



**SCIENCE**  
SILPAKORN UNIVERSITY

# การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ด้วย SIPOC

ไพโรจน์ ขาวสิทธิวงษ์

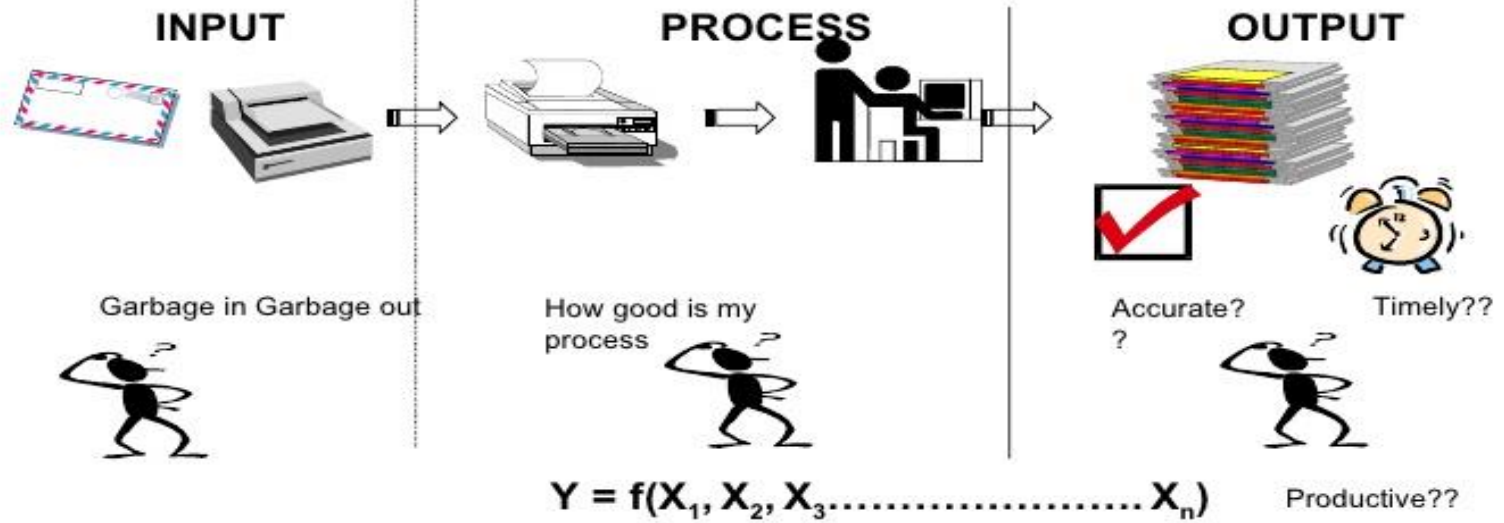
คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร



เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ คือ  
**ผู้รับบริการได้รับผลลัพธ์ตามที่ต้องการ** ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้อง  
ทราบถึง ความต้องการของผู้รับบริการ และ รับฟังความคิดเห็นของ  
ผู้รับบริการ

Based on SIPOC



Output Y is a function of various Inputs and Process Steps

Measures can be classified as Input, Process or Output Measures

SIPOC คือ ภาพรวมของกระบวนการทำงาน ที่ทำให้คนทำงานเข้าใจ  
วัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น

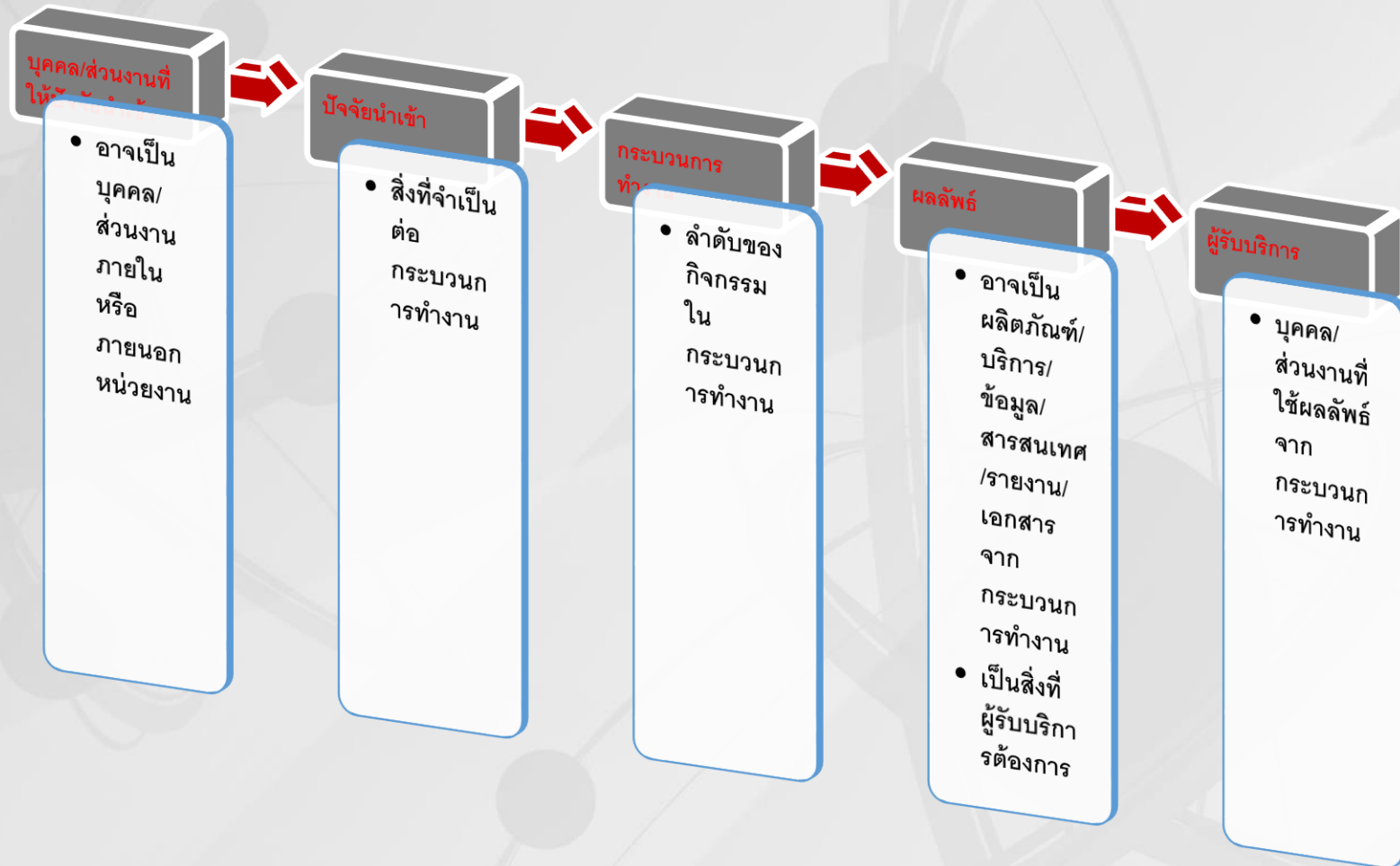
S – Supplier บุคคล/ส่วนงานที่ให้ปัจจัยนำเข้า

I – Input ปัจจัยนำเข้า

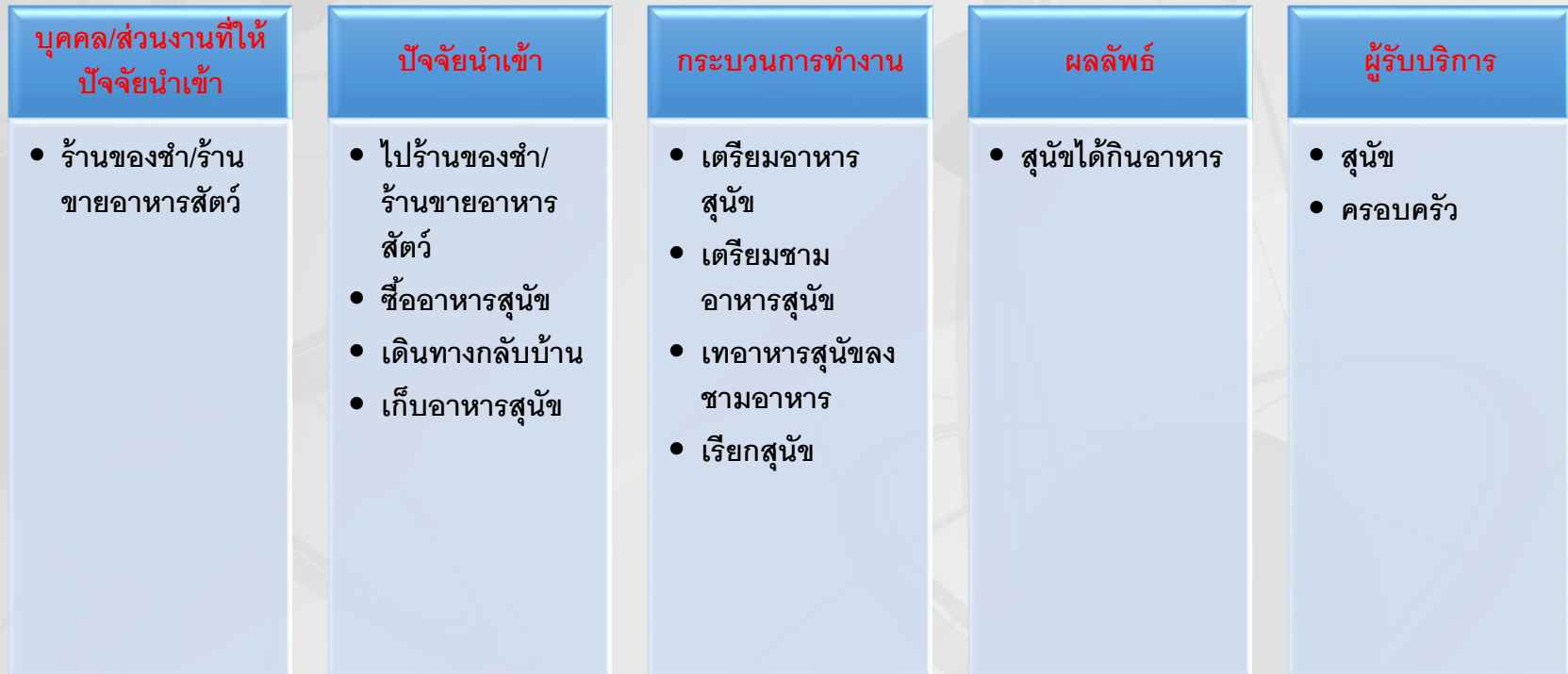
P – Process กระบวนการทำงาน

O – Output ผลลัพธ์

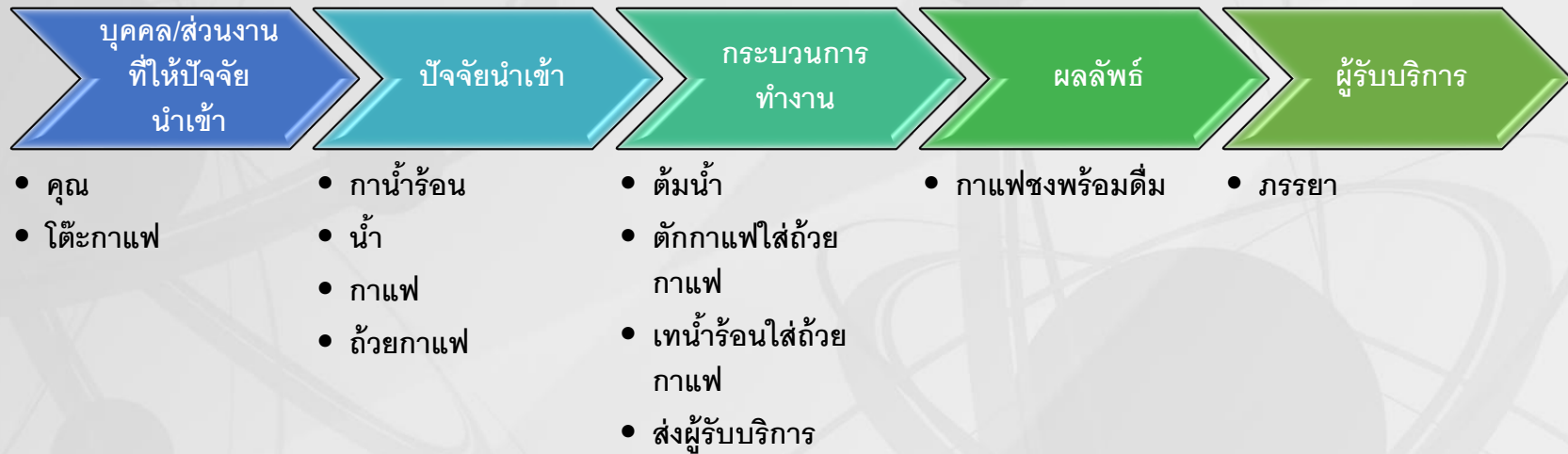
C – Customer ผู้รับบริการ



# ตัวอย่าง SIPOC การเลี้ยงสุนัข



# ตัวอย่าง SIPOC การชงกาแฟ





## บุคคล/ส่วนงาน ที่ให้ปัจจัย นำเข้า

- ร้านขายของชำ
- ร้านขายผักผลไม้

## ปัจจัยนำเข้า

- ซีส
- มะกอกดอง
- พริกไทย
- แป้งพิซซ่า
- ซอส

## กระบวนการ ทำงาน

- เตรียมแป้งพิซซ่า
- ใส่ซอส
- โรยซีส/มะกอกดอง/  
พริกไทย/อื่นๆ
- ใส่เตาอบ
- เอาออกจากเตาอบ  
พร้อมบริการ

## ผลลัพธ์

- พิซซ่า

## ผู้รับบริการ

- ลูกค้าในร้าน
- ลูกค้าซื้อกลับบ้าน
- ลูกค้าส่งถึงบ้าน





- เมื่อต้องการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจนในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- เมื่อต้องการประเมินกระบวนการทำงาน ก่อนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- เมื่อมีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับ
  - ใครเป็นผู้ให้ปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการทำงาน
  - ปัจจัยนำเข้ามีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขอะไรบ้าง
  - ผู้รับบริการคือใคร
  - ผู้รับบริการมีเงื่อนไขอะไรบ้าง



1. กำหนดชื่อกระบวนการทำงาน เช่น การเบิกจ่ายค่าตอบแทน การจัดการเรียนการสอน การขอใช้ยานพาหนะ การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต
2. กำหนดขอบเขตกระบวนการทำงาน โดยกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน
3. กำหนดเป้าประสงค์ของกระบวนการทำงาน และ กำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงาน
4. แสดงผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน
5. กำหนดผู้รับบริการ
6. แสดงปัจจัยนำเข้า
7. กำหนดบุคคล/ส่วนงานที่ให้ปัจจัยนำเข้า
8. แสดงกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจประกอบด้วย 5 – 7 ขั้นตอน ในรูปแบบแผนภาพผังการทำงาน



- SIPOC ทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจกระบวนการทำงานในทิศทางเดียวกัน
- SIPOC แสดงกระบวนการทำงาน และ ขอบเขตงานหรือการปรับปรุงงานได้อย่างชัดเจน
- SIPOC เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน
- SIPOC ทำให้เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
- SIPOC ทำให้เห็นถึงข้อบกพร่องบางอย่าง
  - การได้รับปัจจัยนำเข้าที่ไม่ต้องการ
  - ผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการไม่ต้องการ แต่ได้รับ
  - ขั้นตอนในกระบวนการทำงานครบถ้วน แต่ไม่ใช่ขั้นตอนที่จำเป็น
- SIPOC เป็นการทบทวนกระบวนการทำงาน จนทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสพัฒนา
- SIPOC ทำให้เข้าใจความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน



**SCIENCE**  
**SILPAKORN UNIVERSITY**

แผนงาน SIPOC

ชื่อกระบวนการทำงาน :	
เป้าประสงค์ของกระบวนการทำงาน :	
ผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงาน :	
ผู้นำปัจจัยนำเข้า	
ปัจจัยนำเข้า	
กระบวนการทำงาน	
ผลลัพธ์	
ผู้รับบริการ	

