

โครงการพัฒนาระบบการทำงาน
ด้านประกันคุณภาพด้วย SIPOC Model
วันที่ 26 พฤษภาคม 2565
เวลา 9.00 – 16.30 น.

Agenda

- โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP)
- วิพากษ์ OP กรณีศึกษา
 - 1) สำนักหอสมุด
 - 2) สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
- การจัดทำกระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model
- วิพากษ์ SIPOC กรณีศึกษา
 - 1) การจัดการห้องเรียน (สำนักหอสมุด)
 - 2) กระบวนการบริหารและประสานงานวิจัย (สำนักวิจัย)
 - 3) กระบวนการบริหารและประสานงานบริการวิชาการ (สำนักวิจัย)

โครงสร้างองค์กร

(Organization Profile: OP)

OP คืออะไร

ภาพรวมของลักษณะองค์กร

เพื่อแสดงถึงสิ่งสำคัญที่มีผลต่อ**วิธีการดำเนินงาน**และ

ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญอยู่







การประกันคุณภาพการศึกษาตาม CUPT-QMS Guidelines เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายและบริบทของคณะ/สถาบัน



โครงสร้าง องค์กร (OP)

รู้จักเรา

- ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร
- ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

รู้จักเขา

- ก. ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย
- ข. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

เข้าใจ สถานการณ์

- ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน
- ข. บริบทเชิงกลยุทธ์
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

โครงสร้างองค์กร		ผลิตภัณฑ์	พันธกิจ วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม	ลักษณะ โดยรวม ของ บุคลากร	สินทรัพย์	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	โครงสร้าง องค์กร	ลูกค้า และผู้มี ส่วนได้ ส่วน เสีย	ผู้ส่ง มอบ และ พันธมิตร	ลำดับ ในการ แข่งขัน	การ เปลี่ยนแ ปลง ความสา มารถใน การ แข่งขัน	แหล่งช้ อมูลเชิง เปรียบเ เทียบ	บริบท เชิงกล ยุทธ์	ระบบการ ปรับปรุง ผลการ ดำเนินกา ร
C1	การรับเข้า							√	√	√	√	√		√
C2	หลักสูตร	√	√							√	√	√	√	√
C3	วิจัย	√	√		√	√		√	√	√	√	√	√	√
C4	บริการวิชาการ	√	√					√	√	√	√	√	√	√
C5	ทำนุบำรุง		√					√	√					√
C6	ทรัพยากรบุคคล			√		√								√
C7	กายภาพ				√	√								√
C8	บริหาร		√			√	√	√	√	√	√	√	√	√

รู้จักเรา

รู้จักเขา

เข้าใจสถานการณ์

รู้จักเรา

1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

- สถาบันมีการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจอะไรบ้าง
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละหลักสูตร วิจัย และบริการฯ ที่มีต่อความสำเร็จของสถาบันคืออะไร
- สถาบันใช้วิธีการอย่างไร ในการจัดการ ศึกษาวิจัย บริการ และตอบสนองพันธกิจอื่น ๆ

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

- พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ของสถาบันคืออะไร
- นอกเหนือจากค่านิยมแล้ว คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร
- สมรรถนะหลักของสถาบัน (CORE COMPETENCIES) คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของสถาบัน

ค่านิยม (Values): หลักการที่ชี้นำและพฤติกรรมที่หล่อหลอม
วิถีทางที่สถาบันและบุคลากรพึงปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและ
เสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสถาบัน สนับสนุนและ
ชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน และช่วยให้สถาบันบรรลุ
พันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ตัวอย่างของค่านิยม เช่น การแสดงถึงความมีคุณธรรม
และความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี การทำให้เห็น
ความคาดหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น การให้คุณค่า
ต่อแต่ละบุคคลและต่อความหลากหลาย การปกป้อง
สิ่งแวดล้อม และความมานะบากบั่นเพื่อให้มีผลการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศทุกเมื่อเชื่อวัน

วัฒนธรรมองค์กร (Culture):
ความเชื่อร่วมกัน บรรทัดฐาน
และค่านิยม ที่สร้างสภาวะ
แวดล้อมที่เป็นเอกลักษณ์ภายใน
สถาบัน – มีผลกระทบอย่างยิ่งต่อ
การตัดสินใจ ความผูกพันของ
บุคลากร ความผูกพันของผู้เรียน
และลูกค้ากลุ่มอื่น และ
ความสำเร็จขององค์กร

Core Competencies: สมรรถนะหลักของสถาบัน

สมรรถนะหลักของสถาบัน หมายถึง เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด เป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญซึ่งจะช่วยให้สถาบันบรรลุ พันธกิจ หรือ สร้างความได้เปรียบ ในตลาดหรือสภาวะแวดล้อมของการบริการ สมรรถนะหลักของสถาบันมักเป็นสิ่งที่คู่แข่งหรือผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ลอกเลียนแบบได้ยาก และอาจ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน อย่างต่อเนื่องหรือสร้างโอกาสในระบบนิเวศธุรกิจ หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็นของสถาบันอาจส่งผลกระทบต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ หรือการเสียเปรียบในตลาด สมรรถนะหลักของสถาบันอาจเกี่ยวข้องกับ ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีด้านหลักสูตร และบริการฯ ที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งตอบสนองต่อความจำเป็นของผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาด



3. ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- อะไรคือปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันและเข้ามามีส่วนร่วม อย่างจริงจังเพื่อให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์
- กลุ่มที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเจรจาสิทธิประโยชน์กับสถาบัน (เช่น สภานักงาน/สภาคณาจารย์/สภาลูกจ้าง) มีอะไรบ้าง (ถ้ามี)
- ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

Workforce (บุคลากร) หมายถึง บุคลากรทั้งหมดที่สถาบันกำกับดูแลและมีส่วนร่วมโดยตรง ในการทำให้งานของสถาบันบรรลุผลสำเร็จ รวมถึงคณาจารย์และพนักงานที่สถาบันจ้าง (เช่น พนักงานประจำ พนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลา พนักงานชั่วคราว พนักงานที่ทำงานจากระยะไกล โดยใช้การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommuting) คณาจารย์และพนักงานที่ได้รับ การว่าจ้างตามสัญญาภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน) และอาสาสมัคร

บุคลากร หมายถึงรวมถึง ผู้นำระดับสูง ผู้บริหาร หัวหน้างานทุกระดับด้วย

4. สิทธิทรัพย์

สถาบันมีอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยีและทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจอะไรบ้าง

5. สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สถาบันดำเนินการภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้างในด้านต่อไปนี้

- 1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 2) การรับรองมาตรฐาน/วิทยฐานะ (accreditation) การรับรองคุณสมบัติหรือการขึ้นทะเบียน (certification)
- 3) มาตรฐานการศึกษา
- 4) กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และด้านการจัดการศึกษาวิจัย และบริการฯ

6. โครงสร้างองค์กร

- โครงสร้างการนำองค์กร (**Leadership Structure**) และการกำกับดูแลองค์กร
- (**Governance Structure**) มีลักษณะอย่างไร โครงสร้างและกลไกระบบการนำองค์กร
- (**Leadership System**) มีอะไรบ้าง ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (**Governance board**) ผู้นำระดับสูง (**Senior Leaders**) และองค์กรแม่ (**Parent Organization**) มีลักษณะเช่นใด

รู้จักเขา

7. ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

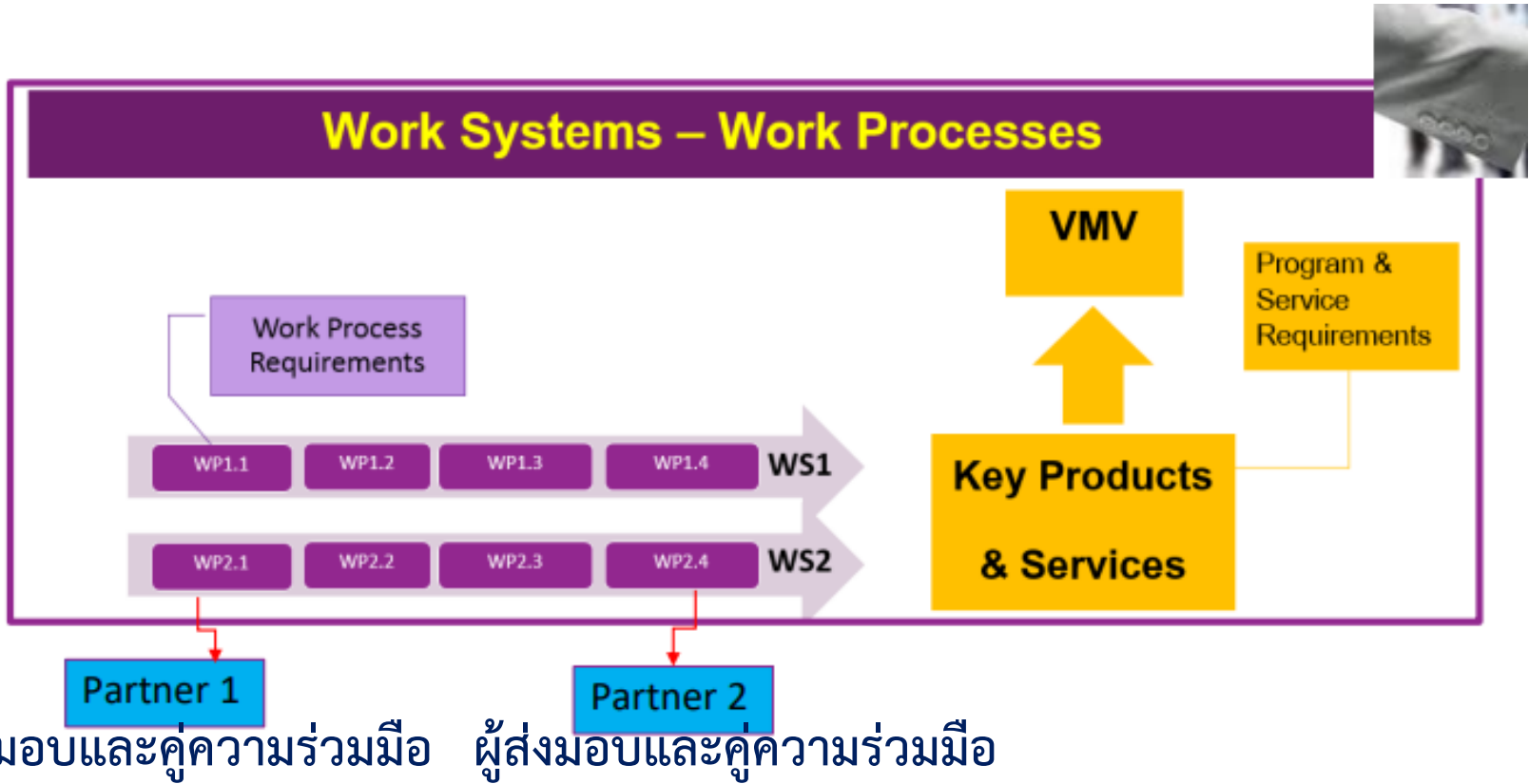
- ส่วนตลาด ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบัน มีอะไรบ้าง
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรต่อการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ การบริการสนับสนุน และการปฏิบัติการ อะไรคือความแตกต่างใน ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม

8.ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมีใครบ้าง แต่ละกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ มีบทบาทอย่างไรต่อ

- การสร้างหลักสูตรและการดำเนินการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ
- การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถาบัน

กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของสถาบัน
อย่างไร สถาบันมีข้อกำหนดที่สำคัญของเครือข่ายอุปทาน (supply-network)
อะไรบ้าง



เข้าใจสถานการณ์

9. ตำแหน่งในการแข่งขัน

ให้อธิบายขนาดและการเติบโตของสถาบันเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจหรือ ตลาดเดียวกันคู่แข่งมีจำนวนเท่าไรและประเภทอะไรบ้าง

10.การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของสถาบันรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร



11.แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ระบุแหล่งที่มาที่สำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกันรวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญจากธุรกิจอื่นสถาบันมีข้อจำกัดอะไรบ้าง (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูล หรือข้อจำกัดในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้



12.บริบทเชิงกลยุทธ์

STRATEGIC ADVANTAGES : ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความได้เปรียบในตลาด ที่เป็นตัวตัดสินว่า สถาบัน จะประสบความสำเร็จในอนาคต ซึ่งโดยทั่วไปมักเป็นปัจจัยที่ช่วยให้สถาบันประสบความสำเร็จในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคต เมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่คล้ายคลึงกันในด้านหลักสูตร และบริการฯ

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มักมาจาก 2 แหล่ง คือ

- (1) สมรรถนะหลักของสถาบันที่เน้นการสร้างและเพิ่มพูนความสามารถภายในสถาบันและ
- (2) ทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ซึ่งเกิดจากการปรับและใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกและกับคู่ความร่วมมือ

เมื่อสถาบันเข้าใจถึงที่มาของความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ทั้ง 2 แหล่ง สถาบันสามารถ เพิ่มพูนความสามารถภายในที่เป็นเอกลักษณ์ของสถาบันได้ด้วยการใช้ประโยชน์จากความสามารถที่เกื้อหนุนกันจากองค์กรอื่น

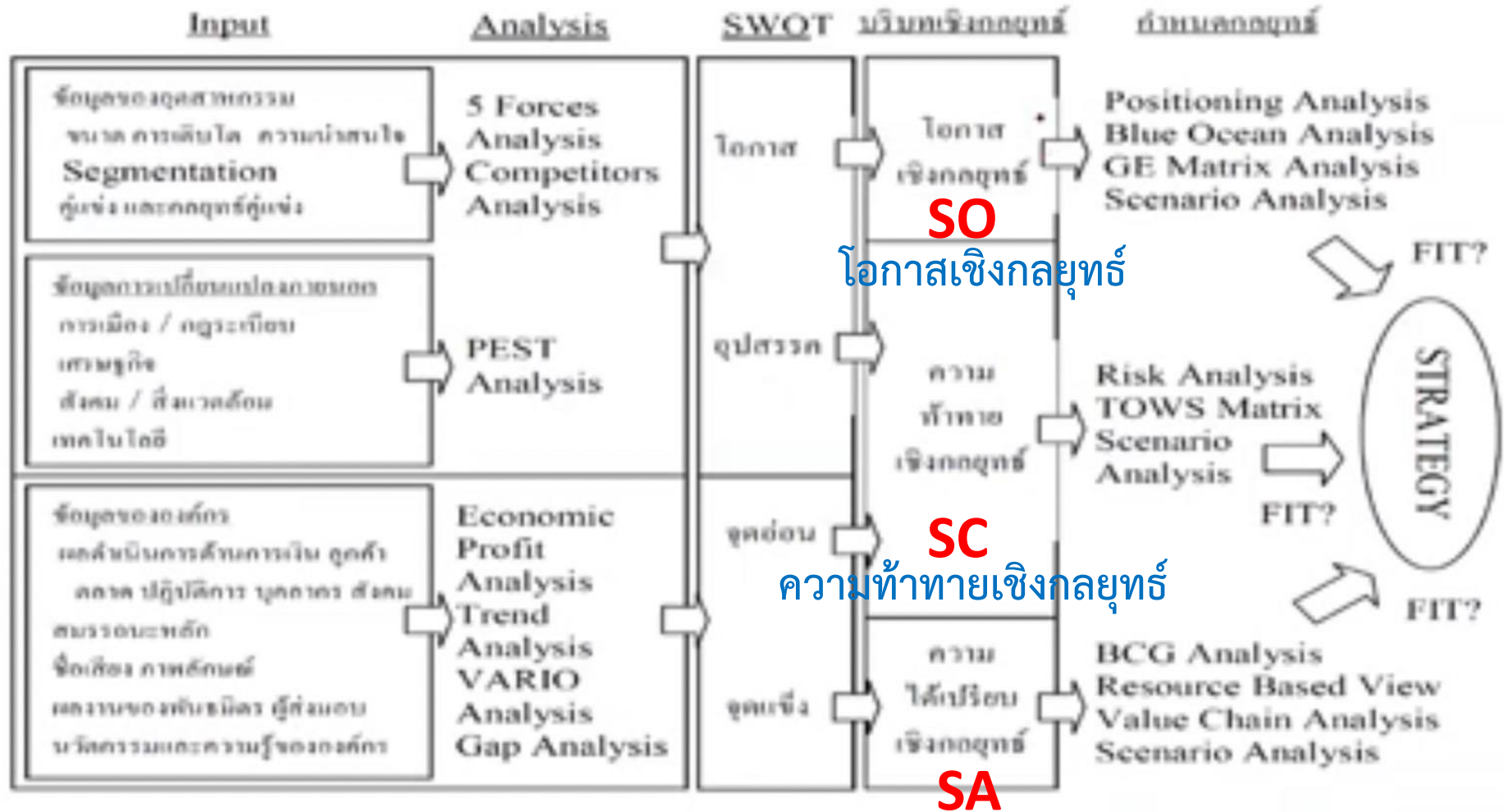
12.บริบทเชิงกลยุทธ์

STRATEGIC CHALLENGES : ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ หมายถึง แรงกดดันต่าง ๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จ ในอนาคตของสถาบัน ความท้าทายดังกล่าวมักเกิดจากแรงผลักดันของบรรยากาศความร่วมมือ และ/หรือ ตำแหน่งการแข่งขันที่สถาบันคาดหวังในอนาคต เมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่มีหลักสูตร และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปความท้าทายเชิงกลยุทธ์จะมาจากแรงผลักดันภายนอก อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อแรงผลักดันภายนอกดังกล่าว สถาบันอาจต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในสถาบันเองด้วย

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายนอก อาจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้เรียนลูกค้า กลุ่มอื่น ตลาด การเปลี่ยนแปลงของหลักสูตรหรือบริการฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือ ความเสี่ยงทางด้านงบประมาณ การเงิน สังคม ตลอดจนความเสี่ยงหรือความต้องการด้านอื่น ๆ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในอาจเกี่ยวกับขีดความสามารถของสถาบันหรือคณาจารย์ รวมทั้ง บุคลากร และทรัพยากรอื่น ๆ ของสถาบัน

12.บริบทเชิงกลยุทธ์



ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผนกลยุทธ์
 ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

13.ระบบการปรับปรุงการดำเนินการ

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงกระบวนการของสถาบัน สำหรับการประเมินผลและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการของสถาบันที่สำคัญ

วิพากษ์ OP กรณีศึกษา

1) สำนักหอสมุด

2) สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการ
การเกษตร

การเขียน โครงร่างองค์กร

- คำถามมักมีคำว่า “ที่สำคัญ” (What are your key?)
- ต้องชัดเจนและตรงประเด็น ในทุกๆ ประเด็น
- ต้องเชื่อมโยงกับข้อกำหนดของเกณฑ์

รูปแบบการเขียน

- ความยาวไม่เกิน 10 หน้า
- ควรมีการอธิบายความเป็นมาขององค์กร และลักษณะของกิจการพอสังเขป
- ควรใช้การพรรณนาความ
- สามารถใช้ตารางและรูปภาพประกอบได้ ไม่ควรเกิน 30 %
- เชื่อมโยงกับข้อมูลหรือเนื้อหาในกระบวนการและผลลัพธ์อื่นตามความเหมาะสม



ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Customer/Stakeholder

1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นใคร

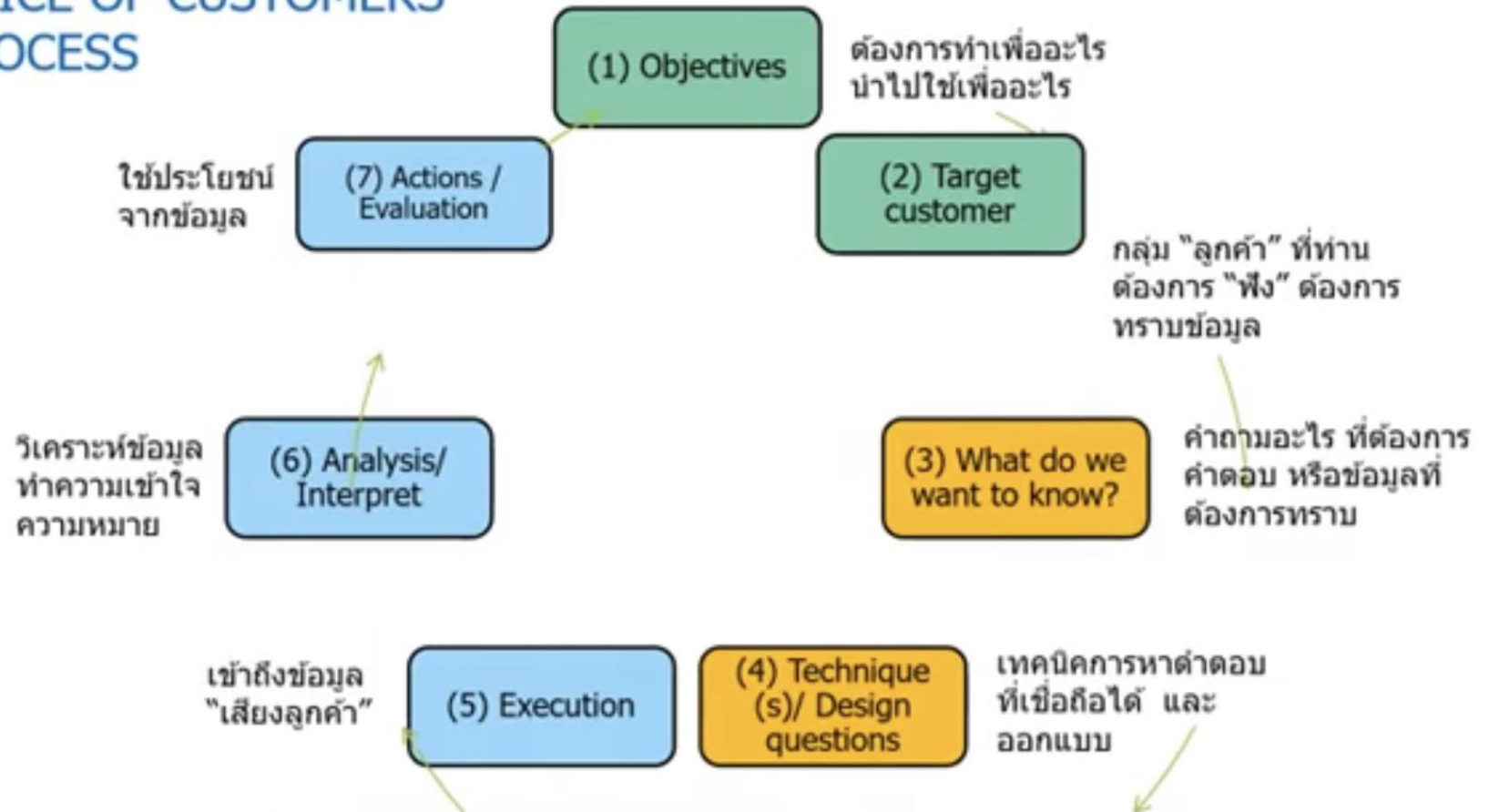
2. วิธีการได้มาซึ่งเสียงของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มเป็นอย่างไร

3. ความคาดหวังของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการคืออะไร

4. นำความคาดหวังของผู้รับบริการ มาออกแบบหรือพัฒนากระบวนการ อย่างไร

ลูกค้า/ ผู้รับบริการ	วิธีการได้มา ซึ่งเสียงลูกค้า	ความ คาดหวัง	การนำไปใช้ พัฒนา กระบวนการ

VOICE OF CUSTOMERS PROCESS



Cr. ดร.ผลบุญ นันทนานพ Strategic management Specialist

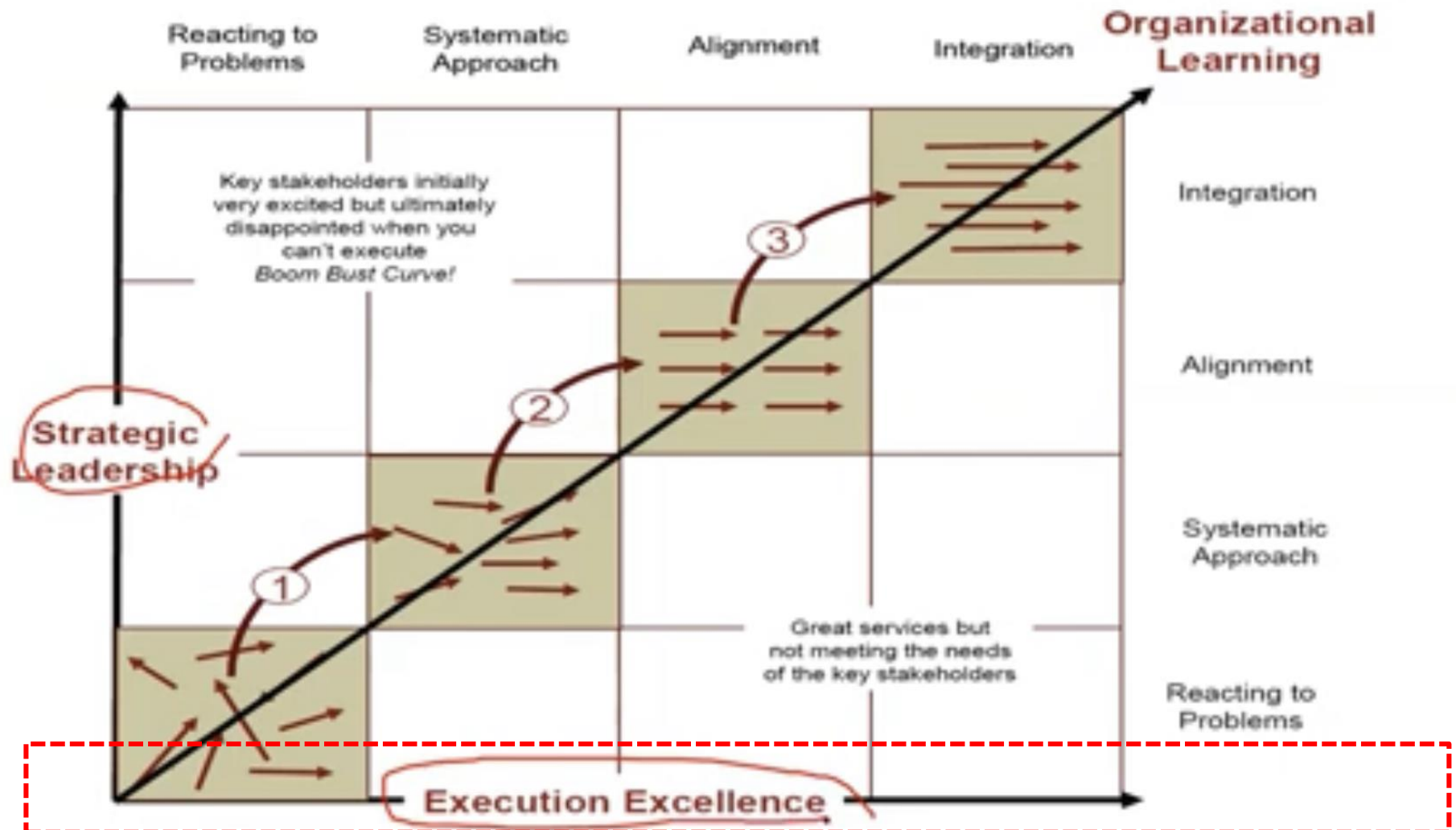
กระบวนการทำงาน

(Work Process)

องค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนของการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ

- ▶ ระบบการนำที่มุ่งเป้าหมายกลยุทธ์ (Strategic Leadership)
- ▶ การปฏิบัติที่มุ่งความเป็นเลิศ (Execution Excellence)
- ▶ ผลการปรับปรุงที่เป็นเลิศ (Organizational Learning)

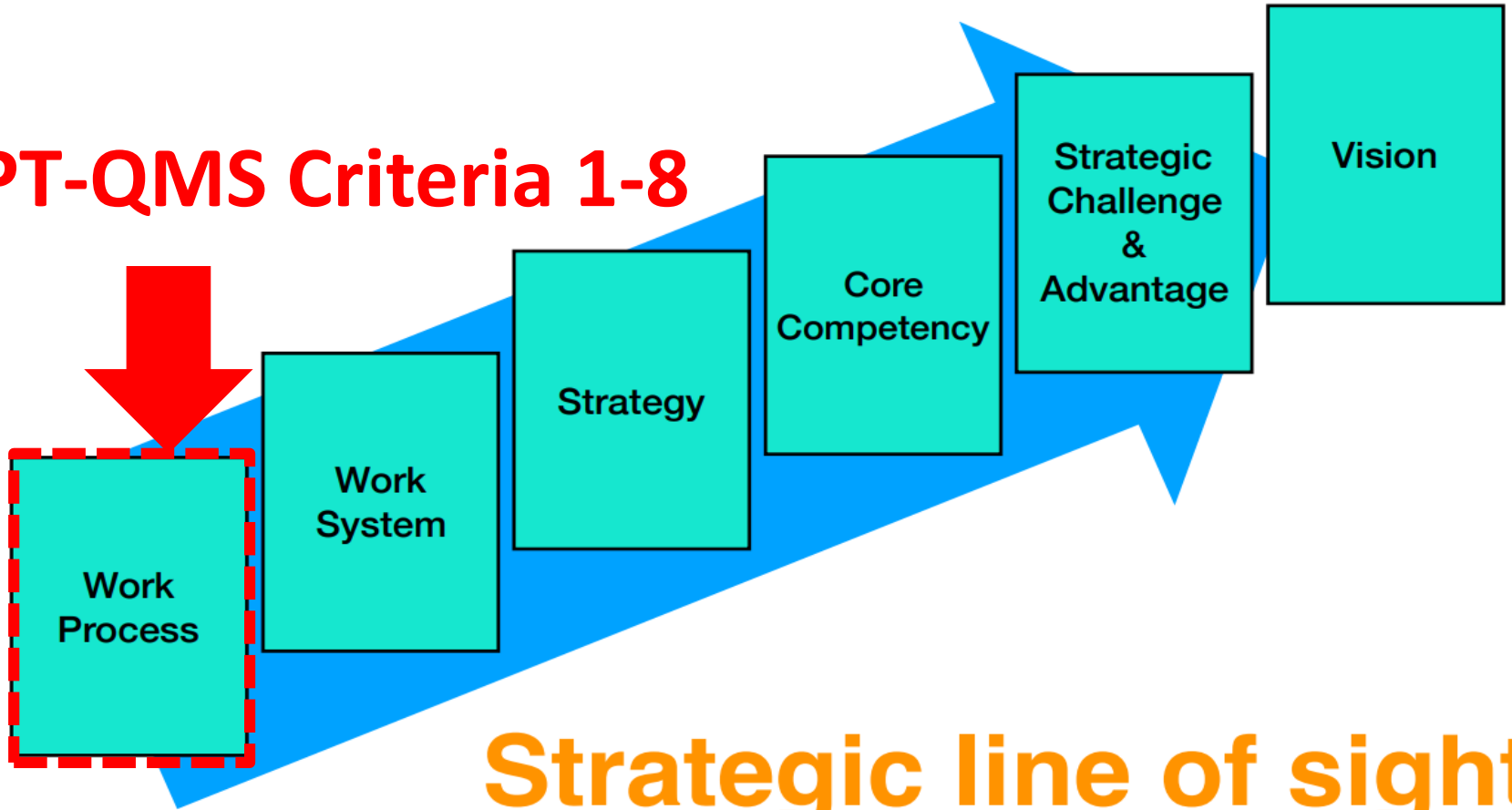
Path to Performance Excellence



Adapted from: Tang, V. & Bauer, R. (1995). *Competitive Dominance*

เชื่อมโยงสู่เป้าหมายขององค์กร

CUPT-QMS Criteria 1-8



SIPOC คือ

ภาพรวมของการระบุกระบวนการทำงาน
ที่ทำให้ผู้ทำงานนั้นเข้าใจวัตถุประสงค์ในการทำงาน
และขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ

SIPOC คือ ภาพรวมของกระบวนการทำงานที่ทำให้
 คนทำงานเข้าใจวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น

-
- **S – Supplier** ผู้ส่งมอบสิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ
 - **I – Input** สิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ
 - **P – Process** กระบวนการอันประกอบไปด้วยหลาย ๆ ขั้นตอนเพื่อที่จะเปลี่ยนสิ่งของหรือข้อมูลต้นทาง (Input) ให้กลายเป็นสิ่งของหรือข้อมูลที่ต้องการ (Output) ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
 - **O – Output** สิ่งของหรือข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
 - **C – Customer** ลูกค้าผู้กำหนดความต้องการของสิ่งของหรือข้อมูล

การวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC



S

I

P

O

C

SIPOC ถูกใช้เมื่อใด

- เมื่อต้องการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจนในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- เมื่อต้องการประเมินกระบวนการทำงาน ก่อนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- เมื่อมีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับ เช่น
 - ใครเป็นผู้ให้ปัจจัยนำเข้าในกระบวนการทำงาน
 - ปัจจัยนำเข้ามีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขอะไรบ้าง
 - ผู้รับบริการคือใคร
 - ผู้รับบริการมีเงื่อนไขอะไรบ้าง

ขั้นตอนการสร้าง SIPOC

1. กำหนดชื่อกระบวนการทำงาน เช่น การเบิกจ่ายค่าตอบแทน การจัดการเรียนการสอน การขอใช้ยานพาหนะ การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต
2. กำหนดขอบเขตกระบวนการทำงาน โดยกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของ กระบวนการทำงาน
3. กำหนดเป้าประสงค์ของกระบวนการทำงาน และ กำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการ ทำงาน
4. แสดงผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน
5. กำหนดผู้รับบริการ
6. แสดงปัจจัยนำเข้า
7. กำหนดบุคคล/ส่วนงานที่ให้ปัจจัยนำเข้า
8. แสดงกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจประกอบด้วย 5 – 7 ขั้นตอน ในรูปแบบแผนภาพ ผังการทำงาน

1

ชื่อกระบวนการทำงาน :

☐ กระบวนการหลัก.....

☐ กระบวนการย่อย.....

เป้าประสงค์ของกระบวนการทำงาน :

ผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงาน :

2

3

Supplier ผู้ส่งมอบ	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน	Outputs สินค้าหรือบริการ	Customers ผู้รับบริการโดยตรง
S 7	I 6	P 8	O 4	C 5
สิ่งที่ต้องการ	คุณลักษณะ	คุณลักษณะ	คุณลักษณะ	สิ่งที่ต้องการ
ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด
Leading indicators	Leading indicators	Leading indicators	Lagging indicators	Lagging indicators

ตารางแสดงกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ

ชื่อส่วนงาน/ หน่วยงาน สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
3.1	กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวน ทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย

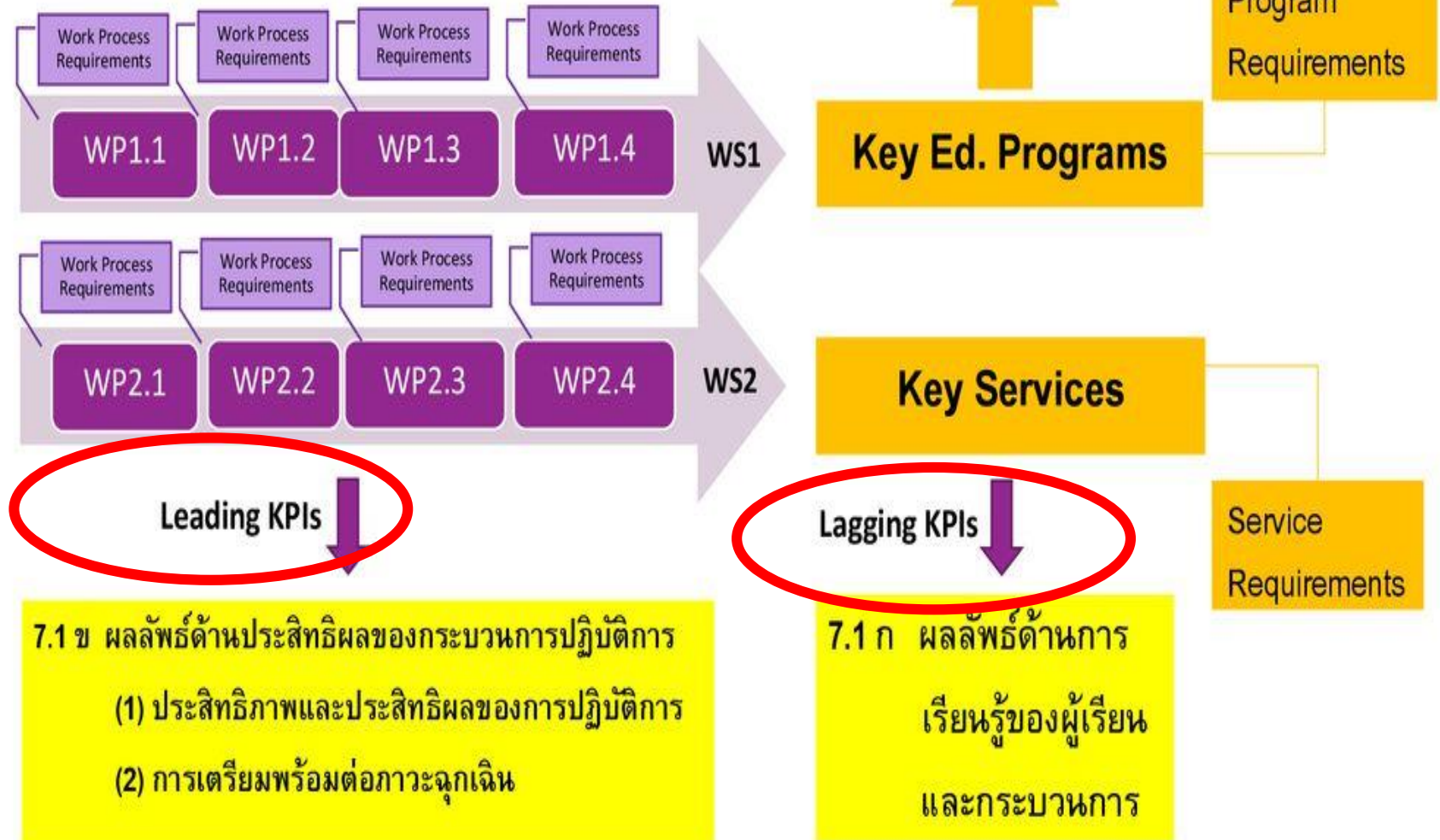
(ใช้ข้อมูลจาก ภาคผนวก ก “กระบวนการที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบตามตัวชี้วัดใน CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก” หน้าที่ 19-23)

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ การใช้ข้อมูลในการทบทวนทิศทางการทำวิจัย	ผู้รับผิดชอบ
1	2
วัตถุประสงค์ กระบวนการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการกำหนดหรือทบทวนทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัย	3

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัย นำเข้า	Inputs (I) ปัจจัย นำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
7	6	8	4	5
- รัฐบาล - แหล่งทุน	- ข้อมูล ยุทธศาสตร์ ชาติ - ข้อมูล แหล่งทุน	1. กำหนด Stakeholders 2. ค้นหาข้อมูล 3. วิเคราะห์ข้อมูล 4. ประเมินข้อมูล 5. กำหนดทิศทาง	ทิศทางการ วิจัย	ผู้บริหาร กำกับดูแล
Gap :		แนวทางในการพัฒนา :		
.....				

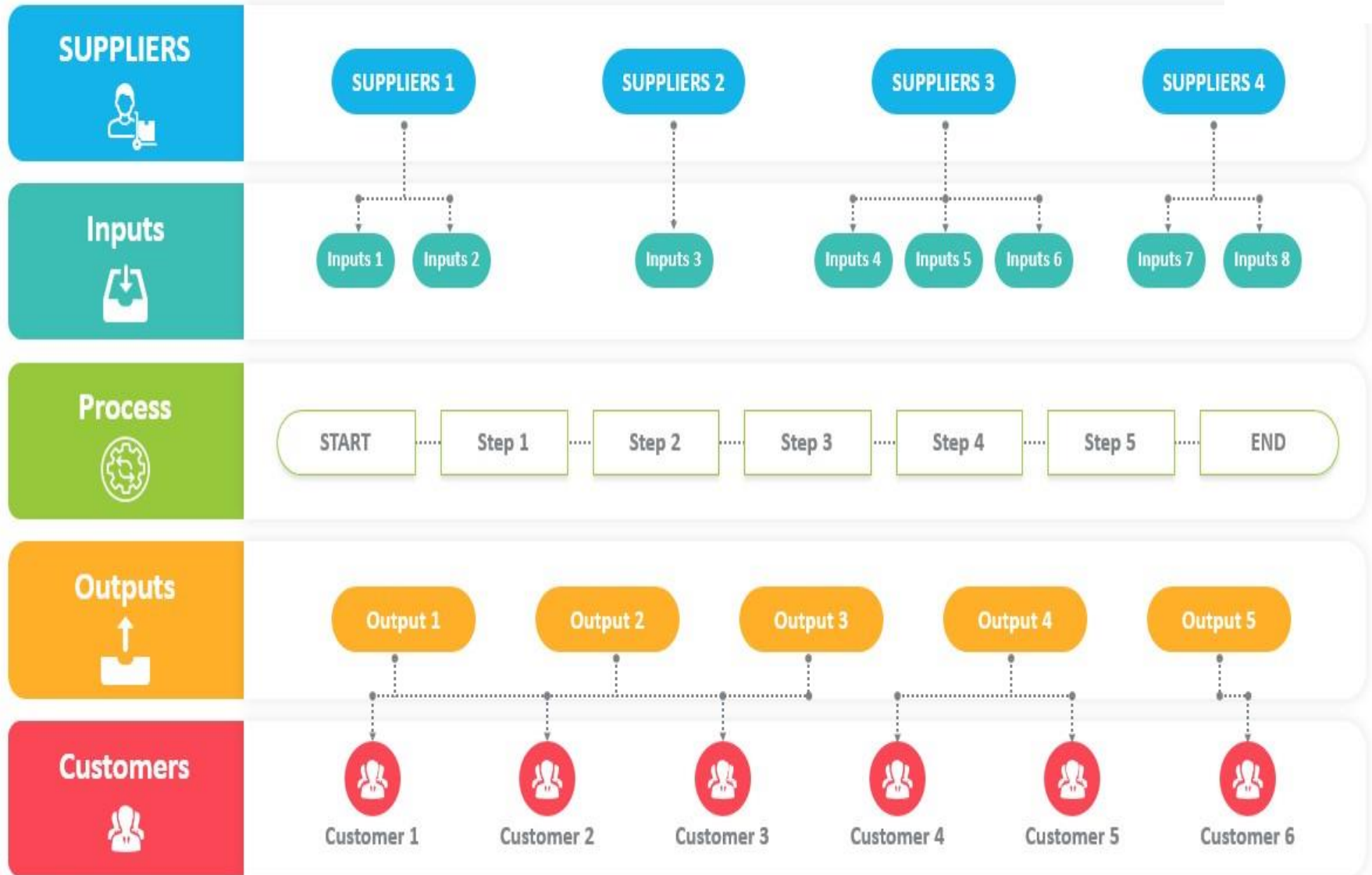
Work Systems – Work Processes



การวัดผลการดำเนินงาน (performance measurement)

- **ตัวชี้วัดแบบ leading indicators** เป็นการวัดประสิทธิภาพ (efficiency) ของวิธีการ เป็นตัววัดเงื่อนไขหรือปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี
- **ตัวชี้วัดแบบ lagging indicators** เป็นการวัดประสิทธิผล (effectiveness) ที่ตรงตามเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการทำงานหรือ outcome

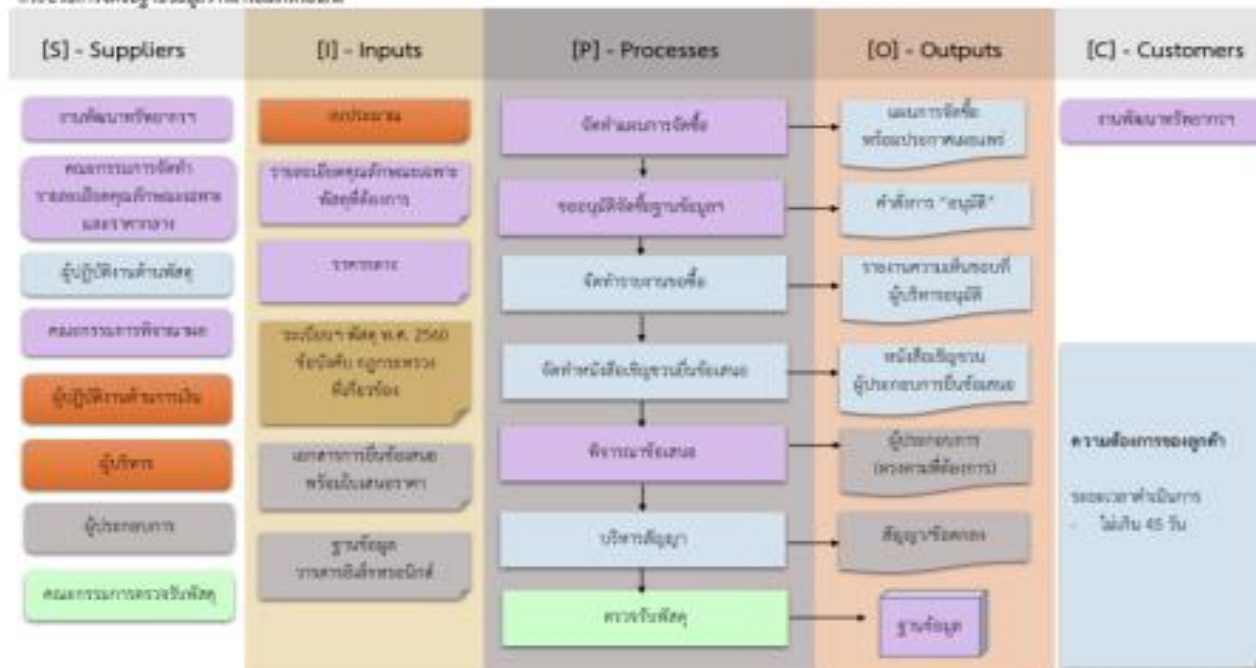
SIPOC TEMPLATE



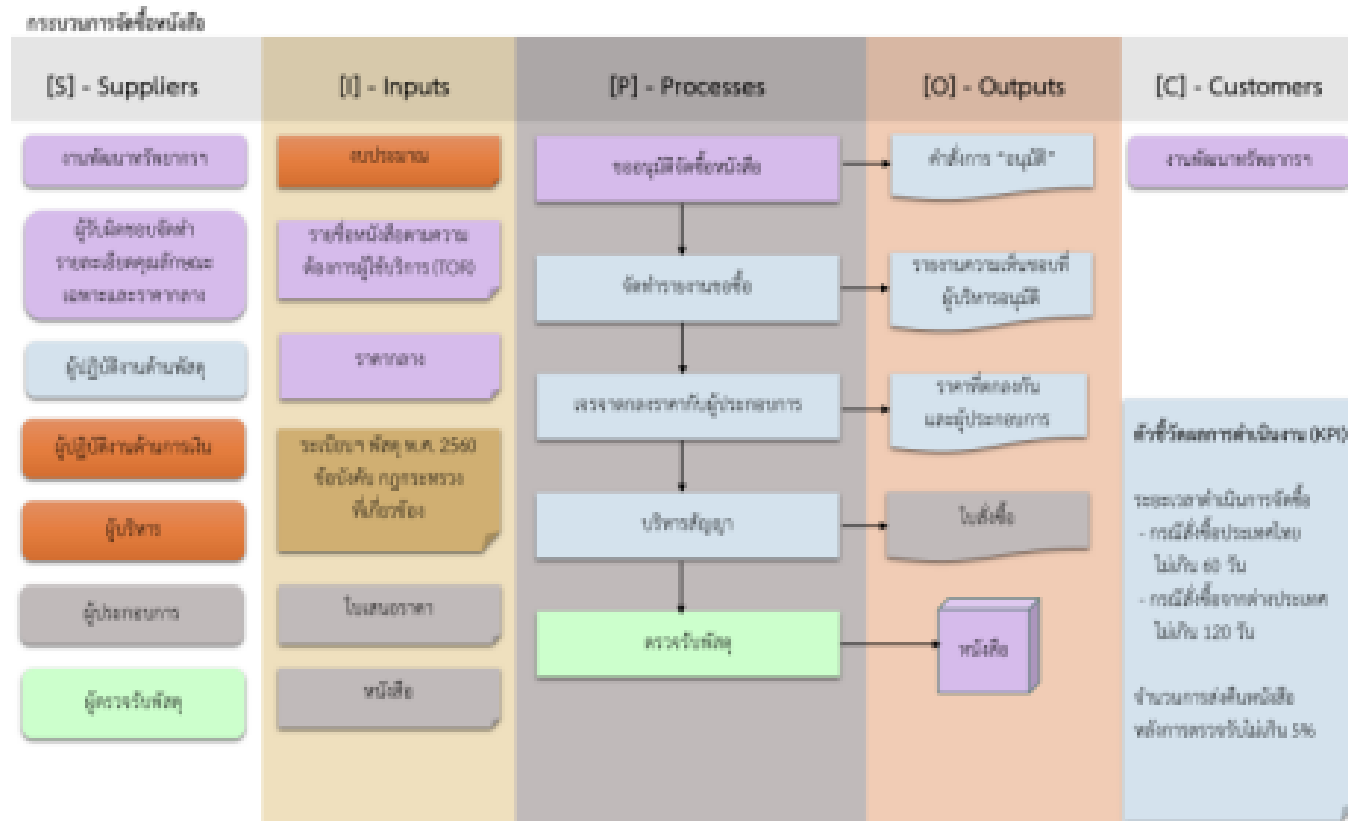
การเพิ่มการรับรู้จากการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ให้สอดคล้องกับระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สำหรับบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์



กระบวนการจัดซื้อหนังสือ



ภาพที่ 8 กระบวนการจัดซื้อหนังสือ

ประโยชน์ของ SIPOC

- SIPOC ทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจกระบวนการทำงานในทิศทางเดียวกัน
- SIPOC แสดงกระบวนการทำงาน และ ขอบเขตงานหรือการปรับปรุงงานได้อย่างชัดเจน
- SIPOC เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน
- SIPOC ทำให้เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
- SIPOC ทำให้เห็นถึงข้อบกพร่องบางอย่าง เช่น การได้รับปัจจัยนำเข้าที่ไม่ต้องการ ,ผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการไม่ต้องการแต่ได้รับ
- SIPOC เป็นการทบทวนกระบวนการทำงาน จนทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสพัฒนา
- SIPOC ทำให้เข้าใจความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน

<https://quality.sc.mahidol.ac.th/sipoc/>

P5.3	กระบวนการทางบัญชี
------	-------------------

ผู้กำกับดูแล	อาจารย์ ดร.มิโชค ชุตวง
ผู้ควบคุมงาน	นางสาวณัฐินี สุริยวงศ์
หน่วย/งาน	งานคลังและพัสดุ

ข้อกำหนด มาตรฐานการบัญชี

ความต่อเนื่อง มีระบบ Buddy

Suppliers (S)	Inputs (I)	Process (P)	Outputs (O)	Customers (C)
1. หน่วยการเงิน	1. เอกสารการรับเงิน 2. ฎีกาที่จ่ายเช็คประจำวัน 3. ทะเบียนคุมเช็คคงเหลือประจำวัน 4. เอกสารใบสำคัญทั่วไป	1. ตรวจสอบเอกสารการรับ-จ่าย 2. ลงบันทึกในสมุดรายวันเงินสด 3. เข้าระบบ MU-ERP พิมพ์รายงานเงินคงเหลือประจำวัน ตรวจสอบยอดรับ-จ่าย มีการการใดบ้างที่ยังไม่ได้รับเอกสาร ให้พิมพ์ในระบบออกมาบันทึกการรายการก่อน รอเอกสารฉบับจริงจึงเก็บเข้าแฟ้ม 4. เก็บรายละเอียด รายได้-ค่าใช้จ่าย ลงทะเบียนคุม เพื่อกระทบยอดตรวจสอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. สมุดเงินสด 2. รายงานเงินคงเหลือ 3. จงบแสดงฐานะทางการเงิน (ประจำวันเดือน)	1. หัวหน้าหน่วยงาน 2. กรรมการบริหารการเงิน 3. งานตรวจสอบภายใน 4. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
ตัววัดนำ กองคลัง	ตัววัดนำ เอกสารมีความครบถ้วน ถูกต้อง	ตัววัดนำ บันทึกรายการประจำวัน	ตัววัดตาม รายงานเงินคงเหลือ จงบการเงิน	ตัววัดตาม บันทึกบัญชีตรงตามงวดเดือน

Risks

การจัดทำ
รายงานงบ
การเงินล่าช้า

KM

-หนังสือการ
บัญชีเบื้องต้น

-การถ่ายทอด
ความรู้ระบบที่
เสี่ยง

-Work Flow

ปรับปรุง ฝึกเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อจัดทำรายงานให้เร็วขึ้น

นวัตกรรม -

P 10.1	กระบวนการตรวจสอบภายใน
	10.1.1 กระบวนการย่อย การวางแผนการตรวจสอบ

ผู้กำกับดูแล	รศ.ดร.พลังพล คงเสรี
ผู้ควบคุมงาน	น.ส.ปัทมา สุทธะอาด
หน่วย/งาน	งานตรวจสอบภายใน



ข้อกำหนด	ลำดับความสำคัญของกิจกรรมการตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของคณะฯ และครอบคลุมทุกกิจกรรมของหน่วยงานภายใต้โครงสร้างคณะฯ
----------	---

ความต่อเนื่อง	ปรับกำหนดการเข้าตรวจสอบ โดยให้อยู่ภายใต้กรอบระยะเวลาเดิม
---------------	--

Suppliers (S)	Inputs (I)	Process (P)	Outputs (O)	Customers (C)
1. คณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัยมหิดล 2. ผู้บริหารส่วนงาน 3. งานนโยบายและพัฒนาคูณภาพ 4. งานตรวจสอบภายใน	1. นโยบาย และข้อมูลประเด็นที่เป็นปัญหาและอาจก่อให้เกิดปัญหา 2. ข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยงของคณะฯ 3. ข้อมูลจากการตรวจสอบครั้งที่ผ่านมา	1. ประเมินความเสี่ยงหน่วยรับตรวจ 2. จัดลำดับความเร่งด่วนของหน่วยรับตรวจและกิจกรรม เพื่อจัดทำวางแผนการตรวจสอบฯ	1. ร่างแผนระยะยาว (4 ปี / 1 รอบการตรวจสอบ) และแผนประจำปี	1. งานตรวจสอบภายใน
1. งานตรวจสอบภายใน	ร่างแผนการตรวจสอบภายในระยะยาว ร่างแผนการตรวจสอบภายในประจำปี	1. คณบดี / ผู้บังคับบัญชา พิจารณาอนุมัติแผนการตรวจสอบ 2. คณะกรรมการตรวจสอบการบริหารงานประจำมหาวิทยาลัย พิจารณาอนุมัติ	1. แผนระยะยาว 2. แผนประจำปี	1. คณะกรรมการตรวจสอบการบริหารงานประจำมหาวิทยาลัย 2. ผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน 3. งานตรวจสอบภายใน
	แผนการตรวจสอบประจำปี	เขียนแผนการตรวจสอบประจำปี ผ่านระบบออนไลน์ จัดทำแผนปฏิบัติการตรวจสอบ	สำเนาแผนการตรวจสอบประจำปี แผนปฏิบัติการตรวจสอบ	1. หน่วยรับตรวจ (ภาควิชา/งาน/หน่วย) 2. ศูนย์ตรวจสอบภายใน ม.มหิดล 1. งานตรวจสอบภายใน
1. งานตรวจสอบภายใน	1. แผนการตรวจประจำปี	1. แจ้งกำหนดการตรวจสอบแจ้งเดือนในที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ ทุกเดือน 2. จัดส่งบันทึกแจ้งกำหนดการและขอบเขตก่อนเข้าตรวจสอบภาคสนาม	1. กำหนดการเข้าตรวจสอบและขอบเขต	1. คณะกรรมการประจำคณะฯ 2. ผู้บริหารหน่วยรับตรวจ

ตัววัดนำ 1. ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน	ตัววัดนำ 1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จัดทำแผนการตรวจสอบมีความถูกต้อง ครบถ้วน	ตัววัดนำ 1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จัดทำแผนการตรวจสอบมีความถูกต้อง ครบถ้วน	ตัววัดตาม 1. แผนการตรวจสอบระยะยาว 2. แผนการตรวจสอบประจำปี	ตัววัดตาม 1. ผู้บริหารคณะฯ ศูนย์ตรวจสอบภายใน ม.มหิดล และภาควิชา/งาน/หน่วย ได้รับทราบกำหนดการและขอบเขตในการตรวจสอบ
--	--	--	---	--

KM
การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือการสอนงาน (Coaching) และการเป็นที่เลี้ยง (Mentoring)

Risks
1.สถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การประชุมหรือกิจกรรมเร่งด่วนของหน่วยรับตรวจ
2.สถานการณ์โรคระบาด COVID-19

ปรับปรุง	ในสถานการณ์ COVID-19 ปรับรูปแบบการนำเสนอแผนการตรวจสอบภายใน เสนอผู้บังคับบัญชาผ่าน Google Drive และเสนอคณะกรรมการตรวจสอบฯ ผ่านระบบ WebEx Meeting	นวัตกรรม	-
----------	---	----------	---

วิพากษ์ SIPOC กรณีศึกษา

- 1) การจัดการซื้อร้องเรียน (สำนักหอสมุด)
- 2) กระบวนการบริหารและประสานงานวิจัย (สำนักวิจัย)
- 3) กระบวนการบริหารและประสานงานบริการวิชาการ
(สำนักวิจัย)