



## ผังการคัดเลือกและตั้งเป้าหมายการพัฒนากระบวนการ (Process Improvement Landscape) ประจำปีงบประมาณ 2566

หน่วยงาน ..... ฝ่ายตรวจสอบภายใน ..... ชื่อกลุ่ม..... - .....

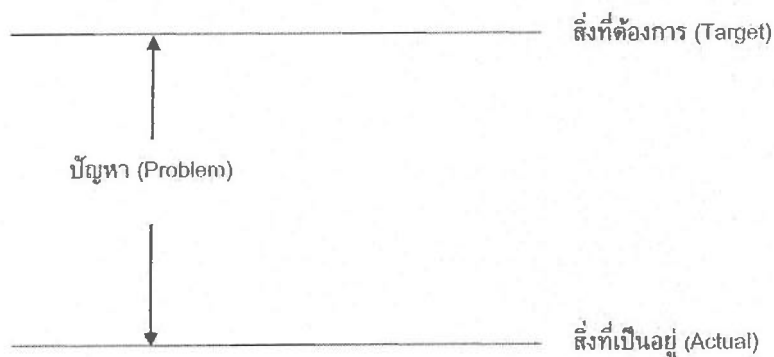
ชื่อกระบวนการที่พัฒนา..... กระบวนการตรวจสอบ.....

ส่วนที่ 1: การกำหนดประเด็นปัญหาและการคัดเลือกหัวข้อปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการ

ประเด็นปัญหา	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญของปัญหา			น้ำหนักของปัญหา 1 x 2 x 3	ลำดับความสำคัญ
	(1) ความถี่ของปัญหา	(2) ผลกระทบของปัญหา	(3) ศักยภาพในการแก้ปัญหา		
1. หน่วยรับตรวจสอบข้อมูลไม่ครบถ้วนในครั้งแรก (เป้าหมาย 100% / ปัจจุบัน 70%)	4	5	4	80	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 .....

(นางสาวธัญญา คำโท)

ตำแหน่ง ผอ. .... ต.ภ.

ส่วนที่ 2 : สรุปรายละเอียดของปัญหาที่สำคัญ (Problem) และการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เครื่องมือ Why Why Analysis

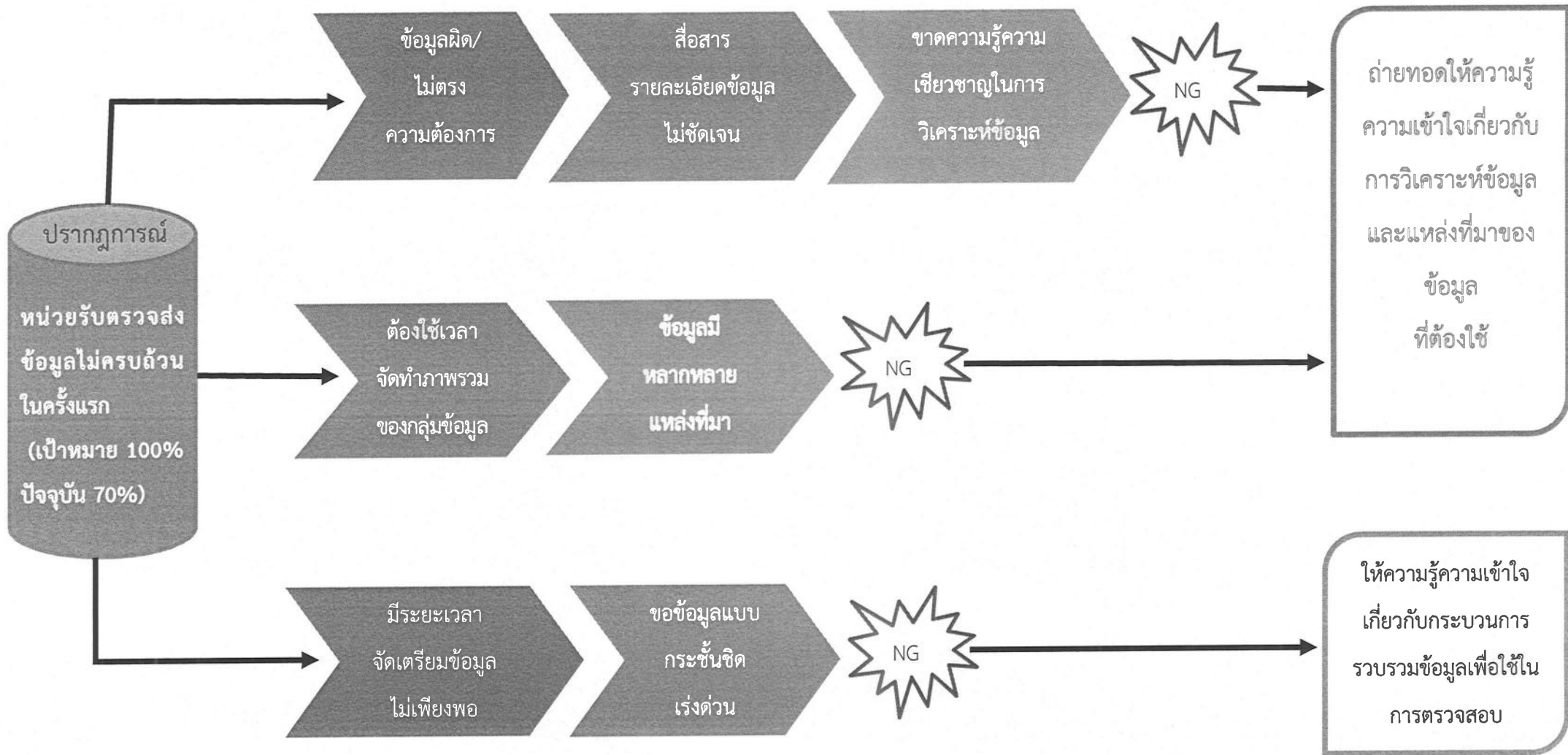
ปรากฏการณ์

Why 1

Why 2

Why 3

แนวทางแก้ไข



**ส่วนที่ 3: สรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนากระบวนการ**

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

เชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือนโยบายองค์กร	3.1 ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมาหรือปัญหาในกระบวนการ	3.2 หัวข้อ การพัฒนากระบวนการ	วัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล การพัฒนากระบวนการ
<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ 5</b> SO5 การสร้างความเชื่อมั่นและสัมพันธที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p>	<p>ตัววัด - รายงานผลการตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด</p> <p>หน่วยวัด - จำนวนรายงาน</p> <p>ค่าเป้าหมาย - รายงานผลการตรวจสอบที่นำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูง</p> <p>ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา</p> <p>ปี 2565 - นำเสนอรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้บริหารระดับสูงล่าช้ากว่าแผนที่กำหนด ร้อยละ 50 ของจำนวนรายงานตามแผน</p>	<p>พัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน</p> <p>ตรวจสอบ</p>	<p><b>3.3 วัตถุประสงค์ (Objective) ทำเรื่องนี้ไปเพื่ออะไร ?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการตรวจสอบถูกต้องครบถ้วน และนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผนทุกรายงาน</li> <li>2. เพื่อยกระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในกระบวนการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล</li> </ol> <p><b>3.4 ประสิทธิภาพ (Key Result)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้รับข้อมูลประกอบการตรวจสอบถูกต้องครบถ้วนร้อยละ 100</li> <li>2. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและพัฒนาการสื่อสารในการประสานงานให้ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงตามที่ต้องการ</li> </ol> <p><b>3.5 ประสิทธิผล (Effeteness / Outcome)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง นำเชื่อถือ และนำเสนอรายงานแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด</li> <li>2. ร้อยละการประเมินความร่วมมือหน่วยรับตรวจและความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90</li> </ol>

ลงชื่อ.....  
 (นางสาวธัญญา คำโท)  
 ตำแหน่ง ผอ.....ต.ภ.

**ส่วนที่ 4: การวิเคราะห์ภาพรวมของการพัฒนากระบวนการงาน**

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)	
ใครคือผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า เพื่อ พัฒนาการพัฒนางาน?  1. หน่วยรับตรวจทุกหน่วยงาน ใน กคช.	อะไรคือปัจจัยนำเข้าสำหรับการพัฒนากระบวนการพัฒนางาน?  1. เอกสาร/ข้อมูลประกอบการตรวจสอบ	กิจกรรมอะไรบ้างที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการพัฒนางาน  1. ถ่ายทอดให้ความรู้ความเข้าใจภายในหน่วยงาน	ผลิตภาพ (Productivity)	คุณภาพ (Quality)	ต้นทุน / ค่าใช้จ่าย (Cost)	เวลา (Time Delivery)	หน่วยรับตรวจทุกหน่วยงานใน กคช.  จะวัดผู้รับผลงานอย่างไรว่าพึงพอใจ - ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจและผู้บริหาร
			ได้รับข้อมูลประกอบการตรวจสอบถูกต้องครบถ้วนในครั้งแรก	รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง นำเชื่อถือและนำเสนอรายงานแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด			
			ความปลอดภัย (Safety)	ความโปร่งใสธรรมาภิบาล (Transparency)	สภาพแวดล้อม (Environment)	ความเสี่ยง (Risk)	
สรุปรายชื่อหน่วยงานที่ดำเนินการร่วมกัน (ถ้ามี)	-						
หัวข้อความรู้ อะไรที่เราใช้พัฒนากระบวนการพัฒนางาน	การคิดวิเคราะห์ข้อมูล						
หมายเหตุ	การกำหนดตัววัด (Output) ต้องสามารถวัดได้เป็นรูปธรรมตามหลัก SMART S - specific มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ชัดเจน M - measurable สามารถวัดได้ A - achievable สามารถบรรลุ หรือสำเร็จได้ R - realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง T - timely วัดได้ตามเวลาที่กำหนด						