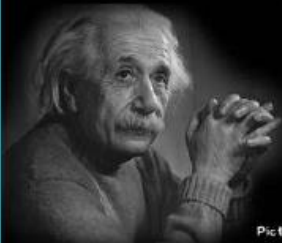




"การบริหารกระบวนการทำงาน"

สายพิรุณ เพิ่มพูล.

Insanity: doing the same thing over and over again and expecting different results.



Albert Einstein

PictureQuotes.com

If the rate of change on the outside exceeds the rate of change on the inside, **the end is near**

Jack Welch

 the Excellence

Change is the answer

► To improve is to change; to be perfect is to change often.

Winston Churchill

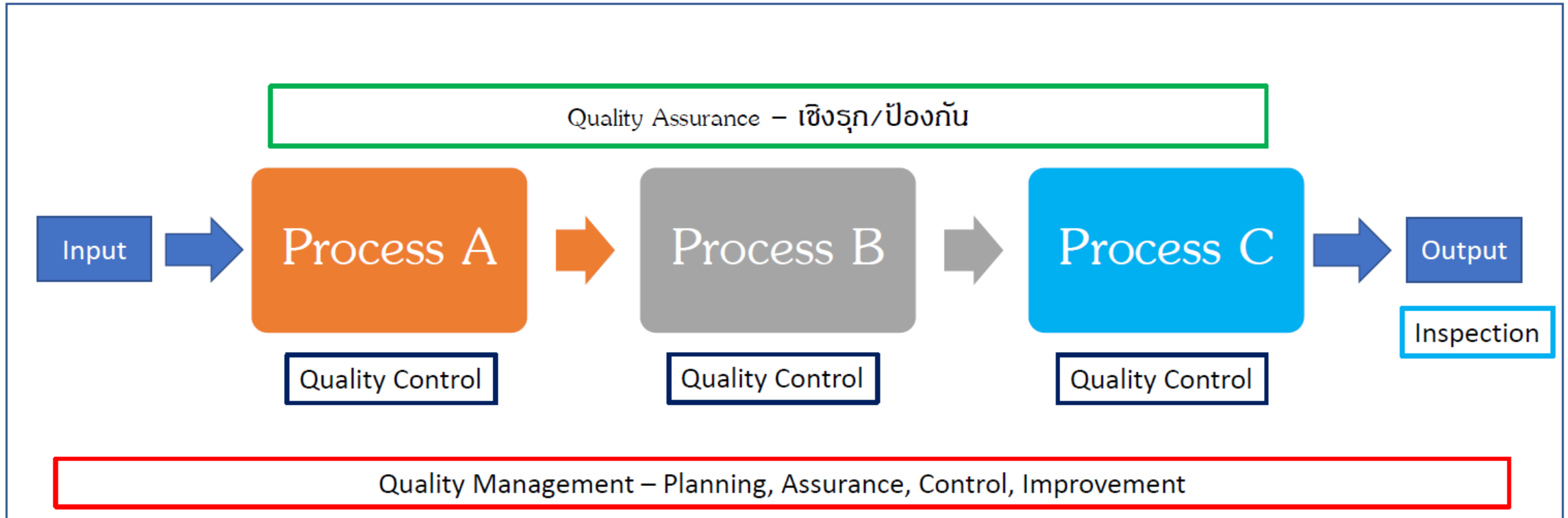
► Change before you have to. **Jack Welch**



พัฒนาการการจัดการคุณภาพ

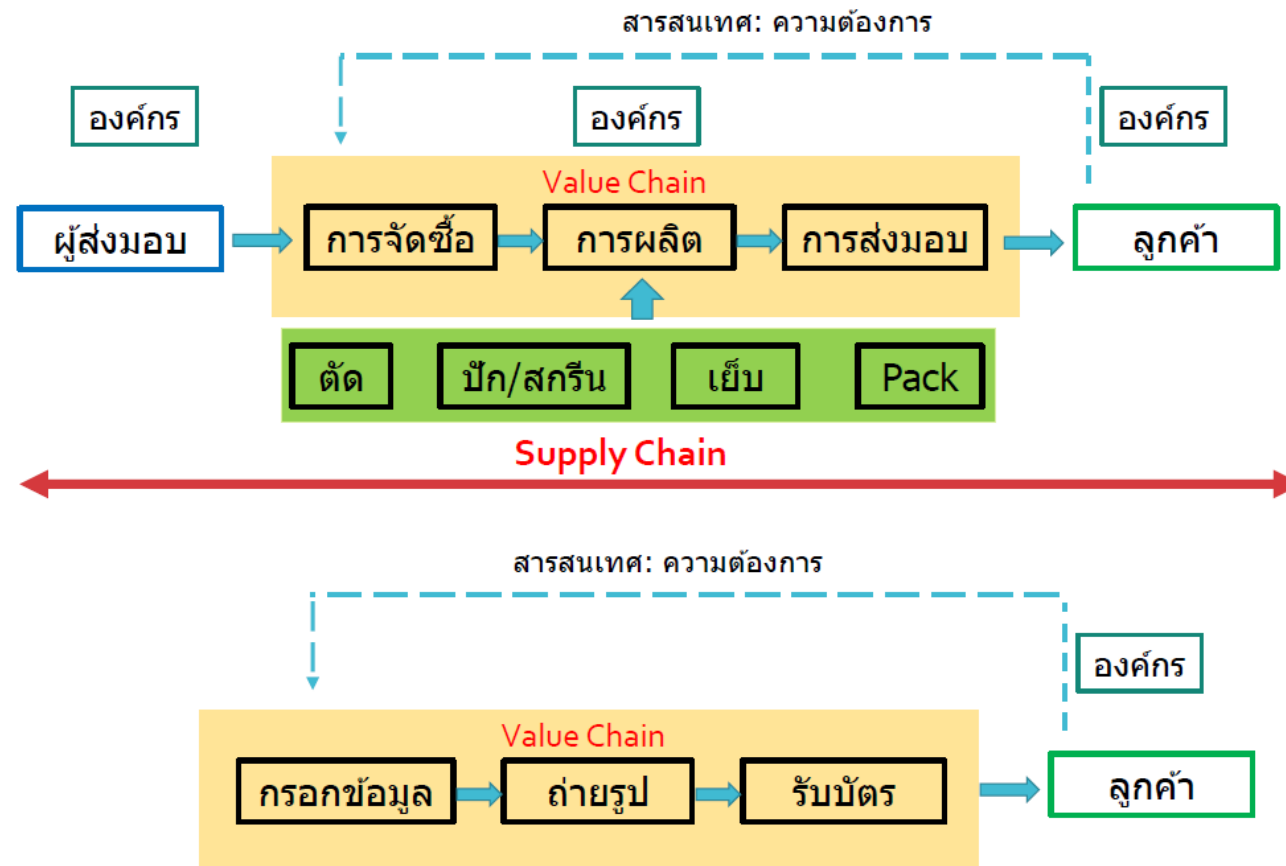


พัฒนาการการจัดการคุณภาพ



ตัวอย่างกระบวนการ

การผลิตเสื้อ
Vs.
การทำบัตร
ประชาชน



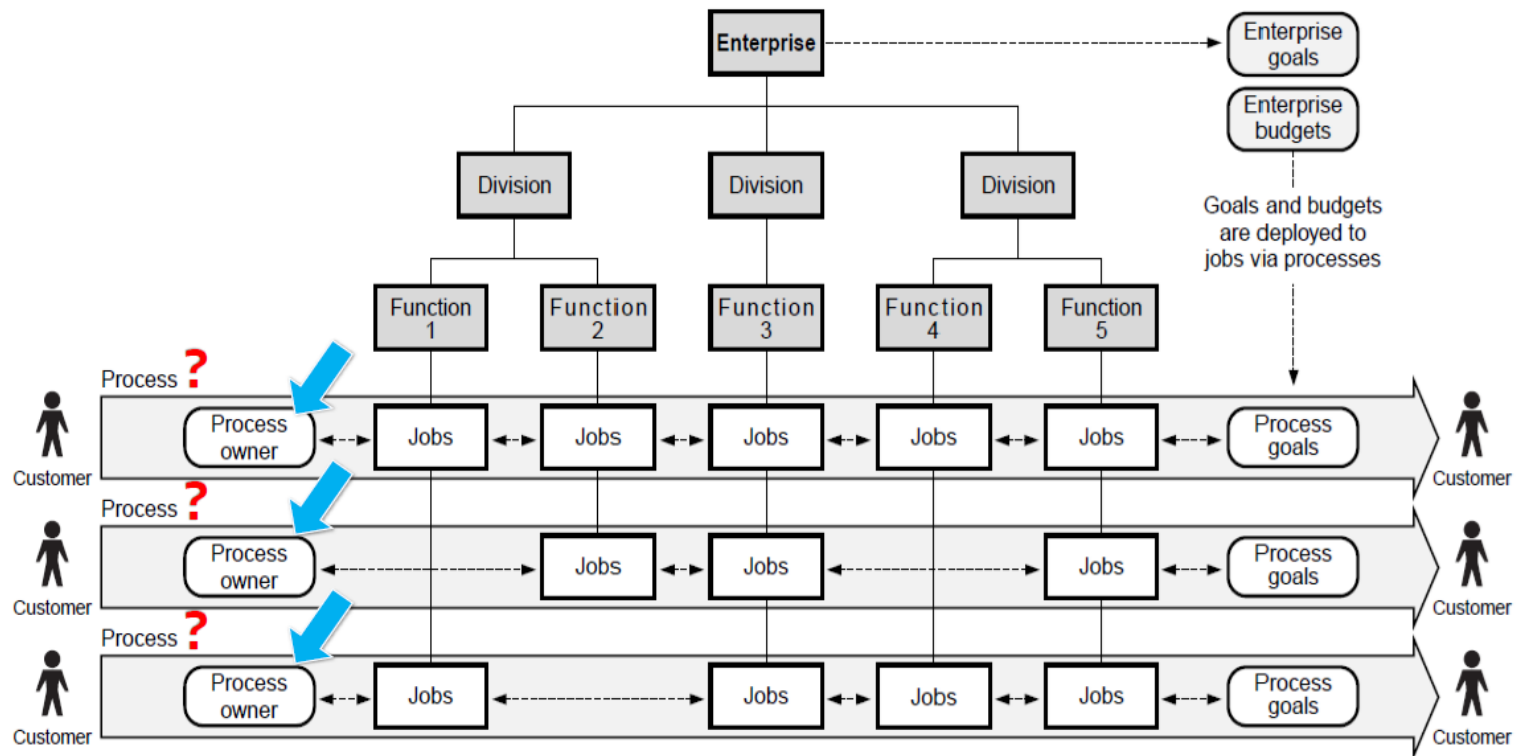
นิยามศัพท์

- ผลลัพธ์ (Results): ผลผลิตและผลลัพธ์ (Output and Outcome) ที่ได้จากการดำเนินการ
- กระบวนการ (Process): กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันโดยมุ่งหมายเพื่อดำเนินงานจากต้นน้ำ กลางน้ำ จนถึงปลายน้ำ รวมถึงบริการสำหรับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- ระบบงาน (Work System): ประกอบด้วยกระบวนการทำงานภายในกับแหล่งทรัพยากรภายนอกที่จำเป็นต่อการพัฒนา เพื่อส่งมอบคุณค่า และทำให้ประสบความสำเร็จ
- ผลผลิตภาพ (Productivity): การวัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร

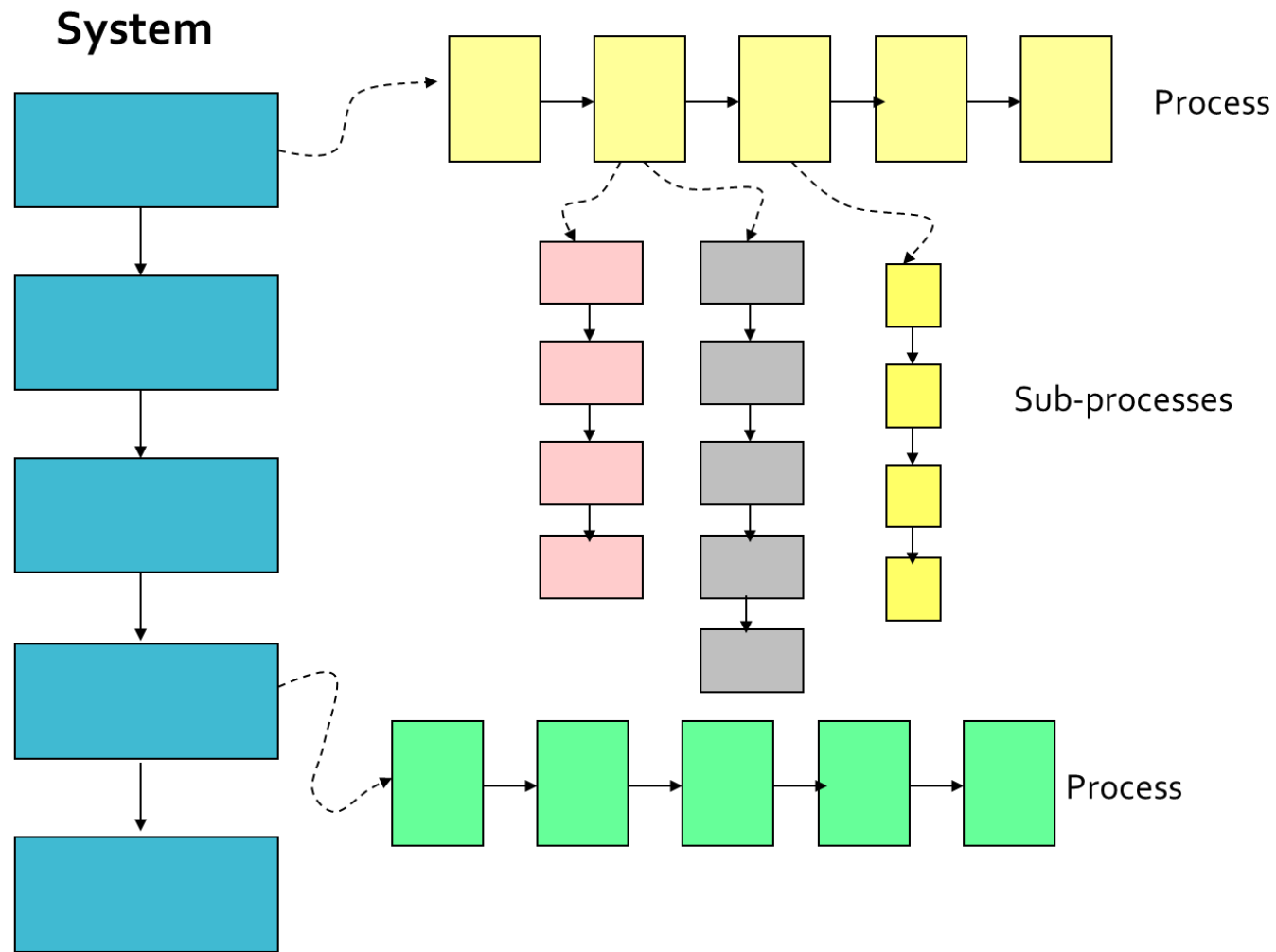
นิยามศัพท์

- Value-Added: สร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการและลูกค้า
- Customer: มีผู้รับผลผลิตหรือผลลัพธ์ของกระบวนการ ซึ่งก็คือลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- Definability: สามารถระบุขอบข่ายได้ มีความชัดเจน ทั้งขั้นตอนการดำเนินงาน ปัจจัยนำเข้า ผลผลิตที่ต้องการ และวัตถุดิบได้
- Order: มีระบบระเบียบ ประกอบด้วยกิจกรรมและขั้นตอนที่ทำซ้ำได้ มีผู้รับผิดชอบ หรือกรอบเวลา สถานที่ ในการปฏิบัติ
- Embeddedness: เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างองค์กร กระบวนการไม่สามารถเกิดขึ้นเองได้โดยปราศจากโครงสร้างองค์กรรองรับ
- Cross-Functionality: กระบวนการมักมีลักษณะข้ามหน่วยงาน จึงต้องอาศัยการสื่อสารและการประสานงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

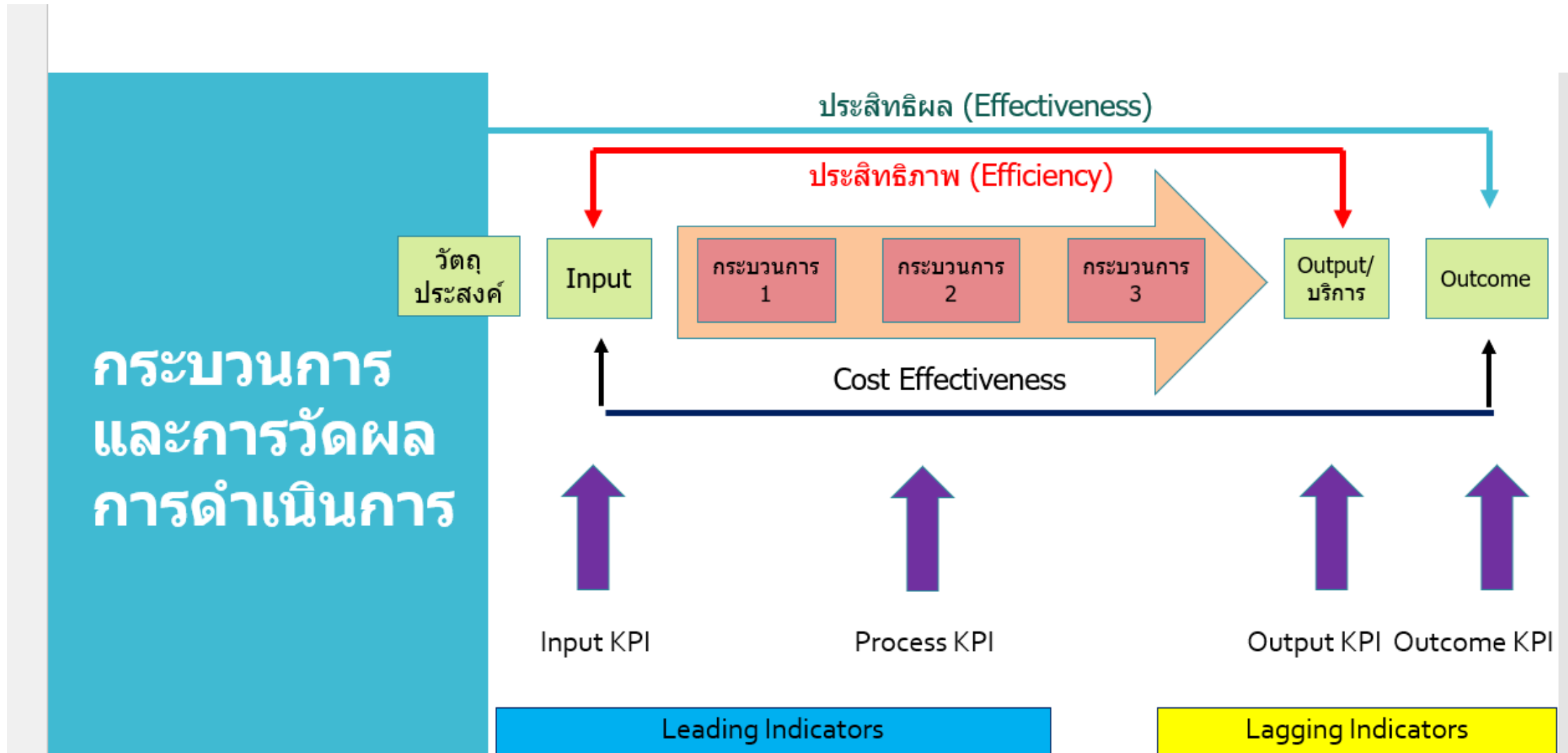
Process Focused Organization



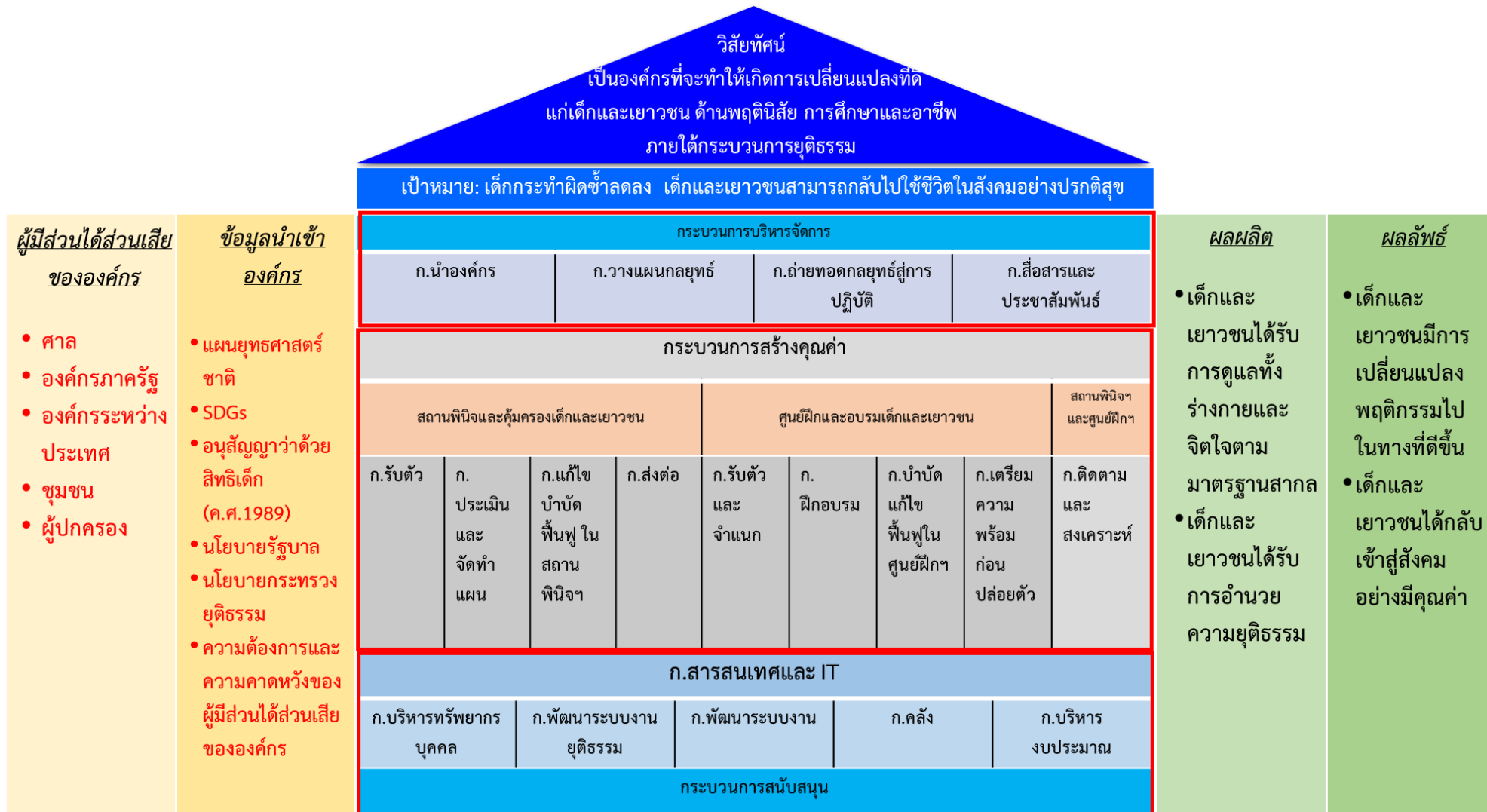
ระบบงาน -> กระบวนการ -> กระบวนการย่อย -> กิจกรรม -> ขั้นตอน



กระบวนการและการวัดผลการดำเนินงาน



ตัวอย่างกระบวนการ



กระบวนการลดน้ำหนัก

input

ความรู้เรื่องสุขภาพ
ที่ดี
(เป้าหมายการลดน้ำหนัก
BMI,ลดเสี่ยง,
องค์ความรู้การลด
น้ำหนัก
Best practice



process

ก.วิเคราะห์และ
ประเมินความ
พร้อมการลด
น้ำหนัก

- ชั่งน้ำหนัก
- วัดรอบเอว
- ประเมิน BMI
- ผลการตรวจสุขภาพ

ก. วางแผนการลด
น้ำหนัก

- ศึกษาวิธี
 - เลือกวิธี
 - กำหนดวิธี
 - กำหนดระยะเวลา
 - กำหนดเป้าหมาย
 - กำหนดพื้นที่
 - วิเคราะห์ความเสี่ยง
- กำหนดวิธีประเมินเป้าหมาย

ก. ลดน้ำหนัก

- อาหาร
- ออกกำลังกาย
- 3อ 2ส

ก. ติดตาม
และ
ประเมินผล

- ประเมินตาม
วิธีการที่
กำหนด
- เทียบเคียง
มาตรฐาน

outputs outcome

น้ำหนักลด

สุขภาพดี

WS1 : จงเขียน

กระบวนการทำงานของท่านมา 1 กระบวนการ