



SEARCHING AND DECODING BEST PRACTICES

สุริพันธ์ แสนานุช

ผู้เชี่ยวชาญ ฝ่ายวิจัย

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



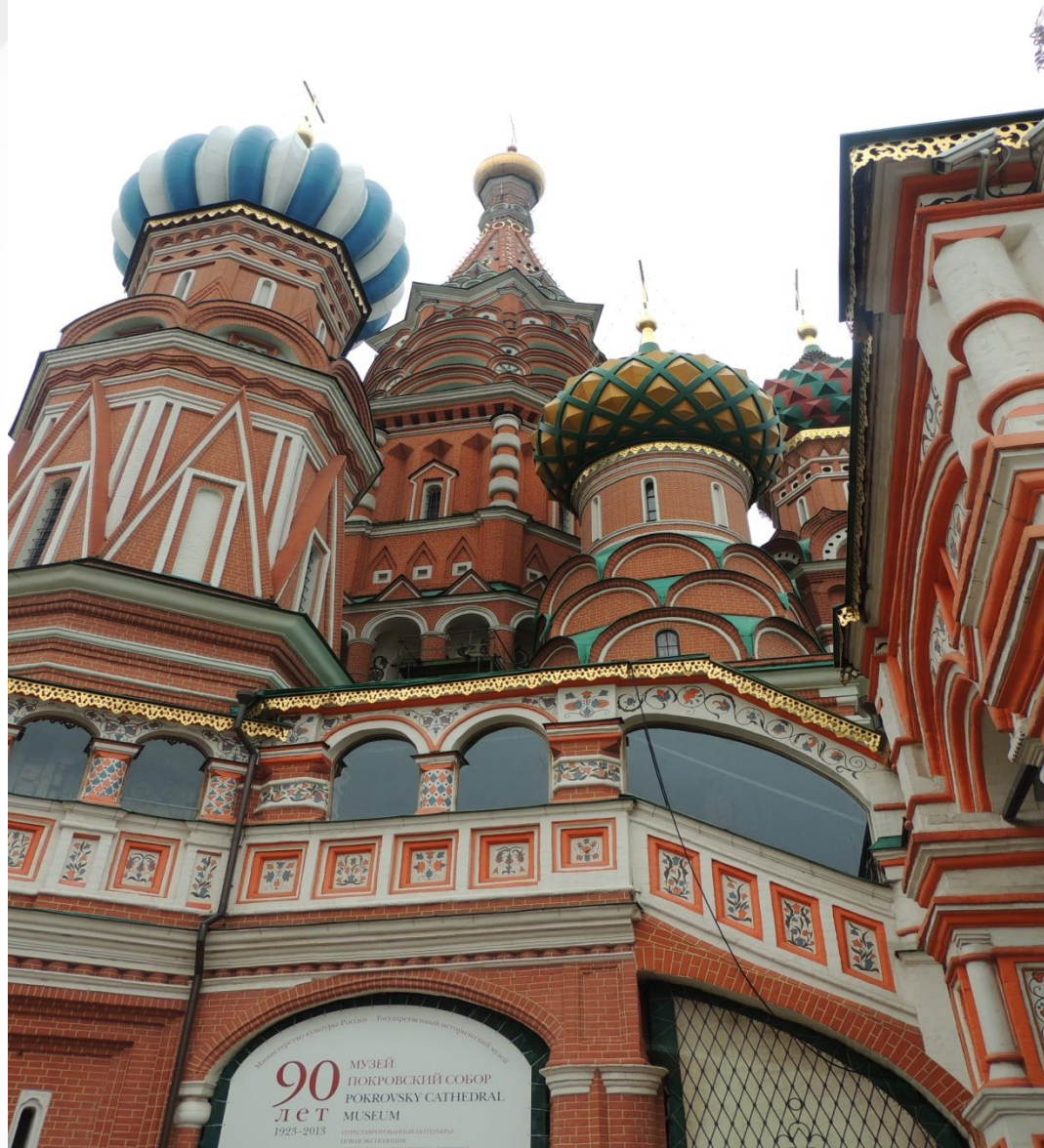
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

Learn from the best





พระเจ้าปีเตอร์ส มหาราชแห่งราชวงศ์โรมานอฟ
(1672-1725) ตรงกับสมัยอยุธยาตอนกลาง
เป็นพระราชโอรสของพระเจ้าซาร์อเล็กซิสที่ 1 กับ
ซารีนานาตัลยา นารีสกีนา พระมเหสีองค์ที่ 2





МОСКОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ГАЛЕРЕЯ ИМЕН ПЕТРА МИХАЙЛОВИЧА И
СЕРГЕЯ МИХАЙЛОВИЧА ТРЕТЬЯКОВЫХ

ОСНОВАТЕЛЬ П.М. ТРЕТЬЯКОВЫМ В 1856
ПЕРВЫМ ИМ. ВЛ. К. М. В 1892 В СЕИ
СЗДАТЕЛЬНЫМ РАУСКОМ СМ. ТРЕТЬЯ









ก่อนปี 1868 หลังจากที่ญี่ปุ่นถูกชาติ
ตะวันตกบีบให้เปิดประเทศ ญี่ปุ่นก็เริ่ม
เรียนรู้วิทยาการจากตะวันตก

ชาวญี่ปุ่น ฝากศึกษาชาวต่างชาติ และไม่ถือ
ตัวเกินไปที่จะเรียนรู้ ญี่ปุ่นได้รับบทเรียนนี้
จากจีน



ปี 1945 ญี่ปุ่นประกาศยอมแพ้ใน
สงครามโลกครั้งที่ 2
พร้อมกับความความเสียหายอย่างยับเยิน ที่
ฮิโรชิมา และนางาซากิ



ญี่ปุ่นหลังสงครามโลกครั้งที่สอง



เป้าหมายหลัก การเติบโตและเอาชนะ

- 1987 GDP ของญี่ปุ่นสูงกว่าสหรัฐอเมริกา
- 1994 สูงกว่าสวิตเซอร์แลนด์

และก้าวขึ้นมาเป็นอันดับหนึ่ง



Not –Invented –Here Award



Not –Invented –Here Award



Raychem ซึ่งเป็นบริษัทที่มีเครือข่ายมากกว่า 30 ประเทศ อยู่ในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์และคมนาคม ก่อตั้งในปี 1957 และติดอันดับอยู่ใน **Fortune 500** อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารได้ตั้งรางวัลในการกระตุ้นการเรียนรู้เรียกว่า **Not –Invented –Here Award** โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้จาก **Best Practices** ของที่อื่นแล้วนำมาประยุกต์ใช้ แนวคิดนี้มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรธุรกิจระดับโลก

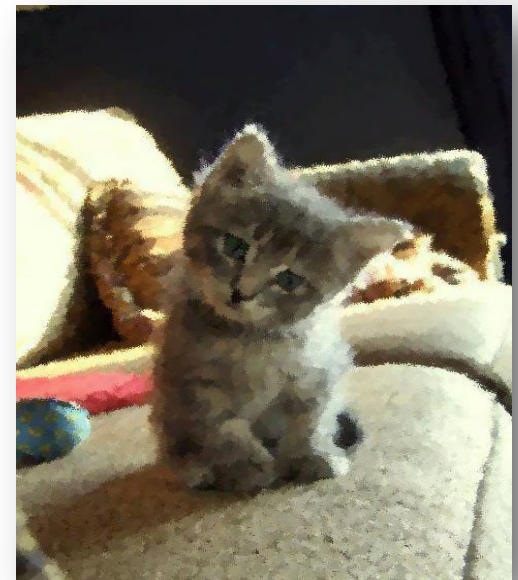
What is the benefit from the best practices

What is the benefit from the best practices



- การเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาตนเอง
- การพัฒนาอย่างก้าวกระโดด
- การสร้างสรรค์ด้วยการต่อยอด

What is the Best Practices?



เรื่องของร้านขนมปังคิวยาว



ร้านขนมปังของเจ้ศรีใจกลางกรุงเทพฯแห่งนี้

เป็นที่รู้กันดีว่าหากใครไปเช้าเกินเที่ยงวัน อาจจะได้กินขนมปังของเจ้ศรีใจ และก็ต้องทำใจว่าการไปซื้อขนมปังร้านนี้ ต้องต่อคิวยาวอย่างที่ไม่ใช่การจ้างมาต่อคิว เพราะคิวยาวทุกวัน ทุกเวลาตลอดเวลามากกว่า 30 ปี ท่ามกลางคู่แข่งรายใหม่ ๆ รายได้จากการขายขนมปังราคาสิบบาทบาทต่อปอนด์ จนปัจจุบันอยู่ที่ 40 บาท ทำให้เจ้ศรีใจย้ายธุรกิจจากร้านขนมห้องแถวที่เริ่มจากขนมปังไม่กี่ชนิด จนเป็นเจ้าของโรงแรมบูติกเล็ก ๆ ใจกลางเมืองหลวงได้ นอกจากนั้นร้านขนมปังของเจ้ศรีใจยังได้รางวัลธุรกิจเพื่อสังคมอีกด้วย

Why the best ?



ผลลัพธ์

- มีผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง
- ได้รับการยอมรับจากลูกค้า (ภายใน/ภายนอก)
- มีการเรียนรู้และปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

KEY WORDS

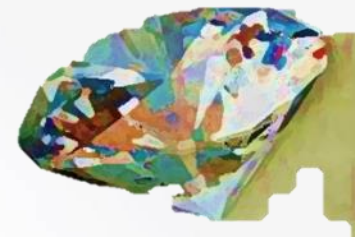
- Practices หรือ วิธีปฏิบัติ
- ทดลอง ทดสอบ ปรับปรุง

จนเป็น The Best



BEST PRACTICES

ทรัพย์สินขององค์กร



- เป็นการลงทุนในอดีตและเป็นการกำไรของปัจจุบัน
- เป็นการส่งสมประสบการณ์จากกลุ่มสู่กลุ่ม
- ผ่านการเจียระไนจนเป็นเพชรน้ำหนึ่ง

ความจริงที่น่าตกใจ



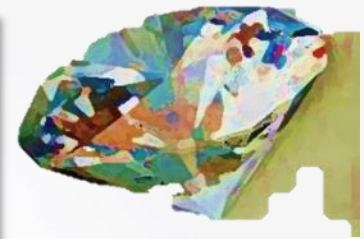
- คนในองค์กรไม่รู้ว่า Best Practices คืออะไร อยู่ตรงไหน
- คนที่มี Best Practices ไม่รู้ว่ามี และไม่รู้ว่ามีมาได้อย่างไร
- Best Practices หลายเรื่องสูญหายไปจากองค์กร และองค์กรต้องลงทุนใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาดเดิม ๆ

ความจริงที่น่าตกใจ



- คนในองค์กรรู้ว่า มี Best Practices แต่ไม่รู้ว่า จะเรียนรู้และถ่ายทอดอย่างไร
- คนในองค์กรรู้ว่า มี Best Practices แต่คิดว่าคงจะอยู่กับองค์กรตลอดไปจนในที่สุด Best Practices นั้นก็หายไปพร้อมผู้ปฏิบัติ

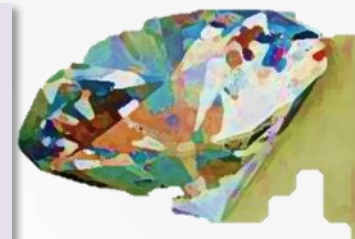
Best Practices คืออะไร



เป็นวิธีปฏิบัติงาน
ซึ่งเกิดขึ้นได้ในทุกระบวนการทำงาน
โดยมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย
มีผลลัพธ์ในการดำเนินการอยู่ในระดับดีเลิศ

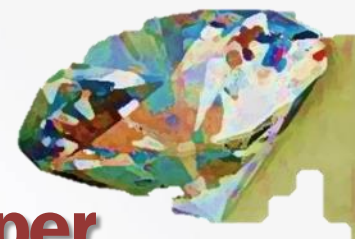
Best Practices

ในนิยามของ SPRING



- เป็นวิธีการที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีส่วนในการสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างเป็นเลิศ วิธีการดังกล่าวสามารถพบได้ในทุกระบวนการขององค์กรซึ่งมีผลที่ดีต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- องค์กรแต่ละองค์กรต้องพิจารณาว่ามีวิธีการอะไรบ้างที่โดดเด่นจากที่เคยทำอยู่เป็นประจำ และถ้านำมาประยุกต์ใช้หรือดำเนินการจะทำให้เกิดผลสำเร็จที่เป็นเลิศได้

Best Practices



ในนิยามของ PricewaterhouseCooper

เป็นวิธีปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ในทุกระบวนการ
ทำงาน โดยมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย มี
ผลลัพธ์ในการดำเนินการอยู่ในระดับดีเลิศ

Best Practices

ในนิยามของ United Nations Population Fund



- เป็นวิธีปฏิบัติในการวางแผน หรือดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จ ในสถานะแวดล้อมหนึ่ง ซึ่งมีการลองผิด ลองถูก มาแล้ว
- มีการสร้างสมหรือประยุกต์องค์ความรู้เพื่อนำมาใช้ในสถานะแวดล้อมที่ต่างกันออกไป

สรุปนิยาม Best Practices



- เป็นวิธีการที่มีผลที่เป็นเลิศทั้งในปริมาณและคุณภาพ
- เป็นวิธีการทำงานแบบใหม่ในการนำทรัพยากรขององค์กรมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นคน หรือเทคโนโลยี
- สามารถทำซ้ำได้จนเป็นมาตรฐาน
- มีที่มาและเป้าหมายที่ชัดเจน
- มีการปรับปรุงวิธีการทำงานนั้นอย่างต่อเนื่อง

Practices = Process



คุณลักษณะสำคัญของ Best Practices



Systematic

ความเป็นระบบ



Integrate

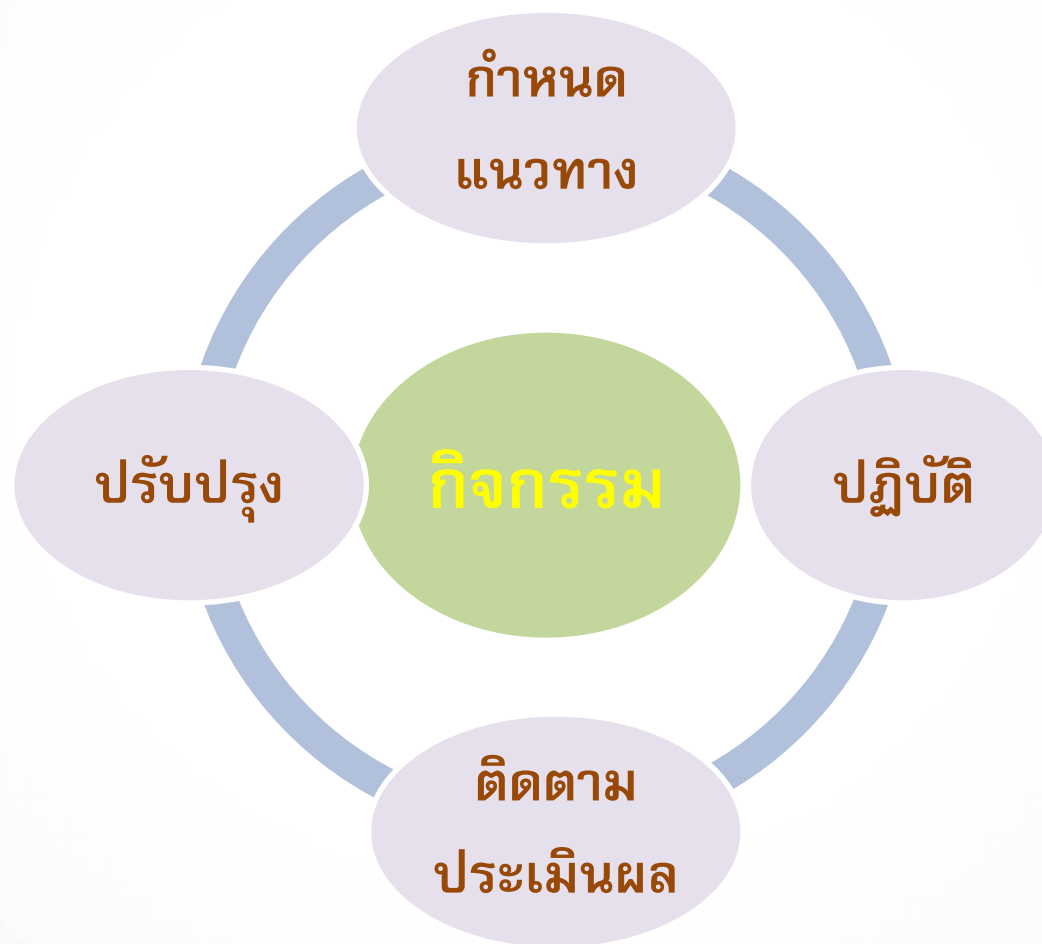
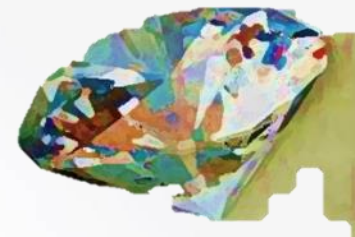
บูรณาการ



Linkage

ความเชื่อมโยง

Improvement Cycle





ภูเขาสีรุ้ง หรือ ภูเขาหลากสีในเขตมณฑลกันซู่ ประเทศจีน

เกิดจากการตกตะกอนของหินทราย และแร่ธาตุใน
บริเวณนี้ทับถมกันมานานกว่า **24** ล้านปี

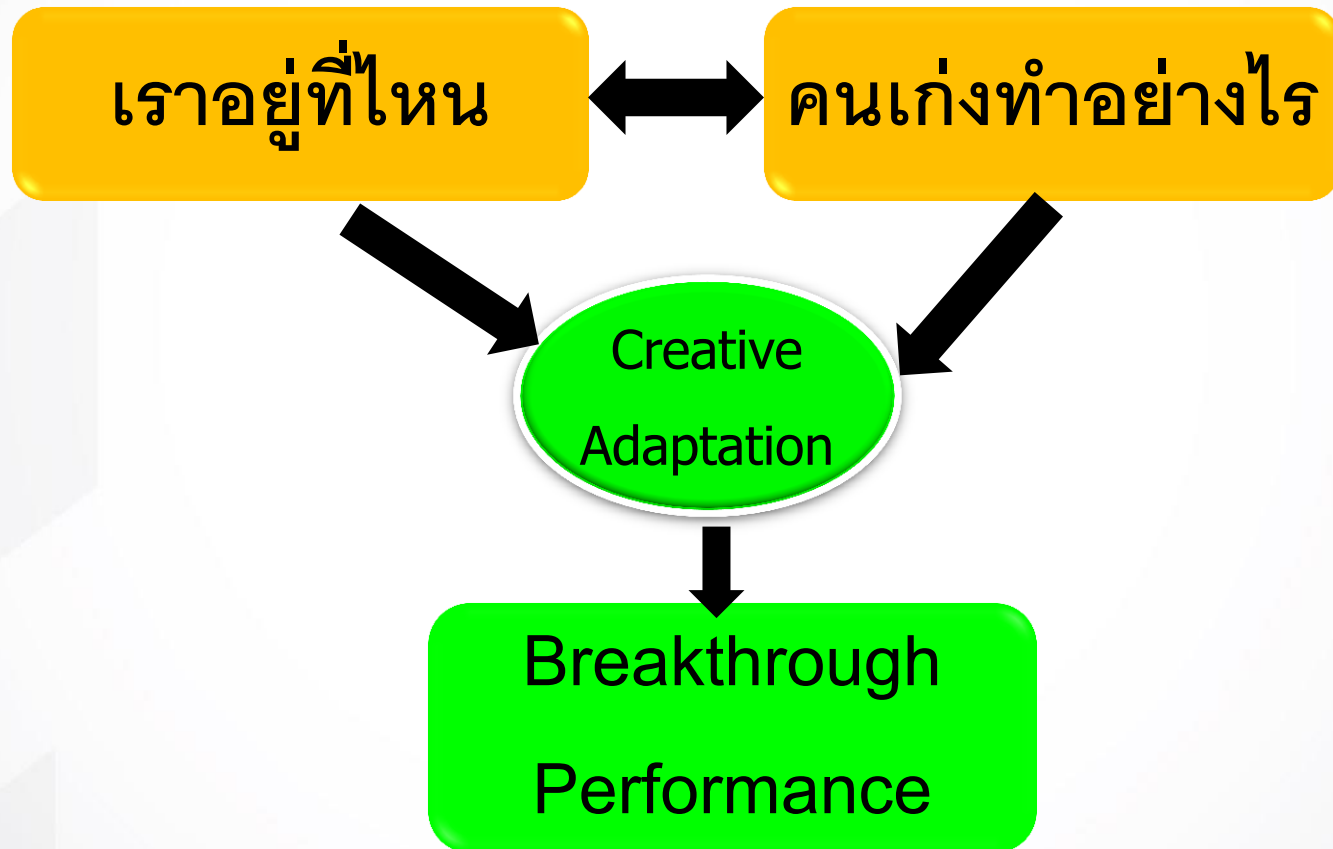


How to find the best ?

Benchmarking

การเทียบเคียง เพื่อเรียนรู้จากองค์กรอื่น

Benchmarking Concept



กระบวนการ Benchmarking

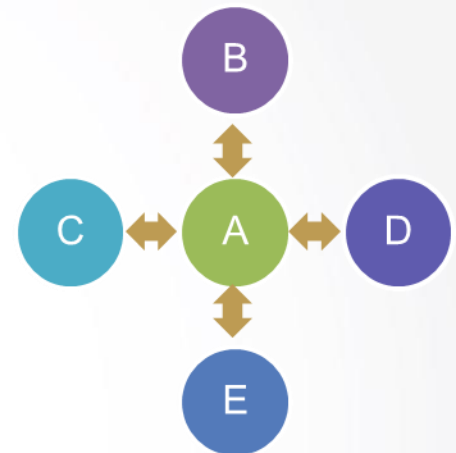


ลักษณะการทำ

Benchmarking

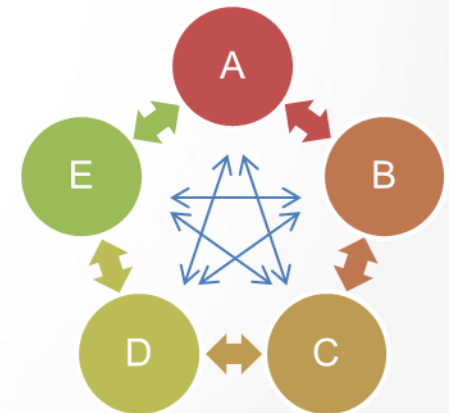
1

ทำ Benchmarking
แบบเดี่ยว



2

ทำ Benchmarking
แบบเป็นกลุ่ม

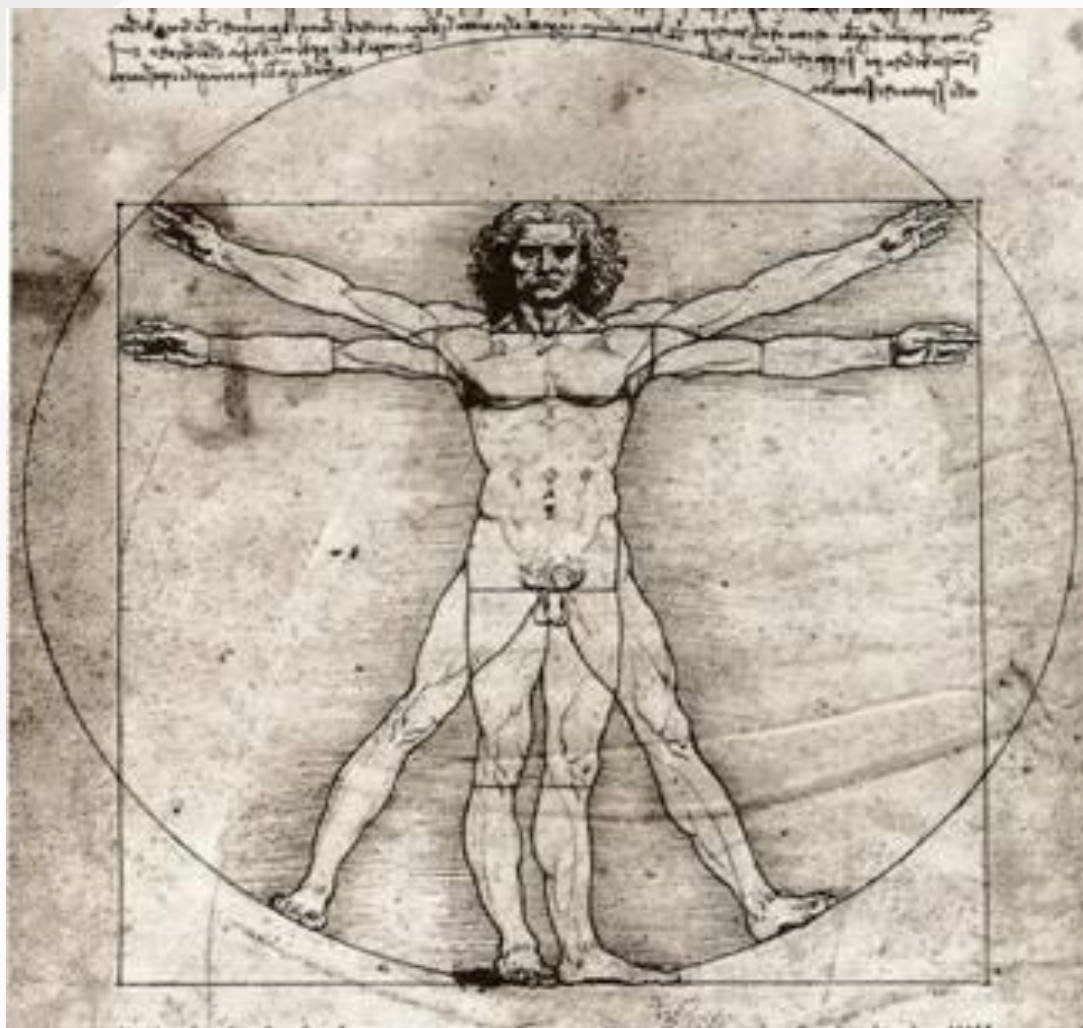


การหา Best Practices ภายในองค์กร

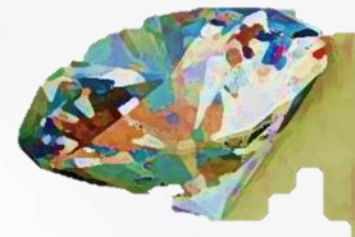


- กำหนดเป้าหมาย
- กำหนดกรอบ
- กำหนดวิธีการ

How to decode the Best Practices



ขั้นตอนการถอดรหัส Best Practice



วิเคราะห์กระบวนการทำงาน

วิเคราะห์ความท้าทาย/ความเสี่ยงในการทำงาน

วิเคราะห์เส้นทางการพัฒนาขององค์กร

วิเคราะห์กระบวนการ



- มองภาพรวม
- หากลองดวงใจ
- ใครบ้างที่เกี่ยวข้อง

วิเคราะห์ความท้าทาย/ความเสี่ยง



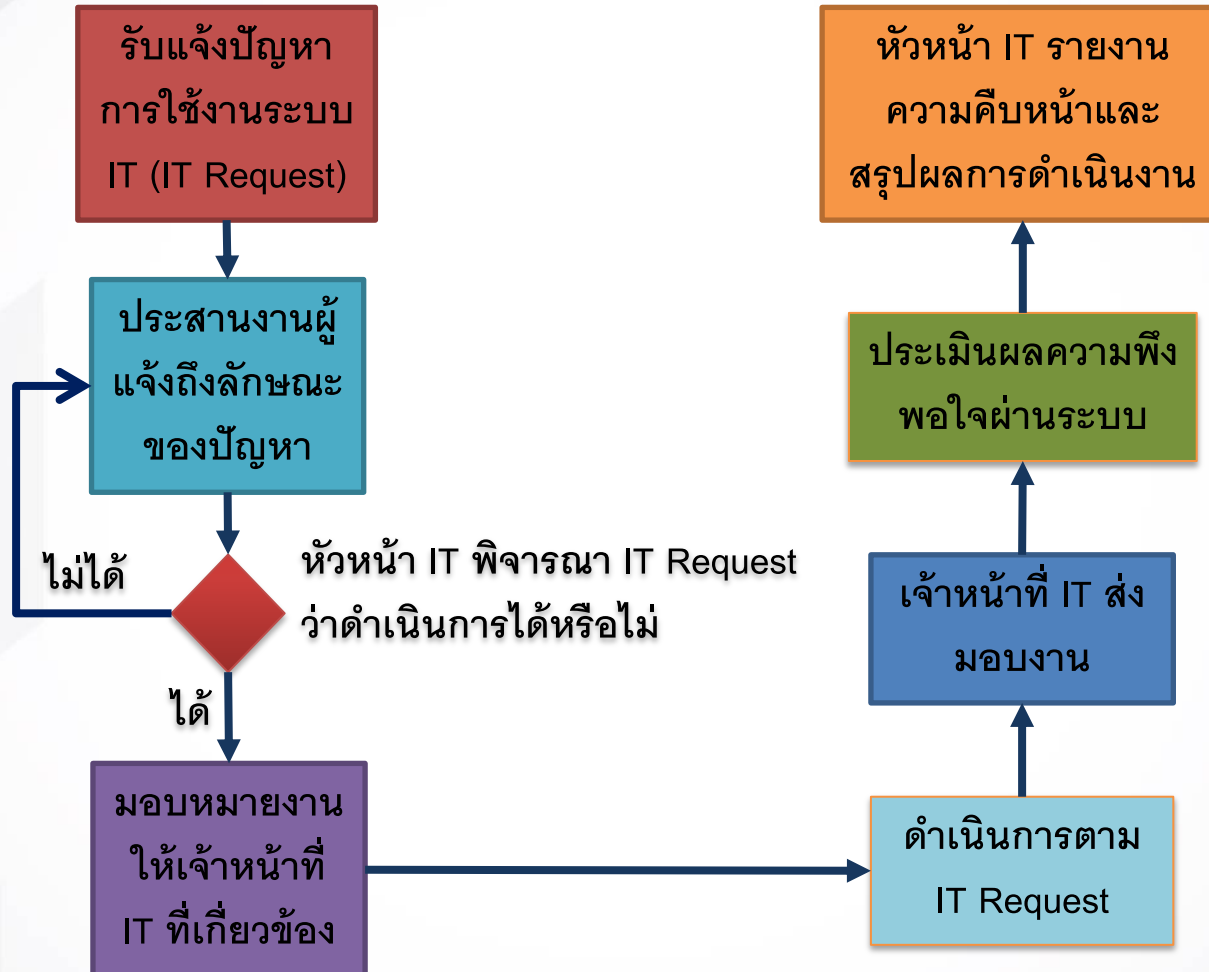
- อะไรที่ทำให้งานดีขึ้น
- อะไรที่ทำให้งานเสียหาย
- จุดไหนที่จะเกิดนวัตกรรม

วิเคราะห์เส้นทางการพัฒนาองค์กร



- องค์กรมีต้นทุนอะไรบ้าง
- องค์กรมีองค์ความรู้อะไรบ้าง
- จุดเชื่อมต่อที่ทำให้เกิด **Best Practices**

กระบวนการงานบริการ IT



กระบวนการของงานการเงิน

รับใบแจ้งหนี้



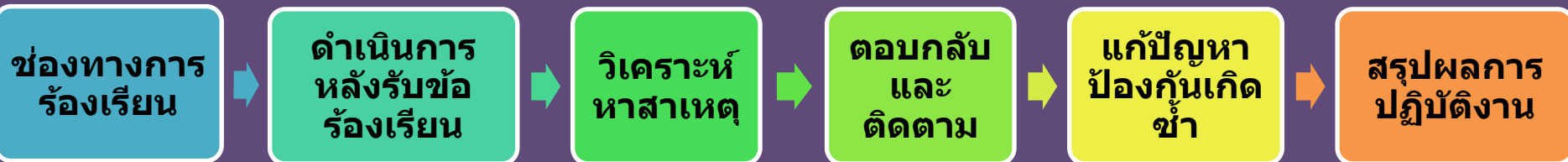
ตรวจสอบ
สัญญา

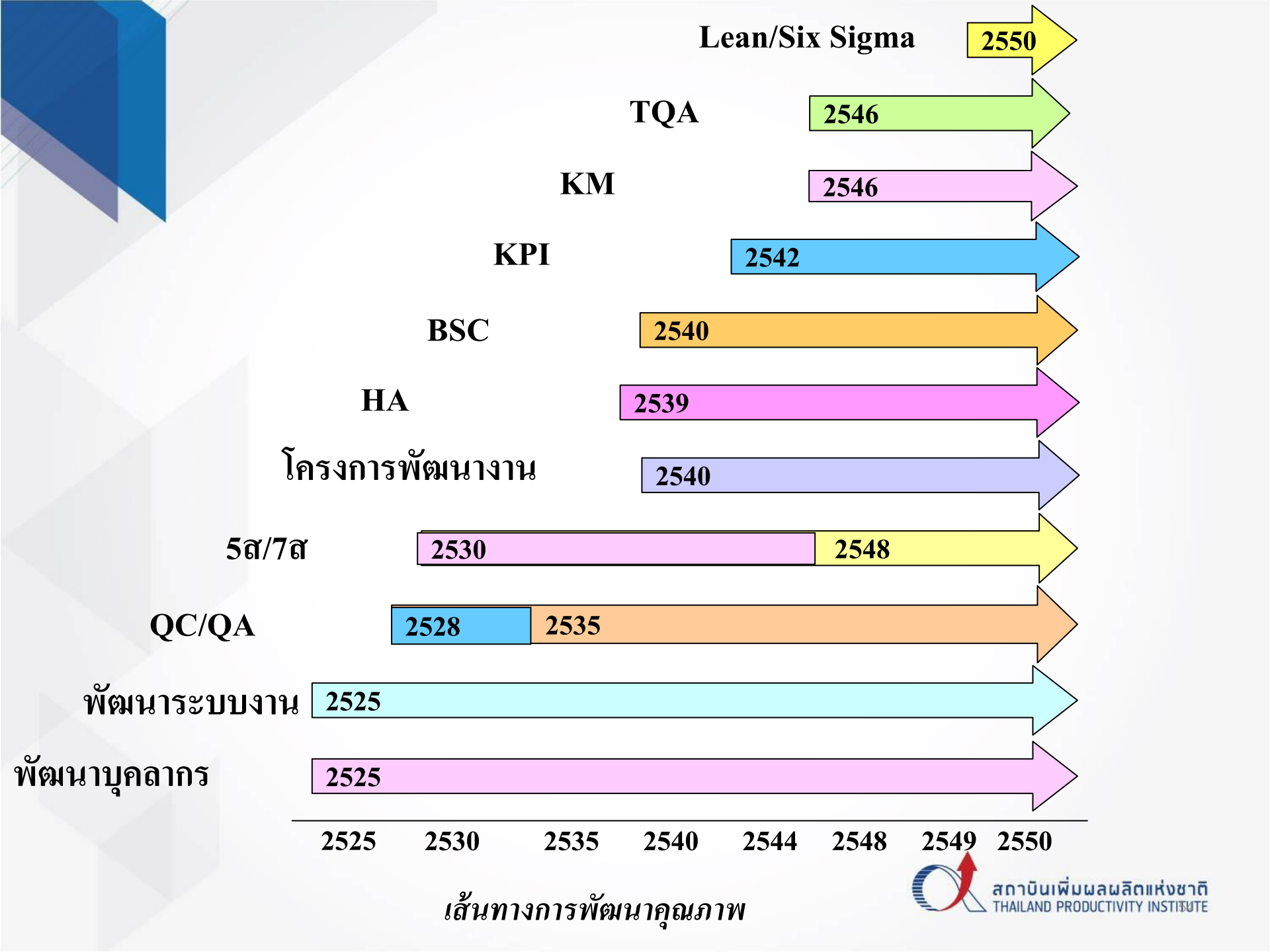


จ่ายเงิน



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





เครื่องมือในการถอดรหัส



- การสัมภาษณ์
- การวิเคราะห์ข้อมูล

ความสำเร็จในการสัมภาษณ์



- การเตรียมคำถาม
- การฟังอย่างตั้งใจ
- การเก็บประเด็นอย่างครบถ้วน

เป้าหมายในการตั้งคำถาม



- เพื่อให้ทราบว่าจะทำอะไรบ้าง
- มีแนวคิดอะไรที่ทำอย่างนั้น
- วิธีการดำเนินการเป็นอย่างไร (ควรถามให้เห็นภาพของกระบวนการ)
- มีหลักฐาน/ข้อพิสูจน์อะไรบ้างถึงผลสำเร็จ หรือการวัดผล
- มีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
- มีการนำไปใช้อย่างไรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานหรือองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล



- กลั่นกรองข้อมูลจากการสัมภาษณ์
- วิเคราะห์ข้อมูลจาก 3 ขั้นตอน
 - กระบวนการทำงาน
 - ความท้าทาย
 - เส้นทางการพัฒนาคุณภาพ

องค์ประกอบการเขียน Best Practices

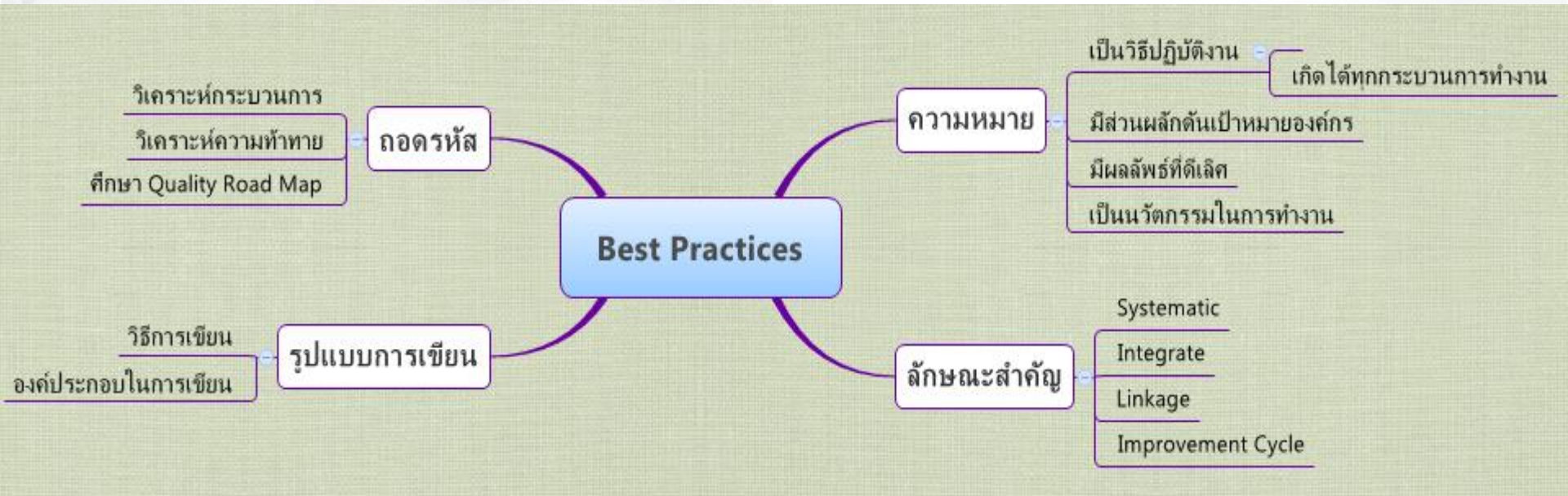
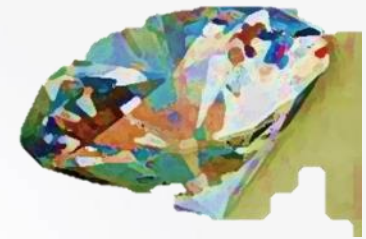


- บริบทขององค์กรหรืองาน
- ความท้าทายที่นำไปสู่ Best Practice
- ภาพรวมของระบบงานที่ค้นพบ Best Practice
- กระบวนการที่ทำให้เกิด Best Practices
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
- บทเรียนที่ได้รับ

Best Practices

การสื่อสารเพื่อมุ่งผลลัพธ์





DECODING

SEARCHING



สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

ขอบคุณค่ะ

