



ผังการคัดเลือกและตั้งเป้าหมายการพัฒนากระบวนการ (Process Improvement Landscape) ประจำปีงบประมาณ 2566

หน่วยงาน กองบริหารโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย ฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้

ชื่อกระบวนการทำงาน : ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อของลูกค้าเข้าซื้อโครงการสินเชื่อเพื่อการพัฒนาที่อยู่อาศัย
สำหรับผู้มีรายได้น้อย

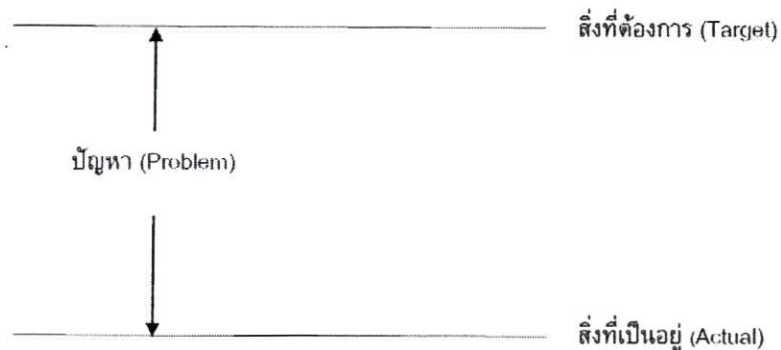
ส่วนที่ 1: การกำหนดประเด็นปัญหาและการคัดเลือกหัวข้อปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการ

ประเด็นปัญหา	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญของปัญหา			น้ำหนัก ของปัญหา 1 x 2 x 3	ลำดับ ความสำคัญ
	(1) ความถี่ของ ปัญหา	(2) ผลกระทบของ ปัญหา	(3) ศักยภาพในการ แก้ปัญหา		
1. เอกสารลูกค้าที่ยื่นขอทำเข้าซื้อกับโครงการสินเชื่อ ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	5 (ทุกคน)	5 (รอลูกค้าจัดส่งเอกสาร แก้ไข/เพิ่มเติม หลายวัน)	4 (หน่วยงานสามารถแก้ไขเองได้ และบางส่วนต้องขอความ ร่วมมือฝ่ายอื่นร่วมแก้ไข)	100	1

คะแนนของปัจจัยในการประเมินจะเรียงตามลำดับจากมากที่สุดเท่ากับ 5 และน้อยที่สุดเท่ากับ 1

สิ่งเริ่มต้นในการนำความรู้ที่จัดการไปพัฒนากระบวนการหรือแก้ปัญหาคือ **ต้องระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจน** มีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้

นิยามของคำว่า “ปัญหา (Problem)” คือ “ความแตกต่าง (Gap)” ระหว่าง “สิ่งที่เป็นอยู่ (Actual)” กับ “สิ่งที่ต้องการ (Target)” สามารถเขียนเป็นแผนภาพอธิบายได้ดังนี้



เพราะฉะนั้นการระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจนต้องระบุให้ได้ว่า

1. เราใช้อะไรเป็นตัวชี้วัด (Indicator)?
2. สิ่งที่เป็นอยู่ (Actual) มีค่าเท่าไร?
3. สิ่งที่ต้องการ (Target) มีค่าเท่าไร?

ลงชื่อ 

(นางสาวจันทิมา ทับทิมทอง)

ตำแหน่ง ผอ.สน.

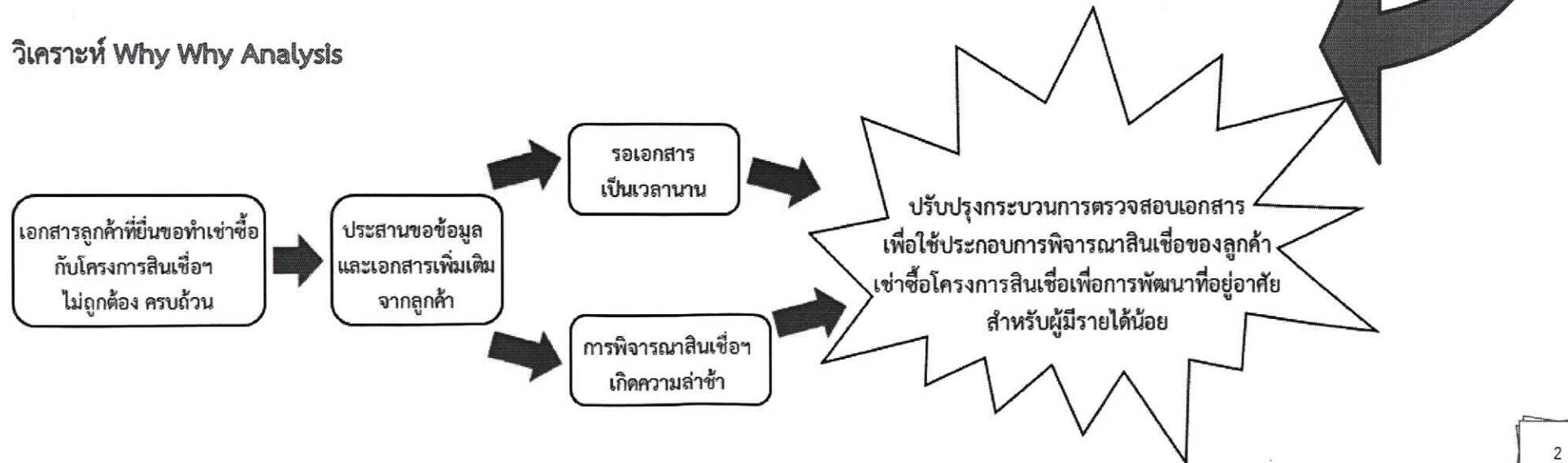
ส่วนที่ 2: สรุปรายละเอียดของปัญหาที่สำคัญ (Problem) และการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาที่เหมาะสม เช่น เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาด้วย

Why Why Analysis/ ผังก้างปลา เป็นต้น (รายละเอียดตาม QR Code-เครื่องมือการพัฒนาระบบการทำงาน)

บททวนจากตัววัดผลการดำเนินงาน

ลำดับ	เดือน	ลูกค้าที่เอกสารครบถ้วน ถูกต้อง และนำส่งขอคณะทำงานสิ้นกรองฯ พิจารณาเห็นชอบ (ราย)	ลูกค้าที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่างรอเอกสารเพิ่มเติม (ราย)	รวมลูกค้าที่ยื่นขอทำเข้าซื้อ ทั้งหมด (ราย)	ร้อยละของลูกค้าที่รอเอกสารเพิ่มเติม (ราย)
1	ม.ค.-65	150	10	160	6.25
2	ก.พ.-65	129	14	143	9.79
3	มี.ค.-65	136	15	151	9.93
4	เม.ย.-65	88	4	92	4.35
5	พ.ค.-65	33	17	50	34.00
6	มิ.ย.-65	54	11	65	16.92
7	ก.ค.-65	43	3	46	6.52
8	ส.ค.-65	44	6	50	12.00
9	ก.ย.-65	83	11	94	11.70
10	ต.ค.-65	61	10	71	14.08
11	พ.ย.-65	69	11	80	13.75
12	ธ.ค.-65	59	7	66	10.61
รวมทั้งสิ้น		949	119	1,068	11.14

วิเคราะห์ Why Why Analysis



ส่วนที่ 3: สรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนากระบวนการ

- 3.1 สรุป ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา
- 3.2 สรุปหัวข้อ เพื่อพัฒนากระบวนการ
- 3.3 สรุปวัตถุประสงค์ การพัฒนากระบวนการ
- 3.4 กำหนดตัววัดผลเชิงประสิทธิภาพ
- 3.5 กำหนดตัววัดผลเชิงประสิทธิผล
- 3.6 หัวข้อการพัฒนากกระบวนการ มีความเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือกระบวนการปฏิบัติงานใดขององค์กร

3.6 การเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือ กระบวนการปฏิบัติงาน	3.1 ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา	3.2 หัวข้อ การพัฒนา กระบวนการ	วัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล การพัฒนากระบวนการ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนา ที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี	<p>ปัญหาที่พบเจอในกระบวนการ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานขอข้อมูลและเอกสารเพิ่มเติมจากลูกค้าเป็นเวลานาน 2. ลูกค้าที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน จะทำให้การพิจารณาสินเชื่อฯ ล่าช้า <p>ตัวชี้วัด : จำนวนลูกค้าที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่างรอเอกสารเพิ่มเติม</p> <p>ค่าเป้าหมาย : จำนวนลูกค้าที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่างรอเอกสารเพิ่มเติม น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนลูกค้าที่ยื่นขอทำเช่าซื้อฯ ทั้งหมด (ต่อเดือน)</p> <p>ผลลัพธ์ที่ผ่านมา ปี 2565</p> <p>จำนวนลูกค้าที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่างรอเอกสารเพิ่มเติมเฉลี่ยร้อยละ 11.14 ของจำนวนลูกค้าที่ยื่นขอทำเช่าซื้อฯ ทั้งหมด</p>	ปรับปรุงกระบวนการ ตรวจสอบเอกสาร เพื่อใช้ ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ของลูกค้าเช่าซื้อ โครงการสินเชื่อเพื่อการ พัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ มีรายได้น้อย	<p>3.3 วัตถุประสงค์ (Objective) ทำเรื่องนี้ไปเพื่ออะไร ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กระบวนการตรวจสอบเอกสารรวดเร็วขึ้น 2. ลูกค้าที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วนมีจำนวนลดลง <p>3.4 ประสิทธิภาพ (Key Result)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กระบวนการตรวจสอบเอกสารรวดเร็วขึ้น 2. จำนวนลูกค้าที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่างรอเอกสารเพิ่มเติมมีจำนวนลดลง <p>3.5 ประสิทธิภาพ (Effeteness / Outcome)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนลูกค้าที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่างรอเอกสารเพิ่มเติมมีจำนวนลดลง 2. ลูกค้ามีโอกาสเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยเร็วขึ้น 3. จำนวนบ้านว่าง/ ห้องว่าง มีจำนวนลดลง 4. กคช. มีรายรับเพิ่มมากขึ้น

ลงชื่อ 

(นางสาวจันทิมา ทับทิมทอง)

ตำแหน่ง ผอ.สน.

ส่วนที่ 4: การวิเคราะห์ภาพรวมของการพัฒนากระบวนการ

SIPOC คือ ภาพรวมของกระบวนการทำงาน ที่ทำให้คนทำงานเข้าใจ วัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น

S-Supplier บุคคล/ส่วนงานที่ให้ปัจจัยนำเข้า I -Input ปัจจัยนำเข้า P -Process กระบวนการพัฒนางาน O -Output ผลลัพธ์ C -Customer ผู้รับบริการ

ผู้ส่งมอบ (Supplier)	ปัจจัยนำเข้า (Input)	กระบวนการ พัฒนางาน (PI Process)	ตัววัด (Output) / มิติของการวัดผล				ลูกค้า (Customer)	
			ผลิตภาพ (Productivity)	คุณภาพ (Quality)	ต้นทุน / ค่าใช้จ่าย (Cost)	เวลา (Time Delivery)		
ใครคือผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้าเพื่อ พัฒนา กระบวนการ? 1. ผู้ปฏิบัติงานฝ่าย สน.	อะไรคือปัจจัยนำเข้า สำหรับการพัฒนา กระบวนการ? 1. จำนวนลูกค้าที่ เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่าง รอกเอกสารเพิ่มเติม มีจำนวนมาก	กิจกรรมอะไรบ้าง ที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการ จากกระบวนการตรวจสอบ เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา สินเชื่อฯ 2. ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบ เอกสาร 3. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบผล การปรับปรุงกระบวนการ ตรวจสอบเอกสาร 4. อบรมให้ความรู้กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบการ ปรับปรุงกระบวนการ ตรวจสอบเอกสาร พร้อมรับฟัง ปัญหาต่างๆ จากการดำเนินงาน 5. ประเมินผลการปรับปรุง กระบวนการตรวจสอบเอกสาร	1. จัดทำเอกสารการ ปรับปรุงกระบวนการ ตรวจสอบเอกสารเพื่อ ประกอบการพิจารณา สินเชื่อของลูกค้าเข้าซื้อ โครงการสินเชื่อเพื่อการ พัฒนาที่อยู่อาศัย สำหรับผู้มีรายได้น้อย	1. กระบวนการตรวจสอบ เอกสารรวดเร็วขึ้น 2. จำนวนลูกค้าที่เอกสาร ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่างรอกเอกสาร เพิ่มเติมมีจำนวนลดลง			ใครคือผู้รับผลงาน - ผู้ปฏิบัติงานฝ่าย สน.	
			ความปลอดภัย (Safety)	ความโปร่งใสธรรมาภิบาล (Transparency)	สภาพแวดล้อม (Environment)	ความเสี่ยง (Risk)		จะวัดผู้รับผลงาน อย่างไรว่าพึงพอใจ - ร้อยละของลูกค้า ที่เอกสารไม่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ระหว่าง รอกเอกสารเพิ่มเติม มีจำนวนลดลง
สรุปรายชื่อหน่วยงาน ที่ดำเนินการร่วมกัน (ถ้ามี)	สน., ขบ., ชล., ชด., ขน., ขอ. และ ชต.							
หมายเหตุ	การกำหนดตัววัด (Output) ต้องสามารถวัดได้เป็นรูปธรรมตามหลัก SMART S - specific มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ชัดเจน M - measurable สามารถวัดได้ A - achievable สามารถบรรลุ หรือสำเร็จได้ R - realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง T - timely วัดได้ตามเวลาที่กำหนด							