

## ผังการคัดเลือกหัวข้อ การพัฒนากระบวนการ (Process Improvement Landscape)

หน่วยงาน ฝ่ายผลิตและบริการโครงการก่อสร้าง ชื่อกลุ่ม .....

ชื่อกระบวนการที่พัฒนา ปรับปรุงแบบฟอร์มคำร้องขอถอนคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา/ใบสั่ง

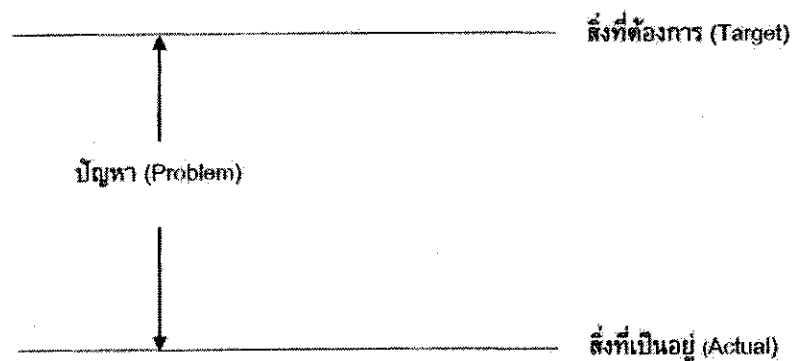
ส่วนที่ 1 การกำหนดประเด็นปัญหาและการคัดเลือกหัวข้อปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการ

ประเด็นปัญหา	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญของปัญหา			น้ำหนักของปัญหา	ลำดับความสำคัญ
	(1) ความถี่ของปัญหา	(2) ผลกระทบของปัญหา	(3) ศักยภาพในการแก้ปัญหา		
				1 x 2 x 3	
1. คู่สัญญาเขียนคำร้องไม่ถูกต้อง	3	4	5	60	2
2. คู่สัญญาแบบเอกสารประกอบการขอถอนคืนหลักประกันสัญญาไม่ครบถ้วนถูกต้อง	4	4	5	80	1
3. หน่วยงานบริหารสัญญาตรวจสอบสรุปรายละเอียดการปฏิบัติงานของคู่สัญญา ตอบกลับไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ไม่ตรงตามกำหนดเวลา	3	5	3	45	3

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?

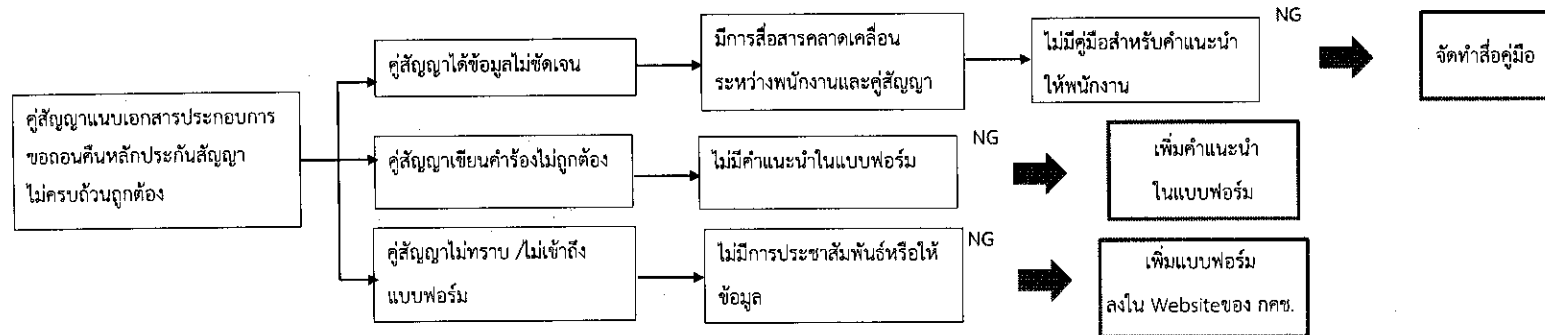
ส่วนที่ 2.สรุปรายละเอียดของตัววัด (PI) หรือตัววัดที่สำคัญ (KPI) หรือ ปัญหาที่สำคัญ (Problem) และการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาที่เหมาะสม

## ปัญหาที่พบในกระบวนการ

..... คู่สัญญาเป็นคำร้องและเอกสารประกอบขอถอนคืนหลักประกันสัญญาไม่ครบถ้วนถูกต้องโดยเฉพาะกรณีหลักประกันสัญญาที่เป็นเงินสดหรือเช็คธนาคาร และคู่สัญญาต้องการคืนโดยช่องทางโอนเงินผ่านธนาคารซึ่งต้องใช้เอกสารประกอบมากกว่ากรณีอื่น

## วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

Why - Why Analysis



### ส่วนที่ 3 สรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนากระบวนการ

- 3.1 สรุป ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา (ควรจะมีข้อมูลย้อนหลังผลลัพธ์กลับไปอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา) หรือ กรณีที่เริ่มต้นจากปัญหาจากกระบวนการปฏิบัติงาน เคยตรวจระบุปัญหาให้ชัดเจน)
- 3.2 สรุปหัวข้อ เพื่อพัฒนากระบวนการ (ชื่อหัวข้อ ต้องขึ้นต้นด้วยกริยาเชิงพัฒนา เช่น ปรับปรุง พัฒนา เปลี่ยนแปลง ลดขั้นตอน เสริมสร้าง ฯลฯ)
- 3.3 สรุปวัตถุประสงค์ การพัฒนากระบวนการ (วัตถุประสงค์ต้องต้องสั้น กระชับ ตรงประเด็นมีจำนวนวัตถุประสงค์ไม่มาก และวัดผลประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินงานได้ชัดเจน)
- 3.4 กำหนดตัววัดผลเชิงประสิทธิภาพ (จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามข้อ 3.3 ทำไปเพื่ออะไรต้องวัดผลได้ตามนั้น)
- 3.5 กำหนดตัววัดผลเชิงประสิทธิผล (ผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายที่องค์กร / หน่วยงานอยากเห็น ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจาก ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ)

เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือนโยบายองค์กร	3.1 ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา หรือปัญหาในกระบวนการ	3.2 หัวข้อ การพัฒนากระบวนการ	วัตถุประสงค์ / ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล การพัฒนากระบวนการ
506 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ด้วยองค์ความรู้ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ดิจิทัล	ปัญหาในกระบวนการ ผู้สัญญายื่นคำร้องและเอกสารประกอบการขอลอกรับคืนหลักประกันสัญญาไม่ครบถ้วนถูกต้องโดยเฉพาะกรณีหลักประกันสัญญาที่เป็นเงินสดหรือเช็คธนาคาร และผู้สัญญาต้องควรรันคืนโดยช่องทางการเงินผ่านธนาคารซึ่งต้องใช้เอกสารประกอบมากกว่ากรณีอื่น	ชื่อหัวข้อ การพัฒนากระบวนการปรับปรุงแบบฟอร์มคำร้องขอถอนคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาในสิ่ง	<p>3.3 วัตถุประสงค์ (Objective) ทำเรื่องนี้ไปเพื่อ ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อลดปัญหาการยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้อง</li> <li>2. เพื่อลดภาระการแก้ไขเอกสารของผู้สัญญา</li> <li>3. เพื่อให้มีแบบคำร้องและคำแนะนำที่เป็นมาตรฐาน</li> </ol> <p>3.4 ประสิทธิภาพ (Key Result)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สัญญายื่นเอกสารได้ครบถ้วนถูกต้อง</li> <li>2. พนักงานมีเอกสารใช้อ้างอิงในการให้คำแนะนำแก่ผู้สัญญา</li> </ol> <p>3.5 ประสิทธิผล (Effectiveness / Outcome)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สัญญาได้รับเอกสารหลักประกันสัญญา/เงินคืน รวดเร็วขึ้น</li> <li>2. ถูกหักหัวงจากหน่วยตรวจจ่ายลดลง</li> </ol>

## 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)	การพัฒนากระบวนการ (PI Process)	ตัววัด (Output) / (Outcome) มิติของการวัดผล				ลูกค้า (Customer)	
			ผลิตภาพ (Productivity)	คุณภาพ (Quality)	ต้นทุน / ค่าใช้จ่าย (Cost)	เวลา (Time Delivery)		
ผู้ปฏิบัติงานฝ่าย พค. (กอง สพ.)	1. คำร้องขอรถคันหลักประกันสัญญา 2. เอกสารประกอบการขอรถคันหลักประกันสัญญา	1. รวบรวมปัญหาการขอรถคันหลักประกันฯ โดยเฉพาะปัญหาด้านเอกสาร และตัวแบบฟอร์มการขอรถคันหลักประกันฯ ที่ไม่ชัดเจน 2. ปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรถคันหลักประกันฯ ให้มีความชัดเจน 3. เพิ่มเดิมช่องทางการ Download แบบฟอร์มการขอรถคันหลักประกันฯ พร้อมประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งให้คู่สัญญารับทราบ 4. จัดทำคู่มือ พร้อมให้ความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการขอรถคันหลักประกันฯ แก่ผู้ปฏิบัติงาน 5. ประเมินผลและสรุปกระบวนการขอรถคันหลักประกันฯ	1. เพิ่มเดิมคำแนะนำลงในแบบฟอร์มขอรถคันหลักประกันสัญญา	1. เอกสารประกอบการขอรถคันหลักประกันสัญญาของคู่สัญญาครบถ้วนถูกต้อง	ต้นทุน / ค่าใช้จ่าย (Cost)	เวลา (Time Delivery)	1. ผู้ปฏิบัติงานฝ่าย พค. (กอง สพ.) 2. ผู้ปฏิบัติงานฝ่าย บข. (ตรวจจ่าย.)	
			2. จัดทำคู่มือขั้นตอนการขอรถคันหลักประกันสัญญาสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	2. ถูกหักท้วงจากตรวจจ่ายน้อยลง				3. กระบวนการขอรถคันหลักประกันสัญญารวดเร็วขึ้น
			3. เผยแพร่แบบฟอร์มการขอรถคันหลักประกันสัญญาลงใน Website ของ กคช.	4. ประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มและคู่มือการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงานรับทราบ เพื่อให้ข้อมูลแก่คู่สัญญาหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง				
			ความปลอดภัย (Safety)	ความโปร่งใสธรรมภิบาล (Transparency)	สภาพแวดล้อม (Environment)	ความเสี่ยง (Risk)	1. จำนวนการถูกท้วงท้วงเอกสารจากฝ่าย บข. (ตรวจจ่าย) 2. จำนวนการยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้อง 3. ระยะเวลาการดำเนินการ	
สรุปรายชื่อหน่วยงานที่ดำเนินการร่วมกัน (ถ้ามี)								
หัวข้อความรู้ที่เราใช้พัฒนากระบวนการ	< ระบุหัวข้อความรู้ที่ใช้ปรับปรุงกระบวนการ >							
หมายเหตุ	การกำหนดตัววัด (Output) ต้องสามารถวัดได้เป็นรูปธรรมตามหลัก SMART S - specific มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ชัดเจน M - measurable สามารถวัดได้ A - achievable สามารถบรรลุ หรือสำเร็จได้ R - realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง T - timely วัดได้ตามเวลาที่กำหนด							

ส่วนที่ 5 แผนงานการพัฒนากระบวนการ

ชื่อหัวข้อ การพัฒนากระบวนการ ปรับปรุงแบบฟอร์มคำร้องขอถอนคืนหลักประกันการปฏิบัติงานตามสัญญา/ใบสั่ง

วัตถุประสงค์ของการพัฒนากระบวนการ 1. เพื่อลดปัญหาการยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้อง 2. เพื่อลดภาระการแก้ไขเอกสารของคู่สัญญา 3. เพื่อให้มีแบบคำร้องและคำแนะนำที่เป็นมาตรฐาน

กิจกรรมการพัฒนากระบวนการ (ยกมาจากช่อง PI Process ในส่วนที่ 4)	ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนงาน													ผลผลิตของกิจกรรม	สถานะ / กำลัง ดำเนินงาน / <input type="checkbox"/> / ล่าช้ากว่าแผน)
	ปี 2565					ปี 2566									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
1. รวบรวมปัญหาการขอถอนคืนหลักประกันฯ โดยเฉพาะ ปัญหาด้านเอกสาร และตัวแบบฟอร์มการขอถอนคืน หลักประกันฯ ที่ไม่ชัดเจน														รวบรวมปัญหาการขอถอนคืนหลักประกันฯ โดยเฉพาะปัญหาด้านเอกสาร และตัวแบบฟอร์มการ ขอถอนคืนหลักประกันฯ ที่ไม่ชัดเจน	
2. ปรับปรุงแบบฟอร์มการขอถอนคืนหลักประกันฯ ให้มี ความชัดเจน														ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน (ผู้รับผิดชอบ) โดยตรง เพื่อปรับปรุงแบบฟอร์มให้มี ความชัดเจน	กำลังดำเนินงาน
3. จัดทำคู่มือ พร้อมให้ความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการ ดำเนินการขอถอนคืนหลักประกันฯ แก่ผู้ปฏิบัติงาน														คู่มือขอถอนคืนหลักประกันสัญญา และผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการขอถอน คืนหลักประกันสัญญา	
4. เพิ่มเดิมช่องทางการ Download แบบฟอร์มการขอถอน คืนหลักประกัน พร้อมประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งให้คู่สัญญา รับทราบ														คู่สัญญาสามารถ Download แบบฟอร์มการขอถอน คืนหลักประกันได้ทาง Website ของ กคช.	
5. ประเมินผลและสรุปกระบวนการขอถอนคืนหลักประกัน														สรุปความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการ คืนหลักประกันสัญญาให้แก่คู่สัญญา	

ผู้อำนวยการฝ่ายให้ความเห็นชอบตามแผนพัฒนากระบวนการ



ลงชื่อ .....

(นางสิริกร พัชรกุลวรรณ)

รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายพัสดุและบริการโครงการก่อสร้าง