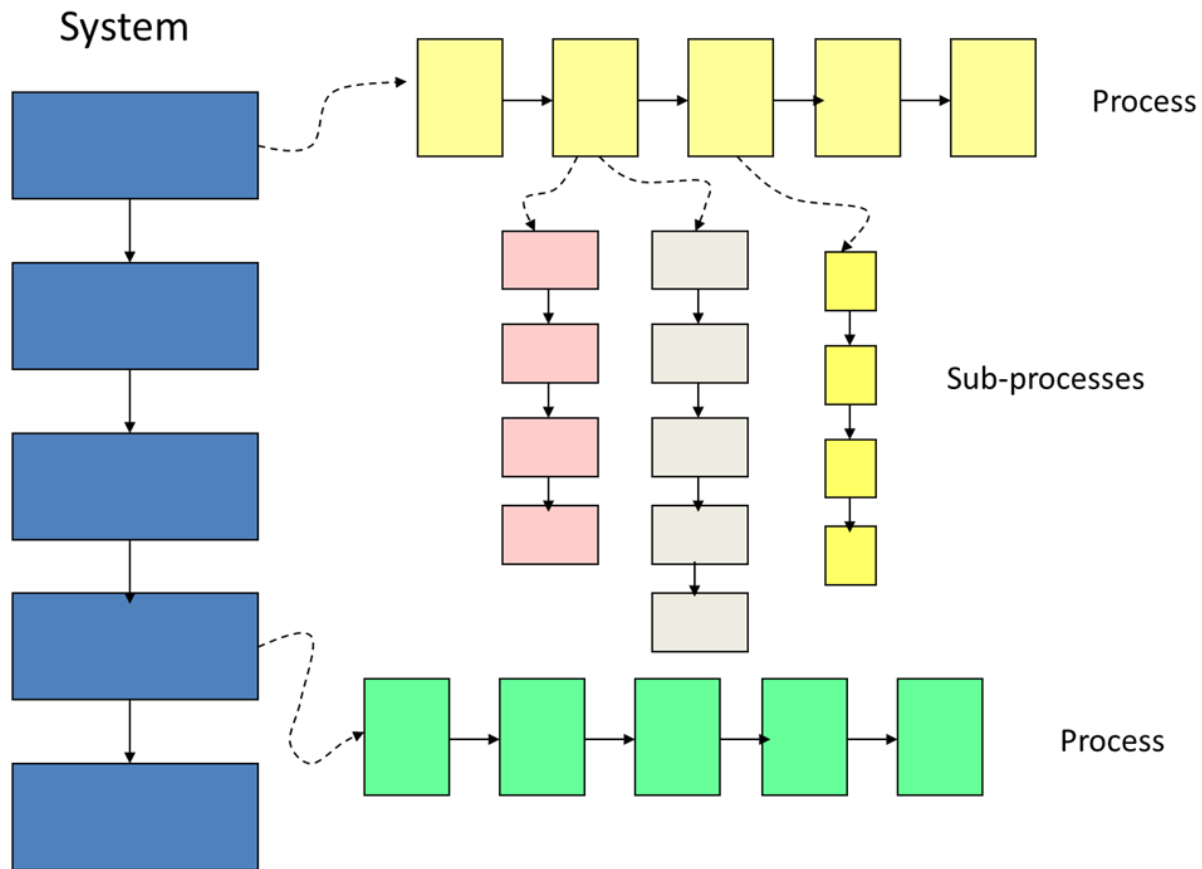


# EdPEX ... เพื่อการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน



รศ.ดร.อนันต์ สุงวัฒนา  
ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

# หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)

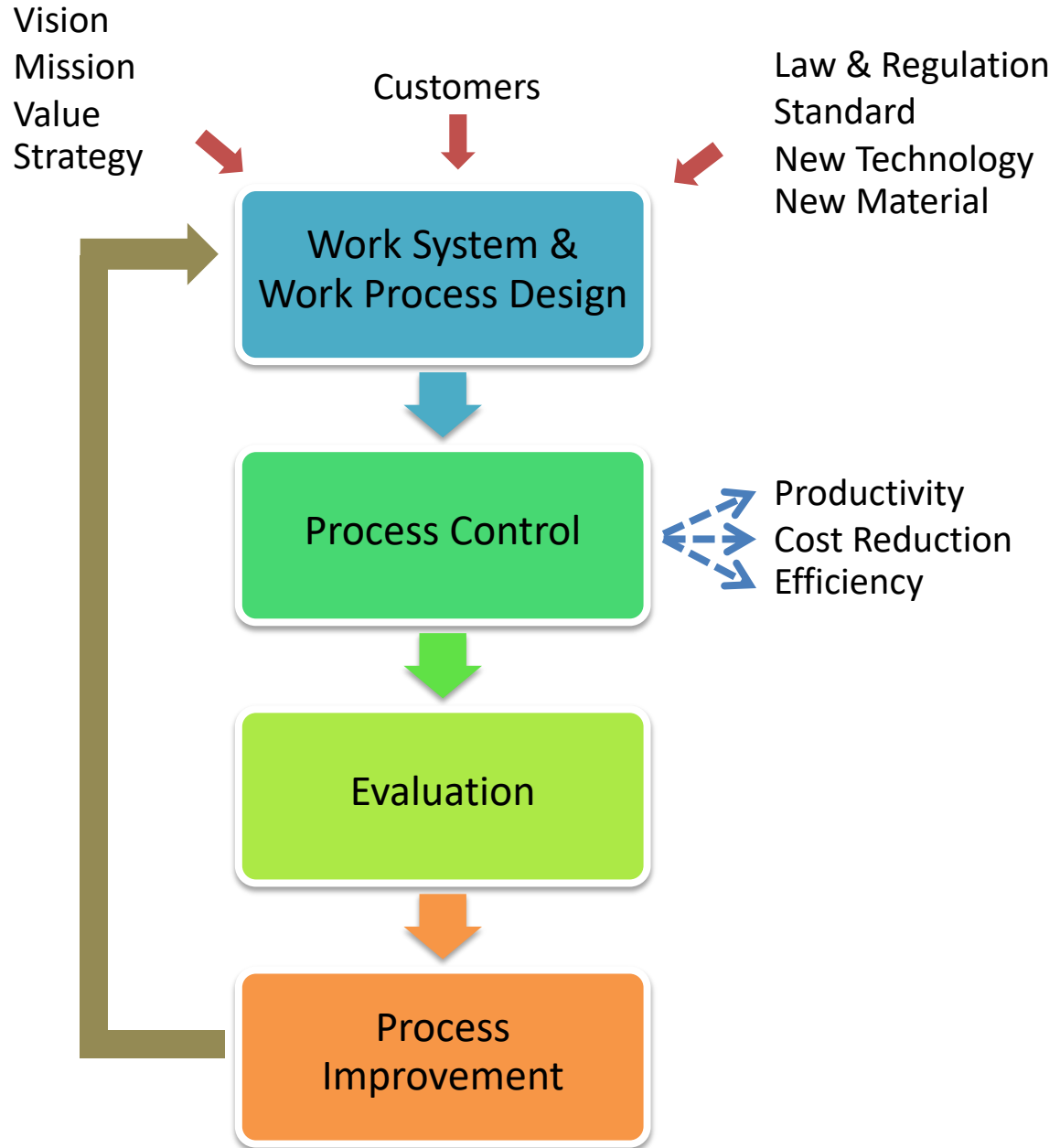


# องค์กรท่านมีการดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ระดับใด

5 เห็นด้วยอย่าง มาก	4 เห็นด้วย	3 ปานกลาง	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
---------------------------	---------------	--------------	------------------	-------------------------------

1. องค์กรมีแนวทางในการออกแบบกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. องค์กรมีการจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างครอบคลุมเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานตามที่ออกแบบไว้
3. องค์กรมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างครอบคลุมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
4. องค์กรวิเคราะห์และลดต้นทุนในการดำเนินการในทุกหน่วยงานภายในองค์กร
5. องค์กรมีแนวทางในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการจัดการคู่ความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์กร
6. องค์กรมีกระบวนการบริหารความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉิน





## 6.1 กระบวนการทำงาน

## 6. ระบบปฏิบัติการ (85 คะแนน)

ในหมวดระบบปฏิบัติการนี้ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในหลักสูตรและบริการ และกระบวนการต่างๆ และถามว่ามีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.1 กระบวนการทำงาน : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง หลักสูตรและบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน) [กระบวนการ]

*อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน*

ให้สถาบันตอบคำถามดังต่อไปนี้

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

*สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ*

*กระบวนการที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเหล่านี้คืออะไร*

(2) แนวคิดการออกแบบ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ของสถาบัน ความเป็นเลิศด้านหลักสูตรและบริการ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมี มาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตร บริการ และกระบวนการเหล่านี้อย่างไร

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

มีตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่สถาบันใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของหลักสูตรและบริการของสถาบันอย่างไร



(2) กระบวนการสนับสนุน

*สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อสนับสนุนสถาบัน*

(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

*สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน*

ค. การจัดการนวัตกรรม

*สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร*

*สถาบันใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาแล้วว่า ความเสี่ยงที่น่าลงทุน (Intelligent Risks) อย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร*

## 6.1 กระบวนการทำงาน

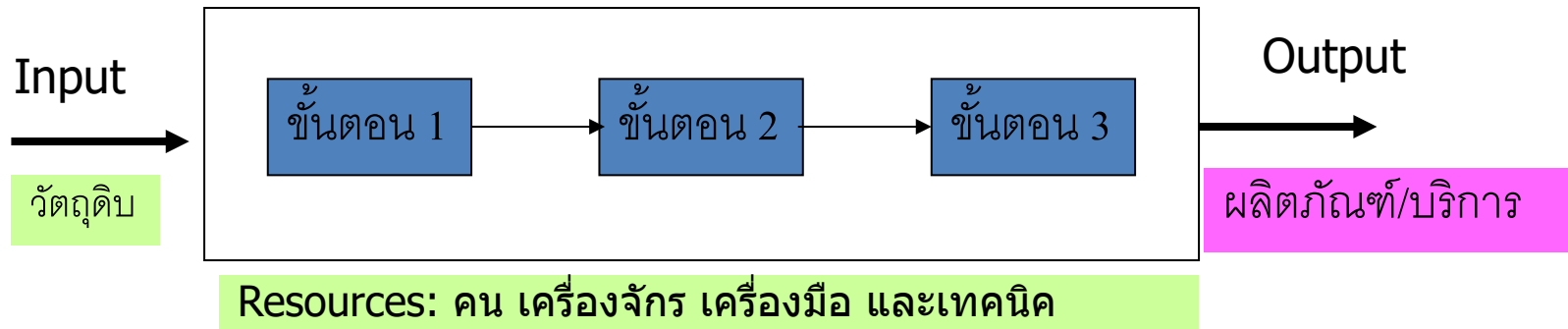
- กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน
- กระบวนการ **การออกแบบ**ผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Process) และ**การจัดการ**กระบวนการทำงานสำคัญอย่างเป็นระบบ
- กระบวนการ**ปรับปรุง**กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน
- กระบวนการจัดการนวัตกรรม

# ระบบงาน (Work System)

- ระบบงาน หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ระบบงานต้องเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงาน ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการที่สำคัญ ผู้รับเหมา คู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จำเป็นในการสร้างและจัดหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ บริการทางการศึกษา อื่นๆ และกระบวนการสนับสนุน ระบบงานจะต้องประสานกระบวนการภายในและภายนอก และทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จในชุมชนวิชาการ

# กระบวนการ (Work Process)

- กระบวนการ หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน โดยทั่วไป กระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้



# แนวทางในการวิเคราะห์กระบวนการ

- วิเคราะห์จากพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์
- ถ่ายลงไปในระดับปฏิบัติการที่ดำเนินการ
- กำหนดผลลัพธ์ เป้าหมายที่ต้องการเพื่อตอบสนองระดับบน
- กำหนดตัววัดกระบวนการในระดับย่อย
- กำหนดตัววัดในกระบวนการเพื่อการติดตามควบคุม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- หากไม่บรรลุผล จัดทำแผนปรับปรุง

# หลักการและแนวความคิดการจัดการกระบวนการ

## ข้อกำหนดที่สำคัญพิจารณาจากอะไร

- ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ขีดความสามารถของหน่วยงานและความพร้อมของทรัพยากร
- ความสามารถในการจัดหาทรัพยากรและความต่อเนื่องของงบประมาณ
- มาตรฐานการควบคุม
- ปัจจัยต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อกระบวนการ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี แนวโน้มของพฤติกรรมผู้บริโภค ตลาดและทางสังคม
- ปัจจัยของผลกระทบที่อาจมีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะสั้นและระยะยาว
- ความเป็นไปได้ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยน การประสานงานกับส่วนงานอื่นทั้งในแนวตั้งและในแนวนอน

# การออกแบบระบบงาน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา/ ความถี่
1. ศึกษาและวิเคราะห์ ผลิตภัณฑ์/บริการ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2. สำรวจและวิเคราะห์สภาพการทำงานของหน่วยงาน (ระบุว่ามีการบวนการทำงานอะไรบ้าง)		
3. แปลงความต้องการเป็นข้อกำหนดกระบวนการและตัวชี้วัด		
4. ระบุว่ากระบวนการที่จำเป็นในการตอบสนองต่อข้อกำหนดกระบวนการต้องมีอะไรบ้าง		
5. จัดกลุ่มกระบวนการและร้อยเรียงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ รวมถึงตัวชี้วัด		
6. จัดทำระบบงานภาพรวม		

# Work System and Processes

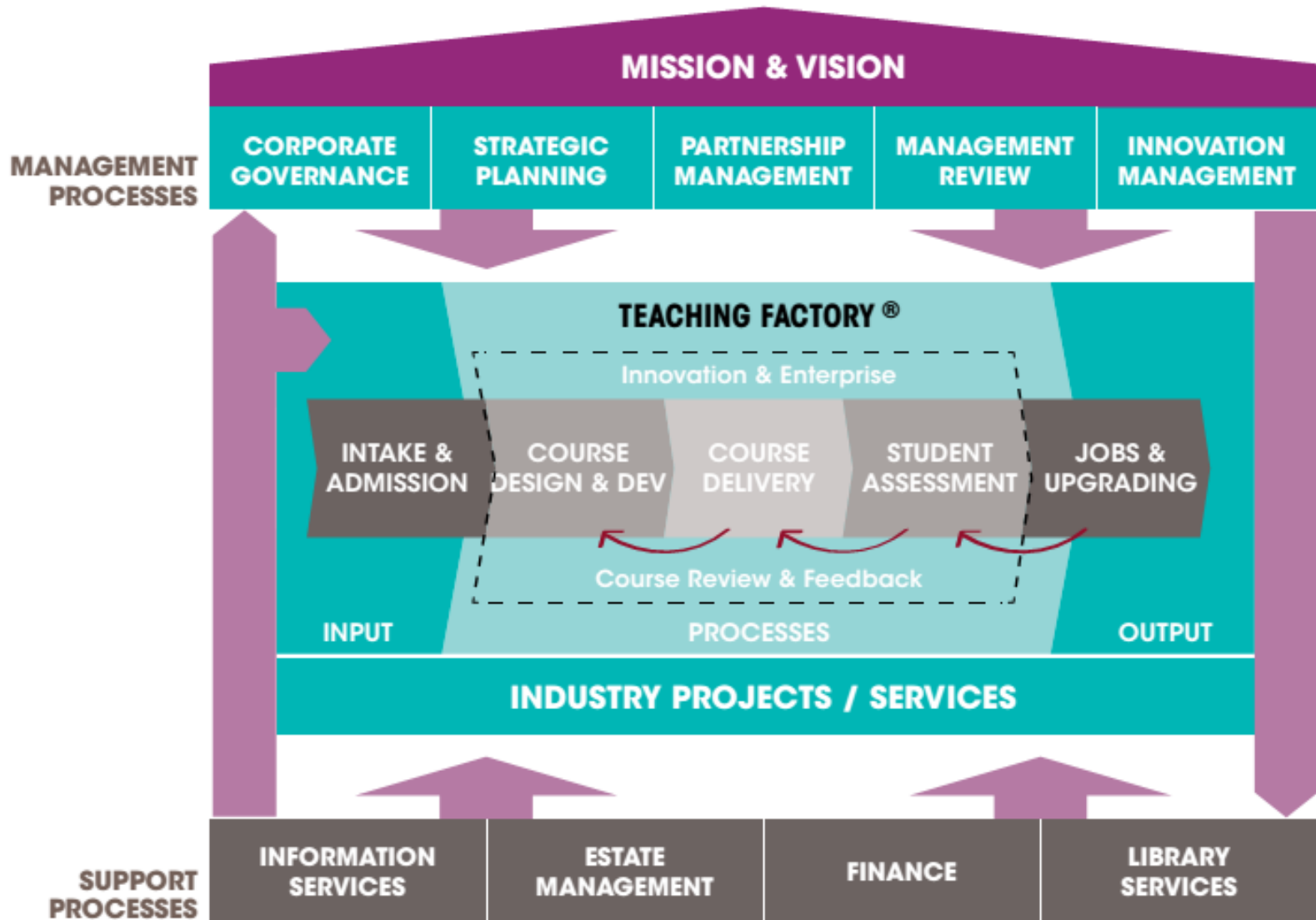


Figure 5.3 Key & Support Processes



นโยบายรัฐบาล

เศรษฐกิจ

Environmental and Safety

ราคาน้ำมัน

### Input

-ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนานโยบายพลังงาน  
-ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
-ข้อมูลด้านพลังงาน

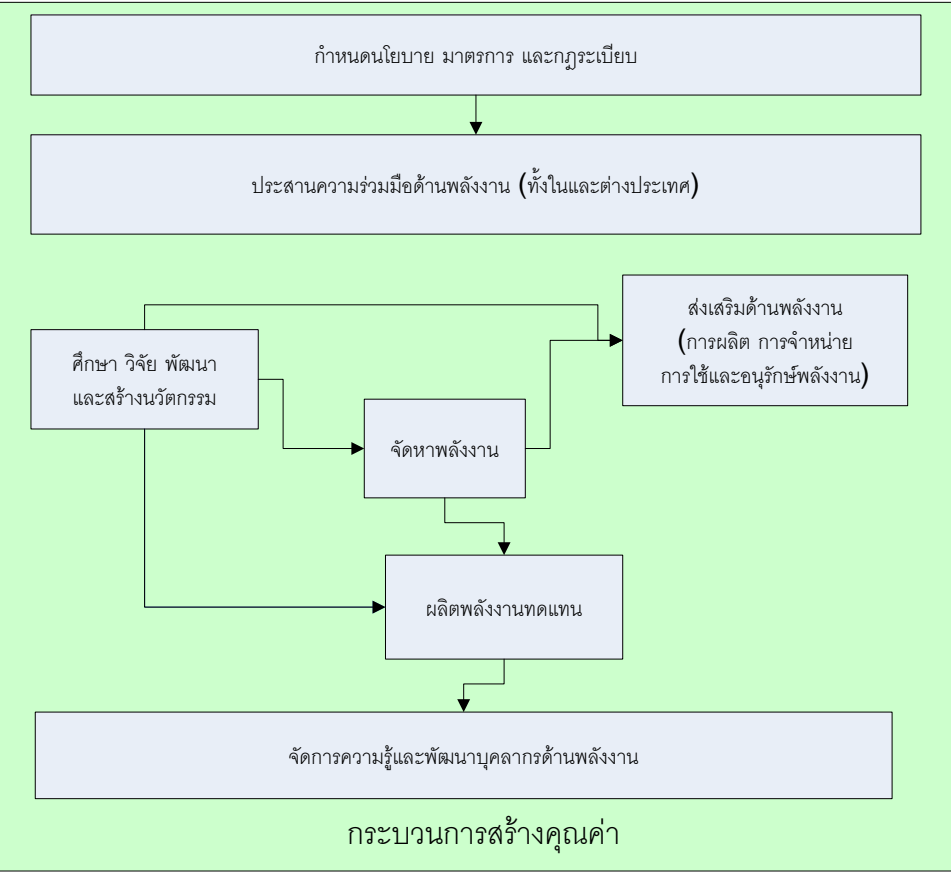
องค์ความรู้ในและต่างประเทศ

งบประมาณ/เงินทุน

อุปกรณ์

บุคลากรภายนอก

### Process



### Output

นโยบาย / มาตรการ / กฎระเบียบด้านพลังงาน

-ข้อตกลง  
-เครือข่าย

-สัมปทาน/ใบอนุญาต  
-โครงการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน  
-โครงการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน  
-แผนพลังงานชุมชน

พลังงานทดแทน

-ข้อมูล/องค์ความรู้/เทคโนโลยีด้านพลังงาน  
-โครงการพัฒนาบุคลากรด้านพลังงาน

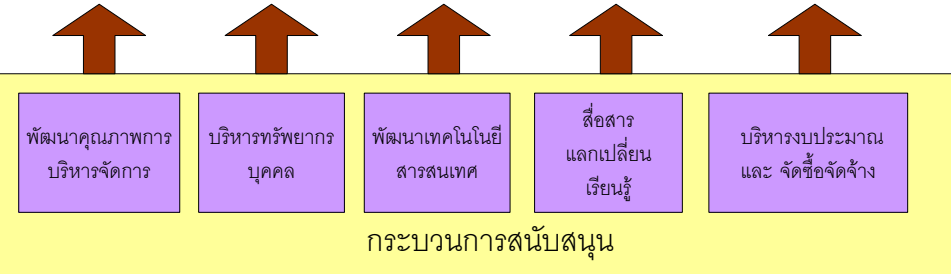
### Customer

**ผู้รับบริการ**  
-ผู้ประกอบการในประเทศ  
-ผู้ประกอบการนอกประเทศ  
-หน่วยงานต่างประเทศ  
-ประชาชน  
-ผู้บริโภค ชุมชน  
-หน่วยงานภาครัฐ  
-หน่วยงานเอกชน  
-สถาบันการศึกษา  
-องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  
-ผู้ที่ได้รับผลกระทบ (ชุมชน, NGO)  
-รัฐบาล (กรม.)  
-รัฐบาลต่างประเทศ  
-สื่อมวลชน

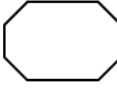
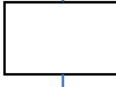

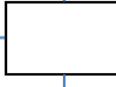




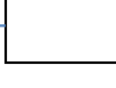
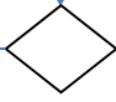
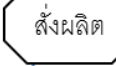
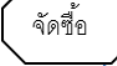
**Supplier**  
หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ในและนอกประเทศ

คู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบ

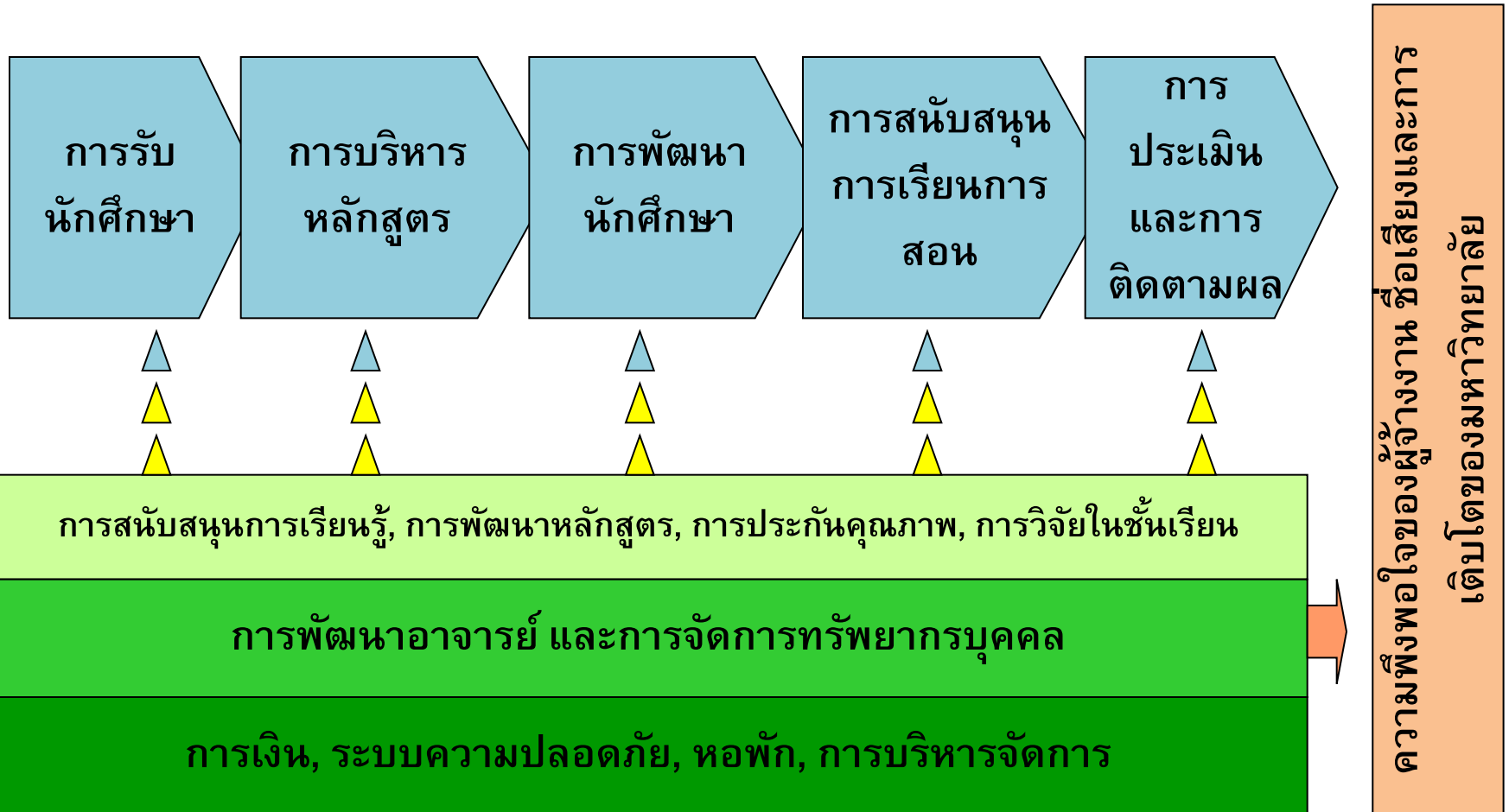


# Business Process Management



เวลา	ขั้นตอนการทำงาน	ขาย	บริหาร	คลังสินค้า/ ผลิต	จัดซื้อ	QC	บัญชี/ การเงิน	หมายเหตุ
15 นาที	1. ส่งใบรับงานที่ระบุรายการสินค้าที่ต้องการ พร้อมปริมาณ และวันที่ต้องการ							ใบรับงาน
1 ชม.	2. ประชุมวางแผนการผลิต							ใบรับงาน ตารางการผลิต
15 นาที	3. บันทึกใบวางแผนผลิตลงในโปรแกรม พิมพ์ใบวางแผนผลิตและรายการวัตถุดิบที่ต้องใช้ พร้อมทั้งอนุมัติ							ใบวางแผนผลิต ตารางการผลิตที่ปรับปรุงแล้ว
15 นาที	4. ตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบ 4.1 พอ, ส่งไปยังกระบวนการผลิต 4.2 ไม่พอ, ส่งไปยังกระบวนการจัดซื้อ							
				 ส่งผลิต	 จัดซื้อ			

# การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า ของการผลิตบัณฑิต





plan

Do check act

การกำหนดคุณสมบัติ	การกำหนดช่องทาง การรับ	การประชาสัมพันธ์ และสื่อสาร	การเตรียมการ ด้านเอกสาร	การดำเนินการ	การควบคุม คุณภาพ	การสรุปผล
-------------------	---------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------	---------------------	-----------

**ระเบียบปฏิบัติ/คำสั่งในการรับนักศึกษา**

การผลิตบัณฑิตที่มีมาตรฐานและคุณภาพ  
ตามความต้องการของประเทศ

การผลิตบัณฑิต

การสร้างและ  
พัฒนาหลักสูตร

การบริหาร  
หลักสูตร

พัฒนาทักษะการเรียนรู้และ  
คุณลักษณะที่พึงประสงค์

Level 1

การรับนักศึกษา

การจัดการเรียน  
การสอน

การพัฒนา  
นักศึกษา

การสนับสนุนการ  
เรียนการสอน

การประเมินและ  
การติดตามผล

Level 2

การกำหนด  
คุณสมบัติ

กำหนด  
ช่องทางการ  
รับ

ประชาสัมพันธ์  
และสื่อสาร

การ  
เตรียมการ  
ด้านเอกสาร

ดำเนินการ

การควบคุม  
คุณภาพ

ประเมิน  
สรุปผล

Level 3

ตรวจสอบ  
หลักฐาน

รับตรง

สื่อสารธารณะ

จัดทำเอกสาร

กำหนดเวลา

การประเมิน

สรุปผล

Level 4

ผ่านสกอ.

Website

เอกสารบน  
Web

จัดตาราง

สอบข้อเขียน

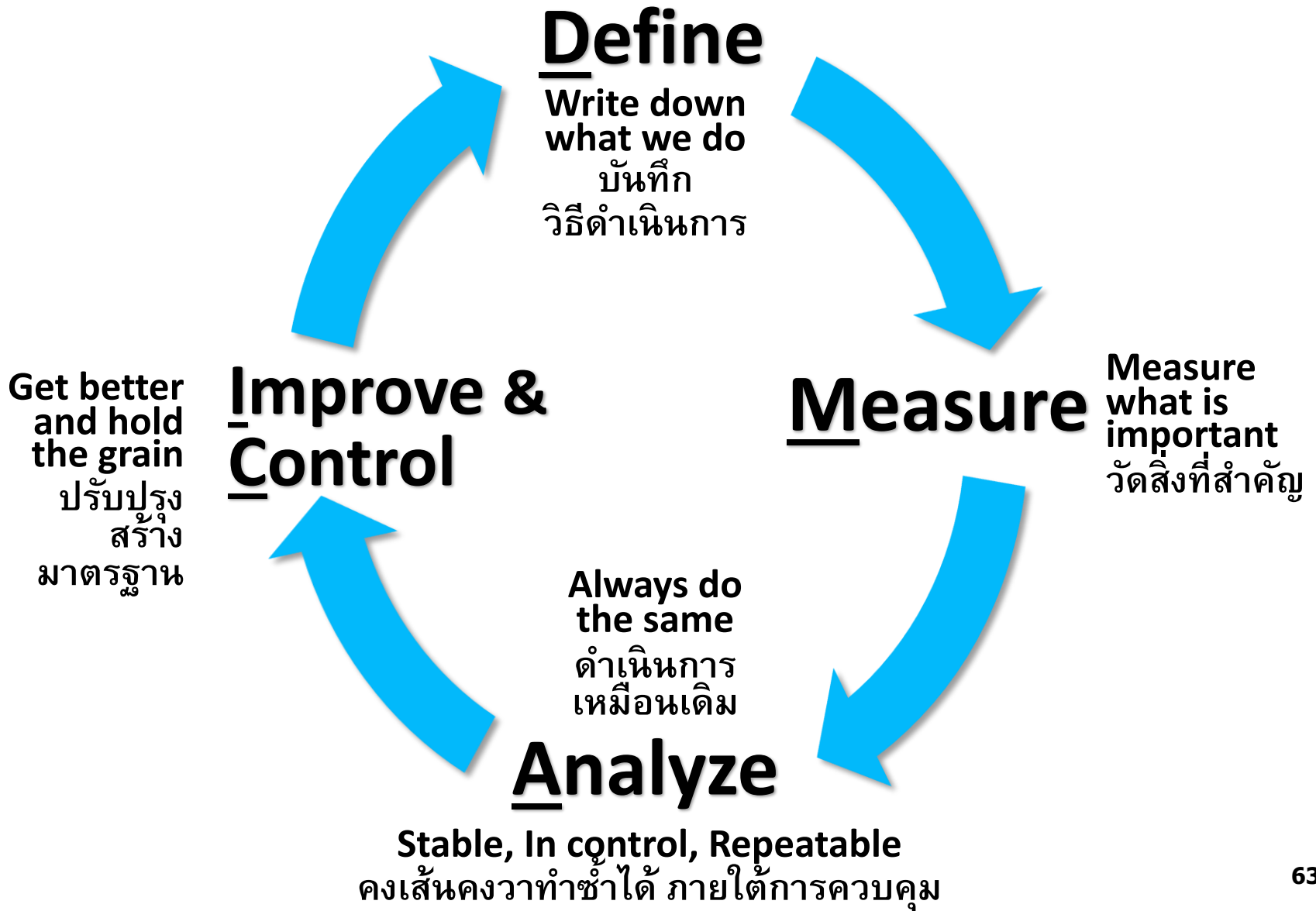
สอบสัมภาษณ์

อนุมัติรายชื่อ

โครงการพิเศษ

ศิษย์เก่า

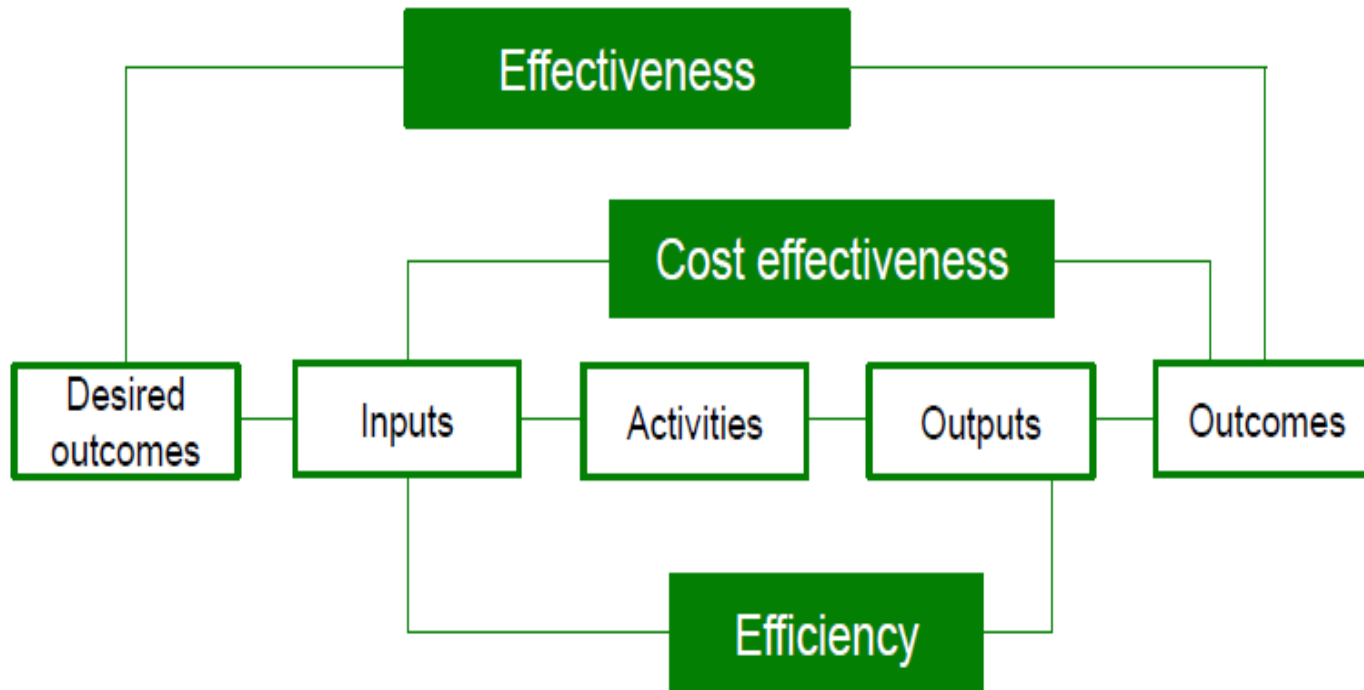
# Systematic Processes



# การเลือกตัวชี้วัด

- การกำหนดตัวชี้วัดมาได้จาก
  - พันธกิจ/วิสัยทัศน์
  - ความต้องการของลูกค้า
  - กระบวนการทำงานของหน่วยงาน
  - การทำงานประจำวัน
  - แผนกลยุทธ์
- การเก็บข้อมูล
  - วิธีการ: Manual/Automatic
  - ความถี่
  - Owner
- ประเภทตัวชี้วัดที่จัดเก็บ: Lagging/Leading, In-Process

# VALUE FLOW / PROGRAM LOGIC ANALYSIS



- **Efficiency** = extent to which time, effort or cost are well used for the intended purpose.
- Used to relay the capability of a specific application of effort to produce a specific outcome effectively with a minimum amount of waste, expense and effort.
- **Effectiveness** = the extent to which a desired effect is achieved
- Used to relay the capability of producing a desired outcome, the success in achieving a given result.



# VALUE FLOW ANALYSIS

OBJECTIVES

INPUTS

PROCESSES

OUTPUTS

OUTCOMES

Improve customer satisfaction with service levels

# Customer service representatives

\$ Customer engagement budget

# Time to answer an inquiry

# Meetings with key customer

% Solved inquiries

% Customer satisfaction index

# New clients from referrals

% Returning customers

# ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการงาน



# Concept of improvement

- What process
- What objectives
- Why improve
- How to improve
- Who benefit from improvement
- Cost and impact

# กระบวนการปรับปรุงงาน

1. เลือกหัวข้อที่จะศึกษา – What Process and objective, and Why improve?
2. เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
3. ระบุสาเหตุต้นตอ
4. กำหนดแนวทางปรับปรุงและลงมือปฏิบัติ – How to improve?
5. ประเมินแนวทางแก้ไข – Cost, impact and who gets the benefit?
6. จัดทำมาตรฐาน
7. บันทึกผลความพยายามและเลือกหัวข้อศึกษาใหม่

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติกิจการ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ : สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่างๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน) [กระบวนการ]

อธิบายวิธีการที่สถาบันใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ให้สถาบันตอบคำถามดังต่อไปนี้

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สถาบันควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- พิจารณารอบเวลาการทำงาน การเพิ่มผลผลิตและปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมาใช้ในกระบวนการทำงานอย่างไร

- ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ

- ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการ หรือผลการดำเนินการ (\*)

- สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุน กับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

### สถาบันมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

● การคัดเลือกผู้ส่งมอบ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

- วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- ให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง
- จัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี

## ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

### (1) ความปลอดภัย

*สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้อย่างไร*

ระบบความปลอดภัยของสถาบันได้ครอบคลุมตั้งแต่การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

### (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

*สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือ*

### *ภาวะฉุกเฉิน*

ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ และการกู้คืน สู่สภาพเดิมอย่างไร ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินของสถาบัน ได้นำเอาเรื่องที่ต้องพึ่งพาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมาพิจารณาอย่างไร

## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

- กระบวนการควบคุมต้นทุน
- การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล
- กระบวนการบริหารความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉิน



# หมวด 6

## 6.1 กระบวนการทำงาน

- กระบวนการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน
- กระบวนการ **การออกแบบ** ผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Process) และ**การจัดการ** กระบวนการทำงานสำคัญ อย่างเป็นระบบ
- กระบวนการ**ปรับปรุง** กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน
- กระบวนการจัดการนวัตกรรม

## 6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

- กระบวนการ**ควบคุมต้นทุน**
- การ**บริหารห่วงโซ่อุปทาน** อย่างเป็นระบบและมี ประสิทธิภาพ
- กระบวนการ**บริหารความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉิน**

# สรุปหมวด 6

- ระบุกระบวนการสำคัญในการปฏิบัติเพื่อบรรลุพันธกิจ รวมทั้งกระบวนการสนับสนุน
- กระบวนการในการออกแบบ บริหารจัดการ และติดตามควบคุม
- การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกฎหมายข้อบังคับ
- การระบุความต้องการของกระบวนการ และตัววัดภายในกระบวนการเพื่อการควบคุม
- การปรับปรุงกระบวนการทั้งแบบต่อเนื่อง โดยรวม และการจัดการนวัตกรรม
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน และภาวะฉุกเฉิน

# Process → Result

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน) [ผลลัพธ์]

สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ให้รวมผลลัพธ์ของกระบวนการที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นตามพันธกิจหลักของสถาบัน และที่มีผลกระทบต่อระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน

ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และกระบวนการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คืออะไร

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของกระบวนการต่างๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น คืออะไร ผลลัพธ์ดังกล่าวเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และสถาบันอื่นๆ ที่มีการค้าเงินงานที่คล้ายคลึงกัน ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (\*)

## ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

### (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

*ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร*

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญคืออะไร ทั้งนี้ ให้รวมถึงผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่นๆ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการผลลัพธ์ดังกล่าวเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และสถาบันอื่นๆ ที่มีกระบวนการคล้ายคลึงกัน ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างกระบวนการชนิดต่างๆ (\*)

### (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

*ผลลัพธ์ของการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินคืออะไร*

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญด้านประสิทธิผลของการเตรียมพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามที่ตั้งหรือประเภทของกระบวนการต่างๆ (\*)

## ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

*ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานคืออะไร*

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานรวมทั้งผลลัพธ์ที่ช่วยส่งเสริมให้ผลการดำเนินการของสถาบันดีขึ้นคืออะไร

# Workshop 2

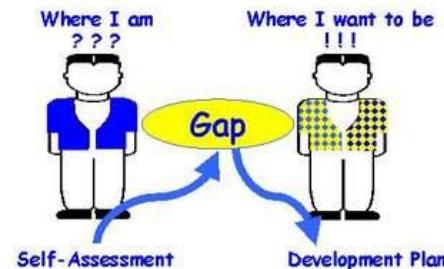
**ทบทวนกระบวนการหลักของแต่ละบริการ โดยดำเนินการ  
ดังนี้**

- 1. ระบุลูกค้า/ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
- 2. ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของบริการ**
- 3. แปลงข้อกำหนดที่สำคัญเป็นตัวชี้วัดบริการ**
- 4. ออกแบบกระบวนการหลัก และกระบวนการย่อย พร้อม  
ทั้งระบุตัวชี้วัดของกระบวนการ**

# แผนปรับปรุง (Improvement Plan)



## ความหมายของแผนกลยุทธ์ กับแผนปรับปรุง



- **แผนกลยุทธ์** คือ แผนการณ์หรือแนวทางที่หน่วยงานใช้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ โดยผ่านการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ในประเด็นที่สำคัญต่างๆ เช่น ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ความเสี่ยงที่มีต่อความสำเร็จในอนาคต ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น จุดบอด ความสามารถของสถาบัน
- **แผนปรับปรุง/ พัฒนาการ** คือ แผนการณ์หรือแนวทางที่หน่วยงานใช้ในการปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการทำงานตามแนวทางของเกณฑ์ EdPEx ทั้ง 6 หมวด ให้มีความเป็นระบบ มีการถ่ายทอด มีการเรียนรู้ และเกิดการบูรณาการ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนระบบงานต่างๆ ให้หน่วยงานสามารถบรรลุวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

ที่มา Incubation Project รุ่น 2 สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สกอ.

# การจัดทำแผนปรับปรุง

- แผนควรมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการทำงานเพื่อปิด Gap
- สร้างประสิทธิผลของการดำเนินการ
- ควรกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้เกิดความเป็นระบบในงานประจำ
- ตัววัดผลของกระบวนการคืออะไร สัมพันธ์กับการบรรลุตัววัดใดในหมวด 7
- แผนพัฒนาอาจประกอบด้วยแผนงานย่อย ๆ หลายแผน เพื่อให้เกิดผล
- ไม่ควรเป็นเพียงแค่กิจกรรมที่ฉาบฉวยและไม่สร้างความมีประสิทธิผลให้เกิดขึ้น
- กลไกการติดตามและประเมินผล

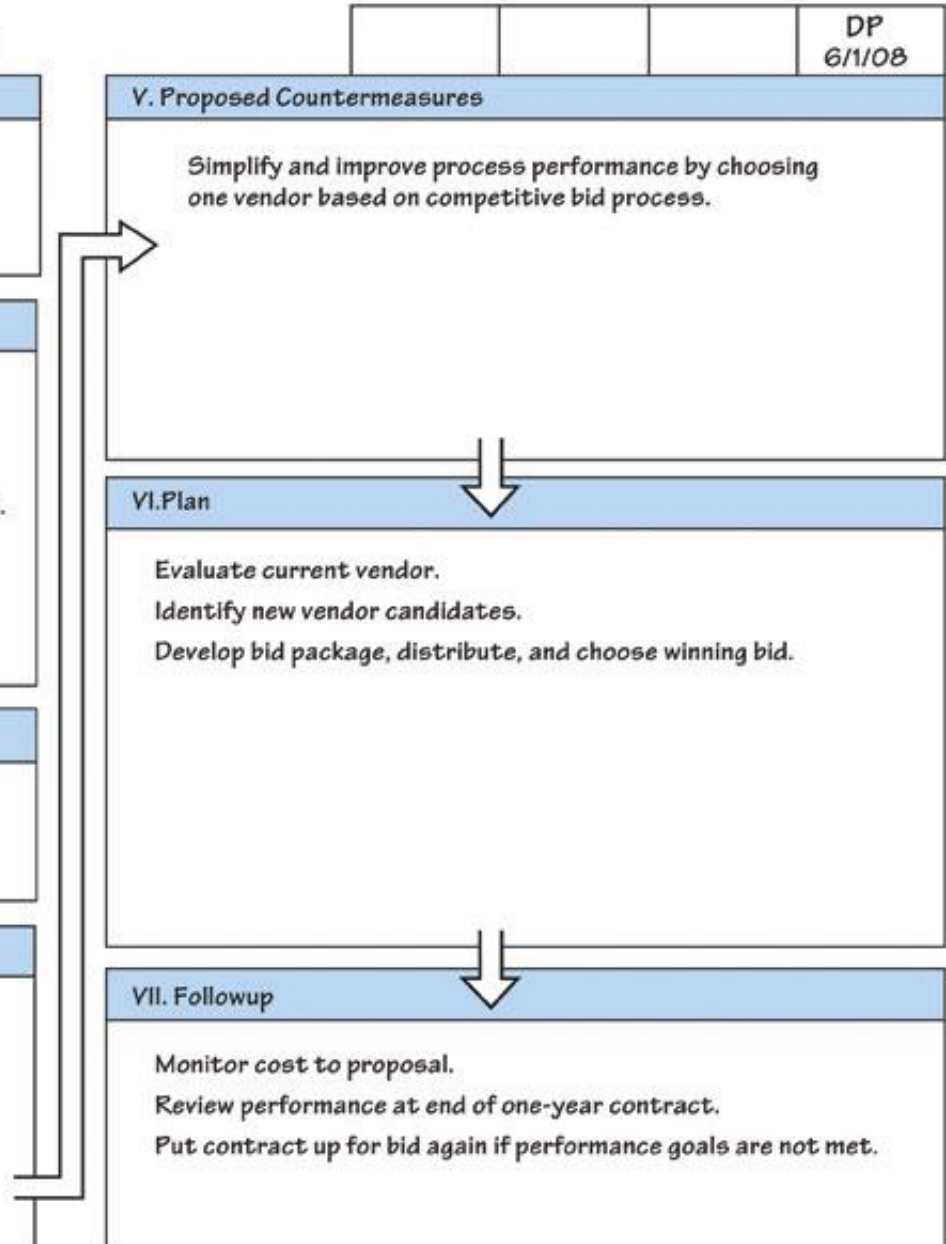
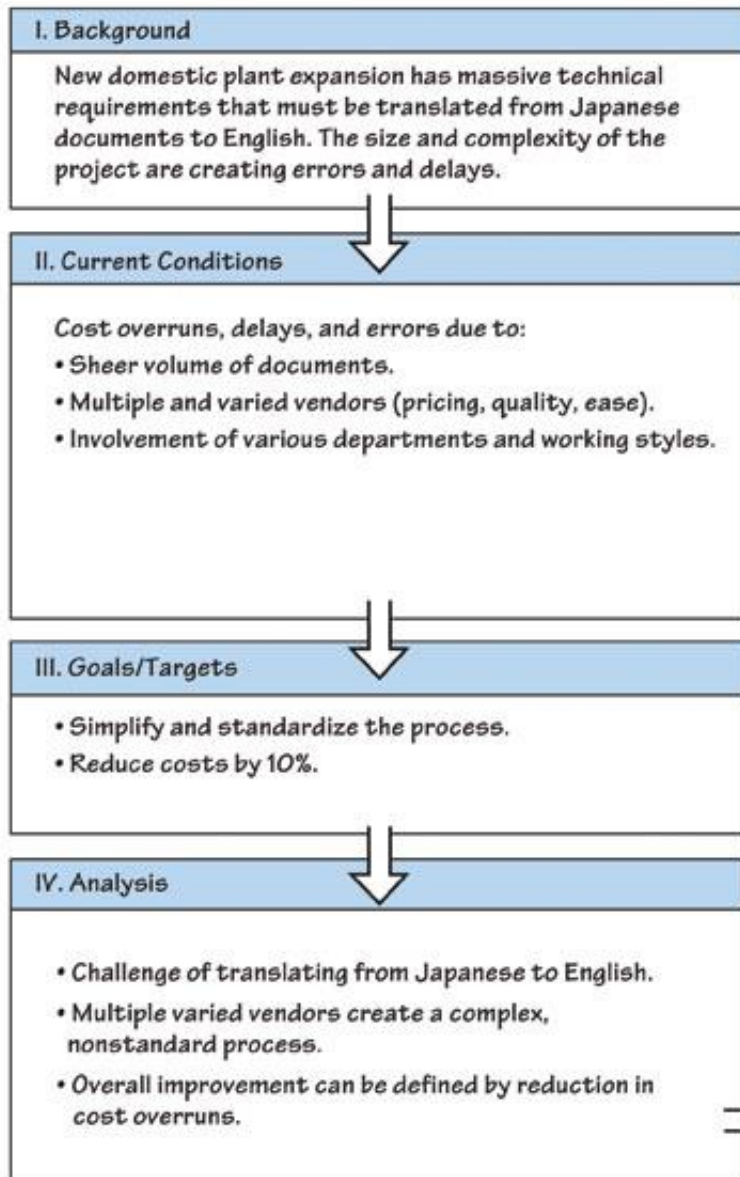


# ขั้นตอนการจัดทำแผนปรับปรุง

1. กำหนดเรื่องที่จะปรับปรุง
  - เรื่องที่เป็นจุดอ่อนสำคัญขององค์กร
  - เรื่องที่มีผลกระทบกับองค์กรหากไม่ได้รับการปรับปรุง
2. วิเคราะห์ปัจจัย/ สาเหตุที่ทำให้ต้องปรับปรุง
3. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการปรับปรุง (แสดงตัววัดผลสำเร็จของการปรับปรุง)
4. กำหนดผู้รับผิดชอบ และช่วงเวลาในการปรับปรุง
5. วิเคราะห์หาขอบเขตในการปรับปรุง
6. จัดทำแผนปรับปรุง
7. ติดตามประเมินผล (เก็บรวบรวมข้อมูลตัววัด)

# ตัวอย่างการจัดทำแผนปรับปรุง

## Create Robust Process for Translating Documents



# Workshop 3

**การจัดทำแผนปรับปรุง โดยดำเนินการ ดังนี้**

- 1. เลือกกระบวนการที่จะปรับปรุงจาก workshop 2 จำนวน 1 เรื่อง**
- 2. จัดทำแผนปรับปรุงตามแบบฟอร์มที่กำหนด**

**Success is not** just completing the assessment, or even translating the findings into sound improvement plans.

**Success is** implementing the improvement plans properly, in order to improve performance.



การออกแบบกระบวนการ

Workshop 2

บริการ.....

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
ข้อกำหนดที่สำคัญ (ได้มาจากการรับฟังเสียงของ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง)	1)				
	2)				
	3)				
ตัวชี้วัดบริการ (ได้มาจาก ข้อกำหนดที่สำคัญ/ มีความ สอดคล้องกัน)	1)				
	2)				
	3)				
กระบวนการหลัก (การออกแบบ กระบวนการหลักต้องเป็น กระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุ เป้าหมายตามตัวชี้วัดบริการ)	1	2	3	4	5
	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด
กระบวนการย่อย (การออกแบบ กระบวนการย่อยต้องเป็น กระบวนการที่ส่งเสริมต่อการบรรลุ เป้าหมายตามตัวชี้วัดของ กระบวนการหลัก ทั้งนี้ บาง กระบวนการย่อยอาจมีตัวชี้วัดให้ ระบุไว้ด้วย)	1.1	2.1	3.1	4.1	5.1
	1.2	2.2	3.2	4.2	5.2
	1.3	2.3	3.3	4.3	5.3
	1.4	2.4	3.4	4.4	5.4
	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5

แผนปรับปรุง

<b>❶</b> หัวข้อของการปรับปรุง (Title) : .....																	
<b>❷</b> เกี่ยวข้องกับหมวดใดในเกณฑ์ EdPEx : .....																	
<b>❸</b> สภาพปัจจุบัน (Current Condition) อธิบายถึงสถานการณ์ปัจจุบัน ข้อมูลสารสนเทศที่องค์กรมีอยู่ โดยอาจนำเสนอเป็นกราฟ แผนภูมิพาร์เรโต หรือแสดงผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดที่มีข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง	<b>❺</b> การวิเคราะห์หาสาเหตุ (Root Cause Analysis) การวิเคราะห์สถานการณ์ และสาเหตุเบื้องหลัง ที่ทำให้เกิดช่องว่าง ระหว่างสภาพปัจจุบัน และเป้าหมายที่คาดหวังโดยใช้เครื่องมือ เช่น แผนภูมิแก๊งปลา แผนภูมิพาร์เรโต Why Why Analysis เป็นต้น <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> </div>																
<b>❹</b> เป้าหมายการปรับปรุง (Goal/Targets) ระบุผลลัพธ์ที่คาดหวังหลังการปรับปรุง ได้แก่ การลดระยะเวลา การลดขั้นตอน การเพิ่มมูลค่า โดยกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายไว้ด้วย	<b>❻</b> แผนงาน (Plan) กรณีที่เป็นการปรับปรุงเรื่องใหญ่ๆ ซึ่งแต่ละสาเหตุหลักไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยแผนงานเดียว ให้เพิ่มเติมแผนงานในแต่ละเรื่องได้ <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">การดำเนินการ (Action)</th> <th style="width: 20%;">ผู้รับผิดชอบ (Responsibility)</th> <th style="width: 20%;">ระยะเวลา (Time Frame)</th> <th style="width: 30%;">ตัวชี้วัด (Indicator)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	การดำเนินการ (Action)	ผู้รับผิดชอบ (Responsibility)	ระยะเวลา (Time Frame)	ตัวชี้วัด (Indicator)												
การดำเนินการ (Action)	ผู้รับผิดชอบ (Responsibility)	ระยะเวลา (Time Frame)	ตัวชี้วัด (Indicator)														
<b>❼</b> การติดตามผล (Follow-up Actions) ระบุวิธีการติดตามผล ผู้มีหน้าที่กำกับติดตาม ระยะเวลาในการติดตาม																	

หมายเหตุ ตัวชี้วัดที่ปรากฏในแต่ละหัวข้อของแผนปรับปรุงต้องมีความสอดคล้องกัน หรือส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายการปรับปรุง (Goal/Targets)