



ผังการคัดเลือกและตั้งเป้าหมายการพัฒนากระบวนการ (Process Improvement Landscape) ประจำปีงบประมาณ 2566

หน่วยงานบข.....

ชื่อกระบวนการทำงาน : เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การขายโครงการผ่านสื่อออนไลน์

(ชื่อกระบวนการทำงานขององค์กร ดูได้จากเอกสาร “กระบวนการทำงานขององค์กร”)

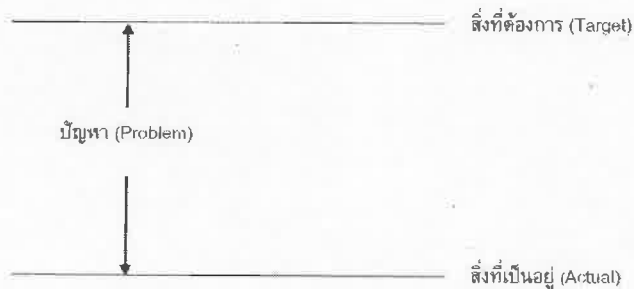
ส่วนที่ 1: การกำหนดประเด็นปัญหาและการคัดเลือกหัวข้อปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการ

ประเด็นปัญหา	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญของปัญหา			น้ำหนักของปัญหา 1 x 2 x 3	ลำดับความสำคัญ
	(1) ความถี่ของปัญหา	(2) ผลกระทบของปัญหา	(3) ศักยภาพในการแก้ปัญหา		
1. มีข้อจำกัดด้านเวลาในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เนื่องจากติดต่อกับลูกค้าในวันและเวลาราชการ	4	5	3	60	2
2. ความล่าช้าในการให้ข้อมูลกับลูกค้า	3	5	3	45	3
3. ยอดขายไม่เป็นไปตามเป้า	5	5	3	75	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

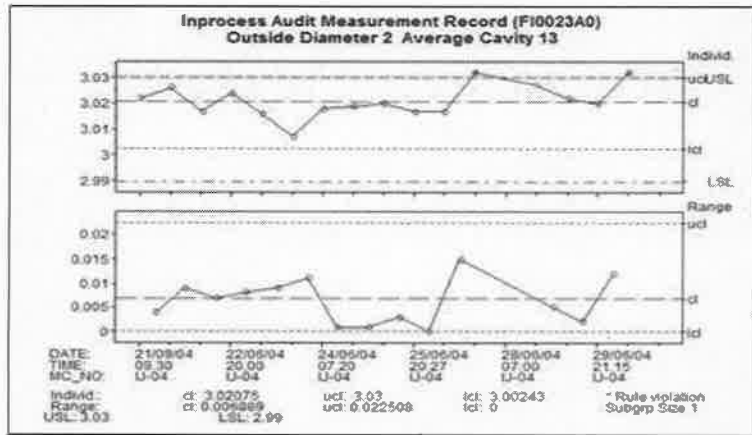
(นางสาวกนกพร แสงแก้ว)

ตำแหน่ง ผอ./ผอ.บข.....

ส่วนที่ 2: สรุปรายละเอียดของปัญหาที่สำคัญ (Problem) และการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาที่เหมาะสม เช่น เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาด้วย

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

ทบทวนจากตัววัดผลการดำเนินงาน



หรือปัญหา



ตัวอย่าง Cause & Effect diagram



ทำโม 1

ทำโม 2

ทำโม 3

ทำโม 4

มาตรการ

สภาพบ้านไม่พร้อมอยู่

คุณภาพการก่อสร้าง เช่น ปัญหาน้ำรั่วซึม

ผู้รับเหมาก่อสร้างไม่ดี

OK

บ้านว่ามีปริมาณเยอะ ดูแลไม่ทั่วถึง

พนักงานแต่ละพื้นที่ที่ดูแลมีน้อย

โครงสร้างองค์กร

OK

ปรับปรุงซ่อมแซมล่าช้า



ลูกค้ารับทราบ ข้อมูลไม่ทั่วถึง

ช่องทางการสื่อสารน้อย

NG

เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ

ช่วงเวลาในการออก รณรงค์ขายมีระยะเวลาจำกัด


NG

เพิ่มการรณรงค์ขายโครงการ

ส่วนที่ 3: สรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนากระบวนการ

- 3.1 สรุป ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา (ควรจะมีข้อมูลย้อนหลังผลลัพธ์กลับไปอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา) หรือ กรณีที่เริ่มต้นจากปัญหาจากกระบวนการปฏิบัติงาน เลยควรระบุปัญหาให้ชัดเจน)
- 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)
- 3.6 หัวข้อการพัฒนากระบวนการ มีความเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือกระบวนการปฏิบัติงานใดขององค์กร

3.6 การเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	3.1 ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา	3.2 หัวข้อ การพัฒนากระบวนการ	วัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล การพัฒนากระบวนการ
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาที่อยู่อาศัย สำหรับประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตอบสนองกลยุทธที่ 1.2 เร่งรัดการขายและส่งมอบที่อยู่อาศัย</p>	<p>ตัววัด-เป้าหมาย 1.เพิ่มยอดขายให้เป็นไปตามเป้า</p> <p>ผลลัพธ์ ปี 2566 แผนขาย 8,000 หน่วย ผลการดำเนินงาน 2,455 หน่วย</p>	<p>เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ขายโครงการผ่านสื่อออนไลน์</p>	<p>3.3 วัตถุประสงค์ (Objective) ทำเรื่องนี้ไปเพื่ออะไร ?</p> <p>1.เพื่อเพิ่มยอดขาย</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>3.4 ประสิทธิภาพ (Key Result)</p> <p>1.เพิ่มยอดขายให้เป็นไปตามเป้าปี 2566</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>3.5 ประสิทธิผล (Effeteness / Outcome)</p> <p>1.ยอดขายเป็นไปตามเป้า</p> <p>2.ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น</p> <p>3.</p>

ลงชื่อ 

(นางสาวกนกพร แสงแก้ว)

ตำแหน่งผอ.บข.....

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)	กระบวนการพัฒนางาน (PI Process)	ตัววัด (Output) / มิติของการวัดผล				ลูกค้า (Customer)
			ผลิตภาพ (Productivity)	คุณภาพ (Quality)	ต้นทุน / ค่าใช้จ่าย (Cost)	เวลา (Time Delivery)	
ปตามเป้าใครคือผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า เพื่อ พัฒนา กระบวนการ? 1.กองบข.1 2.กองบข.2 3.กองบอ.1 4.กองบอ.2 5.กองลส.กต.	อะไรคือปัจจัยนำเข้า สำหรับการพัฒนา กระบวนการ? 1.ข้อมูลโครงการ 2.ช่องทางการติดต่อ 3.ข้อมูลอาคาร คงเหลือ	กิจกรรมอะไรบ้าง ที่ใช้ในการพัฒนา กระบวนการ 1.เพิ่มFacebook แต่ละกอง 2.จัดอบรมให้ ความรู้พนักงานใน การให้ข้อมูลลูกค้า 3.เพิ่มการรณรงค์ ขาย	1.เพิ่มยอดขายให้ เป็นไปตามเป้า				ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ
			ความปลอดภัย (Safety)	ความโปร่งใสธรรมาภิบาล (Transparency)	สภาพแวดล้อม (Environment)	ความเสี่ยง (Risk)	
สรุปรายชื่อ หน่วยงานที่ ดำเนินการร่วมกัน (ถ้ามี)	ฝ่ายบข , ฝ่ายกต.						
หมายเหตุ	การกำหนดตัววัด (Output) ต้องสามารถวัดได้และเป็นรูปธรรมตามหลัก SMART S - specific มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ชัดเจน M - measurable สามารถวัดได้ A - achievable สามารถบรรลุ หรือสำเร็จได้ R - realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง T - timely วัดได้ตามเวลาที่กำหนด						

แบบฟอร์มแผนงานและการติดตามการพัฒนากระบวนการทำงาน

ชื่อหัวข้อ การพัฒนากระบวนการ : เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การขายโครงการผ่านสื่อออนไลน์

วัตถุประสงค์ของการพัฒนากระบวนการ : เพิ่มยอดขายให้เป็นไปตามเป้า

กิจกรรมการพัฒนา กระบวนการ	ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนงาน													สถานะ (เสร็จ / กำลัง ดำเนินงาน / อยู่ในแผน / 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.	ผลผลิตของกิจกรรม		
1. จัดประชุมฝ่าย														ผอ.บข.มอบหมายแต่ละกอง ดำเนินการ	เสร็จ
2. เพิ่มช่องทางการ ประชาสัมพันธ์แต่ละ กอง														แต่ละกองจัดทำเพจ FACEBOOK	เสร็จ
3. ประชาสัมพันธ์ผ่าน ช่องทาง FACEBOOK														ประชาสัมพันธ์แต่ละ โครงการ	ดำเนินการ

ผู้อำนวยการฝ่ายให้ความเห็นชอบตามแผนพัฒนากระบวนการ

ลงชื่อ 

ผู้อำนวยการฝ่ายนางสาวกนกพร แสงแก้ว.....

ผอ.บข.