



Work Process Management



ศุภชัย เมืองรักษ์
ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ



Did You Know ?

“ If you can't describe what you are doing as a process, you don't know what you are doing. ”

-W. Edwards Deming



1



Org. Management



Key Factors (Internal & External)

Vision - Mission
(Core Values)

Goals

**Strategic
Planning**

**Work System -
(Business Process)**

**Action
Planning**

**Work Process
Sub Process**



Strategic Management Concept

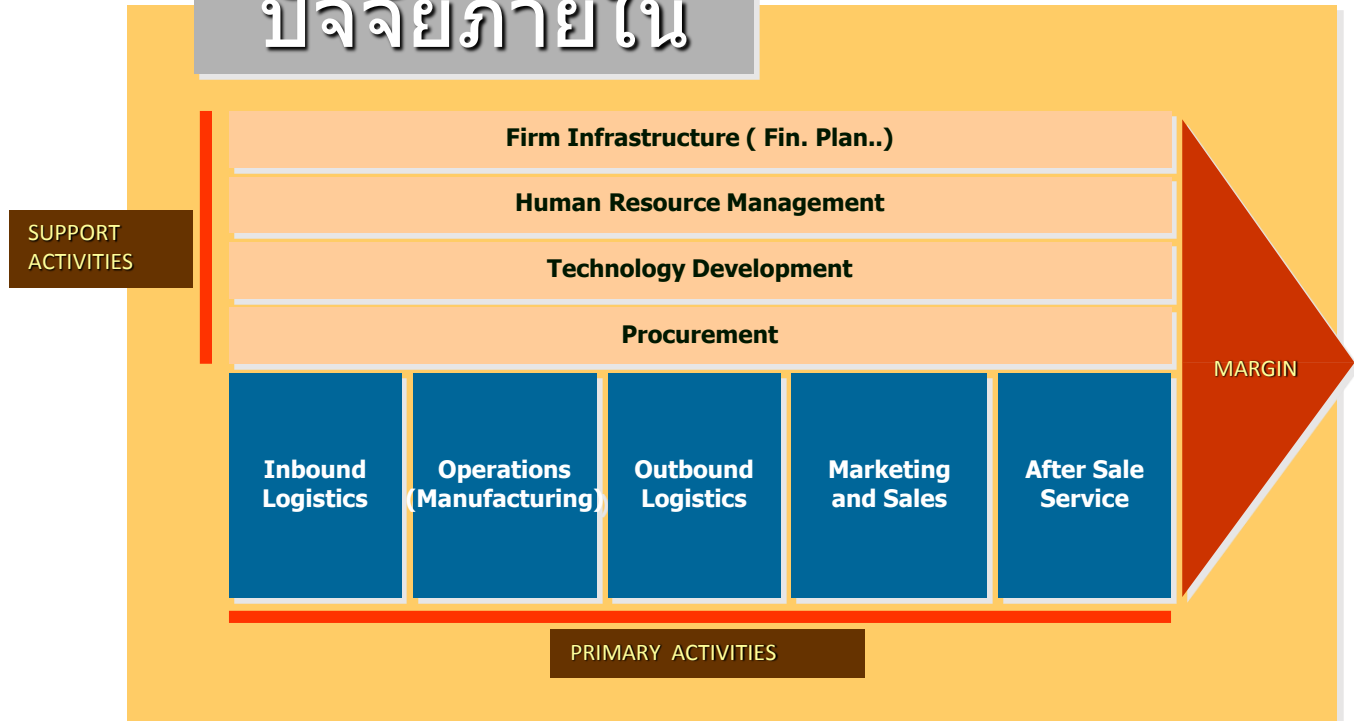
เป้าหมาย
วิสัยทัศน์
พันธกิจ

การ
เปลี่ยนแปลง

ปัจจัยภายนอก

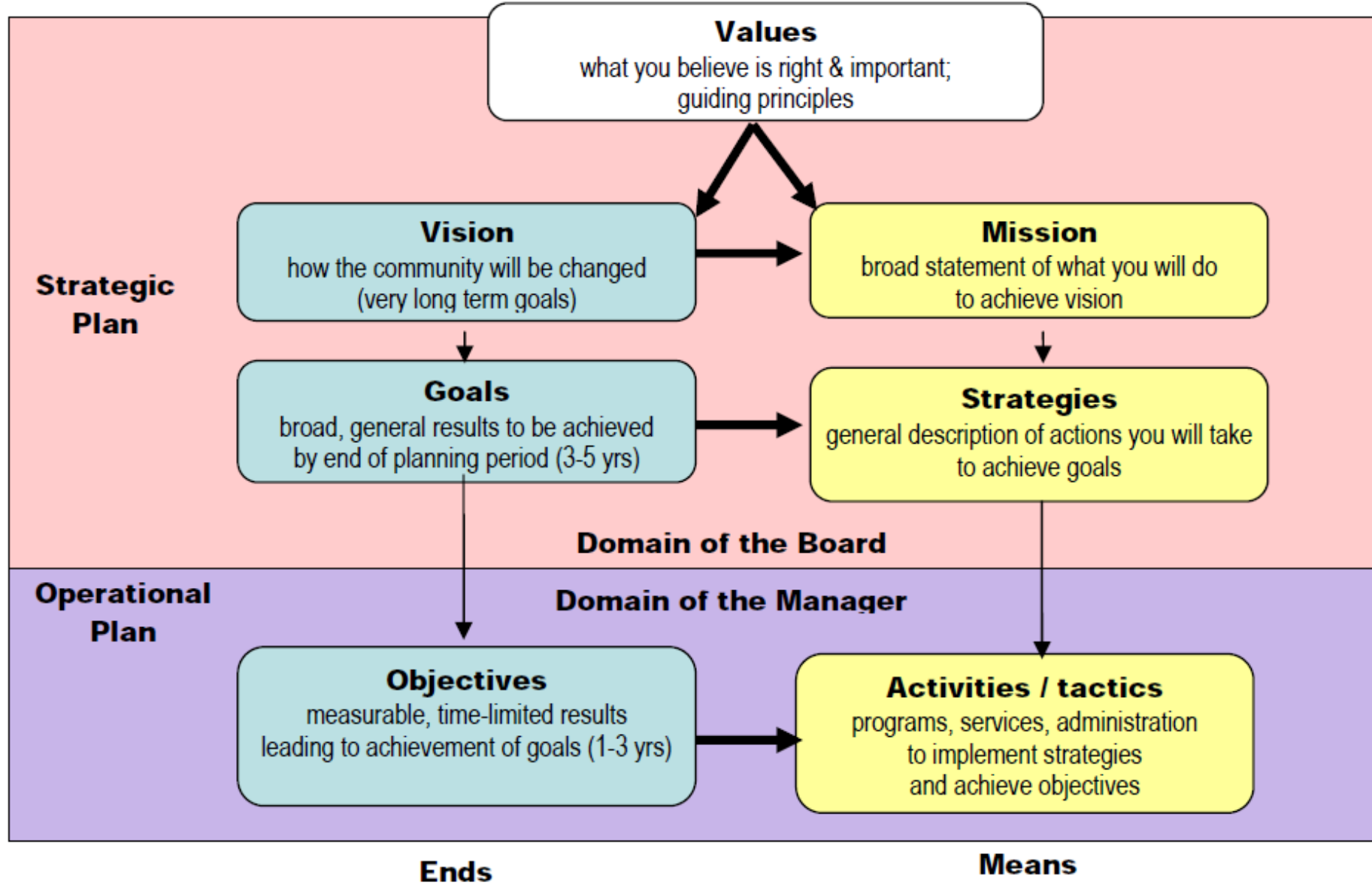
- เศรษฐกิจ
- สังคม
- การเมือง
- ธรรมชาติ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยภายใน



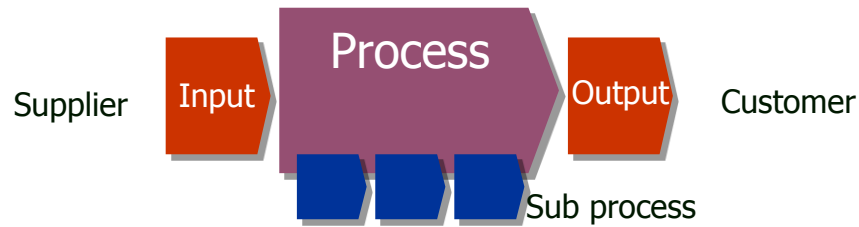


Strategic Management Concept

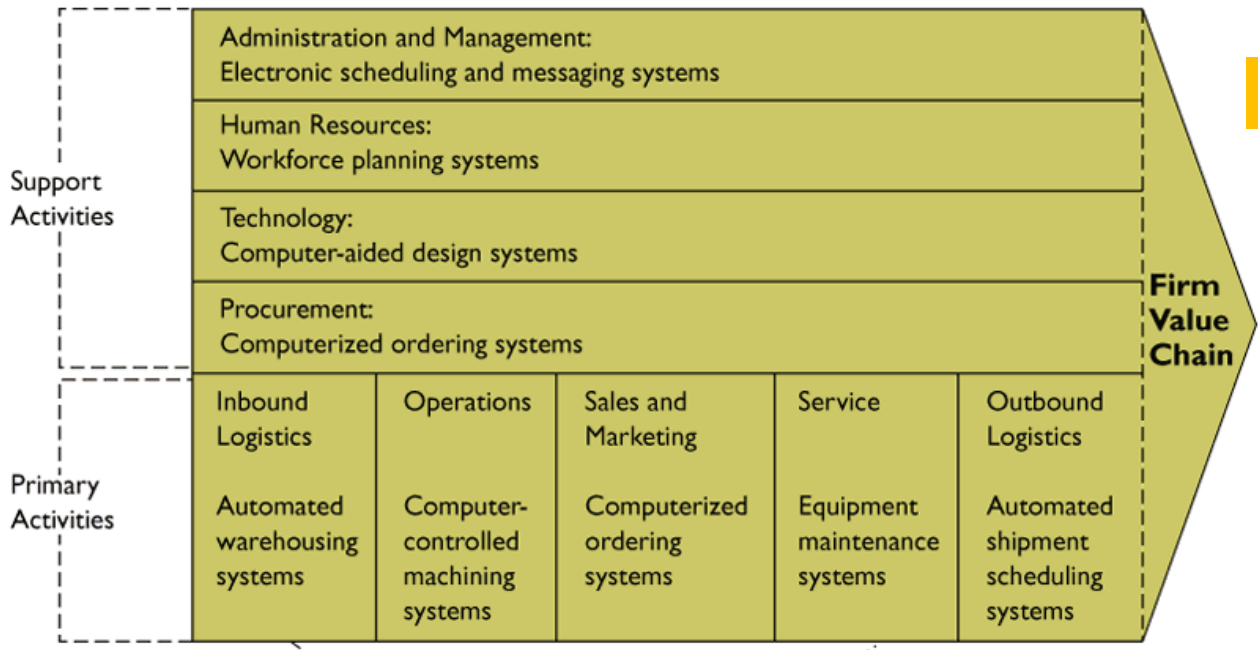




Value Chain : Michael E. Porter



3. Work Process



2. Work System



1. Value Chain



Industry Value Chain



Enterprise Value Chain

1. Work System

2. Sub system

3. Work Process

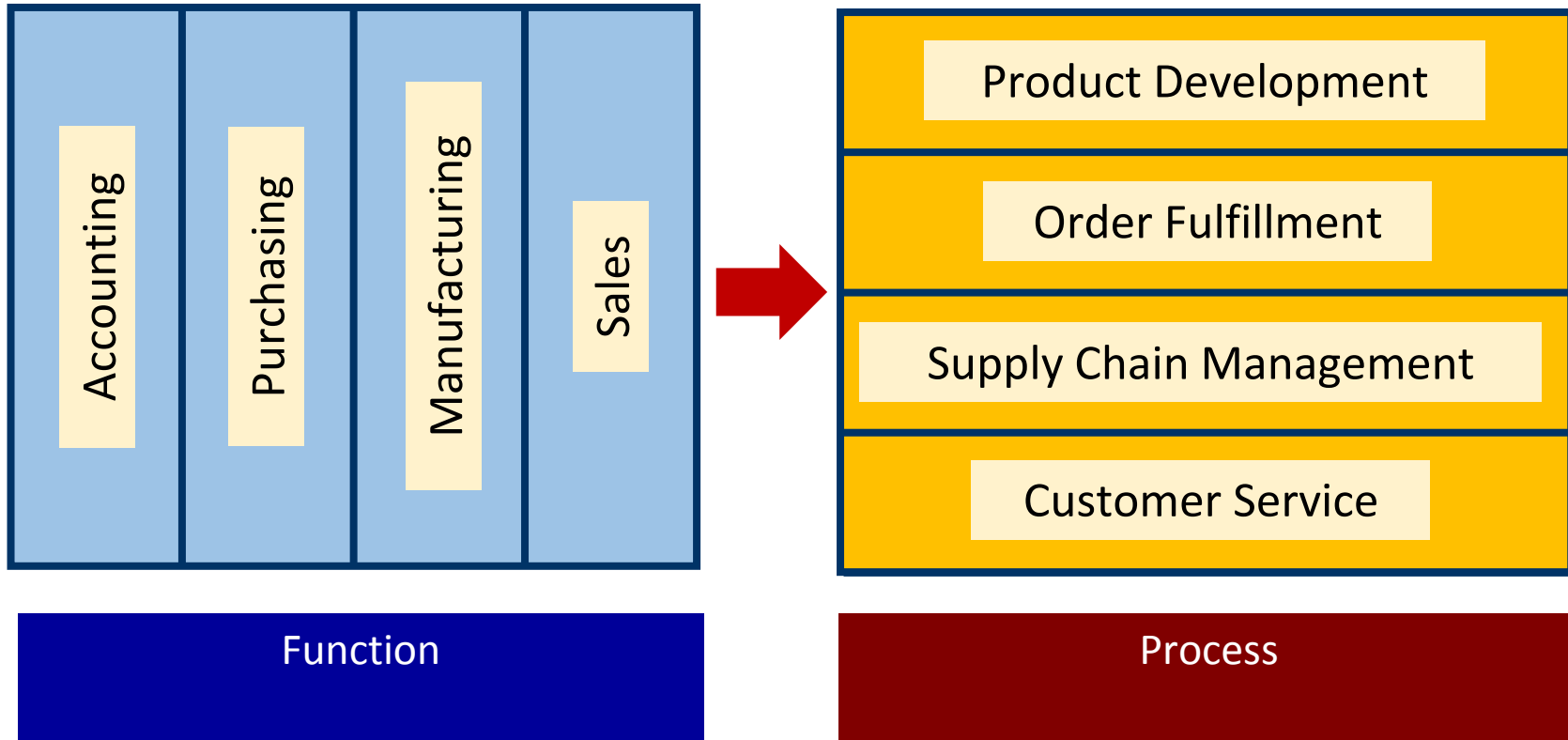
4. Sub Process

5. Process Step

6. Activity / Task



From Function to Process





Organizational Excellence Model :





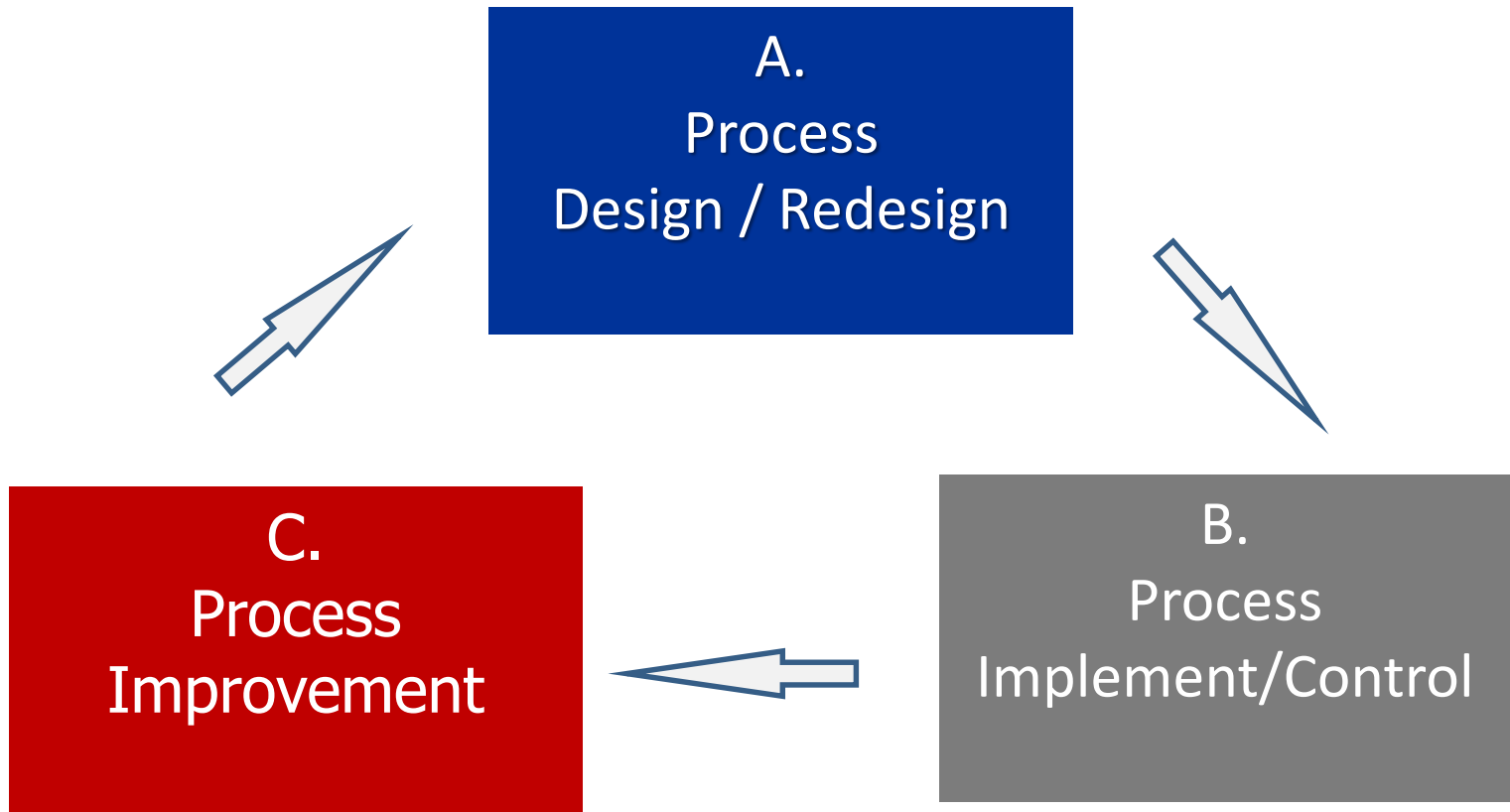
2



Work Process
Management



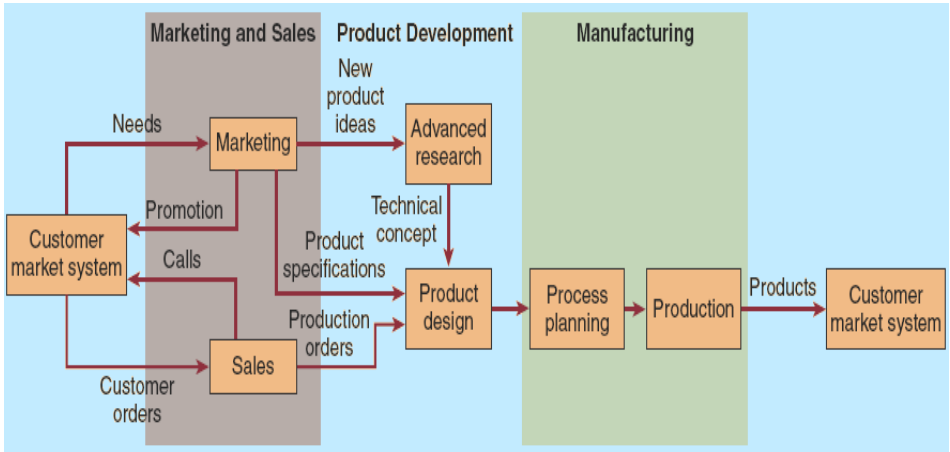
Process Management



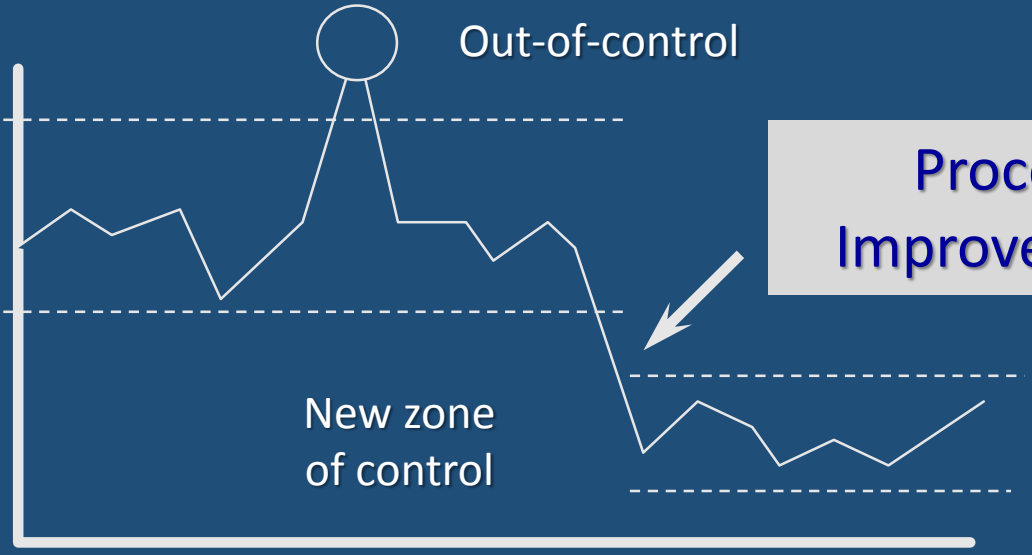


Process Management

Process Design & Redesign



Process Implement & Control



Process Improvement

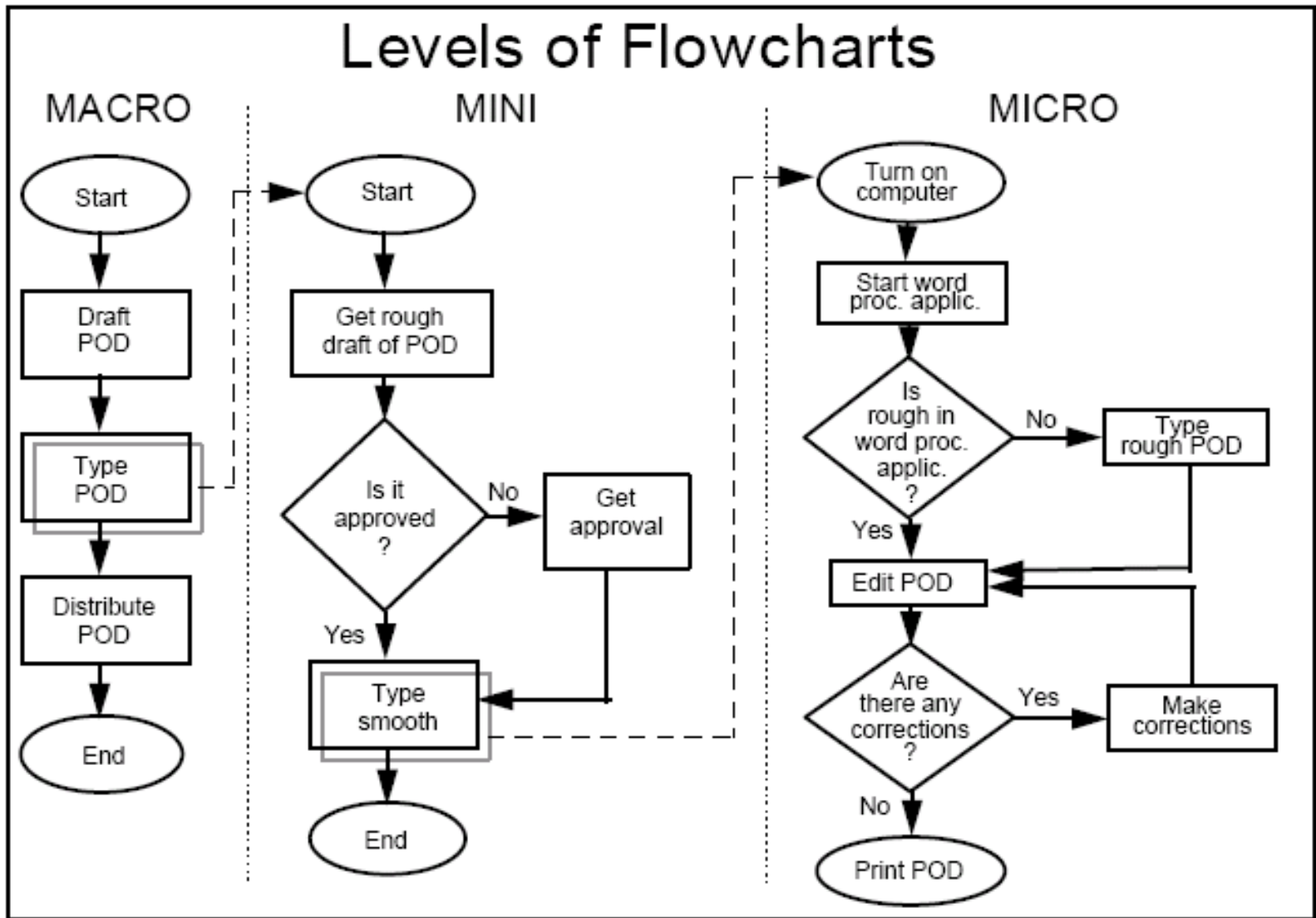
Business Excellence

PMQA

Time



Process Flowchart



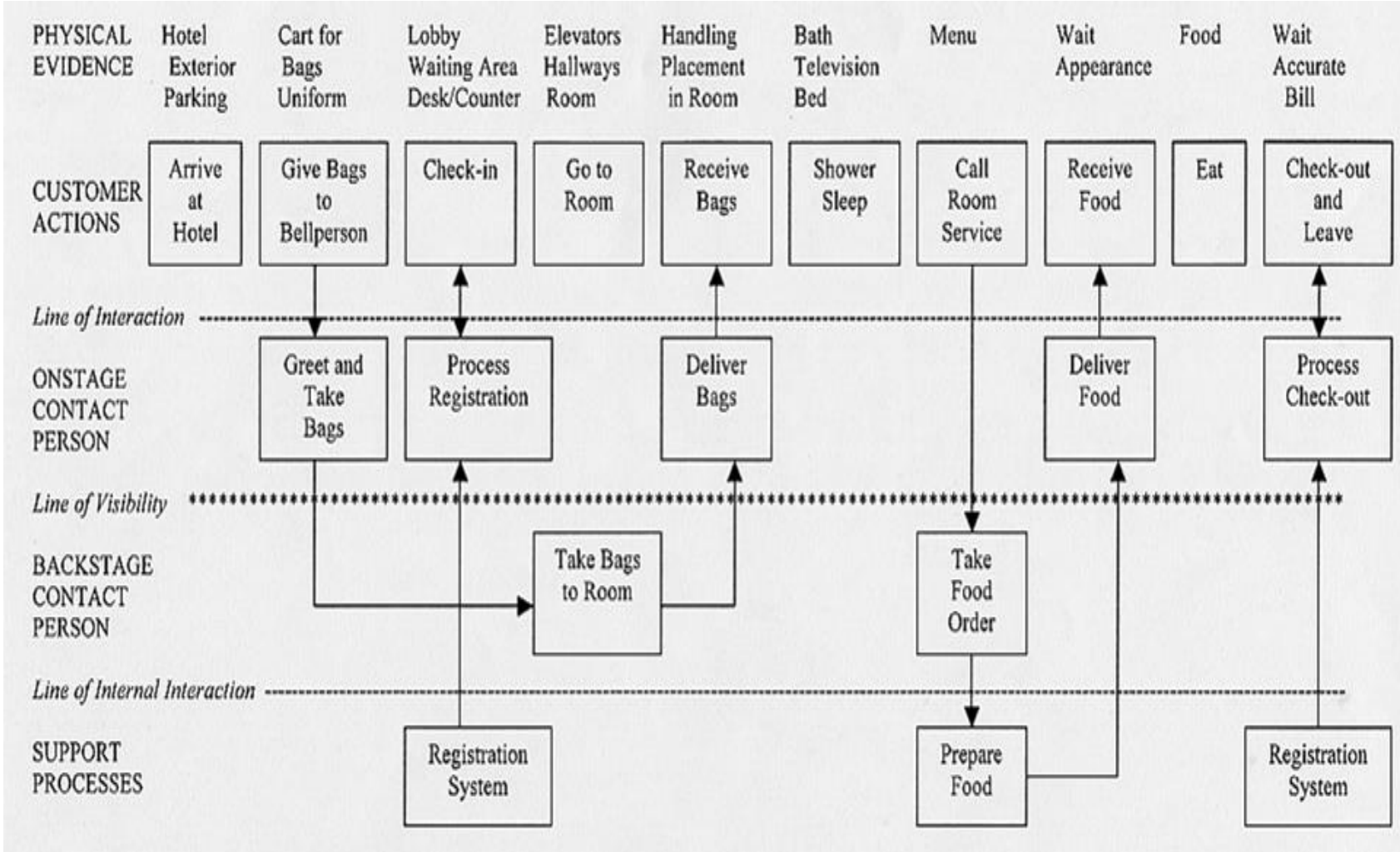
FLOWCHART

VIEWGRAPH 4



Process Flowchart

Hotel Service Blueprint





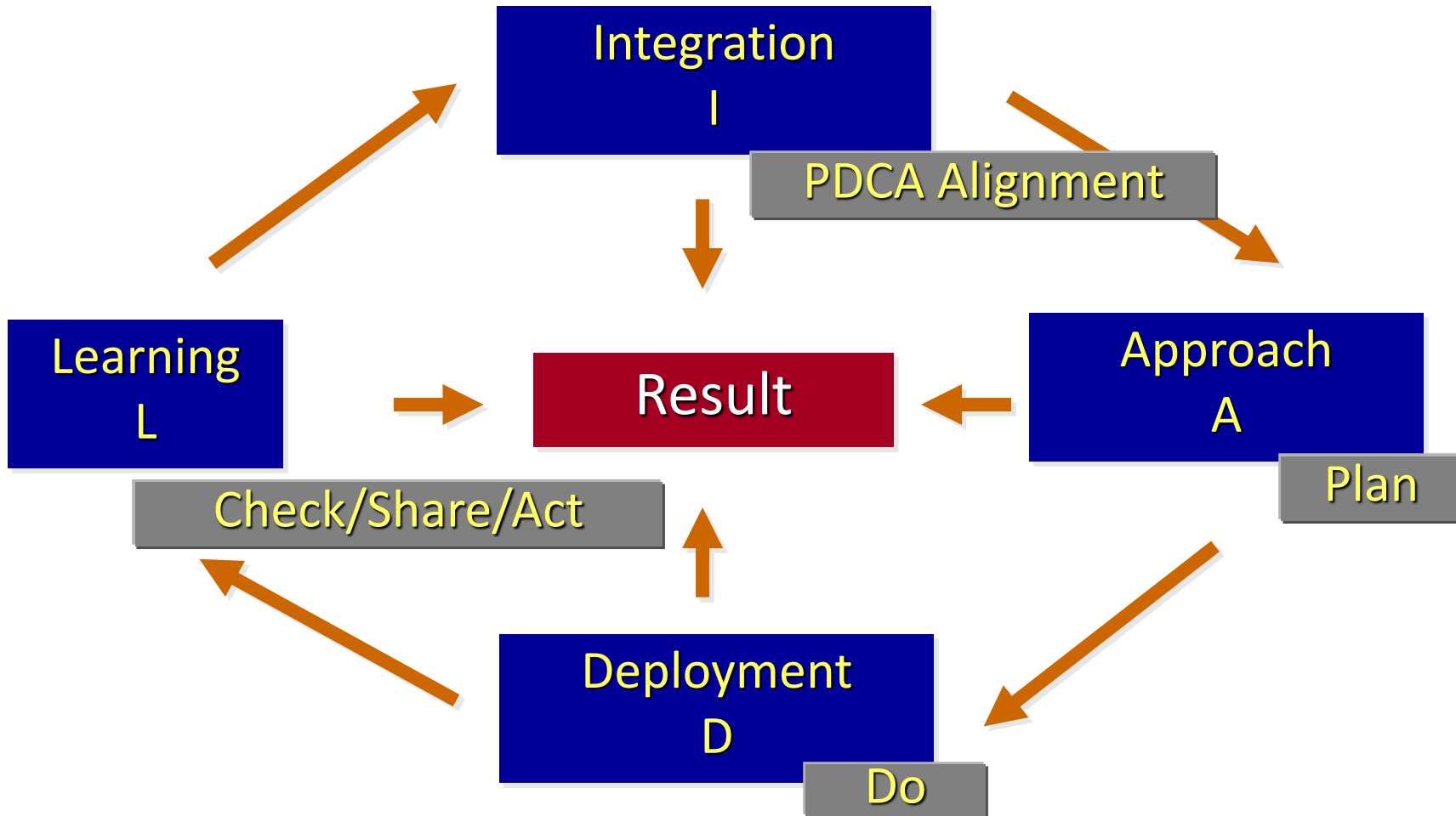
Work Process Requirement

Key Stakeholder	Key Input	Sub System (Work Process)	Key Output	Key Customer
Outcome (Need)	Input Specification	Process Specification	Output Specification	Outcome (Need)
KPI	KPI	KPI	KPI	KPI



Process Analysis 6 :

Process Assessment : ADLI





Process Analysis 6 :

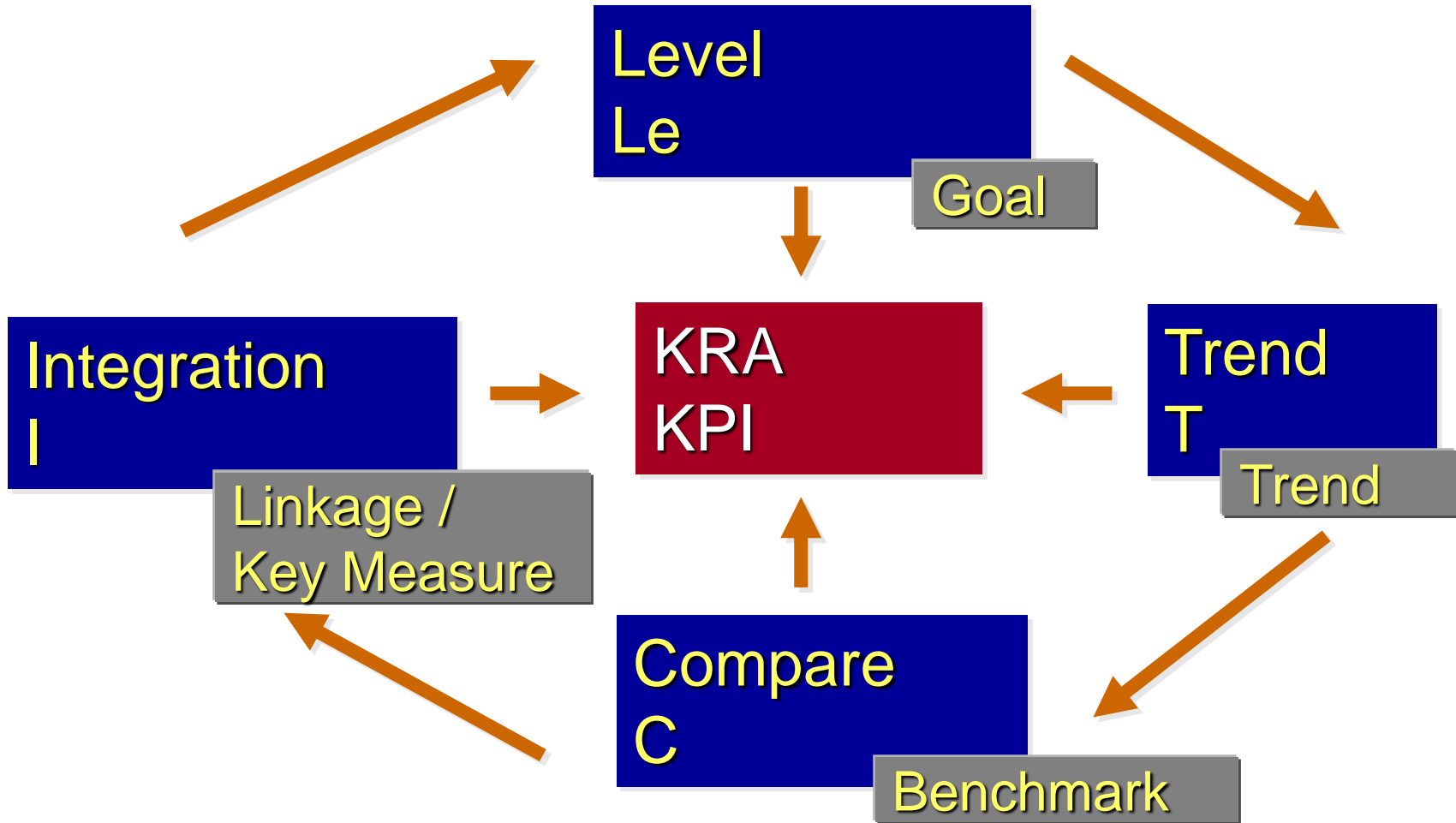
Process Assessment : ADLI

Process Management	Critical Issue
Approach	<ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอก (C&S Need) • กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด(Lag) • กำหนดแผนวิธีการที่ชัดเจน • กำหนดแผนประเมิน(แผนงาน/ผลลัพธ์/ความสอดคล้อง) • กำหนดแผนความเสี่ยงและป้องกัน
Deployment	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดวิธีปฏิบัติ วิเคราะห์คอขวด กำหนดตัวชี้วัด(Lead) • จัดสรรทรัพยากรและบุคลากร • ปฏิบัติตามแผน และกระจาย output สู่ทุกหน่วยงาน
Learning	<ul style="list-style-type: none"> • ติดตามประเมินผล สรุปผลลัพธ์ • สรุปบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างนวัตกรรม • นำไปปรับปรุงแบบก้าวกระโดด บทเรียนต่อกระบวนการอื่น
Integration	<ul style="list-style-type: none"> • ประเมินความสอดคล้อง : ตัวชี้วัด วิธีการวัด การปรับปรุง • ประเมินความสอดคล้อง : เป้า แผน ปฏิบัติ วัด ปรับ • ประเมินความสอดคล้อง : ผลของกระบวนการที่ผลักกระบวนการอื่นสู่เป้าหมายองค์กร



Process Analysis 7 :

Result Assessment : LeTCI





Process Analysis 7 :

Result Assessment : LeTCI

Result Management	Critical Issue
Level	<ul style="list-style-type: none"> • ผลดำเนินงานในปัจจุบัน (เทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้)
Trend	<ul style="list-style-type: none"> • อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินงาน หรือ • การรักษาไว้ของผลดำเนินงานที่ดี • ความครอบคลุมของผลการดำเนินงานขององค์กร หรือ • ความครอบคลุมของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของผลลัพธ์
Comparison	<ul style="list-style-type: none"> • ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น • ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียง หรือองค์กรที่เป็นผู้นำ
Integration	<ul style="list-style-type: none"> • ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัวชี้วัด ทั้งด้านลูกค้ารายสำคัญ ผลิตภัณฑ์ ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ • ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัวชี้วัด ที่เชื่อถือได้สำหรับการดำเนินการในอนาคต • ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัวชี้วัด ที่มีการสอดประสานในทุกกระบวนการ และหน่วยงานเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์กร



3



**Work Process
Redesign**



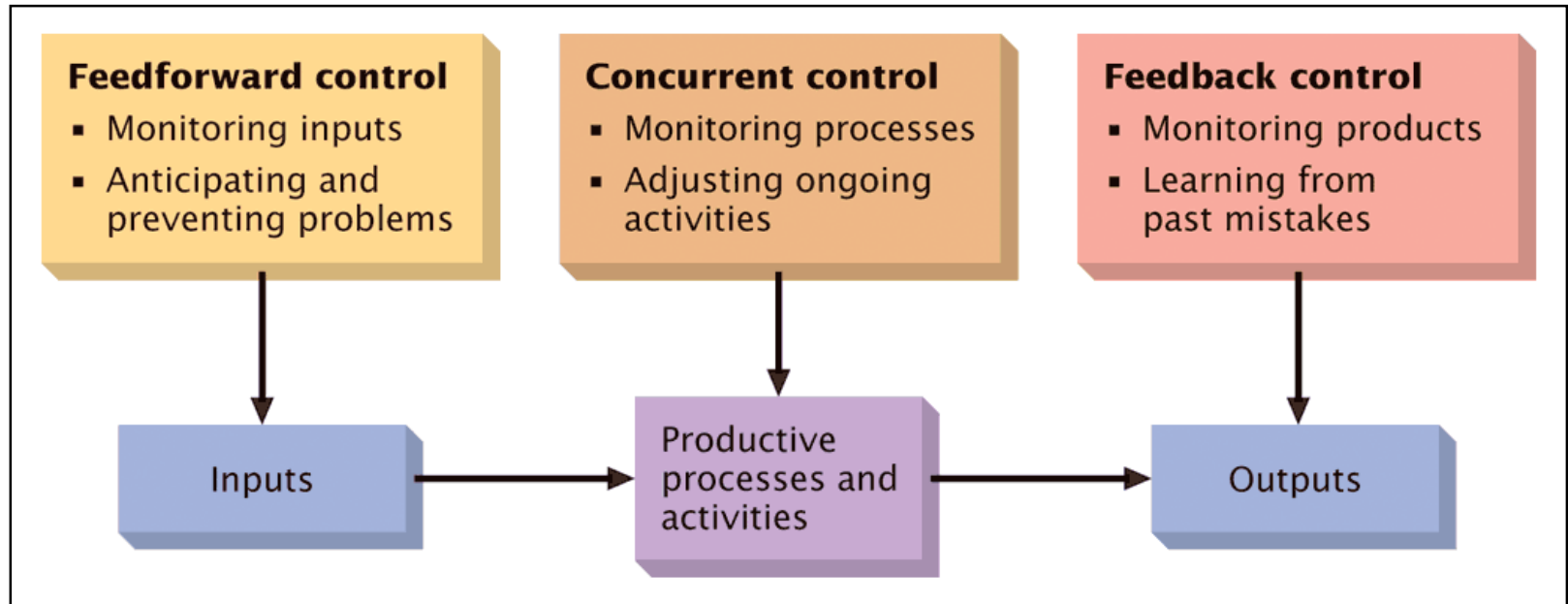
1. Setting customer & stakeholder requirements
2. Setting new process objectives (Design parameters) & Align relationships between requirements and parameters
3. Generating ideas & Evaluating alternatives
4. Designing the new process (steps & activities)
- 5. Implementation plan (Closing gap : as is - to be)***
6. Setting process controls (feedback mechanism)



- 1. As Is Process Analysis** : Past performance/Learning
- 2. Process Key Factors** : SIPOC/Business model
- 3. Process Strategy** : SWOT-TOWS
- 4. PDCA/ADLI/LeTCI** :
- 5. Content Methodology** :
- 6. Best Practices** : Award winner
- 7. Standard** : ISO
- 8. Project Management** : PMBOK
- 9. Process Management Model** : BE/PCF
- 10. Quality Management tools** :
FMEA/5S/QC/Lean/CG/Risk/HRD/

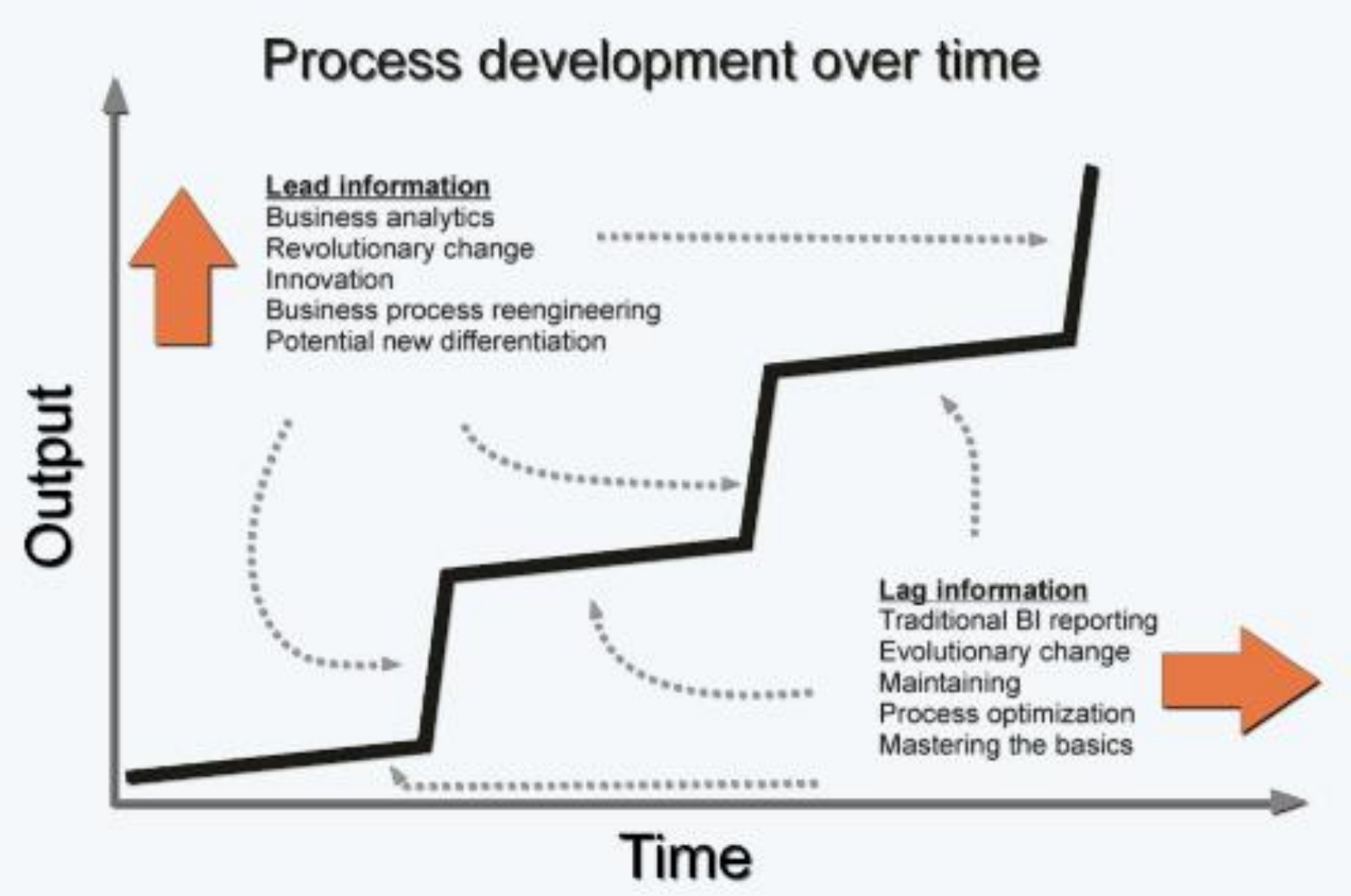


To be Process Control





Lag & Lead KPI





4



Work Process
Implement/Control &
Improvement

As Is Process



Gap



Implementation
Plan



To Be Process





Process Implementation

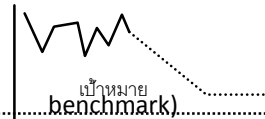
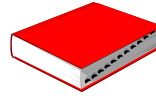
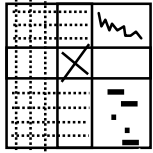
1. Deployment planning (& resources planning)
2. Policy & organizational changes
3. Training and education
4. Communication & promotion
5. Work process changes



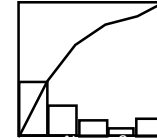
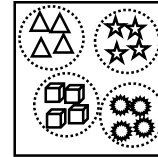
QC. Story : 8 Steps

2. กำหนดดัชนีวัดและเป้าหมาย

1. หาหัวข้อที่จะปรับปรุง

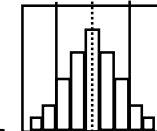
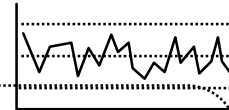


3. สืบสภาพปัจจุบัน และ ทบทวนเป้าหมาย

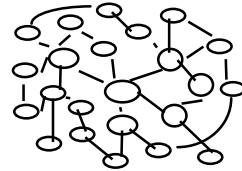
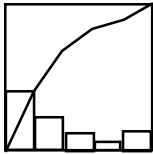


รายการ	ความถี่	รวม
ก	///	
ข	//	
ค	//	
ง	///	
จ	//	
ฉ	/	

ใบรายการตรวจสอบ

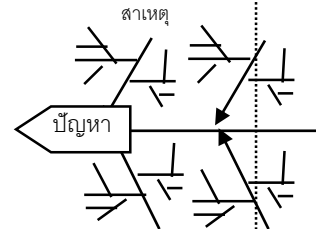
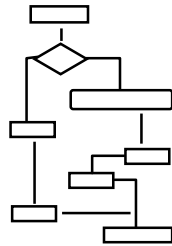


8. ระบุปัญหาที่ยังหลงเหลือหรือ หัวข้อปรับปรุงต่อไป



4. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

7. สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานใหม่

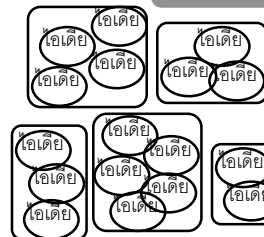
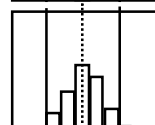
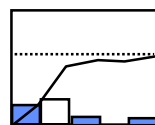
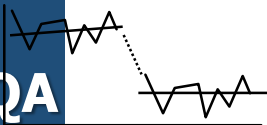
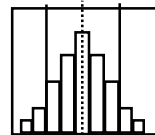
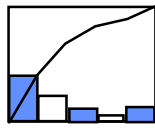
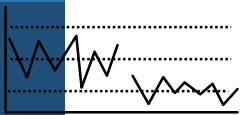


ปัญหาสาเหตุ	A	B	C	D	E
ก	///			/	/
ข	//	///	/	//	
ค	//		//		
ง		//		///	//
จ		/	/		
ฉ	/		///	/	//

ตารางแมทริกซ์

6. ดำเนินการตามแผนและตรวจสอบประสิทธิผล

5. คิดค้นมาตรการแก้ปัญหาและวางแผนปฏิบัติการ



Action	ใคร	อะไร	ที่ไหน	อย่างไร	ทำใด
วันที่ 1					
วันที่ 2					
วันที่ 3					
วันที่ 4					
วันที่ 5					
วันที่ 6					

ตารางแมทริกซ์



Q & A





Thank you

BE

Business Excellence
Consulting & Services

ศุภชัย เมืองรักษ์
Supachai Muangrux



BE Management
Expert

Tel : 081-423-5881

Customer care : 081-919-9948
supachai.beexpert@gmail.com

Business
Excellence

PMQA

Service Blueprint

Process Classification

An empty rectangular box with a thin black border, positioned below the title. It is currently blank.

SIPOC Form B

Criteria No. :

Key Process :

Key Owner :

Stakeholder	Input	Process (& sub process)	Output	Customer
Outcome Obj. (Need)	Input Specification	Process Specification	Output Specification	Outcome Obj. (Need)