

การพัฒนาระบบ KPI Data Collection and Dashboard เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้กิจกรรมกลุ่ม QCC แบบ Theme Achievement (TA)

ที่ปรึกษา: 1) รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ อธิฐานพัฒนา ตำแหน่ง รองคณบดี

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลยา โกไศยกานนท์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดี

คณะผู้จัดทำ: งานพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- |                             |           |         |                                |
|-----------------------------|-----------|---------|--------------------------------|
| 1. นางสาวศุภลักษณ์ วันปิ่น  | ผู้นำเสนอ | ตำแหน่ง | หัวหน้างาน                     |
| 2. นายนวนนท์ วงศ์สุวรรณ     | คณะทำงาน  | ตำแหน่ง | นักจัดการงานทั่วไป             |
| 3. นายเทวัญ ทองทับ          | คณะทำงาน  | ตำแหน่ง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ |
| 4. นางอันธิกา ผ่องเดช       | คณะทำงาน  | ตำแหน่ง | นักจัดการงานทั่วไป             |
| 5. นางสาวรังษิญาณี สรส์สมิต | คณะทำงาน  | ตำแหน่ง | นักจัดการงานทั่วไป             |
| 6. นางสาวพิชญา วงศ์ปัญญา    | คณะทำงาน  | ตำแหน่ง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์          |

## 1. ที่มาและความสำคัญ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เดิมเป็นภาควิชาการบัญชีและบริหารธุรกิจ สังกัดคณะสังคมศาสตร์ เปิดทำการสอนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 ต่อมามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ก่อตั้งเป็นคณะบริหารธุรกิจ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2535 เป็นต้นมา ปัจจุบันโครงสร้างองค์กรแบ่งออกเป็น 6 หน่วยงาน ได้แก่ (1) ภาควิชาการเงิน (2) ภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ (3) ภาควิชาการตลาด (4) ภาควิชาการบัญชี และ (5) ศูนย์นวัตกรรมจัดการ (6) สำนักงานคณะประกอบด้วย 6 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานการเงิน การคลังและพัสดุ งานพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ งานบริการการศึกษา งานพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ และงานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่ตามพันธกิจหลัก ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ปัจจุบันเปิดสอนทั้งหมด 8 หลักสูตร *ระดับปริญญาตรี 3 หลักสูตร* ภาคปกติและภาคพิเศษ ได้แก่ (1) หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (2) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และ (3) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ *ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 5 หลักสูตร* ได้แก่ (1) หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (2) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต 2 สาขา ได้แก่ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร (3) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด (4) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน และ (5) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีนักศึกษา 2,864 คน คณาจารย์ประจำ 57 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 60 คน


คณะบริหารธุรกิจ ได้กำหนดพันธกิจ (Mission Statement) คือ *เรามุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตผู้เปี่ยมด้วยคุณธรรมและจิตสำนึกต่อสังคม และสร้างองค์ความรู้ที่นำไปปฏิบัติได้ ตลอดจนเป็นผู้ชี้แนวทางสู่ความเป็นเลิศทางการบริหารธุรกิจต่อธุรกิจและสังคม (We commit to produce ethical and socially conscious students and close-to-practice knowledge as well as to provide managerial excellence for business and community)*

ในส่วนของนโยบายการพัฒนาบุคลากร คณะฯ ได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับและพัฒนาองค์กรให้เป็น Agile Organization โดยการสร้าง Lean and Agile culture ให้แก่บุคลากร รวมทั้งต้องสอดคล้องกับการดำเนินงานตามเกณฑ์รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับสากล AACSB<sup>1</sup> ที่จะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วม

<sup>1</sup> The Association to Advance Collegiate Schools of Business สถาบันที่ให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาด้านบริหารธุรกิจและการบัญชีระดับโลก โดยคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับการประกาศให้การรับรองอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2564

(Engagement) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และมุ่งเกิดเกิดผลกระทบเชิงบวก (Impact) ต่อลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ในปี 2564 คณะบริหารธุรกิจ ได้กำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนทำกิจกรรม QCC แบบ Theme Achievement (TA) หรือ Task Achieving โดยดำเนินกิจกรรมตาม QC Story 8 ขั้นตอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางาน ยกระดับการทำงานให้เป็นเชิงรุกเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของคณะฯ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

STRATEGY	ENGAGEMENT	INNOVATION	IMPACT
กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องของคณะบริหารธุรกิจ	งานพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ - หน่วยแผนยุทธศาสตร์และการติดตามการบรรลุผล - หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา - หน่วยนวัตกรรมองค์กร	<p><b>QCC: ขั้นตอนการปฏิบัติ QC Story</b></p>  <p><b>8 Steps</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 คัดเลือกหัวข้อปัญหา (Theme)</li> <li>2 ค้นหาจุดบกพร่อง (Attack Point)</li> <li>3 เสนอแนวทางดำเนินการหรือไอเดีย (Conceptual Idea)</li> <li>4 ค้นหาวิธีปฏิบัติที่น่าประสบความสำเร็จ (Successful Scenario)</li> <li>5 ดำเนินวิธีการปฏิบัติที่น่าประสบความสำเร็จ (Successful Scenario)</li> <li>6 ตรวจสอบผล</li> <li>7 จัดทำเป็นมาตรฐาน</li> <li>8 ผนวกข้อคิดเวลาและกำหนดแผนการในอนาคต</li> </ol>	พัฒนางาน และยกระดับการทำงานให้เป็นเชิงรุกเพื่อสนับสนุนคณะฯ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถเผยแพร่เพื่อเป็นแบบอย่างหรือแนวปฏิบัติที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

### แนะนำกลุ่มและหน้าที่ของหน่วยงาน

**งานพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์** เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนด้านการวางแผนและการขับเคลื่อนกลยุทธ์ของคณะบริหารธุรกิจ ประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ได้แก่ หน่วยแผนยุทธศาสตร์และการติดตามการบรรลุผล หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา และหน่วยนวัตกรรมองค์กร ซึ่งเป็นงานหลักที่สำคัญที่สนับสนุนการขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่สำคัญให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยให้คณะฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งพัฒนาระบบงานบนพื้นฐานของการมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

จากนโยบายของคณะบริหารธุรกิจ ที่มุ่งยกระดับกิจกรรม QCC ให้เกิดผลกระทบเชิงบวก (Impact) ทั้งภายในคณะฯ และขยายผลไปยังหน่วยงานภายนอก โดยผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและดำเนินกิจกรรม QCC อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้บุคลากรทุกคนทุกหน่วยงานได้มีส่วนร่วม ได้ฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบ ทางกลุ่มจึงได้ทำกิจกรรมและดำเนินงานตาม QC Story 8 ขั้นตอน เพื่อยกระดับการทำงานของหน่วยงานและมุ่งเน้นการพัฒนาระบบและกลไกการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของคณะฯ

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและยกระดับการทำงานของหน่วยงานให้เป็นเชิงรุกโดยใช้กิจกรรมกลุ่ม QCC แบบ Theme Achievement (TA) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของคณะบริหารธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนคณะบริหารธุรกิจสู่การพัฒนาให้เป็น Agile Organization โดยการสร้าง Lean and Agile culture ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งดำเนินงานตามเกณฑ์รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับสากล AACSB ที่จะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วม (Engagement) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และมุ่งเกิดเกิดผลกระทบเชิงบวก (Impact) ต่อลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

### 3. ขอบเขตของงาน

ดำเนินการพัฒนาระบบ KPI Data Collection and Dashboard เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2564 ถึงมีนาคม 2565 โดยใช้กิจกรรมกลุ่ม QCC แบบ Theme Achievement (TA) ตาม QC Story 8 ขั้นตอน

การพัฒนาระบบดังกล่าวเป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบระยะเวลาตามที่คณะบริหารธุรกิจได้จัดโครงการกิจกรรม QCC แบบ Theme Achievement ประจำปี 2564 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รอบ ดังนี้

- รอบที่ 1 ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2564 โดยมีโจทย์ในการนำเสนอเฉพาะในส่วนของแผนดำเนินงานในขั้นตอนของ P (Plan) เพื่อพัฒนางาน และมีการนำเสนอเพื่อประกวดในวัน QCC Day เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564 โดยกลุ่มได้รับรางวัลชนะเลิศ จากทั้งหมด 7 กลุ่ม
- รอบที่ 2 ระหว่างเดือนธันวาคม 2564 - มีนาคม 2565 โดยเป็นการนำเสนอผลการทำกิจกรรมทั้งหมดหลังจากการพัฒนาปรับปรุงงานครบขั้นตอน PDCA และมีการนำเสนอเพื่อประกวดในวัน QCC Day เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565 โดยได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 จากทั้งหมด 7 กลุ่ม

### 4. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาระบบ KPI Data Collection and Dashboard เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

#### 4.1 แนวคิดเรื่องกิจกรรมกลุ่ม QCC แบบ Theme Achievement (TA)

อดิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา (2564) ได้ให้ความหมายของ QCC แบบ Theme Achievement ไว้ว่า

- **Theme** หมายถึง หัวข้อปัญหา
- **Achievement** หมายถึง การทำสำเร็จลุล่วง
- **Theme Achievement** หมายถึง การบรรลุหัวข้อปัญหา
- **Quality Control Circle (QCC)** หมายถึง คนกลุ่มน้อยในสถานที่ทำงานเดียวกัน รวมตัวกันโดยสมัครใจ เพื่อทำกิจกรรมเกี่ยวกับการปรับปรุงงานของตนเองอย่างอิสระ แต่ต้องไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร
- **QCC แบบ Theme Achievement (QCC TA)** หมายถึง กลุ่ม QCC ที่ทำกิจกรรมซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จอย่างก้าวกระโดดในเชิงการออกแบบ ต่อแผนงานในอนาคตหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

#### หัวข้อปัญหา (Theme) แบ่งได้เป็น 4 ประเภท

1. **การตอบสนองต่อหน้าที่งานใหม่** หมายถึง งานครั้งแรกขององค์กร หน่วยงาน หรือของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศในการทำงาน
2. **ชิงประเมินหัวข้อปัญหา** หมายถึง งานที่จำเป็นต้องเตรียมรับมือล่วงหน้าสำหรับหัวข้อปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อรองรับกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การยกระดับความปลอดภัยของระบบเครือข่าย หรือการลดระยะเวลาการส่งมอบเพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งได้
3. **การสร้างสรรค์คุณภาพที่ประทับใจ** เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้วยการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่น่าประทับใจแบบไม่เคยมีมาก่อน
4. **ทำลายสภาพปัจจุบันของหน้าที่งานเดิม** หมายถึง การคาดหวังผลลัพธ์แบบก้าวกระโดด ด้วยการกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นที่ไม่เคยมีมาก่อน (เป็นปรับปรุงขนาดใหญ่ เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีคิด และสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ เพื่อทดแทนวิธีการเดิม ไม่ใช่การปรับปรุงที่เล็กละเอียดแบบต่อเนื่อง)

การทำกิจกรรมกลุ่ม QCC แบบ Theme Achievement ประกอบด้วยขั้นตอนตาม QC Story 8 ขั้นตอน ดังนี้

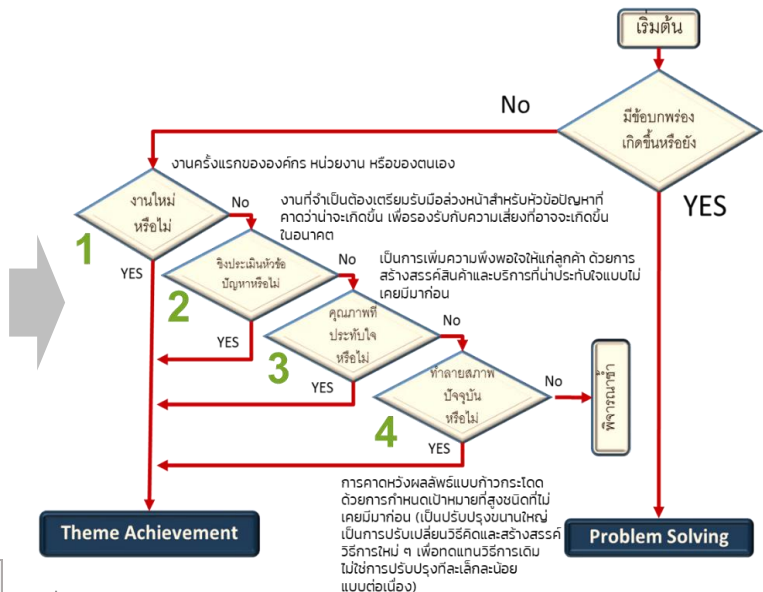
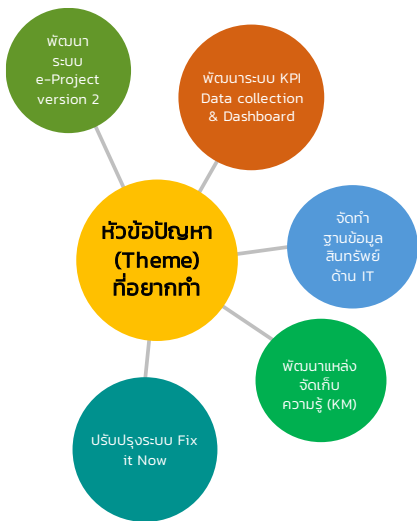
- ขั้นตอนที่ 1: คัดเลือกหัวข้อปัญหา (Theme)
- ขั้นตอนที่ 2: การระบุจุดรุก (Attack Point) และเป้าหมาย
- ขั้นตอนที่ 3: การเสนอแนวทางดำเนินการหรือไอเดีย (Conceptual Idea)
- ขั้นตอนที่ 4: ค้นหาวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Successful Scenario)
- ขั้นตอนที่ 5: ดำเนินวิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Successful Scenario)
- ขั้นตอนที่ 6: การตรวจสอบผลลัพธ์
- ขั้นตอนที่ 7: จัดทำเป็นมาตรฐานและบริหารให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง
- ขั้นตอนที่ 8: การทบทวนข้อผิดพลาดและกำหนดแผนการในอนาคต

### 5. วิธีการดำเนินงาน

การพัฒนา ระบบ KPI Data Collection and Dashboard เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินการพัฒนางานตาม QC Story 8 ขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1: คัดเลือกหัวข้อปัญหา (Theme)

ทางกลุ่มได้มีการประชุมในงานเพื่อระดมสมองและระบุหัวข้อปัญหา (Theme) หลาย ๆ หัวข้อ โดยทางกลุ่มได้ระบุหัวข้อปัญหาจำนวน 5 หัวข้อ จากนั้นตรวจสอบว่าหัวข้อปัญหาเป็น TA หรือไม่ ด้วย ผังตรวจเช็คขั้นตอน



หัวข้อปัญหา (Theme) ที่กลุ่มอยากทำ	การตรวจสอบว่าเป็น TA หรือไม่		เหตุผล
	Yes	No	
พัฒนาระบบ e-Project version 2	✓		จึงประเมินหัวข้อปัญหา
พัฒนาระบบ KPI Data collection and Dashboard	✓		จึงประเมินหัวข้อปัญหา ทำลายสภาพปัจจุบัน
จัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์ด้าน IT	✓		งานใหม่
พัฒนาแหล่งจัดเก็บความรู้ (KM)	✓		งานใหม่
ปรับปรุงระบบ Fix it Now	✓		คุณภาพที่ประทับใจ

จากหัวข้อปัญหา (Theme) ที่เป็น TA ทางกลุ่มได้นำมาพิจารณาร่วมกันเพื่อคัดเลือกหัวข้อปัญหาที่มีความสำคัญสูงสุด โดยใช้ตารางคัดเลือกหัวข้อปัญหา โดยพิจารณาเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ นโยบายของคณะฯ ความเร่งด่วน ผลลัพธ์ที่คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความท้าทายของทีม

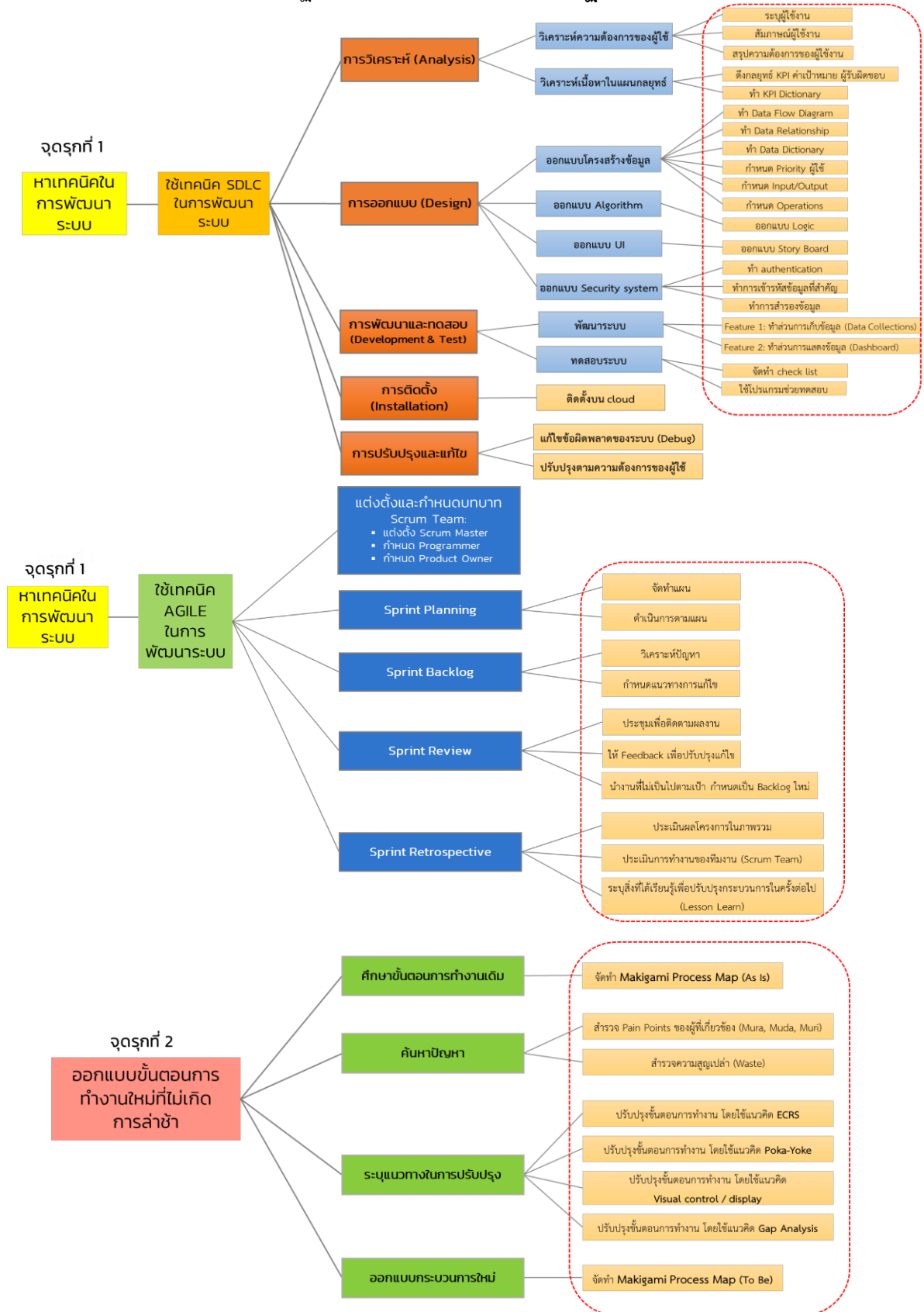
#### ตารางคัดเลือกหัวข้อปัญหา (Theme)

หัวข้อปัญหา (Theme)	หัวข้อประเมิน (น้ำหนัก)				ผล ประเมิน (คะแนนรวม)	ผล ตัดสิน
	นโยบายของคณะ	ความเร่งด่วน	ผลลัพธ์ที่คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความท้าทายของทีม		
<i>น้ำหนัก</i>	(3)	(3)	(3)	(2)		
พัฒนาระบบ e-Project version 2	9	6	6	6	27	2
พัฒนาระบบ KPI Data collection and Dashboard	9	9	9	6	33	1 ✓
จัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์ด้าน IT	3	6	6	2	17	3
พัฒนาแหล่งจัดเก็บความรู้ (KM)	6	3	3	2	14	5
ปรับปรุงระบบ Fix it Now	3	3	3	6	15	4



### ขั้นตอนที่ 3: การเสนอแนวทางดำเนินการหรือไอเดีย (Conceptual Idea)

กลุ่มได้ประเมินเพื่อคัดเลือกจุดรุก (Attack Point) โดยได้เลือกใช้ 2 จุดรุก ได้แก่ หาเทคนิคในการพัฒนาระบบ และออกแบบขั้นตอนการทำงานใหม่ที่ไม่เกิดการล่าช้า จากนั้นกลุ่มได้ทำการระดมสมองโดยใช้ How-How Analysis เพื่อนำจุดรุกที่เลือกมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางดำเนินการหรือไอเดีย โดยวิเคราะห์จนกว่าจะได้แนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง หรือเรียกว่า **วิธีการปฏิบัติ (scenario)**



## ขั้นตอนที่ 4: ค้นหาวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Successful Scenario)

ทางกลุ่มได้นำมาประเมินคัดเลือกเพื่อหาวิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จเพื่อนำวิธีการปฏิบัติที่คัดเลือกแล้วไปจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และลงมือปฏิบัติจริง (ขั้นตอน Do)

### ตารางประเมิน Scenario

Scenario	หัวข้อประเมิน - (เป้าหมาย)				ผลประเมิน	ผลตัดสิน	Scenario	หัวข้อประเมิน - (เป้าหมาย)				ผลประเมิน	ผลตัดสิน
	การส่งผลสำเร็จของหัวข้อสำรวจ (3)	สามารถทำได้ตามแผนระยะเวลาที่กำหนด (2)	การส่งผลของหัวข้อที่เกี่ยวข้อง (1)	ขั้นตอนปฏิบัติ (3)				(3)	(2)	(1)	(3)		
<b>การวิเคราะห์ (Analysis)</b>							<b>แต่งตั้งและกำหนดบทบาท Scrum Team</b>						
ระบุผู้ใช้งาน	9	6	3	9	27	✓	Sprint Planning	9	6	3	9	27	✓
สัมภาษณ์ผู้ใช้งาน	6	6	3	6	21	✓	จัดทำแผน	9	6	2	9	26	✓
สรุปความต้องการของผู้ใช้งาน	9	6	3	3	21	✓	ดำเนินการตามแผน	9	4	2	9	24	✓
ตั้งกลยุทธ์ KPI ค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ	9	6	3	9	27	✓	<b>Sprint Backlog</b>						
ทำ KPI Dictionary	9	6	3	9	27	✓	วิเคราะห์ปัญหา	9	6	3	3	21	✓
<b>การออกแบบ (Design)</b>							กำหนดแนวทางการแก้ไข	9	6	3	3	21	✓
ทำ Data Flow Diagram	9	6	3	6	21	✓	Sprint Review	9	6	3	9	27	✓
ทำ Data Relationship	9	6	3	6	21	✓	ประชุมเพื่อติดตามผลงาน	9	4	1	9	23	✓
ทำ Data Dictionary	9	6	3	6	21	✓	ให้ Feedback เพื่อปรับปรุงแก้ไข	9	4	1	9	23	✓
กำหนด Priority ผู้ใช้	9	6	3	6	21	✓	งานที่ไม่เป็นไปตามเข้า กำหนดเป็น Backlog ใหม่	9	4	1	9	23	✓
กำหนด Input/Output	9	6	3	6	21	✓	<b>Sprint Retrospective</b>						
กำหนด Operations	9	6	3	6	21	✓	ประเมินผลโครงการในภาพรวม	9	6	3	6	24	✓
ออกแบบ Logic	9	6	3	3	21	✓	ประเมินการทำงานของ Scrum Team	9	6	1	6	22	✓
ออกแบบ Story Board	6	6	3	6	21	✓	ระบุสิ่งที่ได้เรียนรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการในครั้งต่อไป (Lesson Learn)	3	2	3	6	14	✓
ทำ Authentication	9	6	3	6	24	✓	<b>ศึกษาขั้นตอนการทำงานเดิม</b>						
ทำการเข้ารหัสข้อมูลที่สำคัญ	6	6	3	9	27	✓	จัดทำ Makigami Process (As Is)	9	4	2	6	21	✓
ทำการสำรองข้อมูล	3	6	3	9	21	✓	<b>ศึกษาปัญหา</b>						
<b>การพัฒนาและทดสอบ (Development &amp; Test)</b>							สำรวจ Pain Points ของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Muda, Mura, Muri)	9	4	3	6	22	✓
Feature 1: ทำส่วนการเก็บข้อมูล (Data Collections)	9	6	3	6	24	✓	สำรวจความสูญเสีย (Wastes)	9	4	3	3	19	✓
Feature 2: ทำส่วนการแสดงผลข้อมูล (Dashboard)	9	6	3	6	24	✓	<b>ระบุแนวทางในการปรับปรุง</b>						
จัดทำ Check List ทดสอบระบบ	9	6	3	6	24	✓	ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน โดยใช้แนวคิด ECR5	9	6	3	9	27	✓
ใช้โปรแกรมช่วยทดสอบ	3	2	3	9	17	✓	ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน โดยใช้แนวคิด Poka-Yoke	9	6	3	3	21	✓
<b>การติดตั้ง (Installation)</b>							ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน โดยใช้แนวคิด Visual Control Display	9	6	3	6	24	✓
ติดตั้งบน Cloud	9	6	3	6	24	✓	ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน โดยใช้แนวคิด Gap Analysis	9	6	3	3	21	✓
การปรับปรุงและแก้ไข							<b>ออกแบบกระบวนการใหม่</b>						
แก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ (Debug)	3	2	3	3	11	✗	จัดทำ Makigami Process (To Be)	9	3	3	3	18	✓
ปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้	3	2	3	3	11	✗							

## ขั้นตอนที่ 5: ดำเนินวิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Successful Scenario)

เมื่อได้วิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จจากการประเมิน Scenario นำมาจัดทำ **แผนปฏิบัติการ (Action Plan)** และระบุผู้รับผิดชอบโดยใช้ RACI Chart โดยทางกลุ่มได้เลือกวิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จหลายวิธี เพื่อให้สามารถปิด GAP ของจุดรุกและตอบสนองต่อเป้าหมายของจุดรุกและค่าเป้าหมายของ Theme โดยในการทำแผนปฏิบัติการ ได้มีการรายงานให้รองคณบดีที่รับผิดชอบงานด้านยุทธศาสตร์ รับทราบ มีการประชุมติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานเป็นระยะ และเมื่อเกิดปัญหาได้มีการขอคำปรึกษาจากรองคณบดีเพื่อแก้ไขปัญหา

### แผนปฏิบัติการ (Action Plan)

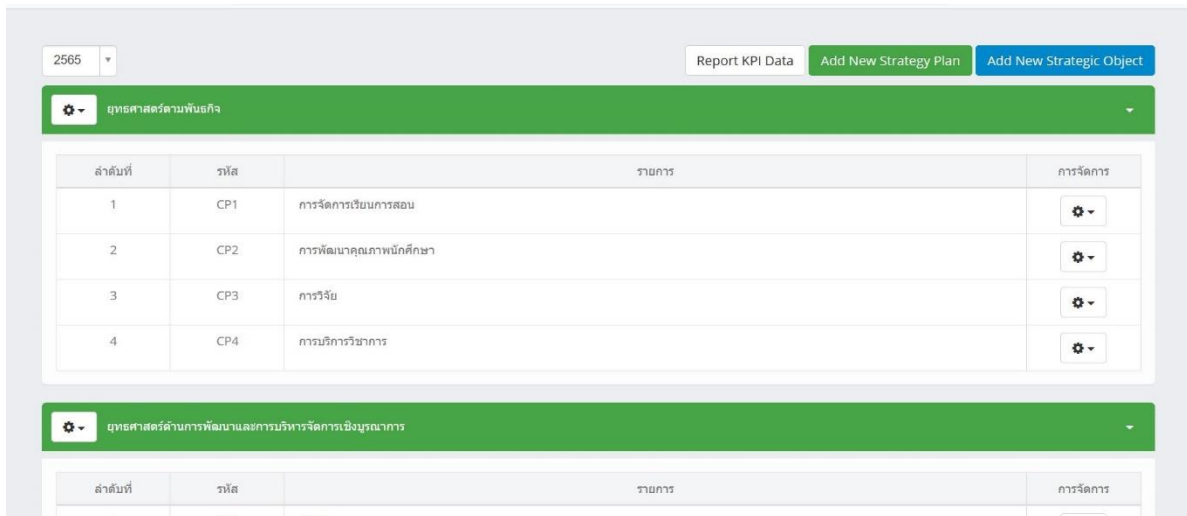
Scenario	เป้าหมายรอง (Secondary Target)	When (เดือน/พ.ค./สัปดาห์)																When (R = Responsible, A = Accountable, C = Consulted, I = Informed)				How much งบประมาณ (จำนวน Personal cost ต่อ man day)	หมายเหตุ (man day)			
		Phase 1								Phase 2								R	A	C	I					
		ส.ค.-64	ก.ย.-64	ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ม.ค.-65	ก.พ.-65	เม.ค.-65	พ.ค.-65	เม.ย.-65	พ.ค.-65	มิ.ย.-65	ก.ค.-65	ก.ค.-65	ก.ค.-65	ก.ค.-65									
<b>การวิเคราะห์ (Analysis)</b>																										
ระบุผู้ใช้งาน	•																									
สัมภาษณ์ผู้ใช้งาน	•																									
สรุปความต้องการของผู้ใช้งาน	•																									
ตั้งกลยุทธ์ KPI ค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ	•																									
ทำ KPI Dictionary	•																									
<b>การออกแบบ (Design)</b>																										
ทำ Data Flow Diagram	•																									
ทำ Data Relationship	•																									
ทำ Data Dictionary	•																									
กำหนด Priority ผู้ใช้	•																									
กำหนด Input/Output	•																									
กำหนด Operations	•																									
ออกแบบ Logic	•																									
ออกแบบ Story Board	•																									
ทำ Authentication	•																									
ทำการเข้ารหัสข้อมูลที่สำคัญ	•																									
ทำการสำรองข้อมูล	•																									
<b>การพัฒนาและทดสอบ (Development &amp; Test)</b>																										
Feature 1: ทำส่วนการเก็บข้อมูล (Data Collections)	•																									
Feature 2: ทำส่วนการแสดงผลข้อมูล (Dashboard)	•																									
จัดทำ Check List ทดสอบระบบ	•																									
ใช้โปรแกรมช่วยทดสอบ	•																									
<b>การติดตั้ง (Installation)</b>																										
ติดตั้งบน Cloud	•																									



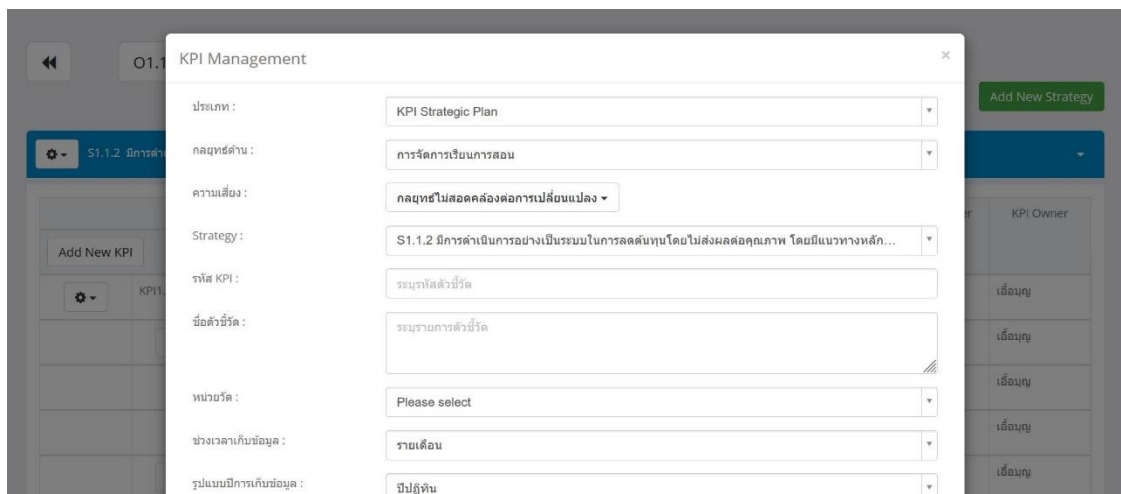


## ตัวอย่างระบบ KPI Data Collection and Dashboard

ส่วนที่ 1: ส่วนจัดการข้อมูลตัวชี้วัด (System Admin) เป็นส่วนจัดการข้อมูลตัวชี้วัด ของเจ้าหน้าที่หน่วยแผนยุทธศาสตร์ฯ ที่รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลตัวชี้วัดและการกรอกข้อมูลความเชื่อมโยงต่าง ๆ ดังแสดงในรูป



รูปที่ 1 แสดงตัวอย่างหน้าจอส่วนจัดการข้อมูลตัวชี้วัด

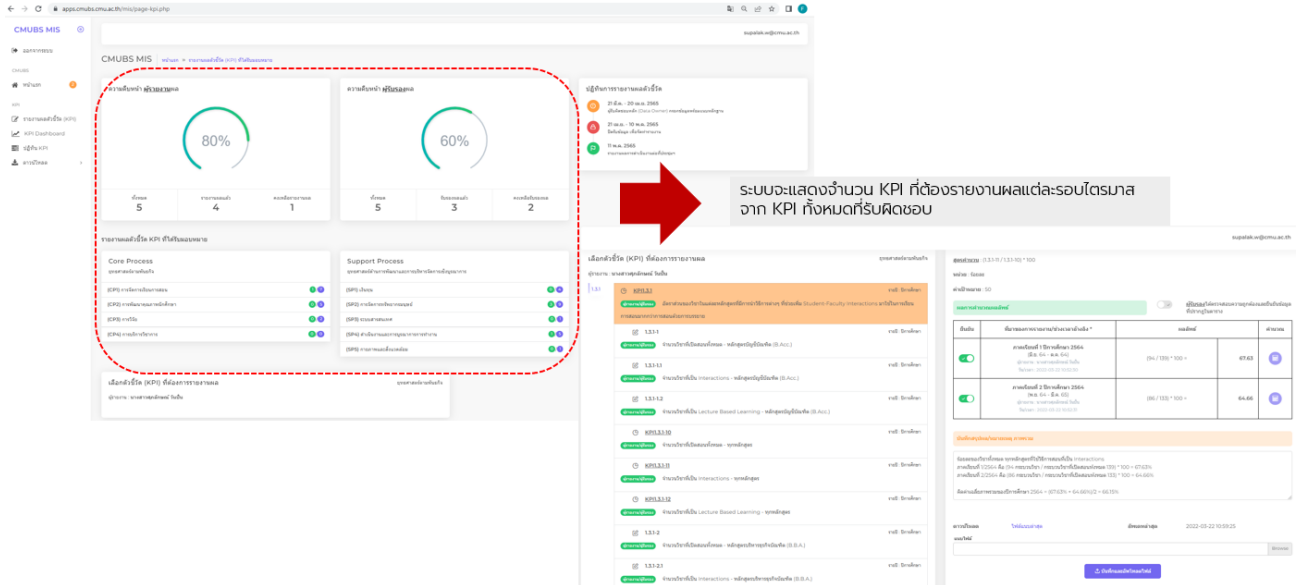


รูปที่ 2 แสดงตัวอย่างหน้าจอส่วนจัดการข้อมูลตัวชี้วัด - การกรอกข้อมูลรายละเอียดตัวชี้วัด

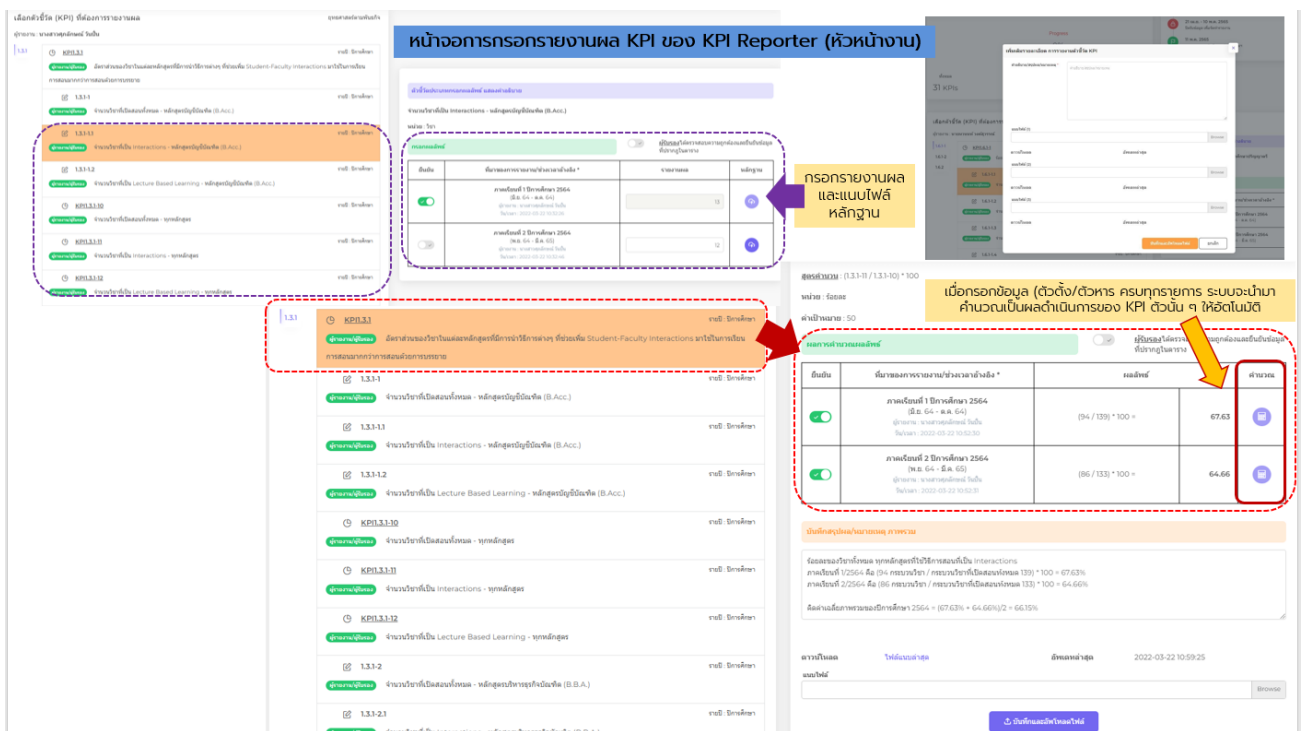
ลำดับที่	Toward/Beyond	ยุทธศาสตร์	ความเชื่อมโยง	Strategic Object	Strategy	รหัส	KPI	Period	Unit	KPI Owner	KPI Reporter	Support Unit
1	Toward	SP1	S2,F1	O1.1	S1.1.1	KPI1.1.1-1	รายได้จากหลักสูตร Degree Program	ปีงบประมาณ	บาท	พันธุ สักกะณ, เอ็ด นุญ		งานบริการ การศึกษา
2	Toward	SP1	S2,F1	O1.1	S1.1.1	KPI1.1.1-2	รายได้จากหลักสูตร Non-Degree Program	ปีงบประมาณ	บาท	ก้องก.		
3	Toward	SP1	F1	O1.1	S1.1.2	KPI1.1.2	อัตราส่วนค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบรรลุพันธะกิจของคณะฯ ต่อ รายได้	ปีงบประมาณ	ร้อยละ	เอ็ดนุญ.		งานการเงิน การคลังและ พัสดุ

รูปที่ 3 แสดงตัวอย่างหน้าจอส่วนจัดการข้อมูลตัวชี้วัด - ตารางแสดงรายละเอียดตัวชี้วัด

ส่วนที่ 2: ส่วนการกรอกรายงานผลตัวชี้วัด (KPI Data Collection) เป็นส่วนที่หัวหน้างาน หรือผู้ที่กำหนดให้เป็น KPI Reporter กรอกผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ ที่ต้องรายงานในแต่ละไตรมาส ระบบออกแบบให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลย่อย (ตัวตั้งและตัวหาร) ให้ครบถ้วน และระบบจะนำไปคำนวณผลลัพธ์โดยอัตโนมัติ และระบบจะแสดงสถานะความก้าวหน้าการกรอกรายงานผลตัวชี้วัด ดังแสดงในรูป



รูปที่ 4 แสดงหน้าจอหลักส่วนการกรอกรายงานผลตัวชี้วัด (KPI Data Collection)



รูปที่ 5 แสดงหน้าจอส่วนการกรอกรายงานผลตัวชี้วัด

เมื่อหัวหน้างาน หรือผู้ที่กำหนดให้เป็น KPI Reporter กรอกผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่รับผิดชอบ จะต้องกดยืนยันข้อมูล เพื่อให้ระบบแสดงผลไปยังผู้บริหารที่รับผิดชอบตัวชี้วัดนั้น (KPI Owner) เพื่อให้ผู้บริหาร ได้พิจารณา ตรวจสอบ และกดยืนยัน พร้อมทั้งสามารถใส่ข้อมูลวิเคราะห์ Gap analysis ในกรณีที่ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ดังแสดงในรูป

The screenshot displays a KPI reporting system interface. It features a table of KPIs and a detailed view of a specific KPI. The table includes columns for KPI ID, Name, Unit, and Status. The detailed view shows the KPI's performance metrics, including a score of 67.63 and a target of 100. A 'Gap Analysis' window is open, showing the difference between the current score and the target, and providing options to 'Submit' or 'Cancel' the report. The interface also includes a 'KPI Owner' section for review and approval.

รูปที่ 6 แสดงหน้าจอส่วนที่ผู้บริหารพิจารณา ตรวจสอบ และกดยืนยันข้อมูล และสามารถใส่ข้อมูลวิเคราะห์ Gap analysis

(SP2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์		รายละเอียดการรายงานผลตัวชี้วัด				
ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	แผน		จริง	วิเคราะห์ (Gap Analysis)
			แผน	ผล		
4	KPI1.7.1-1	ร้อยละ	100	- ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 64 (↓)	- ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 64 (↓)	- ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 <input checked="" type="checkbox"/> ผู้รับรอง ได้ตรวจสอบแล้วและรับรองว่าถูกต้อง ผู้รับรอง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มลลดา ไทโสکانนท์ (2022-03-28 09:21:22)
			100	- ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 64 (↓)	- ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 64 (↓)	- ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 <input checked="" type="checkbox"/> ผู้รับรอง ได้ตรวจสอบแล้วและรับรองว่าถูกต้อง ผู้รับรอง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มลลดา ไทโสکانนท์ (2022-03-28 09:21:23)
5	KPI1.7.1-2	ร้อยละ	100	- ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 23.08 (↓)	- ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 23.08 (↓)	- ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 <input checked="" type="checkbox"/> ผู้รับรอง ได้ตรวจสอบแล้วและรับรองว่าถูกต้อง ผู้รับรอง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มลลดา ไทโสکانนท์ (2022-03-28 09:35:53)
			100	- ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 23.08 (↓)	- ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 23.08 (↓)	- ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 <input type="checkbox"/> ผู้รับรอง ได้ตรวจสอบแล้วและรับรองว่าถูกต้อง ผู้รับรอง :

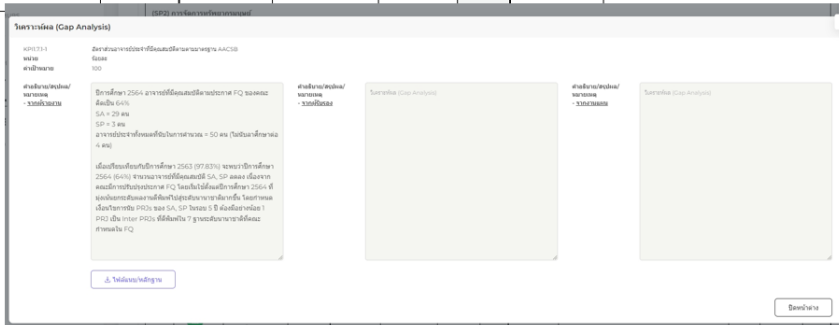
รูปที่ 7 แสดงหน้าจอส่วนแสดงผลเมื่อผู้บริหารพิจารณาและกดยืนยันข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ส่วนที่ 3: ส่วนแสดงผลข้อมูล (KPI Dashboard) เป็นส่วนที่แสดงผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด โดยแสดงกราฟการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์จำแนกเป็นรายปี และจำแนกตามด้านยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งแสดงในรูปแบบตารางผลการดำเนินงานตัวชี้วัด เทียบกับค่าเป้าหมายแต่ละปี ดังแสดงในรูป



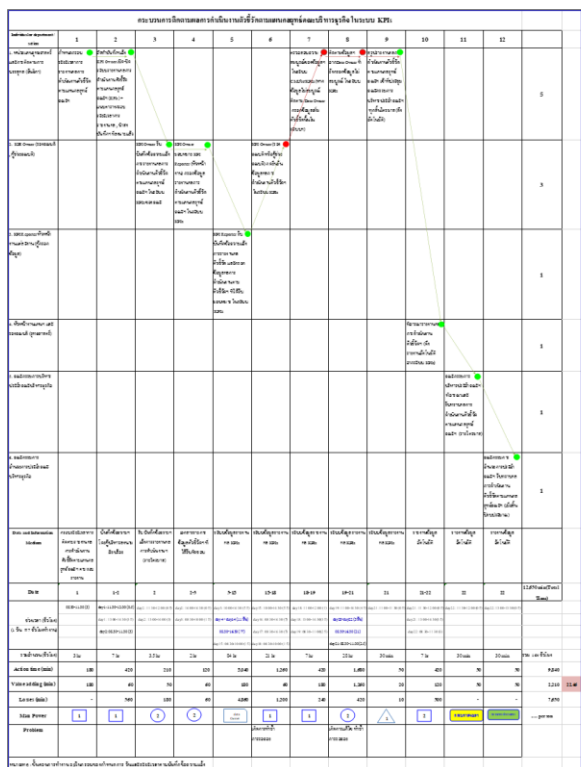
รูปที่ 8 แสดงหน้าจอหลักส่วนแสดงผลข้อมูล (KPI Dashboard)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี 2564				ปี 2565				
			แผน	ผล	% บรรลุ	สรุป	แผน	ผล	% บรรลุ	สรุป	
5	KPI1.71-1 ตัวชี้วัดที่มีคุณสมบัตินิตตามมาตรฐาน AACSB	ร้อยละ	100	97.83	97.83%	X	100	ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 = 64 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 = 64 สรุปผล (เฉลี่ย) = 64	Q	64.00%	X
6	KPI1.71-2 ตัวชี้วัดที่มีคุณสมบัตินิตตามมาตรฐาน SP	ร้อยละ	100	87.5	87.50%	X	100	ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 = 23.08 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 = 23.08 สรุปผล (เฉลี่ย) = 23.08	Q	23.08%	X
7	KPI1.71-3 ตัวชี้วัดที่มีคุณสมบัตินิตตามมาตรฐาน SA	ร้อยละ	100	100	100.00%	/	100	ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 = 70.73 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 = 70.73 สรุปผล (เฉลี่ย) = 70.73	Q	70.73%	X



รูปที่ 9 แสดงตารางผลดำเนินงานตัวชี้วัดเทียบกับค่าเป้าหมายแต่ละปีและสามารถดูข้อมูลที่วิเคราะห์ Gap analysis

## การออกแบบกระบวนการใหม่ (To Be)



**Makigami Process Map**  
กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน KPI  
(กระบวนการใหม่ To be)

กระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน KPI		วัน (Day)	นาที (Min)	สรุปผล	
Total Action Time	ก่อนปรับปรุง (As Is)	30	12,630	12,630 นาที	
	หลังปรับปรุง (To Be)	23.42	9,840	12,630 - 9,840 = 2,790 นาที	ลดลง 22%
Total Value Adding	ก่อนปรับปรุง (As Is)	10	4,380	$\frac{4,380 \times 100}{12,630} = 35\%$	
	หลังปรับปรุง (To Be)	5.26	2,210	$\frac{2,210 \times 100}{9,840} = 22\%$	ลดลง 13%*
Losses	ก่อนปรับปรุง (As Is)	20	8,250	8,250 นาที	
	หลังปรับปรุง (To Be)	18.16	7,630	8,250 - 7,630 = 620 นาที	ลดลง 8%

กระบวนการทำงานใหม่ (To be) หลังจากการวิเคราะห์โดยใช้ Makigami Process Map พบว่า Value Adding Time ลดลงในภาพรวม เนื่องจากในกระบวนการยังมีขั้นตอนที่ต้องมีการรอข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบและต้องรอการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่รายงานในระบบ

แต่ในส่วนของขั้นตอนที่สามารถลดระยะเวลาได้มากที่สุด คือ ขั้นตอนการสรุปผลและการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร (ลดระยะเวลาได้ 80% จากเดิม 2,070 นาที เป็น 350 นาที)

### การสรุปผล

ระบบดังกล่าว ได้พัฒนา ทำการทดสอบ และนำมาใช้งานจริง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เพื่อรายงานข้อมูลผลตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ของปี 2564 ภายหลังจากนั้นมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ส่วนการแสดงผล (Dashboard) สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และปรับปรุงส่วนจัดการระบบและการกรอกข้อมูลผลการดำเนินงานให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานมากขึ้นให้เสร็จภายในเดือนมีนาคม 2565 เพื่อเปิดระบบให้รายงานข้อมูลผลตัวชี้วัดของปี 2565 ไตรมาสที่ 1 ถึงไตรมาสที่ 2 ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยแผนยุทธศาสตร์ฯ สรุปข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดนำเสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารประจำคณะ เป็นรายไตรมาสและสรุปผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณ โดยสรุปผลประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมได้ ดังนี้





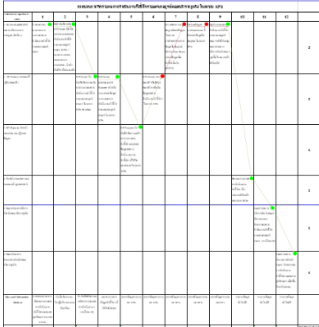



### ผลทางตรง

- ผู้บริหารสามารถดูผล KPI แบบ Real Time โดย KPI Dashboard
- ลดระยะเวลาในกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน KPI (กระบวนการใหม่) ได้ 22% (จากเดิม 12,630 นาที เป็น 9,840 นาที)
- ลดระยะเวลาในส่วนขั้นตอนการสรุปผลและการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารได้ 80% (จากเดิม 2,070 นาที เป็น 350 นาที) ทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น สามารถรายงานผลต่อที่ประชุมกรรมการบริหารประจำคณะได้ทุกไตรมาส

### ผลทางอ้อม

- มีระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจแบบ Fact Based Management
- พัฒนาระบบและกลไกการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของคณะฯ และเกิดความคล่องตัวของการวัดผลมากขึ้น

## ขั้นตอนที่ 7: จัดทำเป็นมาตรฐานและบริหารให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

 <b>ขั้นตอนการทำงานใหม่</b>	 <b>กรอบเวลาและความถี่ในการรายงานผล KPI ของผู้รับผิดชอบ</b>	 <b>กรอบเวลาในการติดตามและรายงานผล KPI ต่อผู้บริหาร</b>	 <b>การใช้งานและดูแลระบบ KPI</b>
<b>กระบวนการติดตามผลดำเนินงาน KPI (กระบวนการใหม่ To be)</b>	<b>ปฏิทินการรายงานผล KPI ของผู้รับผิดชอบ</b>	<b>ปฏิทินการรายงานผล KPI ต่อผู้บริหาร</b>	<b>คู่มือการใช้งานระบบ KPI</b>
			

## ขั้นตอนที่ 8: การทบทวนข้อผิดพลาดและกำหนดแผนการในอนาคต

### การติดตามผลและทบทวนข้อผิดพลาด

การติดตามผล	ไตรมาสที่ 2/65	ไตรมาสที่ 3/65	ไตรมาสที่ 4/65	ไตรมาสที่ 1/66
หัวหน้างานและผู้บริหารที่รับผิดชอบ รายงานผล KPI ในระบบ	เมษายน 65	กรกฎาคม 65	กันยายน 65	มกราคม 66
เจ้าหน้าที่หน่วยแผนฯ สรุปผล KPI	สรุปผลดำเนินงานตัวชี้วัด ณ ไตรมาสที่ 2/65	สรุปผลดำเนินงานตัวชี้วัด ณ ไตรมาสที่ 3/65	สรุปผลดำเนินงานตัวชี้วัด ณ ไตรมาสที่ 4/65 (รอบ 1 ปี)	สรุปผลดำเนินงานตัวชี้วัด ณ ไตรมาสที่ 1/66
นำเสนอผู้บริหาร/กรรมการบริหาร ประจำคณะ	นำเสนอที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร ประจำคณะ พ.ค. 65	นำเสนอที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร ประจำคณะ ส.ค. 65	นำเสนอที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร ประจำคณะ ต.ค. 65	นำเสนอที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร ประจำคณะ ม.ค. 66
ประชุมติดตามผลและ Feedback จากผู้ใช้งาน เพื่อปรับปรุงระบบ	ประชุมหน่วยงานเพื่อ ติดตามผลและ Feedback จากผู้ใช้งาน เพื่อปรับปรุงระบบ	ประชุมหน่วยงานเพื่อ ติดตามผลและ Feedback จากผู้ใช้งาน เพื่อปรับปรุงระบบ	ปรับปรุงระบบเนื่องจากการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และ ตัวชี้วัด ปี 66-67 ของ คณะฯ และทดสอบการใช้งานระบบ เพื่อให้หน่วยงาน รายงานผลตัวชี้วัดปี 66	ประชุมหน่วยงานเพื่อ ติดตามผลและ Feedback จากผู้ใช้งาน เพื่อปรับปรุงระบบ

### อุปสรรคในการดำเนินงานกิจกรรม

เนื่องจากระบบออกแบบให้หัวหน้างานเป็นผู้กรอกผลการดำเนินงาน KPI และผู้บริหารที่รับผิดชอบเป็นผู้ตรวจสอบและกวดขัน หากผู้บริหารไม่เข้าไปกวดขัน ระบบจะไม่สามารถแสดงผลข้อมูลในส่วนของ Dashboard ได้ จึงทำให้บางครั้งมีการรายงานผลแต่ต้องรอการกวดขัน ทำให้เจ้าหน้าที่งานแผน ต้องใช้เวลาในการสอบถามและติดตามเพื่อให้ผู้บริหารเข้าระบบเพื่อรับรองข้อมูล

กระบวนการทำงานใหม่ (To be) ภายหลังจากการวิเคราะห์โดยใช้ Makigami Process Map พบว่า Value Adding Time ลดลงในภาพรวมเนื่องจากในกระบวนการยังต้องมีการรอข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ และต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่รายงานในระบบ แต่ในส่วนของการดำเนินการที่สามารถลดระยะเวลาได้มากที่สุดคือขั้นตอนการสรุปผลและการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารได้ (ลดระยะเวลาได้ 80%) ซึ่งทางกลุ่มจะได้นำไปทบทวนและปรับปรุงเพื่อให้การทำงานในขั้นตอนอื่นมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## แนวทางแก้ไขในครั้งต่อไป

ส่วน System Admin การจัดการข้อมูล KPI	ส่วน KPI Data Collection การกรอกรายงานผล	ส่วน KPI Dashboard
การปรับให้สามารถจัดการเพิ่ม/ลบ/แก้ไข และเพิ่มการเชื่อมโยงความสอดคล้องได้หลายเงื่อนไข	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น ๆ เพื่อดึงข้อมูลมารายงานใน KPI ที่เกี่ยวข้อง (สร้างระบบ Data Center)</li> <li>▶ ระบบการแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด</li> <li>▶ เพิ่มคำอธิบายการกรอกผลดำเนินงานเพื่อให้รายงานผลได้ถูกต้อง</li> <li>▶ แสดง report และการ Export ข้อมูลในส่วนของผู้รับผิดชอบ KPI</li> <li>▶ เชื่อมโยงกับระบบ Action Plan (วางแผนพัฒนา)</li> <li>▶ เชื่อมโยงกับการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ แสดง report ในรูปแบบกราฟต่าง ๆ และการเปรียบเทียบข้อมูลรายปี</li> <li>▶ แสดงกราฟเป็นรายแต่ละตัวชี้วัดและเห็นค่าแนวโน้มแต่ละปีเทียบกับค่าเป้าหมาย</li> <li>▶ แสดงรายงานตามผู้บริหารที่รับผิดชอบแต่ละด้านยุทธศาสตร์</li> </ul>

## แผนงานในอนาคต

กลุ่มยังคงดำเนินการทำกิจกรรมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกิจกรรมเรื่องต่อไปจะดำเนินการตามนโยบายของคณะฯ ในหัวข้อ “**การพัฒนาระบบบริหารจัดการโครงการ e-Project Version 2**” โดยพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่ เพื่อทดแทนระบบเดิม และบูรณาการเชื่อมโยงกับระบบ SMART Office ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งคณะบริหารธุรกิจได้เป็นคณะต้นแบบในการดำเนินการดังกล่าว และจะมีการขยายผลโดยทำให้ระบบสามารถเชื่อมโยงกับกระบวนการวางแผนงบประมาณและแผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนภารกิจเชิงยุทธศาสตร์ของคณะฯ เพื่อให้ระบบและกลไกการวางแผนกลยุทธ์ การติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของคณะฯ มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 6. วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

ระบบดังกล่าวเป็นนวัตกรรมที่ได้พัฒนาขึ้น โดยเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบและพัฒนาในรูปแบบ Web application พัฒนาระบบโดยใช้ภาษาพีเอชพี (PHP) และจัดการฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรมมายเอสคิวแอล (MySQL) การพัฒนาระบบมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นระบบสารสนเทศในการรายงานข้อมูล สรุปผล และแสดงรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI) แผนกลยุทธ์คณะบริหารธุรกิจ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยขั้นตอนการพัฒนาใช้กระบวนการของการทำกิจกรรมกลุ่ม QCC แบบ Theme Achievement หรือที่เรียกว่า QCC TA ซึ่งประกอบด้วย 8 ขั้นตอนการปฏิบัติตาม QC Story ได้แก่ 1) การคัดเลือกหัวข้อปัญหา (Theme) 2) การค้นหาจุดรุก (Attack Point) 3) การเสนอแนวทางการดำเนินการหรือไอเดีย (Conceptual Idea) 4) การค้นหาวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Successful Scenario) 5) การดำเนินวิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Successful Scenario) 6) การตรวจสอบผล 7) การจัดทำเป็นมาตรฐาน และ 8) การทบทวนข้อผิดพลาดและกำหนดแผนการในอนาคต

การพัฒนาระบบดังกล่าวใช้ได้เลือกใช้จุดรุก (Attack Point) ได้แก่ **ได้แก่ หาเทคนิคในการพัฒนาระบบ และออกแบบขั้นตอนการทำงานใหม่ที่ไม่เกิดการล่าช้า** โดยการออกแบบและพัฒนาระบบได้ใช้เทคนิค SDLC และ AGILE และออกแบบขั้นตอนการทำงานใหม่ที่ไม่เกิดการล่าช้าโดยใช้ Makigami Process Map ในการวิเคราะห์ โดยการออกแบบการทำงานของระบบได้คำนึงถึงความสอดคล้องกับการดำเนินการตามเกณฑ์รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับสากล AACSB (Standard 1: Strategic Planning) และเกณฑ์ EdPEX (หมวด 2: กลยุทธ์ และหมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้)

ผลการดำเนินงานกิจกรรมภายหลังการปรับปรุง พบว่า ผู้บริหารสามารถดูผล KPI แบบ Real Time โดย KPI Dashboard สามารถลดระยะเวลาในกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน KPI (กระบวนการใหม่) ได้ 22% (จากเดิม 12,630 นาที เป็น 9,840 นาที) และลดระยะเวลาในส่วนขั้นตอนการสรุปผลและการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารได้ 80% (จากเดิม 2,070 นาที เป็น 350 นาที) ทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น

## 7. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์และสร้างคุณค่า

การใช้กิจกรรมกลุ่ม QCC แบบ Theme Achievement (TA) เพื่อพัฒนาและยกระดับการทำงานของหน่วยงานให้เป็นเชิงรุกจนได้ออกมาเป็นนวัตกรรม คือ ระบบ KPI Data Collection and Dashboard เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และสนับสนุนการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของคณะบริหารธุรกิจ โดยการพัฒนาดังกล่าวเกิดผลกระทบเชิงบวก (Impact) ที่เป็นประโยชน์และสร้างคุณค่า ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ENGAGEMENT)	ผลกระทบเชิงบวก (IMPACT)
องค์กร (คณะบริหารธุรกิจ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ คณะฯ มีนวัตกรรมที่เกิดจากการพัฒนางานเป็นทีมจนสามารถนับเป็นผลงานในระดับ CMU-RL 4-7 โดยมีกรนำมาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร และอยู่ระหว่างการจัดทำเอกสารเพื่อยื่นขอจดแจ้งลิขสิทธิ์ระบบ</li> <li>▶ คณะฯ มีระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจแบบ Fact Based Management</li> <li>▶ คณะฯ ได้พัฒนาระบบและกลไกการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานและเกิดความคล่องตัวของการวัดผลมากขึ้น</li> </ul>
ผู้รับบริการ (ผู้บริหาร)	▶ ผู้บริหารสามารถดูผล KPI แบบ Real Time โดย KPI Dashboard
ผู้ปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่หน่วยแผนยุทธศาสตร์และติดตามการบรรลุผล)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ลดระยะเวลาในกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน KPI (กระบวนการใหม่) ได้ 22% (จากเดิม 12,630 นาที เป็น 9,840 นาที)</li> <li>▶ ลดระยะเวลาในส่วนขั้นตอนการสรุปผลและการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารได้ 80% (จากเดิม 2,070 นาที เป็น 350 นาที) ทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น</li> </ul>

## 8. เอกสารอ้างอิง

อดิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา. (2564). คู่มือการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม QCC แบบ Theme Achievement คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฐิติ บุญประกอบ. (2564). เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง “QCC Theme Achievement & Know Why Sheet”

ก้องภู นิมานันท์. (2564). นโยบาย และแผนการบริหารงานคณะบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

AACSB International - The Association to Advance Collegiate Schools of Business (2014). 2020 Guiding Principles and Standards for Business Accreditation. Updated July 1, 2022, from <https://www.aacsb.edu/educators/accreditation/business-accreditation/aacsb-business-accreditation-standards>