

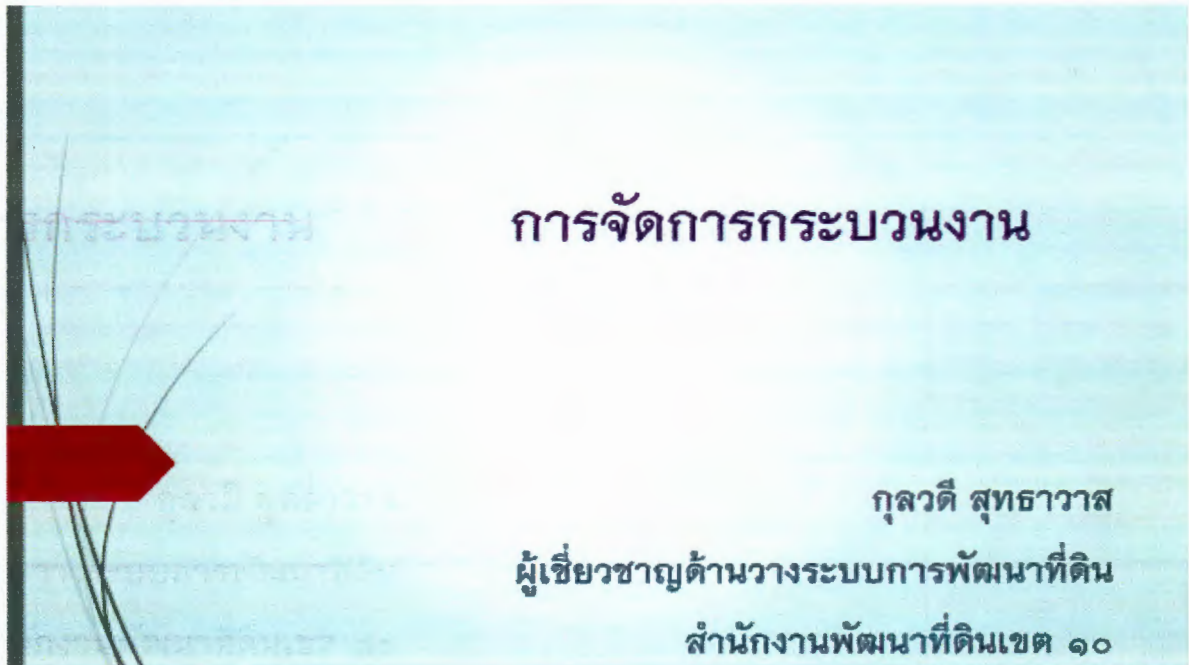
รายงานสรุปการพัฒนาบุคลากรในสังกัดด้วยวิธีการ Coaching

โดย กุลวดี สุทธาวาส

ผู้เชี่ยวชาญด้านวางระบบการพัฒนาที่ดิน เขต ๑๐

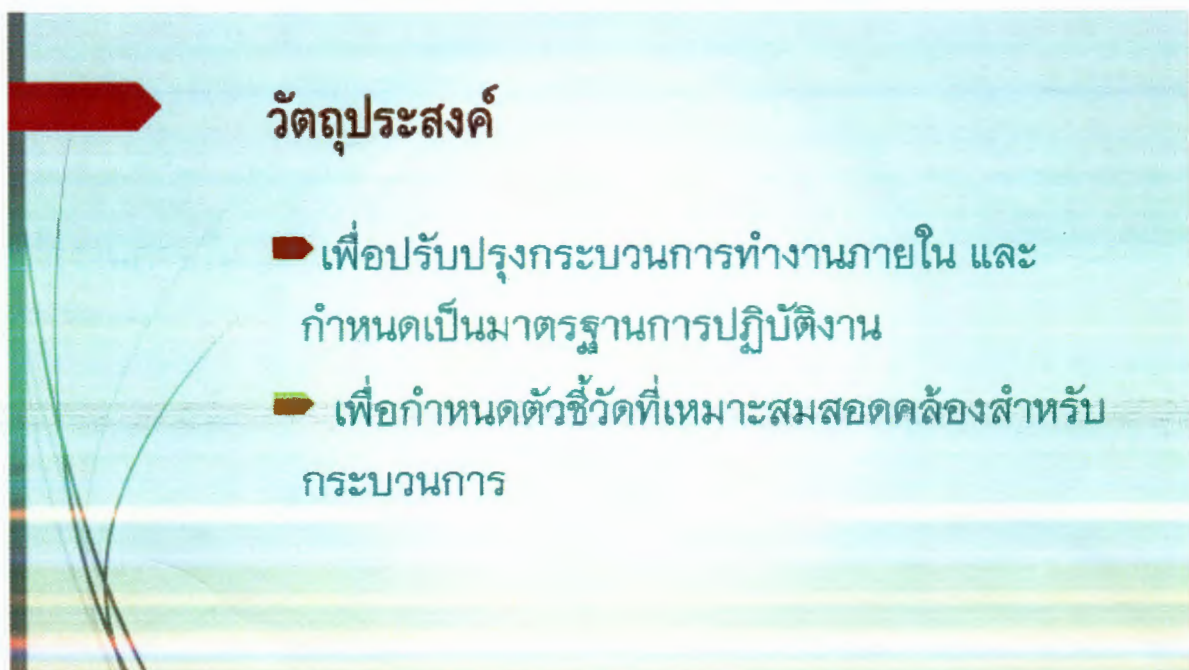
วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่องที่ ๑ การจัดการกระบวนการ



การจัดการกระบวนการ

กุลวดี สุทธาวาส
ผู้เชี่ยวชาญด้านวางระบบการพัฒนาที่ดิน
สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๐



วัตถุประสงค์

- ▶ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน และ กำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ▶ เพื่อกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมสอดคล้องสำหรับ กระบวนการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ▶ กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน และมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น รวมไปถึงเป็นกระบวนการทำงานที่มีความโปร่งใสและสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ▶ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน
- ▶ แก้ไขปัญหา อุปสรรคของผู้ปฏิบัติงาน

คุณลักษณะของ”กระบวนการ”

- ▶ **Definability:** สามารถระบุขอบข่ายได้ มีความชัดเจน ทั้งขั้นตอน การดำเนินงาน ปัจจัยนำเข้า และผลผลิตที่ต้องการ
- ▶ **Order:** มีระบบระเบียบ ประกอบด้วยกิจกรรมและขั้นตอนที่ทำซ้ำได้ มีผู้รับผิดชอบ หรือกรอบเวลา สถานที่ในการปฏิบัติ.
- ▶ **Customer:** มีผู้รับผลผลิตหรือ ผลลัพธ์ของกระบวนการ ซึ่งก็คือ ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง.
- ▶ **Value-adding:** เป็นการสร้างคุณค่าให้กับผู้รับ ทั้งต้นน้ำและ ปลายน้ำ
- ▶ **Embeddedness:** เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างองค์กร กระบวนการไม่สามารถเกิดขึ้นเองได้โดยปราศจากโครงสร้าง องค์กรรองรับ
- ▶ **Cross-functionality:** กระบวนการมักมีลักษณะข้ามหน่วยงาน จึงต้องอาศัยการสื่อสารและการประสานงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การปรับปรุงกระบวนการ

- กระบวนการ (process หรือ Procedure) คือ ขั้นตอนหลักในการทำงานใดงานหนึ่งที่มีจุดเริ่มต้นและมีจุดสิ้นสุด สามารถอธิบายเป็นขั้นตอนให้ผู้ปฏิบัติตามได้โดยอาจเป็นลายลักษณ์อักษร หรือแนวปฏิบัติที่ทำสืบต่อกันมา
- การปรับปรุงกระบวนการ (process improvement) คือ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อสนองตอบต่อสภาพปัญหา สภาพความต้องการ และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใน องค์กร และสภาพแวดล้อม (คู่แข่งตลาด เทคโนโลยีใหม่)

การประเมินกระบวนการทำงาน

- การออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นำความต้องการและคาดหวังไปกำหนดเป็น KPI)
- การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
- ทำอย่างไรจึงจะสามารถลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน เช่น ลดขั้นตอน ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลด ค่าใช้จ่าย ลดความผิดพลาด เป็นต้น

ขั้นตอนการวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการ

จากกระบวนการที่เลือก (สมมติเลือกกระบวนการ A) ให้ท่านวิเคราะห์ดังนี้

- ▶ เป้าหมาย / ผลลัพธ์ที่สำคัญของกระบวนการ A คืออะไร
- ▶ รายละเอียดการดำเนินงานสำหรับกระบวนการ A มีกี่ขั้นตอน อะไรบ้าง แต่ละขั้นตอนมีใคร เกี่ยวข้องบ้าง และเราสามารถวัดความสำเร็จของกระบวนการจากสิ่งใด (ทุกขั้นตอนที่ list มา มีความจำเป็นต้องทำทุกขั้นตอนหรือไม่)
- ▶ ในกรดำเนินงานที่ผ่านมา บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้แล้วหรือไม่ • หากไม่บรรลุเป้าหมาย ให้วิเคราะห์ว่าสาเหตุจากอะไร เกิดข้อขัดข้องในขั้นตอนใด จะ แก้ไขได้เองหรือไม่ อย่างไร หากแก้ไขเองไม่ได้ควร ประสานกับใครบ้าง • หากบรรลุเป้าหมายแล้ว จะทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้หรือไม่
- ▶ มีข้อมูลอะไรที่ต้องการจากลูกค้า / ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุง กระบวนการทำงานบ้าง

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ A

ไม่บรรลุเป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย
ค้นหาสาเหตุ	ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
วิเคราะห์ว่าเกิดในขั้นตอนใด แก้ไขได้เองหรือไม่	ทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้หรือไม่

ปรับปรุงกระบวนการ
ออกแบบกระบวนการใหม่

ปรับปรุงกระบวนการ

๒. เรื่อง การจัดการกระบวนการของหน่วยงาน (ภาคปฏิบัติ)

- ระดมความคิดเห็นของบุคลากร ของ สพข.๑๐ และได้สรุปว่าจะดำเนินการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาที่ดินเพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนการผลิตในพื้นที่ไม่เหมาะสม (Zoning by Agri-Map)
- **Outcome** เกษตรกรที่ปรับเปลี่ยนการผลิตมีรายได้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10
- ตัวชี้วัดโครงการ KPI1 : ร้อยละความพึงพอใจของเกษตรกรภายหลังจากที่ได้รับการปรับเปลี่ยนการผลิต
KPI2 : ระดับความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนการผลิตเป็นเกษตรผสมผสานตาม Agri-Map
- ทำการวิเคราะห์และปรับปรุง Input
- ทำการวิเคราะห์และปรับปรุง Process
- ทำการวิเคราะห์และปรับปรุง Output
- วิเคราะห์ปัญหา และวิธีแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ