

โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานเพื่อการบริการภาครัฐ
และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ

1 กรม 1 ปรับปรุงบริการ

**คู่มือการจัดทำข้อเสนอ
การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน**

มกราคม 2557



สารบัญ

กรอบแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน	2
กรณีศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน: The Louisiana Department of Health and Hospitals	23
กรณีศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน: e-Government ของสิงคโปร์	29
ขั้นตอนหลักของการจัดทำข้อเสนอฯ	35
ขั้นตอนที่ 1 ระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด	38
ขั้นตอนที่ 2 จัดทำรายละเอียดภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน	56
ขั้นตอนที่ 3 ระบุโอกาสในการปรับปรุง	75
ขั้นตอนที่ 4 จัดทำรายละเอียดภาพแสดงกระบวนการงานใหม่	96

กรอบแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ

ความหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

กระบวนการงาน (Business Process)

กระบวนการงาน คือ กลุ่มของงาน (Task) หรือกิจกรรม (Activity) ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเป็นลำดับขั้นตอน โดยมีลักษณะสำคัญคือ

- มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดที่ชัดเจน
- สามารถกำหนดปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) ได้

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน (Business Process Improvement)

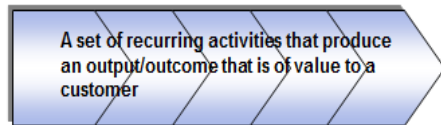
การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน คือการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการงานในปัจจุบันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงการทำงานที่จะส่งผลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้มารับบริการ

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน สามารถทำได้โดยคำนึงถึงด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Process)
2. การนำระบบ (System) เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. การปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาทักษะ ความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับขอบเขตงาน (People)

ความหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

กระบวนการทำงาน (Process)



วิเคราะห์รายละเอียดขั้นตอนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการทำงานว่ามีโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างไรได้บ้าง ในการวิเคราะห์จะครอบคลุมทั้งกิจกรรมที่ดำเนินงาน เอกสาร และรายงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้วย

ระบบ (System)



พิจารณาว่ามีขั้นตอนหรือกิจกรรมใดบ้างที่สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานมากขึ้น

ผู้ปฏิบัติงาน (People)*



พิจารณาทักษะ ความรู้ ความสามารถ โครงสร้างองค์กร ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ว่ามีความเหมาะสมในการผลักดันให้กระบวนการมีประสิทธิภาพหรือไม่

* ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน รายละเอียดและขั้นตอนการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานที่จะกล่าวถึงในคู่มือฉบับนี้ จะมุ่งเน้นไปที่การกำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการทำงานและกิจกรรมเป็นหลัก เนื่องจากการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร จะใช้เวลาในการดำเนินงานที่ยาวนาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

การที่องค์กรดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน จะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้



การลดต้นทุน

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน จะส่งผลให้เกิดการลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น หรือไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพลง



การทำขั้นตอนให้ง่ายขึ้น

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน จะส่งผลให้เกิดการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการงาน มีความกระชับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น



การเพิ่มความกระชับและรวดเร็ว

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน จะช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงาน (Human error)



การควบคุมที่ดีขึ้น

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน จะช่วยเพิ่มการควบคุมภายใน (Internal control) และลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

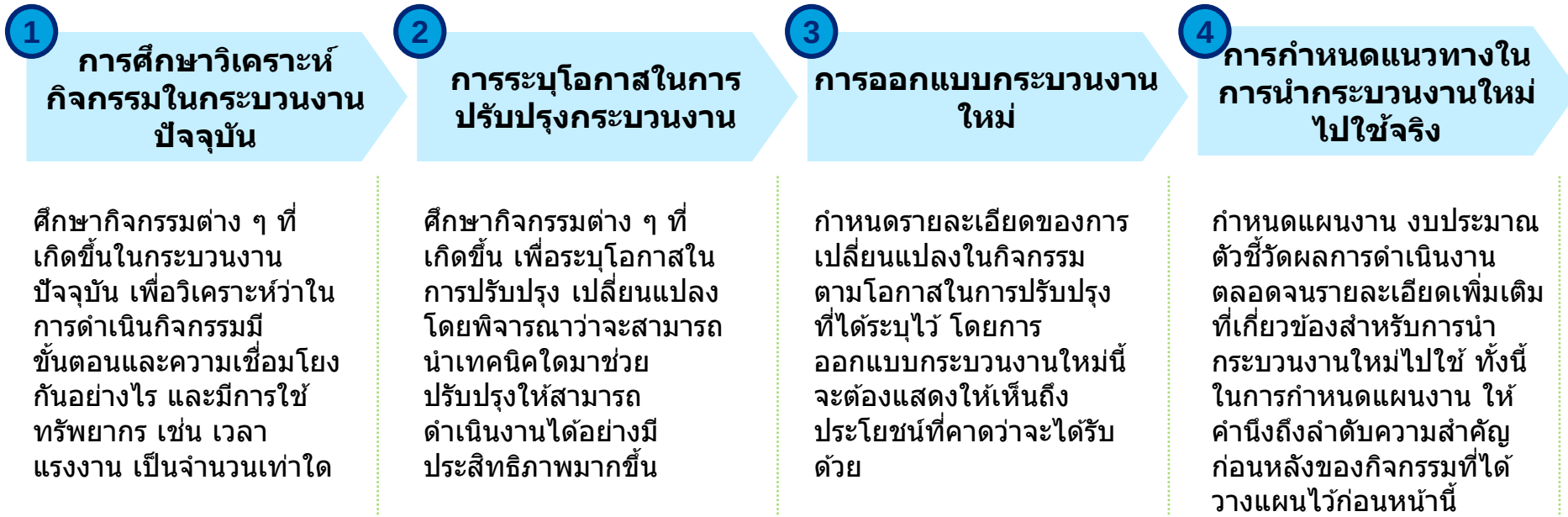
เป้าหมายการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ

เป้าหมายหลักของการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ คือ เพื่อลดเวลา ลดต้นทุน และเพิ่มคุณภาพ ซึ่งสามารถนำมาใช้วัดความสำเร็จได้โดยการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator) เพื่อติดตามว่าการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวังหรือไม่ โดยแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

ลดเวลา (Time)	ลดต้นทุน (Cost)	เพิ่มคุณภาพ (Quality)
		
การลดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ อาจกำหนดเป็น จำนวนวัน หรือชั่วโมง คำนวณเป็นเวลาเฉลี่ย หรือเวลาสูงสุดที่ใช้ ซึ่งรวมถึง ระยะเวลาเข้าคิว เนื่องจากไม่มีทรัพยากรเพียงพอในการดำเนินการ และระยะเวลาดำเนินการที่เกิดจากกระบวนการที่ไม่เชื่อมต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรเกิดเวลาว่างที่ต้องรอดำเนินการต่อจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้	การลดต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการ โดยต้นทุนทางตรงได้แก่มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว โดยตรง สามารถจำแนกได้ชัดเจน เช่น ค่าแรงของของจำนวนบุคลากร ตามจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการ เป็นต้น และต้นทุนทางอ้อม ซึ่งเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับกระบวนการหรือหน่วยงานอื่น เช่น ค่าเช่าสถานที่ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบริการของหน่วยงานสนับสนุน เป็นต้น ซึ่งต้องทำการปันส่วนการใช้งานเพื่อคำนวณเป็นต้นทุนของกระบวนการนั้น ๆ	การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Output) ในรูปของผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ที่ได้จากกระบวนการ ซึ่งอาจวัดโดยการเปรียบเทียบกับระดับความต้องการ (Requirement) เช่น การกำหนดข้อจำกัดของจำนวนครั้งของข้อผิดพลาดต่อเดือน การเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากปานกลาง เป็นดีมาก หรือ การลดจำนวนข้อร้องเรียน (complaints) ลง 50% เป็นต้น

ขั้นตอนการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอนหลัก ซึ่งประกอบไปด้วย



เทคนิคในการระบุโอกาสการปรับปรุงกระบวนการงาน

ในระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน จะเริ่มจากการพิจารณาความสำคัญของกิจกรรม โดยจำแนกกิจกรรมในกระบวนการงานออกเป็น 4 ประเภท และเลือกเทคนิคในการปรับปรุงกระบวนการงานที่เหมาะสม

1. กิจกรรมเชิงกลยุทธ์

กิจกรรมที่ยังไม่มีอยู่ในกระบวนการงานปัจจุบัน แต่ควรมีเพื่อส่งเสริมให้กระบวนการงานมีประสิทธิภาพ หรือเพื่อให้สามารถผลักดันกลยุทธ์ขององค์กร

2. กิจกรรมที่สร้างมูลค่าให้กับองค์กร

กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่าของผลลัพธ์ หรือเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

3. กิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน

กิจกรรมหลักที่มีความจำเป็นต่อผลลัพธ์กระบวนการงาน

4. กิจกรรมที่ไม่สร้างมูลค่าหรือไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

กิจกรรมที่ไม่มีผลต่อการสร้างมูลค่าไม่มีผลต่อการดำเนินงาน หรือไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ



เพิ่ม



มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ



มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล



ลด



ตัดออก

ปรับเปลี่ยน



เทคนิคการปรับปรุงกระบวนการงาน

ทำโดยระบบอัตโนมัติ



เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน โดยพิจารณาเทคนิคต่าง ๆ ต่อไปนี้

- การเรียงลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่
- การลดการทำซ้ำ หรือการส่งเรื่องกลับไปกลับมา
- การเริ่มทำกิจกรรมให้เร็วขึ้น เพื่อย่นระยะเวลาของกระบวนการโดยรวม
- พิจารณาความเป็นไปได้ของการทำกิจกรรมคู่ขนาน (Parallel) แทนการทำเป็นขั้นตอน (Sequential)
- การกระจายขั้นตอนเพื่อความรวดเร็ว ไม่ให้เกิดคอขวด
- ควบรวมขั้นตอน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่มีวัตถุประสงค์หรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันกัน เข้าไว้ด้วยกัน
- การเพิ่มขั้นตอนใหม่ที่สามารถพัฒนาคุณภาพ หรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือประสิทธิภาพโดยรวม

ใช้ระบบเข้ามาทำงานแทน เพื่อเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมให้เป็นแบบอัตโนมัติแทนกิจกรรมที่ทำด้วยมือ (Manual) เพื่อเพิ่มความเร็ว ลดความผิดพลาด หรือการจัดเก็บเอกสารแบบดิจิทัล เพื่อลดการใช้ทรัพยากรในการจัดเก็บดูแล และประหยัดเวลาในค้นหา

ทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน



ทำให้วิธีการทำงานหรือระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดความสับสน ผิดพลาด หรือความยุ่งยากในการดำเนินงาน

โยกย้าย



โยกย้ายขั้นตอน วิธีการทำงาน หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ไปยังกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งอาจมีความเกี่ยวข้องมากกว่า เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ปรับปรุง



ปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือระบบที่ใช้ อยู่ในปัจจุบัน ให้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ตัดออก



ยกเลิกขั้นตอน วิธีการทำงาน หรือระบบที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น มีความซ้ำซ้อน หรือใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง

วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

ภายหลังจากการเลือกเทคนิคการปรับปรุงกระบวนการงานแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการเลือกวิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานที่เหมาะสม โดยวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันได้แก่

A set of recurring activities that produce an output/outcome that is of value to a customer

กระบวนการทำงาน (Process)

- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) ที่มีความละเอียดและชัดเจน
- การออกแบบรูปแบบการให้บริการ ให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
- การออกแบบกระบวนการให้มีการกำกับดูแลที่ดี
- การปรับปรุงขั้นตอน การจัดทำแบบฟอร์ม และรูปแบบของแบบฟอร์มที่จัดทำ
- การปรับปรุงขั้นตอนการจัดทำรายงานและรูปแบบรายงานที่จัดทำ
- การเปิดเผยข้อมูลหรือสถิติในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ง่าย

ระบบ (System)

- การใช้ Kiosks หรือเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการตนเอง
- การใช้ระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับประชาชน (Citizen Relationship Management: CRM)
- การใช้โปรแกรมสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application)
- การให้บริการสนับสนุนทาง Online (Online Support)
- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในการเผยแพร่ข้อมูลและรับฟังข้อคิดเห็น
- การออกแบบ website โดยอาศัยแนวความคิดการนำประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric approach)
- การใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ
- การแจ้งผลการพิจารณาคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ทาง SMS หรือ e-mail
- การใช้ Cloud Computing
- การใช้เครื่องมือด้าน Data Analytics
- การนำระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) มาใช้
- การใช้ระบบ Single Sign-On

ผู้ปฏิบัติงาน (People)

- การลดจำนวนผู้ตรวจทานหรืออนุมัติ (โดยคำนึงถึงการควบคุมภายในที่ดี)
- การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและบุคลากรตามความเหมาะสม
- การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
- การวางแผนบุคลากร (Staffing Model) ที่มีความยืดหยุ่น
- การระบุนสมรรถนะ (Competency) ที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร
- มีการใช้บุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Utilize Talent)
- การสร้างบรรยากาศในการทำงาน หรือสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการพัฒนา
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน และขีดความสามารถของพนักงาน

วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

ด้านกระบวนการทำงาน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) ที่มีความละเอียดและชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และทำการปรับให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งรวมถึง การทำคู่มือการให้บริการ ที่ระบุวิธีการตอบคำถามเพื่อช่วยเหลือผู้ขอรับบริการ (Desktop Procedures) การสรุปคำถามที่พบบ่อย (FAQ) การทำคู่มือเพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน หรือการใช้ระบบ หรือเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับหน่วยงาน (Job Aids) พร้อมทั้งมีการจัดเก็บไว้ในที่ที่ง่ายต่อการเข้าถึง และสะดวกต่อการการค้นหา อาจเป็นในรูปแบบการโพสลงบนอินเทอร์เน็ตขององค์กร เป็นต้น

ประเภทของงาน	ลักษณะเอกสารคู่มือที่เป็นประโยชน์
งานที่ทำเป็นขั้นตอนเรียงตามลำดับต่อเนื่องกัน ผู้ทำไม่ต้องมีการตัดสินใจที่ซับซ้อน	คู่มือที่มีการอธิบายแบบเรียงไปตามกระบวนการงาน (Step by Step Procedure)
งานที่ต้องมีการบันทึกข้อมูล การคำนวณ และต้องจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน	แบบฟอร์ม หรือ Worksheet
งานไม่เรียงลำดับตามขั้นตอนชัดเจน งานที่ต้องอาศัยการสังเกต ตรวจสอบ หรือวางแผน	Checklist
งานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจ หรือมีเงื่อนไข และมีการกำหนดทางเลือกที่ชัดเจน	ตารางการตัดสินใจ (Decision Table)
งานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจในหลายขั้นตอน และต้องเรียงลำดับกัน ทางเลือกต่าง ๆ หรือขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันจะขึ้นอยู่กับแต่ละทางเลือก	แผนภาพแสดงการทำงาน (Flow Chart)
งานที่ไม่เรียงลำดับกัน งานที่ต้องอ้างอิงข้อมูลต่าง ๆ	คู่มือการอ้างอิง (Reference Source) หรือ อภิธานศัพท์ (Glossary)
งานศูนย์บริการให้ข้อมูล	คำถามที่พบบ่อย(FAQ) ข้อมูล และรูปแบบ การสนทนากับลูกค้า (Call Center Script)

วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

ด้านกระบวนการทำงาน

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบบริการที่นิยมนำมาใช้ในปัจจุบัน มีดังนี้

- **การจัดตั้งศูนย์การให้บริการร่วม (Shared Services Center)** เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการ เช่น ด้านการบัญชี การเงิน เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นการลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นการเพิ่มความชำนาญเฉพาะและการประหยัดต่อขนาดของศูนย์การให้บริการร่วม
- **การใช้การจ้างเหมาบริการ (Outsourcing)** ในการดำเนินกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมหลัก หรือกิจกรรมที่สร้างมูลค่าให้กับองค์กร เช่น การบันทึกข้อมูลทั่วไปเข้าสู่ระบบ (Data entry) การบริหารจัดการอาคารสถานที่ เป็นต้น เพื่อเป็นการลดภาระการบริหาร และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- **การให้บริการในลักษณะของหน่วยงานเคลื่อนที่ (Mobile Unit)** เพื่อเข้าถึงผู้รับบริการได้มากขึ้น
- **การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่เดียว (One-stop Service)** เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ
- **การเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ** เช่น เปิดให้ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับทางเคาน์เตอร์ธนาคารหรือเคาน์เตอร์บริการ การอนุญาตให้มีการยื่นแบบคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ทางไปรษณีย์หรือทาง online
- **การออกแบบการให้บริการสำหรับผู้มีอุปสรรคในการมารับบริการ** เช่น จัดให้มีเคาน์เตอร์พิเศษสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ
- **การจัดตั้งหน่วยบริการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ** เพื่อลดความผิดพลาดและล่าช้าในการยื่นขอรับบริการ เป็นต้น

วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

ด้านกระบวนการทำงาน

การเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โดยออกแบบขั้นตอนการจัดเก็บและประมวลผล รวมถึงมีวิธีการติดตาม (Tracking Method) ผ่านเอกสาร คำร้อง หรือแบบฟอร์ม เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการงานในประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น ในการเปิดให้มีการจัดตั้งศูนย์ Hotline เพื่อทำการร้องเรียนสามารถกำหนดกระบวนการดังนี้

1. ทำการกำหนดช่องทางการร้องเรียนที่ชัดเจน ในที่นี้คือทางโทรศัพท์ โดยมีการประกาศแจ้งหมายเลขติดต่อ และระยะเวลาทำการที่ชัดเจน
2. มีการบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ
3. มีการส่งอีเมล หรือจดหมายยืนยันว่าหน่วยงานรับทราบคำร้อง
4. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา
5. ทำการแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล หรือจดหมาย เป็นต้น



วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ

ด้านกระบวนการทำงาน

การออกแบบกระบวนการให้มีการกำกับดูแลที่ดี โดยคำนึงถึงองค์ประกอบดังนี้

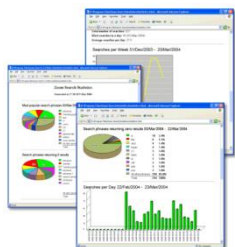
- ลดการทับซ้อน หรือความคลุมเครือในหน้าที่ความรับผิดชอบ
- มีการสื่อสารหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- เน้นให้เกิดความโปร่งใสในการตัดสินใจ หรือการอนุมัตินโยบายหรือขั้นตอนต่าง ๆ
- มีกระบวนการรองรับการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- แยกขั้นตอนหรือกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการคอร์รัปชันออกจากกันเพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจ



การปรับปรุงขั้นตอน การจัดทำแบบฟอร์ม และรูปแบบของแบบฟอร์มที่จัดทำ เช่น

- ออกแบบแบบฟอร์มต่างๆ ให้มีความชัดเจน ใช้งานได้ง่าย เฉพาะข้อมูลที่จำเป็น
- ยุบรวมแบบฟอร์มที่มีความคล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกัน เพื่อลดภาระการจัดทำเอกสาร
- ใช้เทคโนโลยีในการจัดทำเอกสารหรือแบบฟอร์มแทนการจัดทำเอกสารด้วยมือ
- จัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดเก็บเป็นกระดาษ
- ลดจำนวนสำเนาเอกสารที่ใช้

การปรับปรุงขั้นตอนการจัดทำรายงานและรูปแบบรายงานที่จัดทำ

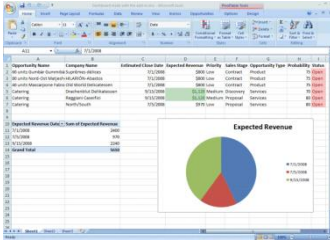


- กำหนดกระบวนการ การกำกับดูแล และการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้เกิดความชัดเจนและน่าเชื่อถือ
- กำหนดผู้ใช้รายงานต่าง ๆ และทำการสื่อสารถึงช่องทางในการเรียกดูรายงาน
- ออกแบบรูปแบบรายงานเพื่อแสดงข้อมูลตามประเภทผู้ใช้งาน
- จัดเก็บข้อมูลในอดีตอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาคิดวิเคราะห์เชิงสถิติ เพื่อทำการพยากรณ์ (forecast) แนวโน้มต่าง ๆ หรือเพื่อการศึกษาอื่น ๆ
- ใช้เทคโนโลยีในการสร้างรายงานต่าง ๆ เพื่อลดความผิดพลาด และประหยัดเวลาในการจัดทำรายงาน

วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

ด้านกระบวนการทำงาน

การเปิดเผยข้อมูลหรือสถิติในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ต่อได้ง่าย เช่น อยู่ในรูปแบบ spreadsheet



วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน



ด้านระบบ



การใช้ **Kiosks** หรือเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการตนเองเพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถทำรายการที่ไม่ซับซ้อนได้ด้วยตนเอง เช่น การสืบค้นหรือสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การชำระค่าบริการ การซื้อบัตรโดยสารรถไฟ การ check-in และพิมพ์ boarding pass ด้วยตนเองที่สนามบิน เป็นต้น

การใช้ระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับประชาชน (**Citizen Relationship Management: CRM**) ซึ่งเป็นระบบที่เชื่อมโยงตั้งแต่การบริหารจัดการช่องทางการรับคำร้องหรือเรื่องร้องเรียน การส่งผ่านไปยังผู้รับผิดชอบ การติดตามสถานะ การแจ้งผล การบันทึกรายละเอียดเข้าสู่ฐานข้อมูล ตลอดจนการติดตามและบันทึกผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ



วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน



ด้านระบบ

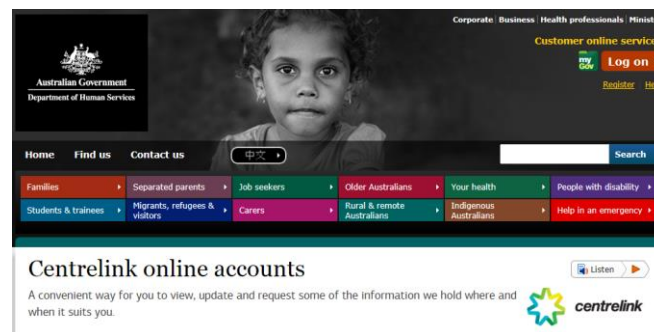


การใช้โปรแกรมสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (**Mobile Application**) ในการให้บริการเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการให้บริการนอกสถานที่ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การบันทึกข้อมูลการสำรวจสำมะโนประชากร ลงในอุปกรณ์พกพาผ่าน Mobile application ของเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ในสหรัฐอเมริกาขณะทำการตรวจเยี่ยม เพื่อลดขั้นตอนการนำข้อมูลจากกระดาษมาบันทึกข้ลงในระบบ เป็นต้น
- 2) ผู้มารับบริการ เช่น การติดตามข้อมูลสถิติแบบ real time

การให้บริการสนับสนุนทาง Online (**Online Support**)

ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้ความช่วยเหลือหรือการให้ข้อมูลแก่ประชาชนผู้มารับบริการ การเพิ่มช่องทางการติดต่อที่เป็น interactive ตัวอย่างเช่น การให้ผู้มารับบริการ สอบถามข้อมูลหรือรายละเอียดผ่าน Online chat หรือการมีแบบฟอร์มบน website ให้ผู้มารับบริการส่งคำถามหรือข้อเสนอแนะ เป็นต้น



วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ



ด้านระบบ



การใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความสะดวกรสบายให้กับผู้มาใช้บริการ ลดปัญหาความสับสน และการลัดคิว ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การแจ้งผลการพิจารณาคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ทาง **SMS** หรือ **e-mail** เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นในการติดตามความคืบหน้าของคำร้องต่าง ๆ ซึ่งเป็นการประหยัดทรัพยากรที่หน่วยงานภาครัฐต้องใช้ในการแจ้งผลหรือความคืบหน้า

การใช้ **Cloud Computing** ซึ่งเป็นการใช้ application ผ่าน web browser ซึ่งจะเป็นการลดต้นทุนในด้านการติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ ตลอดจนสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน เนื่องจากผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบได้จากภายนอกหน่วยงาน



วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน



ด้านระบบ



การใช้เครื่องมือด้าน **Data Analytics** ซึ่งเป็นการประมวลผลข้อมูลและนำมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาแบบแผน (Pattern) ของข้อมูล และการพยากรณ์ (Forecast) แนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลและผลการวิเคราะห์จะถูกนำเสนอรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจและง่ายต่อการทำความเข้าใจ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการ ตัวอย่างเช่น ในสหรัฐอเมริกา มีการนำข้อมูลงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาทักษะแรงงานและอัตราการว่างงานมา plot ทับซ้อนกันลงบนแผนที่ เพื่อนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบาย

การนำระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (**Enterprise Resource Planning: ERP**) มาใช้ในการบันทึกข้อมูลการทำงานขององค์กร เพื่อให้ข้อมูลมีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นกระบวนการจนถึงปลายทาง ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานและผู้บริหารองค์กรสามารถเห็นข้อมูลจากฐานข้อมูลเดียวกัน (Real time data) เพื่อนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ



การใช้ระบบ **Single Sign-On** หรือ การเข้าถึงการใช้บริการของระบบทั้งหมดได้ด้วยการบันทึกชื่อผู้ใช้ (User name) และรหัสผ่าน (Password) เพียงครั้งเดียว เป็นการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ Online โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องจำชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านหลายชุด หรือต้องทำการบันทึกหลาย ๆ ครั้ง



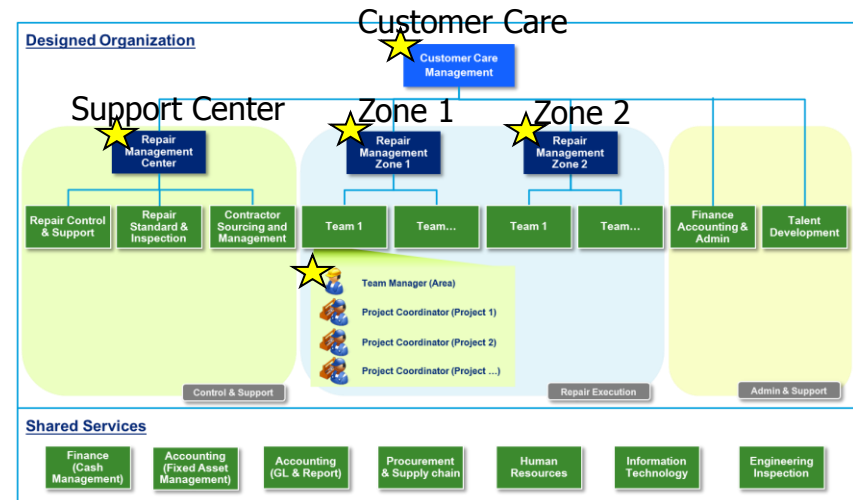
วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ

ด้านผู้ปฏิบัติงาน

การลดจำนวนผู้ตรวจทานหรืออนุมัติ (โดยคำนึงถึงการควบคุมภายในที่ดี) ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในกระบวนการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้การทำงานมีความคล่องตัวสูงขึ้น

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและบุคลากรตามความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและทิศทางเชิงกลยุทธ์ เช่น การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานใหม่ การสร้างหน่วยงาน เพื่อรองรับภารกิจใหม่ การโยกย้ายบุคลากรไปปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

ตัวอย่างเช่น ถ้ามีการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยจัดตั้งหน่วยงาน Customer Care ขึ้นเพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โครงสร้างองค์กร ต้องส่งเสริมความคล่องตัว โดยแยกหน่วยงานให้บริการตามพื้นที่ และเพิ่มทีมย่อยในการปฏิบัติการ ผ่านการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากศูนย์กลาง เป็นต้น



★ หน่วยงาน/ตำแหน่งใหม่

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดความเป็นเจ้าของ (Ownership) ของกิจกรรม และเกิดความรับผิดชอบ (Accountability) ตลอดจนตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน

การวางแผนบุคลากร (Staffing Model) ที่มีความยืดหยุ่น สามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น/ลดลงตามจำนวนผู้รับบริการ หรือปริมาณงานที่อาจมีความแปรผัน เช่น การใช้ลูกจ้างชั่วคราว หรือการหมุนเวียนพนักงานเพื่อสร้างขีดความสามารถในการทำงานได้หลายประเภทมาให้การสนับสนุนเมื่อปริมาณงานเพิ่มขึ้น





วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

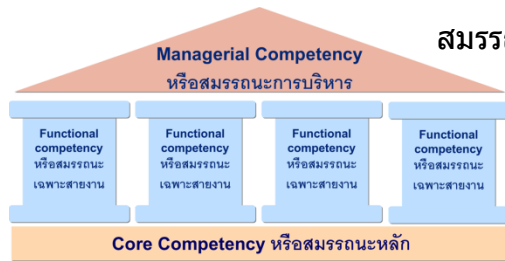
ด้านผู้ปฏิบัติงาน

การระบุสมรรถนะ (Competency) ที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปใช้ในการสรรหาและพัฒนาบุคลากร

Competency หมายถึง

- พฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็น (Observable) และวัดได้ (Measurable)
- ประกอบไปด้วยทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะต่าง ๆ
- สามารถพัฒนาได้

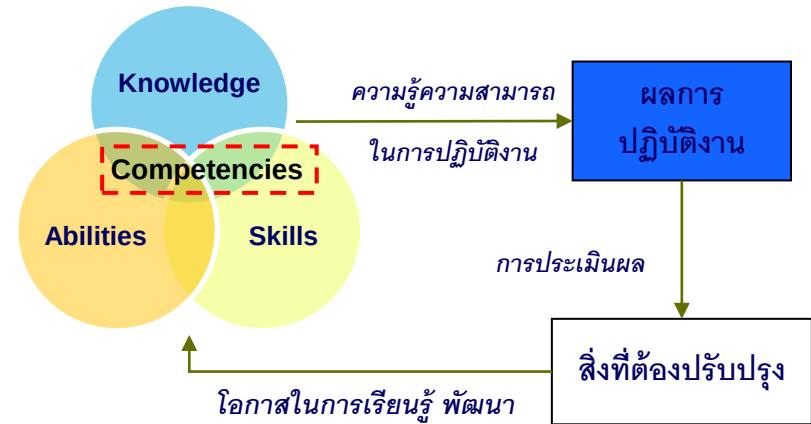
โดยทั่วไป Competency แบ่งเป็น 3 ประเภทหลักๆ คือ



สมรรถนะในการบริหาร

สมรรถนะเฉพาะของแต่ละสายงาน

สมรรถนะหลักที่ทุกคนในองค์กรต้องมี



การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อให้สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และภายในเวลากำหนด ผ่านการฝึกอบรม และการให้การสะท้อนผลงานแบบสม่ำเสมอ

การใช้บุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Utilize Talent) โดยมีการส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพให้เต็มที่ เช่น การมอบหมายให้ดูแล หรือมีส่วนร่วมกับโครงการต่าง ๆ เพิ่มเติมจากงานประจำ

การสร้างบรรยากาศในการทำงาน หรือสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งเสริมการพัฒนา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงาน

ด้านผู้ปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน และขีดความสามารถของพนักงาน ที่โปร่งใส ชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ทราบถึงความเหมาะสมในการมอบหมายงาน และความต้องการในการพัฒนา

การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่จะต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในองค์กร และได้รับความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้



**กรณีศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ:
The Louisiana Department of Health and Hospitals**

ในปีพ.ศ. 2548 Hurricane Katrina ได้สร้างความเสียหายอย่างมหาศาล ให้แก่รัฐ Louisiana และรัฐอื่นในเส้นทางพายุ



ผลกระทบที่ตามมาคือประชาชนผู้มีสิทธิสมัครประกันสุขภาพของรัฐมีเพิ่มขึ้นอย่างมาก...

Department of Health and Hospital ของรัฐ Louisiana มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการประกันสุขภาพของรัฐ Louisiana สำหรับผู้มีรายได้น้อย เด็ก ผู้สูงอายุ ทพพลภาพ และผู้มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เผชิญกับยอดใบสมัครที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ในขณะที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ลดลง

ความท้าทายคือจะพิจารณาใบสมัครอย่างไรให้รวดเร็วที่สุดในภาวะหลังวิกฤตการณ์ที่ร้ายแรงเช่นนี้



"I don't want to just rebuild. I want to build an improved system."

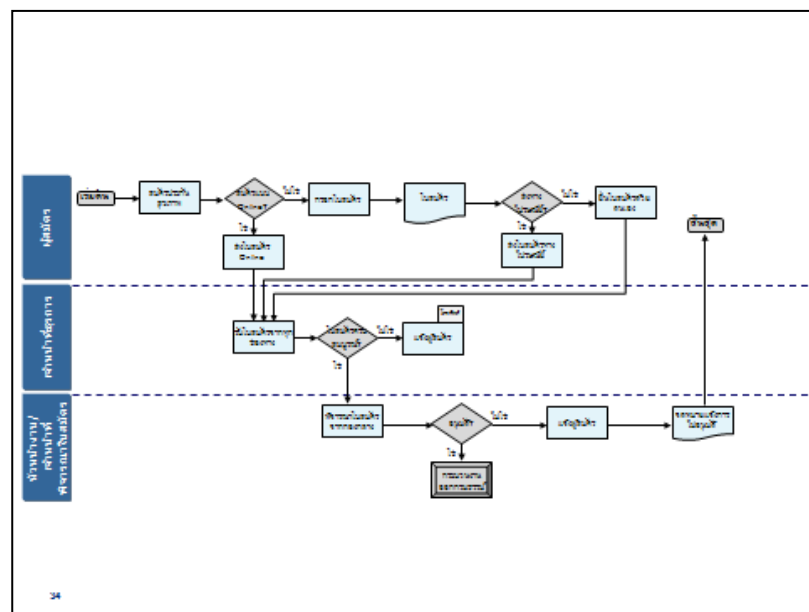
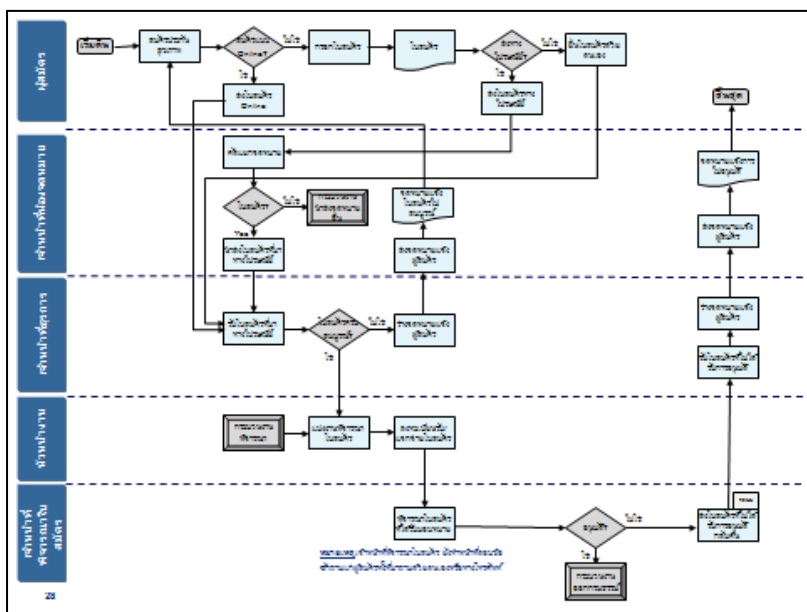
"How can we do our work better?"

Ruth Kennedy
Deputy Director of Eligibility

**...ซึ่งนำมาสู่การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานในการพิจารณาคุณสมบัติ
ผู้สมัครประกันสุขภาพกับรัฐ**

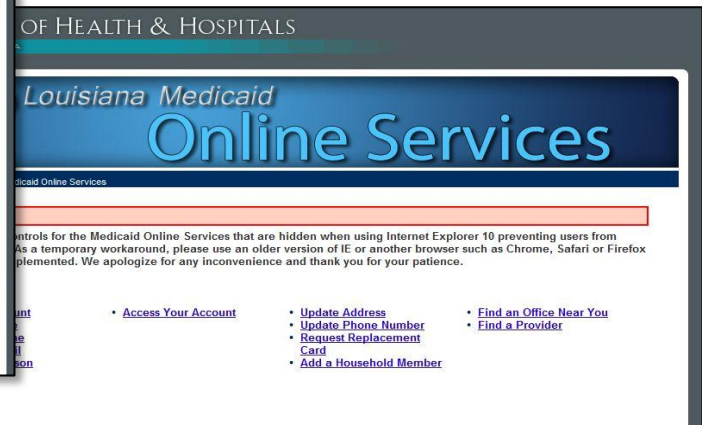
แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานที่ Department of Health and Hospital
นำมาใช้ ประกอบไปด้วย

- ลดจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกับกระบวนการ เพื่อลดการใช้ทรัพยากร
- ลดขั้นตอนก่อนจะถึงขั้นตอนการพิจารณาคุณสมบัติผู้สมัครให้น้อยลง
- ปรับเปลี่ยนระบบการพิจารณาและบทบาทหน้าที่ของผู้ทำหน้าที่เป็น Supervisor
- ใช้ระบบ Call Center ในการตอบคำถามและข้อสงสัย เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ที่ทำการพิจารณาใบสมัคร



แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการอื่น ๆ

- การออกแบบ website ให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ
- การยื่นใบสมัครทางอินเทอร์เน็ต
- การออกแบบให้ระบบทำการต่ออายุประกันให้โดยอัตโนมัติสำหรับผู้มีสิทธิที่มีเงื่อนไขครบถ้วนตามที่กำหนดไว้



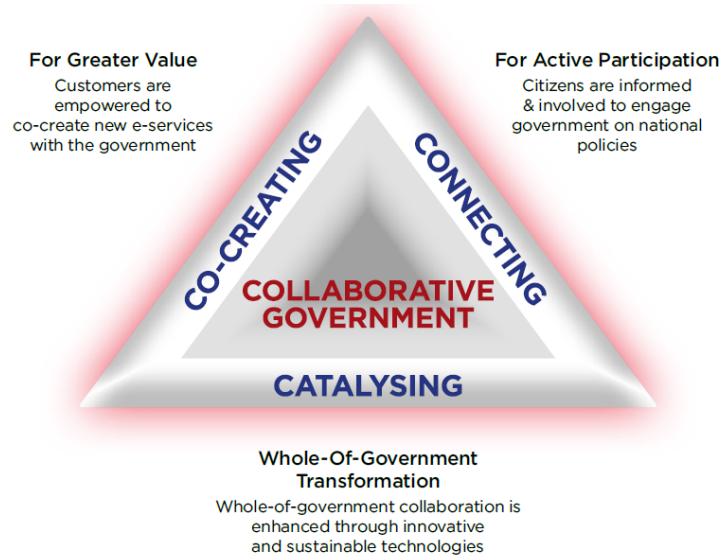
บทสรุปการปรับปรุงกระบวนการงาน...

" การพิจารณาสิทธิประกันสุขภาพจากรัฐบาล "

ประเภทของการพิจารณาประกันสุขภาพ	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด
เด็กเล็ก	20 วัน	8 วัน	45 วัน
หญิงตั้งครรภ์	5 วัน	4 วัน	45 วัน
ผู้รับการดูแลระยะยาว (เช่น ผู้สูงอายุ หรือ ทพลงภาพ)	45 วัน	30 วัน	90 วัน

กรณีศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ: e-Government ของสิงคโปร์

แผนแม่บท e-Government ของรัฐบาลสิงคโปร์หรือ eGov 2015 มีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแนวทางจาก 'Government to you' เป็น 'Government with you'



วิสัยทัศน์ของรัฐบาลสิงคโปร์ในเรื่องของ e-Government คือต้องการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อสร้างสรรค์บริการและรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ตลอดจนสร้างความเชื่อมโยงกับประชาชน โดยมีหลักแนวคิด 3 ประการ ได้แก่

1. **Co-Creating** เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดและออกแบบบริการใหม่ ๆ ร่วมกับภาครัฐในรูปแบบของ e-Service
2. **Connecting** เป็นการเผยแพร่ข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายสาธารณะ
3. **Catalyzing** เป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสนับสนุนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

สิ่งที่ทำให้ e-Government ของสิงคโปร์ประสบความสำเร็จ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดรูปแบบการให้บริการโดยยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง

2. การบูรณาการข้อมูลและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

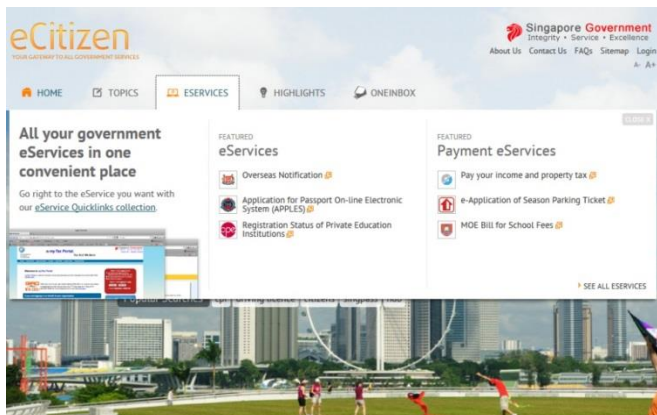
3. การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการให้บริการ การรับฟังความคิดเห็น และการเผยแพร่ข้อมูล

โดยรัฐบาลสิงคโปร์ได้นำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นไปใช้ในการออกแบบรูปแบบการให้บริการ e-Government จนประสบความสำเร็จ ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. gov.sg Portal
2. MyTransport.sg
3. REACH Portal

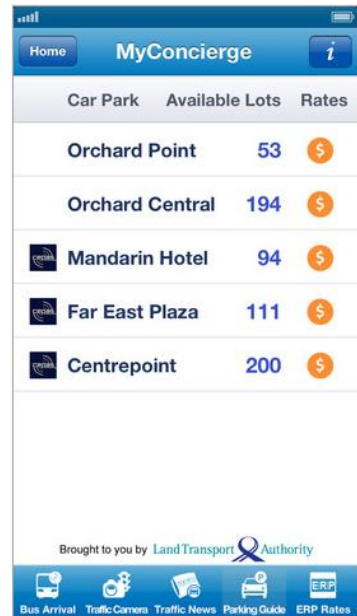
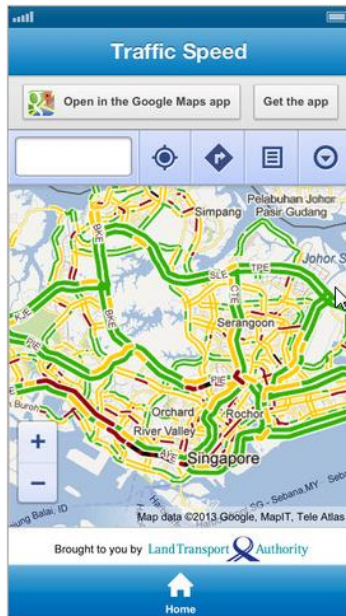
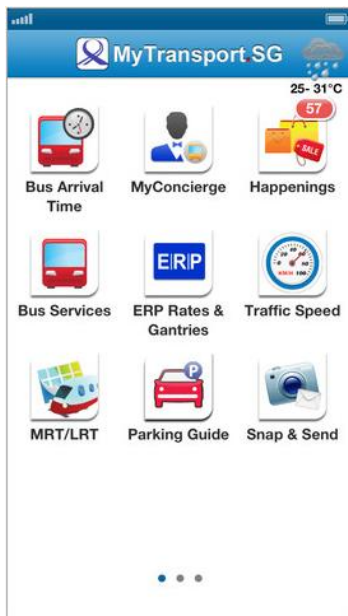
ตัวอย่าง: gov.sg

รัฐบาลสิงคโปร์ได้จัดทำ gov.sg Portal เพื่อรวบรวมการให้บริการ e-Government จากหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมีการออกแบบโดยอาศัยแนวคิดการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric approach) โดยการแบ่งประเภทบริการออกเป็นกลุ่ม ผู้มารับบริการ เช่น สำหรับประชาชนทั่วไป สำหรับภาคธุรกิจ และสำหรับชาวต่างชาติ



ตัวอย่าง: MyTransport.sg

MyTransport.sg เป็น website และ mobile application ของรัฐบาลสิงคโปร์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop master directory) ที่รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานด้านการขนส่งทางบกทั้งหมดในรูปแบบที่ใช้งานได้ง่ายสำหรับผู้ขับขี่ยานพาหนะและประชาชนทั่วไป



ตัวอย่าง: REACH Portal

REACH Portal เป็น website ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายสาธารณะและปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ



The screenshot displays the REACH Portal website. At the top left is the REACH logo, featuring two stylized human figures in red and green, with the text "reach" below it. To the right of the logo is the tagline "reaching everyone for active citizenry @ home". In the top right corner, the Singapore Government logo is visible, along with the text "Integrity • Service • Excellence" and links for "Contact Us", "Feedback", and "Sitemap". A search bar is located below the Singapore Government logo, with the text "Search for keywords" and a dropdown menu set to "Within This Website". A green "SEARCH" button is to the right of the search bar. Below the header is a navigation menu with links: "Home", "About REACH", "News & Events", "Publications", "Multimedia", "Useful Links", and "FAQs". To the right of the navigation menu is a green button with a white envelope icon and the text "Submit your feedback". Below the navigation menu is a section with a dropdown menu labeled "Announcements", the text "youthvibes.sg", a "JOIN OUR DISCUSSION" button with a person icon, and three buttons: "Login", "Register", and "Reset Password". The main content area features a large image of several cigarettes. To the right of the image is a section titled "Share Your Views on Tobacco Control". The text in this section reads: "The Health Promotion Board (HPB), Health Sciences Authority (HSA) and the National Environment Agency (NEA) are considering changes to tobacco control measures to further reduce smoking rates in Singapore and would like to seek your views on these changes. Log on now to www.hpb.gov.sg/tobacco-public-consult from now until 30 June to give your views. Your feedback can Help Create A Smoke-Free Singapore For You And Your Loved Ones." At the bottom of the page is a pagination bar with numbers 1 through 10, where the number 4 is highlighted.

ขั้นตอนหลักของการจัดทำข้อเสนอฯ

ขั้นตอนหลักของการจัดทำข้อเสนอ ฯ

การจัดทำข้อเสนอการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการ สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น 4 ขั้นตอน ประกอบไปด้วย

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการ และรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 2

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3

ระบุโอกาสในการปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 4

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการใหม่

วัตถุประสงค์และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องที่ในการจัดทำข้อเสนอ ฯ

การจัดทำข้อเสนอฯ ในแต่ละขั้นตอน มีวัตถุประสงค์และแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดทำ ดังรายละเอียดที่แสดงอยู่ในตารางด้านล่าง

ขั้นตอนที่	ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	แบบฟอร์มที่ใช้
1	ระบุกิจกรรมในกระบวนการงาน และรายละเอียด	เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการที่คัดเลือกมาทำการปรับปรุง	• แบบฟอร์มที่ 1 : แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน
2	จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน	เพื่อแสดงแผนภาพกระบวนการงานปัจจุบันและนำมาใช้วิเคราะห์แนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการงานปัจจุบัน	• แบบฟอร์มที่ 2.1 : แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน
3	ระบุโอกาสในการปรับปรุง	เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการงาน	• แบบฟอร์มที่ 2.1 : แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน ที่มีการระบุโอกาสในการปรับปรุง • แบบฟอร์มที่ 3 : แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง
4	จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่	เพื่อแสดงแผนภาพกระบวนการงานใหม่และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับกระบวนการงานใหม่หลังการปรับปรุง	• แบบฟอร์มที่ 2.2 : แผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงาน และรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 2

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3

ระบุโอกาสในการปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 4

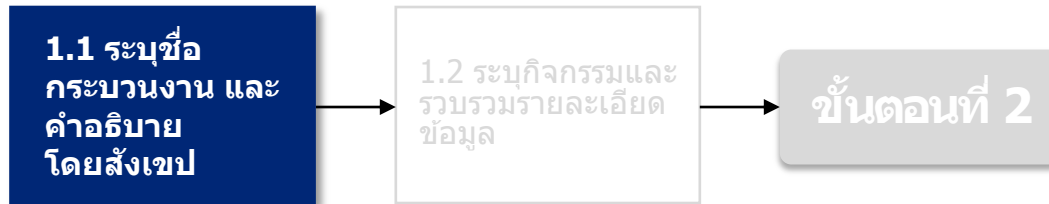
จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



ขั้นตอนที่ 1

ระบบกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด

วัตถุประสงค์: เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการงานที่คัดเลือกมาทำการปรับปรุง



คำอธิบาย:	ระบุชื่อกระบวนการงานที่คัดเลือกมาเพื่อการปรับปรุง รวมถึงคำอธิบายเกี่ยวกับขอบเขตการทำงานของกระบวนการงานดังกล่าวโดยสังเขป
แบบฟอร์มที่ต้องจัดทำ:	แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน

ชื่อกระบวนการงาน:

1

คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่ทำ:

2

ในการระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียดในแบบฟอร์มที่ 1 ให้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน
ชื่อกระบวนการ :
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)
คำอธิบายโดยย่อเกี่ยวกับขอบเขตงานที่ทำ:
กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค

1

- การระบุชื่อกระบวนการจะต้องเริ่มต้นด้วยคำว่า "กระบวนการ" ตามด้วยชื่อเสมอ

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน

ชื่อกระบวนการ :

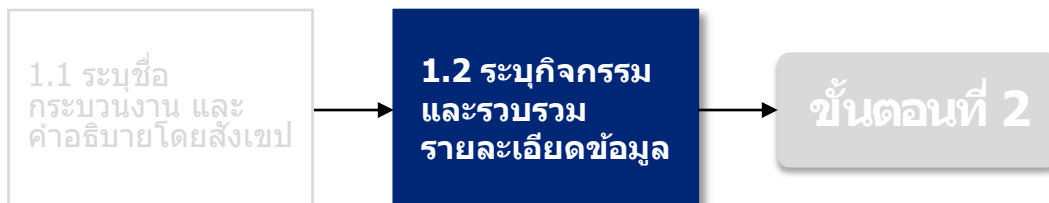
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่ทำ:

กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค

2

- อธิบายกระบวนการโดยสังเขป เพื่อให้เข้าใจขอบเขตงานสำหรับกระบวนการดังกล่าว โดยเนื้อหาอธิบายควรครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้
 - กิจกรรมหลักที่ดำเนินการ
 - รูปแบบการให้บริการสำหรับกระบวนการดังกล่าว
 - ผู้รับบริการสำหรับกระบวนการดังกล่าว
 - พื้นที่การให้บริการสำหรับกระบวนการดังกล่าว
- จากตัวอย่างข้างต้น “กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในส่วนภูมิภาค”
 - กิจกรรมหลักที่ดำเนินการ คือ “กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด...”
 - รูปแบบการให้บริการสำหรับกระบวนการดังกล่าว คือ “รูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์...”
 - ผู้รับบริการสำหรับกระบวนการดังกล่าว คือ “ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการ...”
 - พื้นที่การให้บริการสำหรับกระบวนการดังกล่าว คือ “...ในส่วนภูมิภาค”



คำอธิบาย:	ระบบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เพื่อให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้วิเคราะห์การปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ข้อคิด:	- แต่ละกิจกรรมต้องระบุรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอย่างครบถ้วน อย่างน้อยต้องระบุชื่อกิจกรรม หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้ ระยะเวลาที่ใช้ เป็นต้น - รายละเอียดของข้อมูลที่รวบรวมได้ ควรจะได้รับการยืนยันความถูกต้องและครบถ้วนจากหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกระบวนการงานดังกล่าว ก่อนนำไปดำเนินการในขั้นตอนที่ 2
แบบฟอร์มที่ต้องจัดทำ:	แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน หมายเหตุ คำอธิบายการบันทึกค่าสำหรับแบบฟอร์ม อยู่ในหน้าที่ 38-48

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน (ต่อ)

ลำดับที่ กิจกรรม	ชื่อ กิจกรรม	คำอธิบาย กิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ชม. / วัน)	อัตรา กำลังคน (คน)	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูล ต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูล ที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ 1 ที่บันทึกข้อมูลแล้ว

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน									
ชื่อกระบวนการ :									
กระบวนการงานการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)									
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่ทำ									
กระบวนการงานบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ชม. / วัน)	อัตราค่าจ้างคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-
2	บันทึกข้อมูล	บันทึกข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการเผยแพร่ใน electronic portal ที่ได้จัดทำไว้เป็นต้นแบบตามรอบเวลาที่กำหนด (ทุกวันที่ 7 ของเดือน)	1 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	Web Service	-
3	ยืนยันความถูกต้อง	ตรวจสอบเพื่อยืนยันความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในระบบ			สพจ.	-	-	Web Service	-
4	ระบบปรับปรุงข้อมูลแสดงผลอัตโนมัติ	ระบบทำการปรับปรุงข้อมูลที่แสดงผลให้อัตโนมัติ	อัตโนมัติ	อัตโนมัติ	สบก.	-	-	Web Service	-
5	ตรวจสอบความครบถ้วน	ตรวจสอบเพื่อติดตามว่ายังขาดข้อมูลส่วนใดหรือจากหน่วยงานใดโดยใช้แบบฟอร์มการตรวจสอบข้อมูล (check sheet)	3 วัน	4 คน	สบก.	1) แบบฟอร์มการตรวจสอบข้อมูล (check sheet)	1) หน้าจอติดตามผลการบันทึกข้อมูล	Web Service	-
6	ติดตาม/แจ้งเตือนทางโทรศัพท์	ติดตาม/แจ้งเตือนในกรณีที่พบว่าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน	1 วัน	4 คน	สบก.	-	-	-	-
7	บันทึก/แก้ไขข้อมูล	แก้ไขข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์	7 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	-	-	Web Service	-

ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ 1 ที่บันทึกข้อมูลแล้ว (ต่อ)

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน (ต่อ)									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ชม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
8	จัดทำรายงานสรุปผล	จัดทำสรุปผลเพื่อสรุปสถานะของการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (Fact Sheet) และการปรับปรุงข้อมูลในศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC) ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ รายไตรมาส	4 วัน	1 คน	สบก.	1) หน้าจอติดตามผลการบันทึกข้อมูล	1) รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (Fact Sheet) และการปรับปรุงข้อมูลในศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC) ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ รายไตรมาส	-	-
9	เสนอผู้อำนวยการ	เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานพาณิชย์ภูมิภาคเพื่อทราบผลการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดฯ	1 วัน	1 คน	สบก.	1) รายงานสรุปผล	1) รายงานสรุปผลที่ผ่านการเสนอผู้อำนวยการ	-	-
10	เสนอปลัดกระทรวง ฯ	เสนอปลัดกระทรวงฯ เพื่อทราบผลการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดฯ	1 วัน	1 คน	สบก.	1) รายงานสรุปผล	1) รายงานสรุปผลที่ผ่านการเสนอปลัดกระทรวง ฯ	-	-
11	จัดทำรายงานสรุปผลแจ้งเวียน	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดทำเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดฯ รายไตรมาสเพื่อแจ้งเวียนสำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั้ง 75 จังหวัด	1 วัน	1 คน	สบก.	1) รายงานสรุปผล	1) รายงานสรุปผลที่แจ้งเวียนครบ 75 จังหวัด	-	-

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-

3

- ระบุลำดับของกิจกรรมตามขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ โดยเริ่มต้นจากลำดับที่ 1 แล้วต่อด้วยลำดับที่ 2, 3 ไปจนจบกระบวนการงาน ทั้งนี้จะไม่มีการระบุลำดับย่อย เช่น 1.1 หรือ 1.2 ในแบบฟอร์มนี้

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-

4

- ระบุชื่อกิจกรรมที่ต้องดำเนินการภายใต้กระบวนการงาน
- หลักการในการระบุชื่อกิจกรรม จะต้องบ่งบอกรายละเอียดหัวข้อดังนี้
 - กริยาของกิจกรรม เพื่อแสดงให้เห็นการกระทำที่ต้องดำเนินการในขั้นตอนนี้ ๆ
 - สิ่งที่ดำเนินการ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งข้อมูล เอกสาร หรือสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จากตัวอย่างข้างต้น ชื่อกิจกรรม "รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ"
 - กริยาของกิจกรรม คือ "รวบรวม..."
 - สิ่งที่ดำเนินการ คือ "...ข้อมูลเศรษฐกิจ"
- ในกรณีที่เป็นการเสนอเพื่อทราบหรือเพื่ออนุมัติ ให้ระบุตำแหน่งที่ทำหน้าที่พิจารณา หรืออนุมัติด้วย เช่น "เสนอผู้อำนวยการ" หรือ "เสนอปลัดกระทรวง"

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
9	เสนอผู้อำนวยกา	เสนอผู้อำนวยกาสำนักงานพาณิชย์ภูมิภาคเพื่อทราบผลการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดฯ	1 วัน	1 คน	สบก.	1) รายงานสรุปผล	1) รายงานสรุปผลที่ผ่านการเสนอผู้อำนวยกา	-	-
10	เสนอปลัดกระทรวงฯ	เสนอปลัดกระทรวงฯ เพื่อทราบผลการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดฯ	1 วัน	1 คน	สบก.	1) รายงานสรุปผล	1) รายงานสรุปผลที่ผ่านการเสนอปลัดกระทรวงฯ	-	-

4

- ในกรณีที่เป็นการเสนอเพื่อทราบหรือเพื่ออนุมัติ ให้ระบุตำแหน่งที่ทำหน้าที่พิจารณา หรืออนุมัติด้วย เช่น "เสนอผู้อำนวยกา" หรือ "เสนอปลัดกระทรวงฯ"

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ชม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
6	ติดตาม/แจ้งเตือนทางโทรศัพท์	ติดตาม/แจ้งเตือนในกรณีที่พบว่าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน	1 วัน	4 คน	สบก.	-	-	-	-
7	บันทึก/แก้ไขข้อมูล	แก้ไขข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์	7 วัน	1 คน ต่อจังหวัด	สพจ.	-	-	Web Service	-
8	จัดทำรายงานสรุปผล	จัดทำสรุปผลเพื่อสรุปสถานะของการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (Fact Sheet) และการปรับปรุงข้อมูลในศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC) ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ รายไตรมาส	4 วัน	1 คน	สบก.	1) หน้าจอติดตามผลการบันทึกข้อมูล	1) รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (Fact Sheet) และการปรับปรุงข้อมูลในศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC) ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ รายไตรมาส	-	-

5

- อธิบายว่ากิจกรรมดังกล่าว จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ใด หรือมีเงื่อนไขใด โดยคำอธิบายจะต้องครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้
 - กิจกรรมหลัก เพื่ออธิบายว่ากิจกรรมทำอะไร
 - วัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบว่ากิจกรรมดังกล่าวทำไปเพื่ออะไร
 - เงื่อนไข ในกรณีที่กิจกรรมดังกล่าวจะต้องทำก่อน หากไม่ได้ทำกิจกรรมดังกล่าว จะมีผลต่อกิจกรรมใด โดยจะใช้คำว่า "จัดทำกิจกรรมดังกล่าวในกรณีที่..."
 - เงื่อนไขเวลา ให้ระบุเงื่อนไขเวลาในกรณีที่กิจกรรมดังกล่าวมีการกำหนดระยะเวลาการทำงานชัดเจน
- จากตัวอย่างข้างต้น คำอธิบายกิจกรรมคือ "ติดตาม/แจ้งเตือนในกรณีที่พบว่าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน" "แก้ไขข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์" และ "จัดทำสรุปผลเพื่อสรุปสถานะของการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (Fact Sheet) และการปรับปรุงข้อมูลในศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC) ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ รายไตรมาส"
 - กิจกรรมหลัก คือ "ติดตาม/แจ้งเตือน..." "แก้ไขข้อมูล..." และ "จัดทำสรุปผล..."
 - วัตถุประสงค์ คือ "...เพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์" และ "...เพื่อสรุปสถานะของการดำเนินงาน..."
 - เงื่อนไข คือ "...ในกรณีที่พบว่าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน"
 - เงื่อนไขเวลา คือ "...รายไตรมาส"

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ชม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2	บันทึกข้อมูล	บันทึกข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการเผยแพร่ใน electronic portal ที่ได้จัดทำไว้เป็นต้นแบบตามรอบเวลาที่กำหนด (ทุกวันที 7 ของเดือน)	1 วัน	1 คน ต่อจังหวัด	สพจ.	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	Web Service	-
3	ยืนยันความถูกต้อง	ตรวจสอบเพื่อยืนยันความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในระบบ			สพจ.	-	-	Web Service	-

6

- ระบุระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม โดยสามารถระบุหน่วยเป็นนาที่ ชั่วโมง หรือวัน ได้ตามความเหมาะสม โดยต้องมีการระบุหน่วยเวลาเสมอ
- สามารถระบุระยะเวลารวมของหลาย ๆ กิจกรรมได้ เช่น กิจกรรมลำดับที่ 4 – 6 ใช้เวลารวม 3 ชั่วโมง เป็นต้น ในกรณีนี้ให้ทำการ merge cells เข้าด้วยกันเพื่อแสดงถึงเวลารวมของหลาย ๆ กิจกรรม ดังที่แสดงในตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด

ลำดับที่ กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ ใช้งาน	กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
2	บันทึกข้อมูล	บันทึกข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการเผยแพร่ใน electronic portal ที่ได้จัดทำไว้เป็นต้นแบบตามรอบเวลาที่กำหนด (ทุกวันที่ 7 ของเดือน)	1 วัน	1 คน ต่อจังหวัด	สพจ.	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	Web Service	-
3	ยืนยันความถูกต้อง	ตรวจสอบเพื่อยืนยันความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในระบบ			สพจ.	-	-	Web Service	-

7

- ระบุอัตรากำลังคนที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม โดยใช้หน่วยเป็นคนเสมอ และอาจมีการขยายความเพิ่มเติมตามความเหมาะสม
- สามารถระบุอัตรากำลังคนร่วมของหลาย ๆ กิจกรรมได้ เช่น กิจกรรมลำดับที่ 2-3 ใช้อัตรากำลังคน 1 คนต่อ 1 จังหวัดในการดำเนินการ ในกรณีนี้ให้ merge cells เข้าด้วยกันเพื่อแสดงถึงเวลาร่วมดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-

8

- ระบุชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-

9

- ระบุชื่อเอกสาร รายงาน หรือข้อมูลต้นทางของกิจกรรม โดยจะต้องมีการระบุลำดับหมายเลขหน้าชื่อเอกสาร รายงาน หรือข้อมูลต้นทางด้วย
- สำหรับรูปแบบลำดับหมายเลขเอกสาร รายงาน หรือข้อมูลต้นทาง จะใช้รูปแบบ 1) เสมอ หากมีมากกว่า 1 รายการให้ต่อด้วยลำดับที่ 2), 3) ไปจนครบ
- ในกรณีที่ เป็นเอกสารหรือรายงาน ให้ใส่คำว่า "เอกสาร" หรือ "รายงาน" ตามด้วยชื่อตามที่ระบุไว้บนเอกสารหรือรายงานดังกล่าว เช่น เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด หรือรายงานสรุปผลที่แจ้งเวียนครบ 75 จังหวัด เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-

10

- ระบุชื่อเอกสาร รายงาน หรือข้อมูลต้นทางของกิจกรรม โดยจะต้องมีการระบุลำดับหมายเลขหน้าชื่อเอกสาร รายงาน หรือข้อมูลต้นทางด้วย
- สำหรับรูปแบบลำดับหมายเลขเอกสาร รายงาน หรือข้อมูลต้นทาง จะใช้รูปแบบ 1) เสมอ หากมีมากกว่า 1 รายการ ให้ต่อด้วยลำดับที่ 2), 3) ไปจนครบ
- ในกรณีที่ เป็นเอกสารหรือรายงาน ให้ใส่คำว่า "เอกสาร" หรือ "รายงาน" ตามด้วยชื่อตามที่ระบุไว้บนเอกสารหรือ รายงานดังกล่าว

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด	-	-

11

- ระบุชื่อระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น ถ้ากิจกรรมนั้นไม่มีระบบคอมพิวเตอร์เกี่ยวข้อง ให้ใส่เครื่องหมาย "-"
- การระบุชื่อระบบคอมพิวเตอร์ ให้ระบุตามชื่อดังนี้
 - สำหรับโปรแกรม Microsoft Office ให้ระบุชื่อโปรแกรมที่ใช้ เช่น Excel, Word, PowerPoint
 - ในกรณีที่ใช้ระบบอื่น ๆ ให้ระบุตามชื่อเรียกระบบ เช่น GFMIS เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงานและรายละเอียด

ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาท / ช.ม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้งาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-

12

- ระบุชื่อกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องที่ใช้ควบคุมการทำงานของกิจกรรม แต่ถ้ากิจกรรมนั้นไม่มีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในกรณีนี้ให้ใส่เครื่องหมาย " - "
- หลักการระบุระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต้องครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
 - ฉบับ/เลขที่/หมายเลขอ้างอิงของระเบียบ
 - ชื่อระเบียบ
 - หน่วยงานที่ออกระเบียบ

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงาน และรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 2

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3

ระบุโอกาสในการปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 4

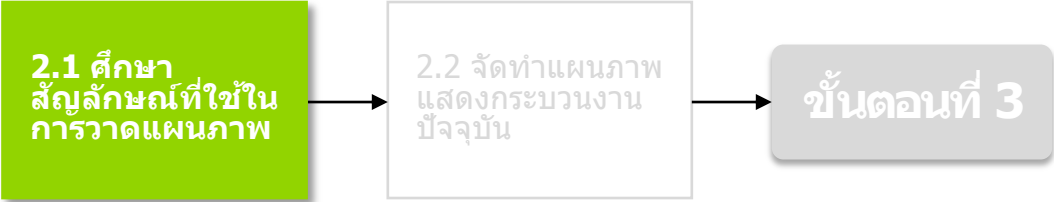
จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



ขั้นตอนที่ 2

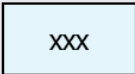
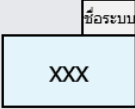
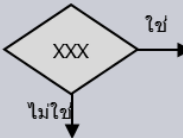
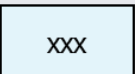
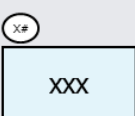
จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ : เพื่อแสดงแผนภาพกระบวนการงานปัจจุบันและนำมาใช้วิเคราะห์แนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการงานปัจจุบัน



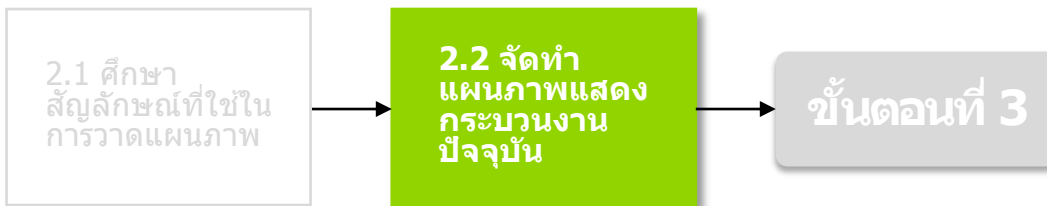
คำอธิบาย:	จัดทำแผนภาพกระบวนการงานในปัจจุบันตามรายละเอียดกิจกรรมที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปรับปรุงประสิทธิภาพ
ข้อคิด:	ศึกษาข้อมูลรายละเอียดกระบวนการงานจากขั้นตอนที่ 1 และทำความเข้าใจสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวาดแผนภาพแสดงกระบวนการงาน เพื่อให้สามารถร่างแผนภาพกระบวนการงานปัจจุบันได้อย่างถูกต้องและมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวาดแผนภาพ

สัญลักษณ์	ความหมาย	สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้น – จุดเริ่มต้นของกระบวนการงาน		จุดสิ้นสุด – จุดสิ้นสุดของกระบวนการงาน
	กิจกรรมที่ทำด้วยมือและไม่เกี่ยวข้องกับระบบ – ใช้ในการแสดงกิจกรรมในกระบวนการงานที่จัดทำโดยไม่มีการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ในแต่ละกิจกรรมควรมีคำกริยาเพื่อแสดงให้เห็นการกระทำที่จะต้องดำเนินการในขั้นตอนนั้น ๆ เช่น "อนุมัติรายการขอซื้อ" และไม่ต้องมีคำที่สื่อถึงผู้กระทำ เช่น "ผู้จัดการอนุมัติรายการขอซื้อ" (ควรจะเลือกเขียนให้กระชับที่สุด เท่าที่เป็นไปได้)		กิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบ – ใช้ในการแสดงกิจกรรมในกระบวนการงานที่มีระบบคอมพิวเตอร์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น ในแต่ละกิจกรรมควรมีคำกริยาเพื่อแสดงให้เห็นการกระทำที่จะต้องดำเนินการในขั้นตอนนั้น ๆ (ควรเลือกเขียนให้กระชับที่สุด เท่าที่เป็นไปได้) ให้ระบุชื่อระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นในกล่องด้านบนขวา
	กิจกรรมที่เกิดขึ้นอัตโนมัติโดยระบบ – ใช้ในการแสดงกิจกรรมในกระบวนการงานที่เกิดขึ้นอัตโนมัติโดยระบบคอมพิวเตอร์ ในแต่ละกิจกรรมควรมีคำกริยาเพื่อแสดงให้เห็นการกระทำที่จะต้องดำเนินการในขั้นตอนนั้น ๆ (ควรเลือกเขียนให้กระชับที่สุด เท่าที่เป็นไปได้) ให้ระบุชื่อระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นในกล่องด้านบนขวา		การตัดสินใจหรือเงื่อนไขในการตรวจสอบ – ใช้แสดงการแบ่งกระบวนการงานเป็นสองเงื่อนไข โดยที่ส่วนมากจะเป็นขั้นตอนการอนุมัติ การตัดสินใจ หรือการตรวจสอบที่มีเงื่อนไข โดยคำอธิบายจะอยู่ในรูปของคำถาม และคำถามควรสามารถตอบได้ด้วย "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" ทั้งนี้ ไม่จำเป็นต้องระบุผู้กระทำ (เช่น "อนุมัติ" แทนที่จะเป็น "ผู้จัดการอนุมัติ")
 (## นาที / ชม./วัน) (## คน)	ระยะเวลา – ระบุระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม สามารถระบุได้เป็น นาที ชั่วโมง หรือ วัน ตามความเหมาะสม โดยต้องมีการระบุหน่วยเวลาเสมอ จำนวนทรัพยากร – ระบุอัตราค่าจ้างคนที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม โดยใช้หน่วยเป็นคนเสมอ		การปรับปรุง – ระบุรูปแบบการปรับปรุง (X) ตลอดจนลำดับการปรับปรุง (#) ของแต่ละรูปแบบ โดยใช้ตัวย่อดังนี้ S = System: ระบบ P = Process งานที่ทำ / การตรวจทาน / การอนุมัติ D = Document: รายงาน / แบบฟอร์ม
	เอกสาร – ใช้ในการแสดงถึง ข้อมูลนำเข้า รายงานแบบฟอร์ม หรือ ผลผลิต ที่เกิดขึ้นในกระบวนการงาน (ใช้แทนเครื่องหมาย กิจกรรม)	 	ลูกศร - ใช้ในการแสดงทิศทางการเคลื่อนที่ของกระบวนการงาน ลูกศรย้อนกลับ – ใช้ในการแสดงถึงการย้อนกลับไปสู่ขั้นตอนก่อนหน้า เช่น การทำงานซ้ำอีก เป็นต้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า – ใช้ในการแสดงถึงการเชื่อมโยงของสองขั้นตอนไปยังหน้าถัดไป		จุดเชื่อมต่อกับกระบวนการงานอื่น – ใช้ในการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการงาน

ขั้นตอนที่ 2

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

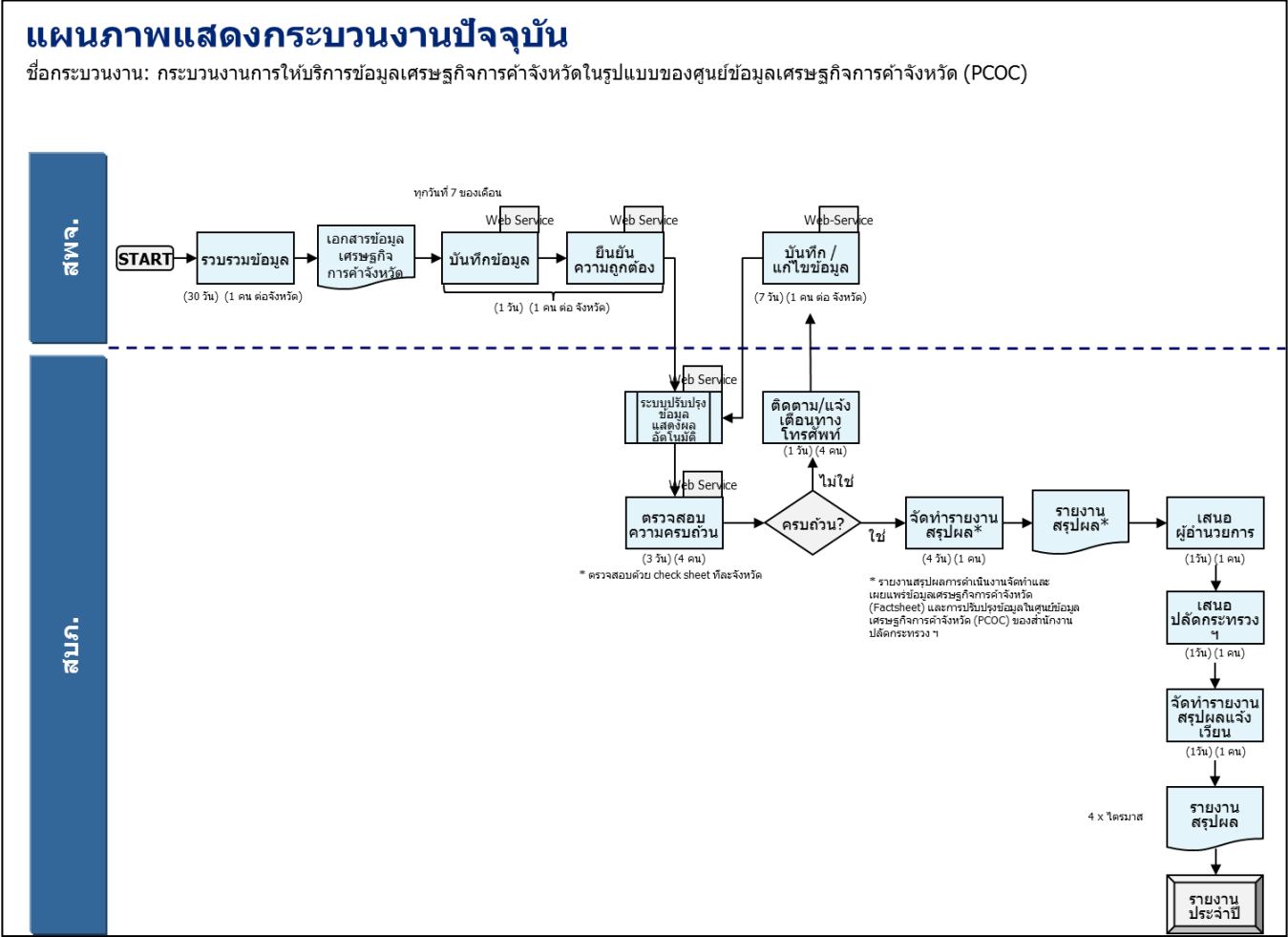


คำอธิบาย:	จัดทำแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ ① ระบุชื่อกระบวนการงานบนแผนภาพ ② ระบุ "หน่วยงานที่รับผิดชอบ" ในแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบันให้ครบถ้วน ③ กำหนดจุดเริ่มต้นของกระบวนการงาน ④ ระบุกิจกรรมในกระบวนการงาน โดยเลือกใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม ⑤ ระบุทรัพยากรที่ใช้ (ระยะเวลา และอัตรากำลังคน) ตลอดจนทิศทางการเคลื่อนที่ของกิจกรรมในกระบวนการงาน ⑥ ระบุผลผลิตที่ได้จากการดำเนินกิจกรรม ⑦ ระบุจุดสิ้นสุดกระบวนการงาน
แบบฟอร์มที่ต้องจัดทำ:	แบบฟอร์มที่ 2.1 : แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 2

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

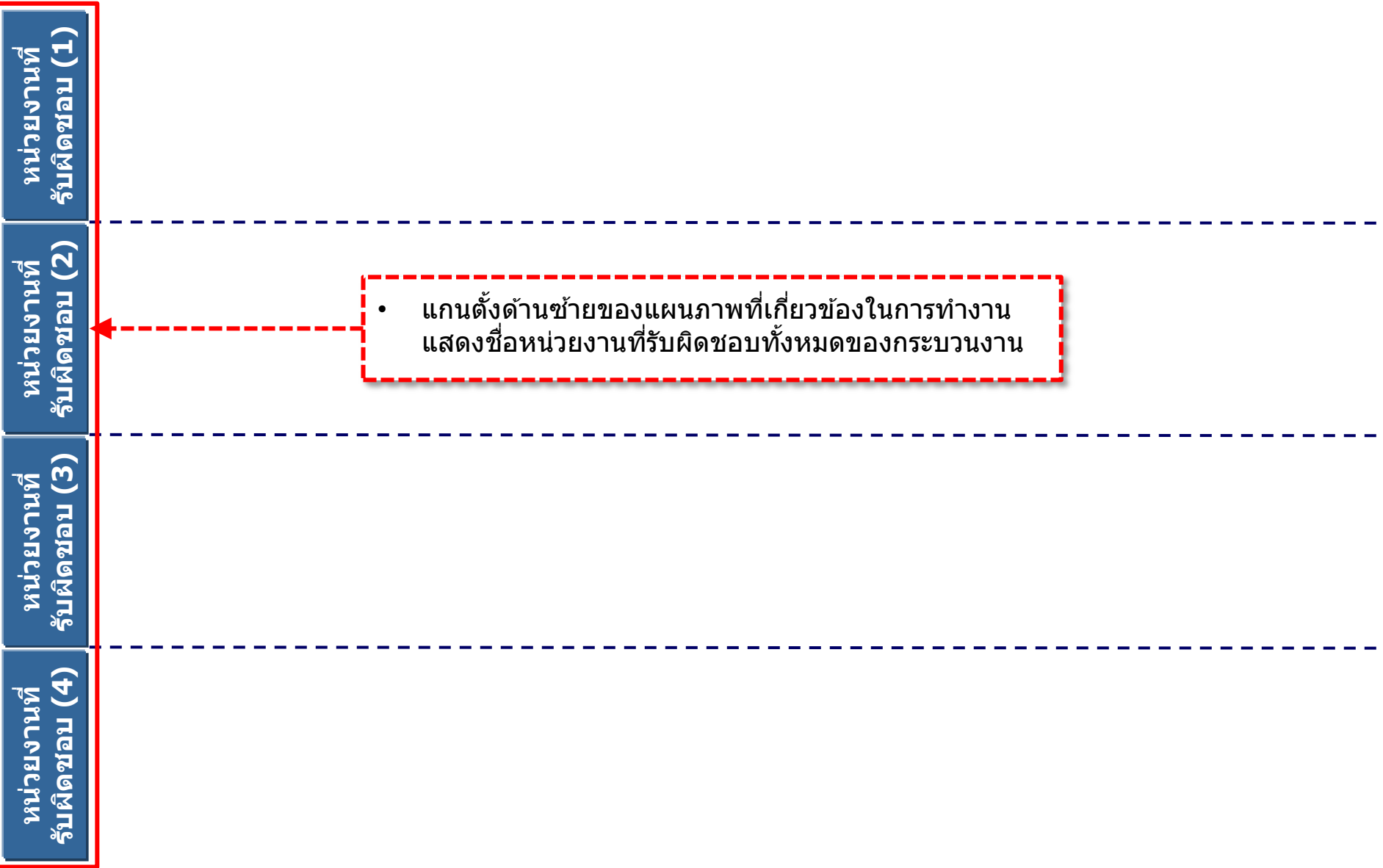
ตัวอย่างแบบฟอร์ม 2.1 แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบันที่มีการจัดทำเรียบร้อยแล้ว



ในส่วนถัดไปของคู่มือนี้ เป็นการอธิบายขั้นตอนการจัดทำแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ไปจนถึงขั้นตอนที่ 7 ตามที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ โดยใช้ข้อมูลที่มีการบันทึกในแบบฟอร์มที่ 1.1 เป็นพื้นฐานใน

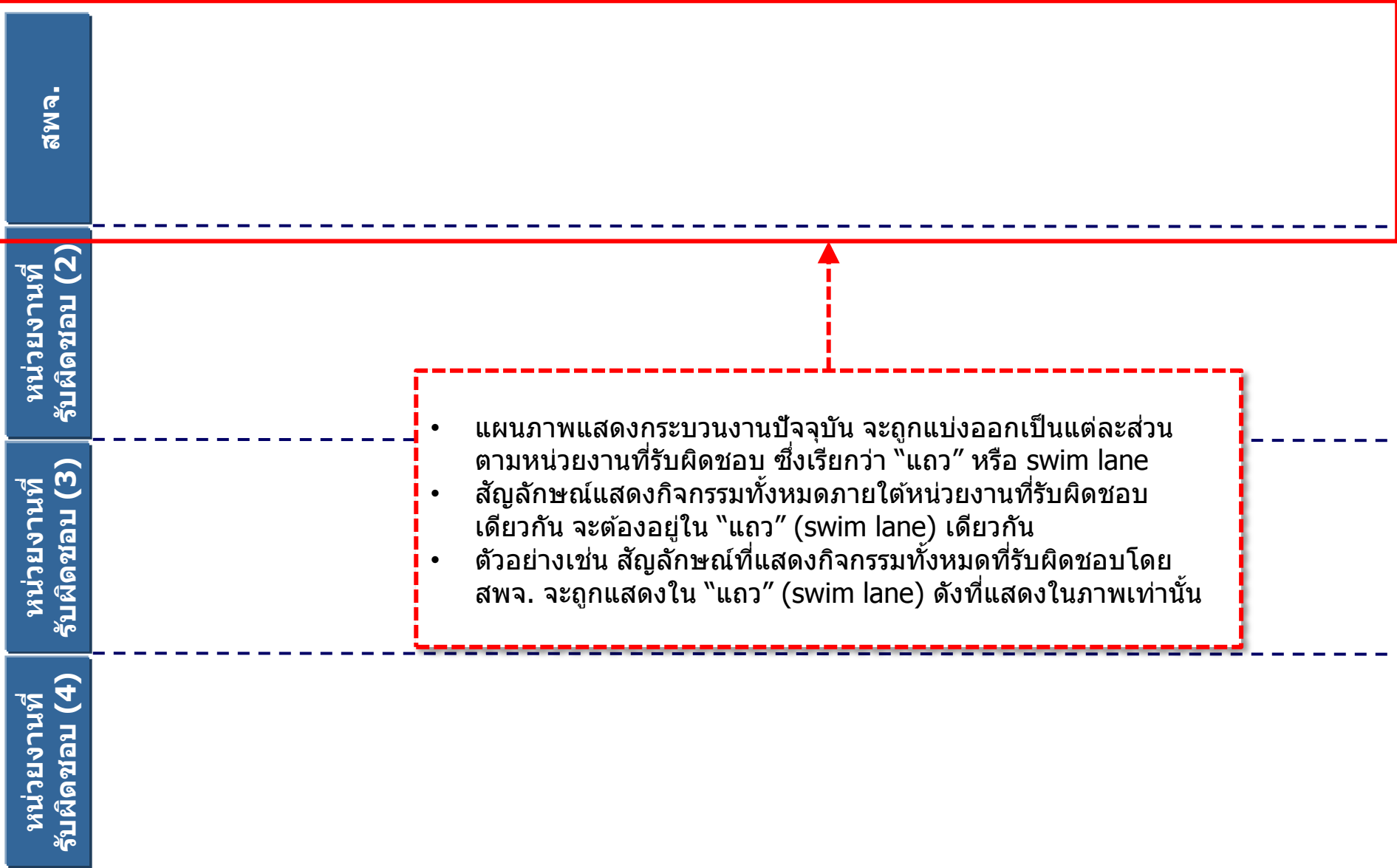
แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ:



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ:



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

หน่วยงานที่
รับผิดชอบ (1)

1

ระบุชื่อกระบวนการสำหรับแผนภาพกระบวนการ

- นำข้อมูลตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มที่ 1 ในส่วนของชื่อกระบวนการ มาบันทึกในแบบฟอร์มที่ 2.1 ในส่วนของชื่อกระบวนการ

หน่วยงานที่
รับผิดชอบ (2)

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการ

ชื่อกระบวนการ :

กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่ทำ

กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค

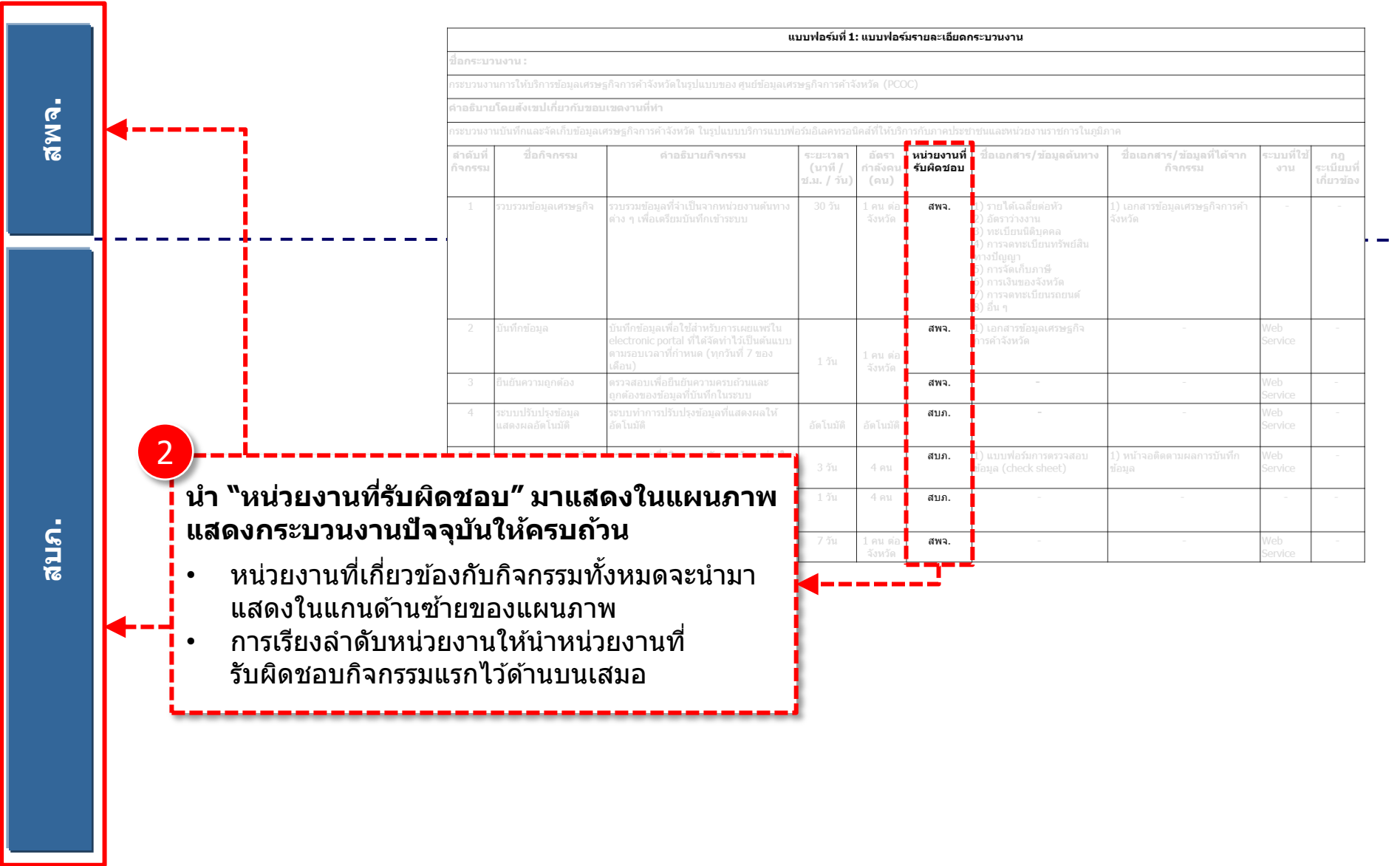
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ชม. / วัน)	อัตราค่าสังคม (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อจังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจดทะเบียนภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-

หน่วยงานที่
รับผิดชอบ (3)

หน่วยงานที่
รับผิดชอบ (4)

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

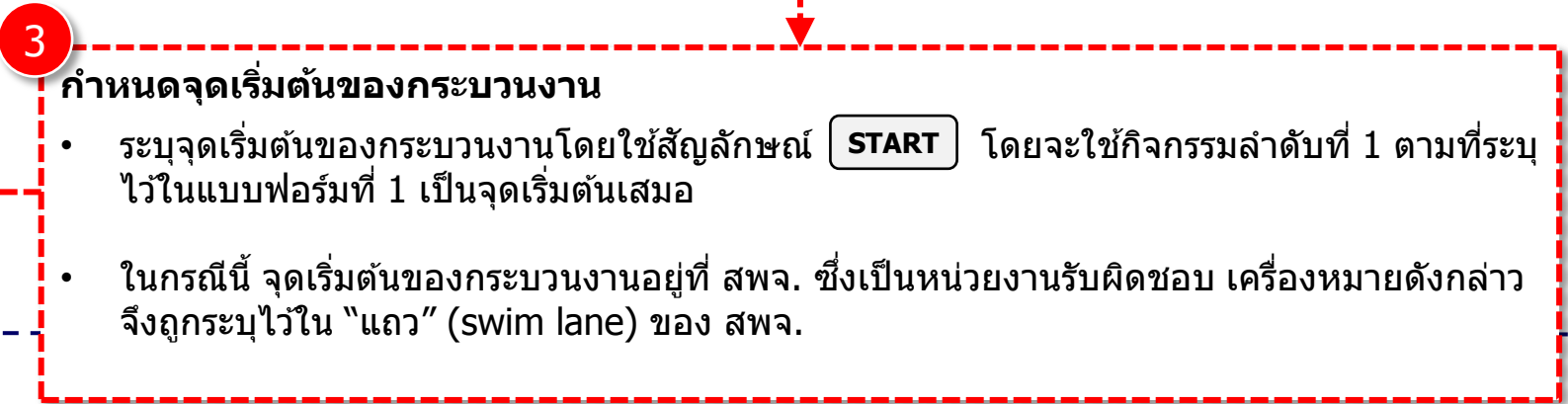
ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน									
ชื่อกระบวนการ :									
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)									
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่หา									
กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที / ชม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อจังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) สิ้น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน									
ชื่อกระบวนการ :									
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)									
คำอธิบาย									
กระบวนการงานเป็นทีกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด จากแบบฟอร์มแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด และหน่วยงานราชการในภูมิภาค									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ชม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อจังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจดทะเบียนภาษี	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-

ระบุกิจกรรมในกระบวนการ โดยเลือกใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม

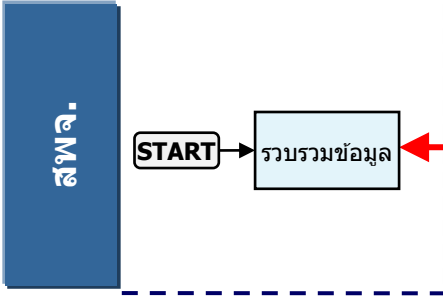
- ในการพิจารณาเลือกใช้สัญลักษณ์แสดงกิจกรรมที่เหมาะสม จะต้องพิจารณาชื่อกิจกรรมและระบบที่ใช้งานสำหรับกิจกรรมนั้น เพื่อเลือกใช้สัญลักษณ์ให้ถูกต้อง โดยพิจารณาว่า
 - เป็นกิจกรรมที่ทำด้วยมือและไม่เกี่ยวข้องกับระบบ (Manual) ให้ใช้สัญลักษณ์

xxx
 - เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบ (System) ในการทำงาน ให้ใช้สัญลักษณ์

xxx
 - เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอัตโนมัติโดยระบบ ให้ใช้สัญลักษณ์

xxx
 - เป็นกิจกรรมการตัดสินใจหรือเงื่อนไขในการตรวจสอบ ให้ใช้สัญลักษณ์

xxx
- ระบุทิศทางของการเคลื่อนที่ของกระบวนการด้วยลูกศร $\longrightarrow$ หรือ $\nearrow$
- ทิศทางของการเคลื่อนที่ของกิจกรรมในกระบวนการ ควรเริ่มจากซ้ายไปขวา บนลงล่าง หรือล่างขึ้นบนเสมอ



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

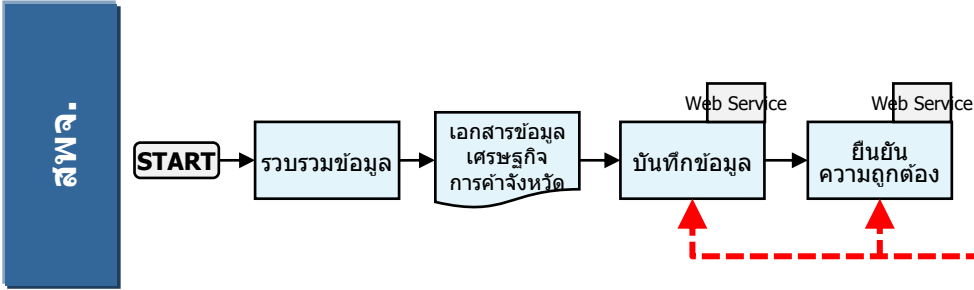
แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน									
ชื่อกระบวนการ :									
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)									
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่ทำ									
กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแก่ภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ชม. / วัน)	อัตราค่าจ้างคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2	บันทึกข้อมูล	บันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการเผยแพร่ใน electronic portal ที่ได้จัดทำไว้เป็นต้นแบบตามรอบเวลาที่กำหนด (ทุกวัน 7 ของเดือน)	1 วัน	1 คน ต่อจังหวัด	สพจ.	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	Web Service	-
3	ยืนยันความถูกต้อง	ตรวจสอบเพื่อยืนยันความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลบันทึกในระบบ			สพจ.	-	-	Web Service	-

4

- กิจกรรมที่ 2 และ 3 เป็นกิจกรรมที่ใช้ระบบในการทำงาน จึงระบุกิจกรรมโดยใช้สัญลักษณ์

ชื่อระบบ

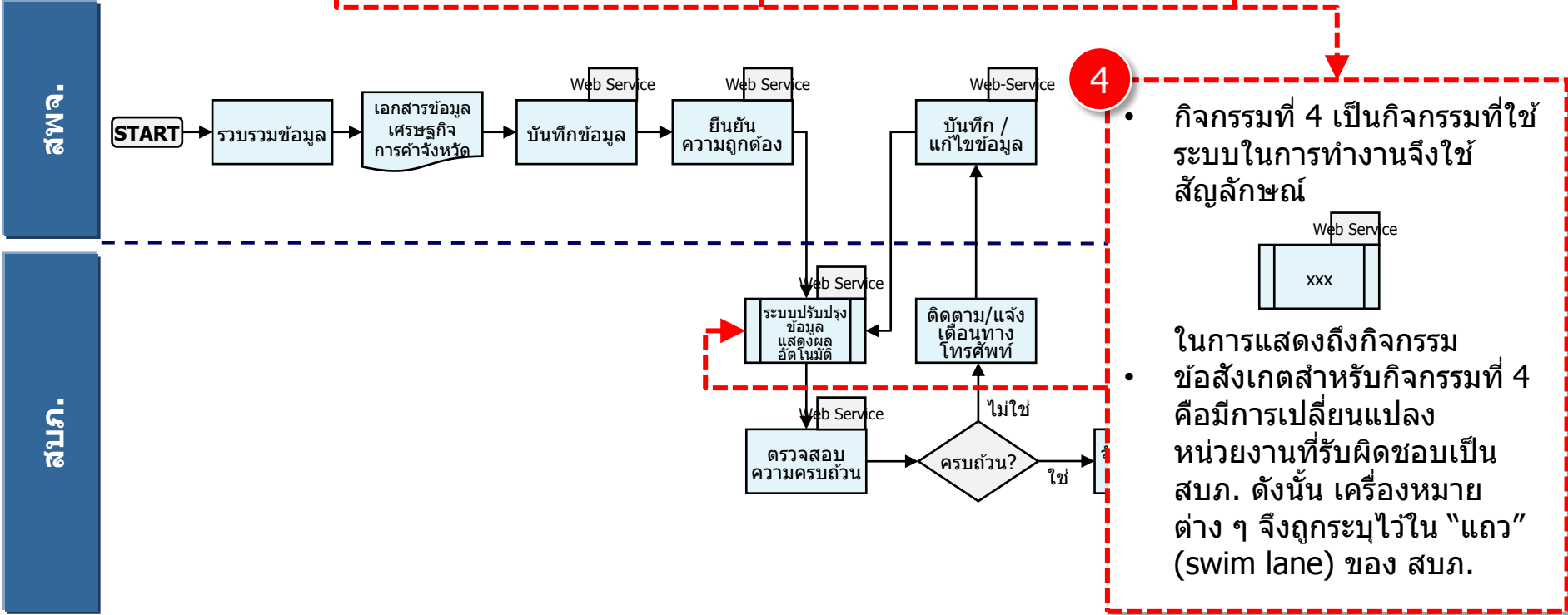
XXX



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

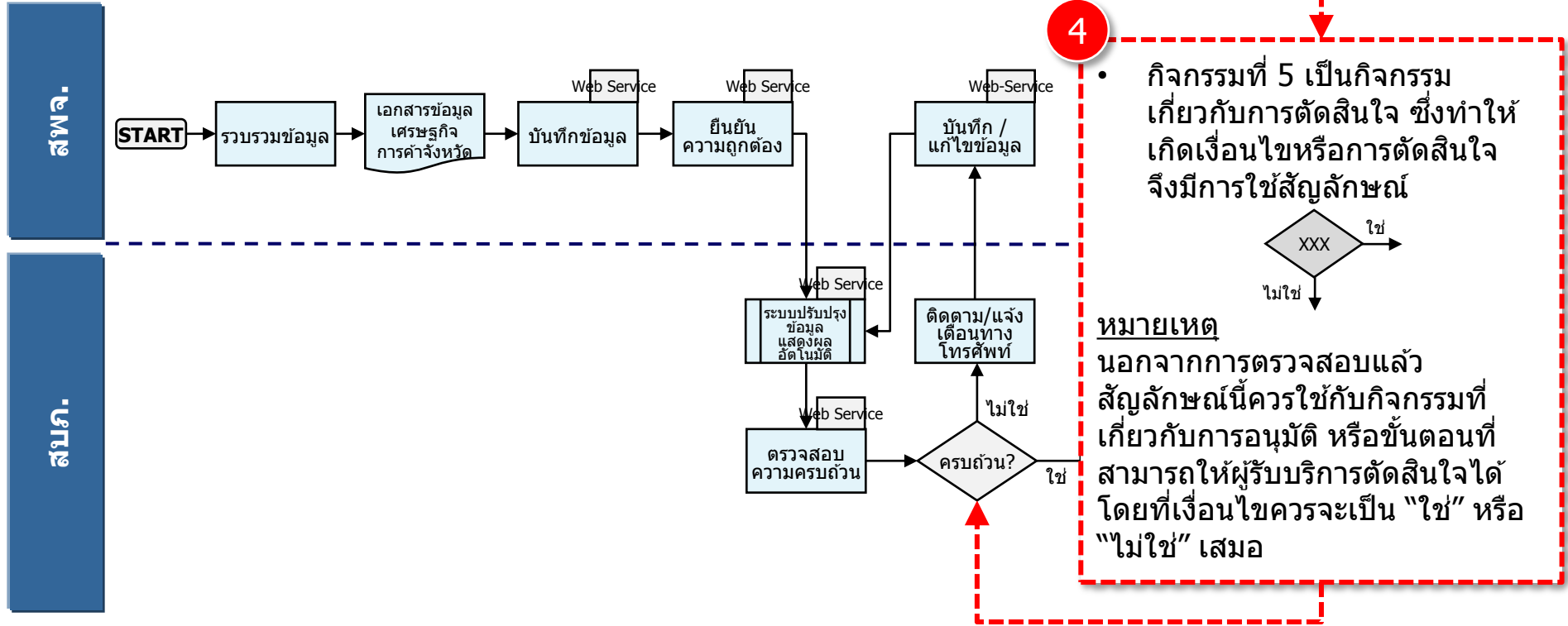
แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน									
ชื่อกระบวนการ :									
กระบวนการงานในการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)									
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่หา									
กระบวนการงานบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที / ชม. / วัน)	อัตราค่าส่งคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้ทำงาน	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
4	ระบบปรับปรุงข้อมูลแสดงผลอัตโนมัติ	ระบบทำการปรับปรุงข้อมูลที่แสดงผลให้อัตโนมัติ	อัตโนมัติ	อัตโนมัติ	สบก.	-	-	Web Service	-



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

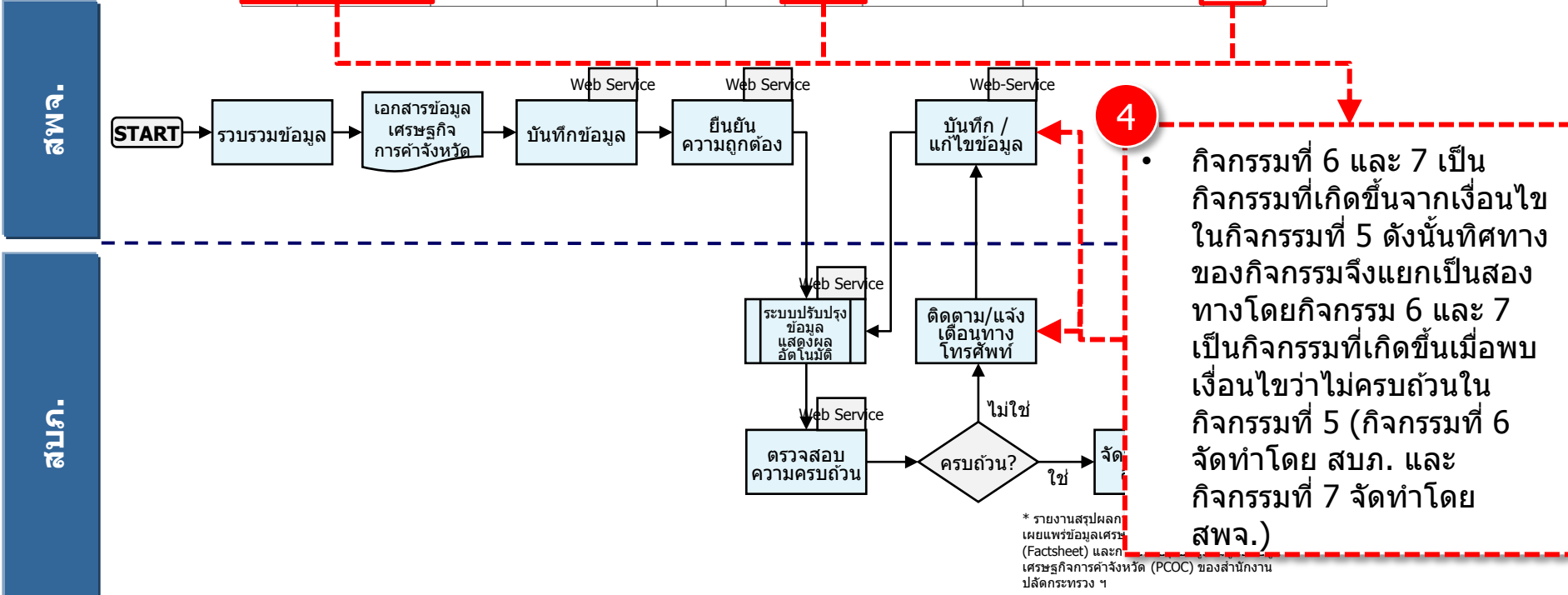
แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน								
ชื่อกระบวนการ :								
กระบวนการงานในการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)								
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่หา								
กระบวนการงานบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค								
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ชม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้ทำงาน
5	ตรวจสอบความครบถ้วน	ตรวจสอบเพื่อติดตามว่ายังขาดข้อมูลส่วนใดหรือจากหน่วยงานใดโดยใช้แบบฟอร์มการตรวจสอบข้อมูล (check sheet)	3 วัน	4 คน	สบก.	1) แบบฟอร์มการตรวจสอบข้อมูล (check sheet)	1) หน้าจอติดตามผลการบันทึกข้อมูล	Web Service



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

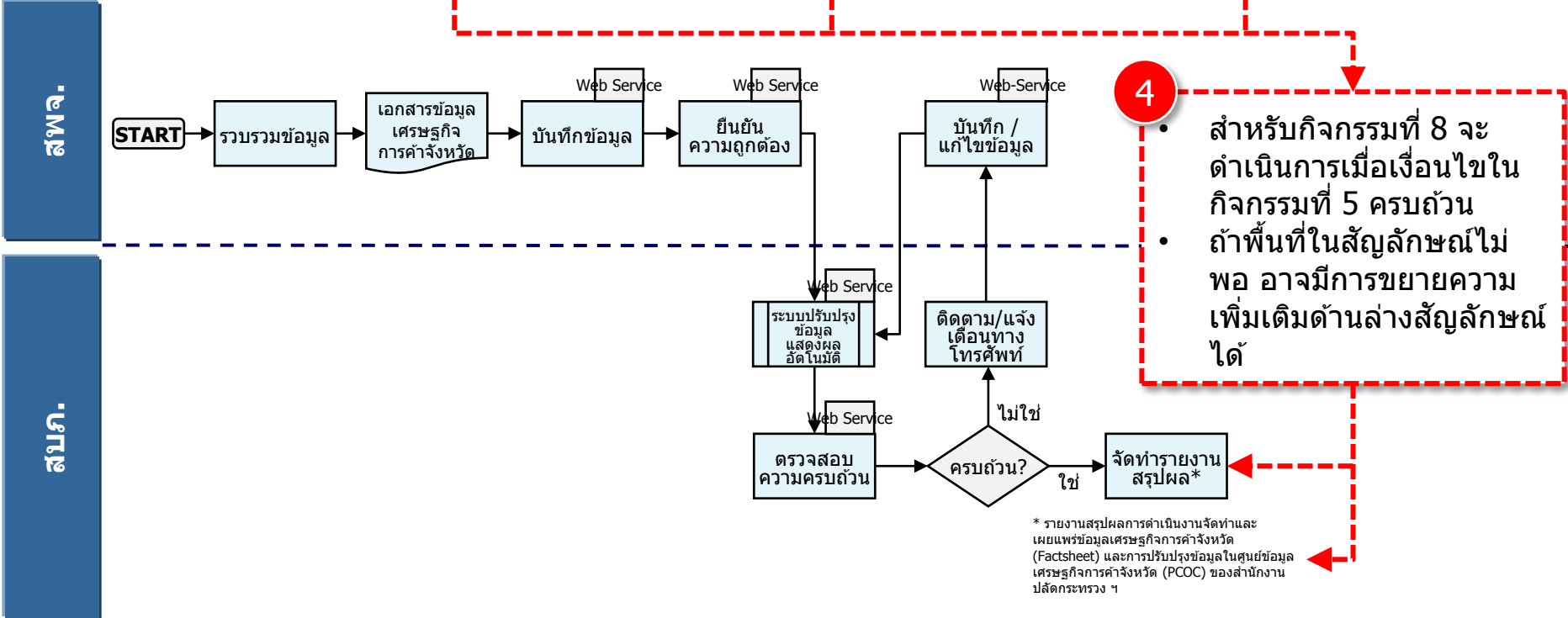
แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน									
ชื่อกระบวนการ :									
กระบวนการในการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)									
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่หา									
กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการกับภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที / ชม. / วัน)	อัตราค่าจ้างคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
6	ติดตาม/แจ้งเตือนทางโทรศัพท์	ติดตาม/แจ้งเตือนในการนี้ที่พบว่าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน	1 วัน	4 คน	สบก.	-	-	-	-
7	บันทึก/แก้ไขข้อมูล	แก้ไขข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์	7 วัน	1 คน ต่อจังหวัด	สพจ.	-	-	Web Service	-



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน									
ชื่อกระบวนการ :									
กระบวนการในการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)									
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่หา									
กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแก่ภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ชม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
8	จัดทำรายงานสรุปผล	จัดทำสรุปผลเพื่อสรุปสถานะของการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (Fact Sheet) และการปรับปรุงข้อมูลในศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC) ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ รายไตรมาส	4 วัน	1 คน	สพค.	1) หน้าจอติดตามผลการบันทึกข้อมูล	1) รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (Fact Sheet) และการปรับปรุงข้อมูลในศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC) ของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ รายไตรมาส	-	-



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียด						
ชื่อกระบวนการ :						
กระบวนการในการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)						
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่หา						
กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการกับภาคประชาชน						
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาที่ / ชม. / วัน)	อัตรากำลังคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วิธีดำเนินการ
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9) 10)
2	บันทึกข้อมูล	บันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการเผยแพร่ใน electronic portal ที่ได้จัดทำไว้เป็นต้นแบบตามรอบเวลาที่กำหนด (ทุกวัน ที่ 7 ของเดือน)	1 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9) 10)
3	ยืนยันความถูกต้อง	ตรวจสอบเพื่อยืนยันความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในระบบ			สพจ.	

5

- ระยะเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมโดยระบุไว้ที่ตำแหน่งด้านล่าง (มุมซ้าย) ของกล่องกิจกรรมเสมอ

XXX

(## นาที่ / ชม./วัน)

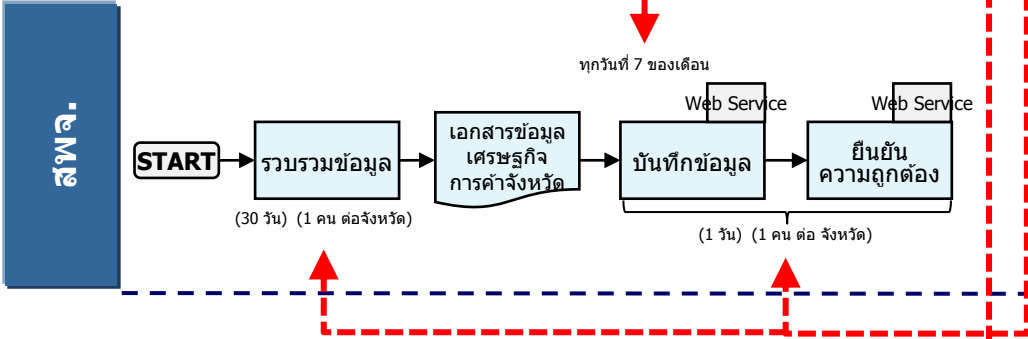
- ระบุอัตรากำลังคนที่ใช้ในกิจกรรมโดยระบุไว้ที่ตำแหน่งด้านล่าง (มุมขวา) ของกล่องกิจกรรมเสมอ

XXX

(## คน)

- ในกรณีที่มีการระบุทรัพยากรที่ใช้ร่วมกันมากกว่า 1 กิจกรรม จะใช้เครื่องหมายปีกกาเพื่อระบุกิจกรรมที่มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

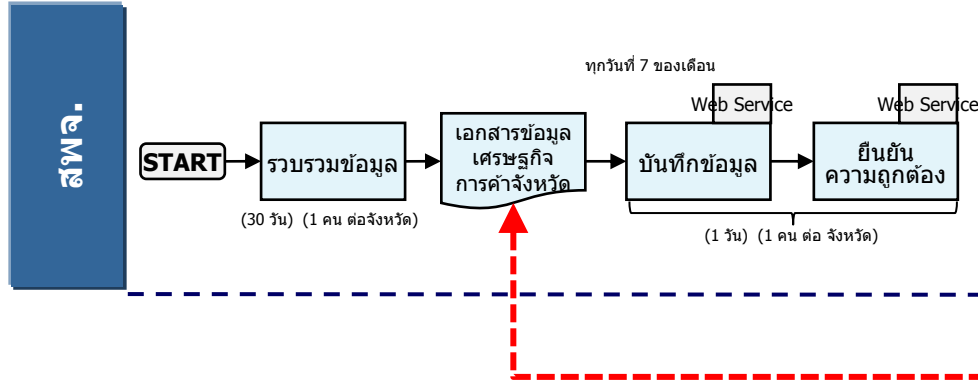
- ถ้ามีการระบุเงื่อนไขเวลาเพิ่มเติม เช่น กิจกรรมที่ 2 ที่มีการระบุว่า “ทุกวันที่ 7 ของเดือน” เพื่อให้รู้ว่ากิจกรรมที่ 2 จะไม่ได้ทำต่อจากกิจกรรมที่ 1 ทันที แต่มีเงื่อนไขเวลาว่าจัดทำทุกวันที่ 7 ของเดือน ให้ทำการระบุเงื่อนไขดังกล่าวบนสัญลักษณ์ของกิจกรรมนั้น ๆ ด้วย



แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

แบบฟอร์มที่ 1: แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการงาน									
ชื่อกระบวนการ :									
กระบวนการในการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)									
คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับขอบเขตงานที่หา									
กระบวนการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด ในรูปแบบบริการแบบพอร์ทัลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแก่ภาคประชาชนและหน่วยงานราชการในภูมิภาค									
ลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	คำอธิบายกิจกรรม	ระยะเวลา (นาฬิกา / ชม. / วัน)	อัตราค่าจ้างคน (คน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลต้นทาง	ชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม	ระบบที่ใช้	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
1	รวบรวมข้อมูลเศรษฐกิจ	รวบรวมข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานต้นทางต่าง ๆ เพื่อเตรียมบันทึกเข้าระบบ	30 วัน	1 คน ต่อ จังหวัด	สพจ.	1) รายได้เฉลี่ยต่อหัว 2) อัตราว่างงาน 3) ทะเบียนนิติบุคคล 4) การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 5) การจัดเก็บภาษี 6) การเงินของจังหวัด 7) การจดทะเบียนรถยนต์ 8) อื่น ๆ	1) เอกสารข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด	-	-



6

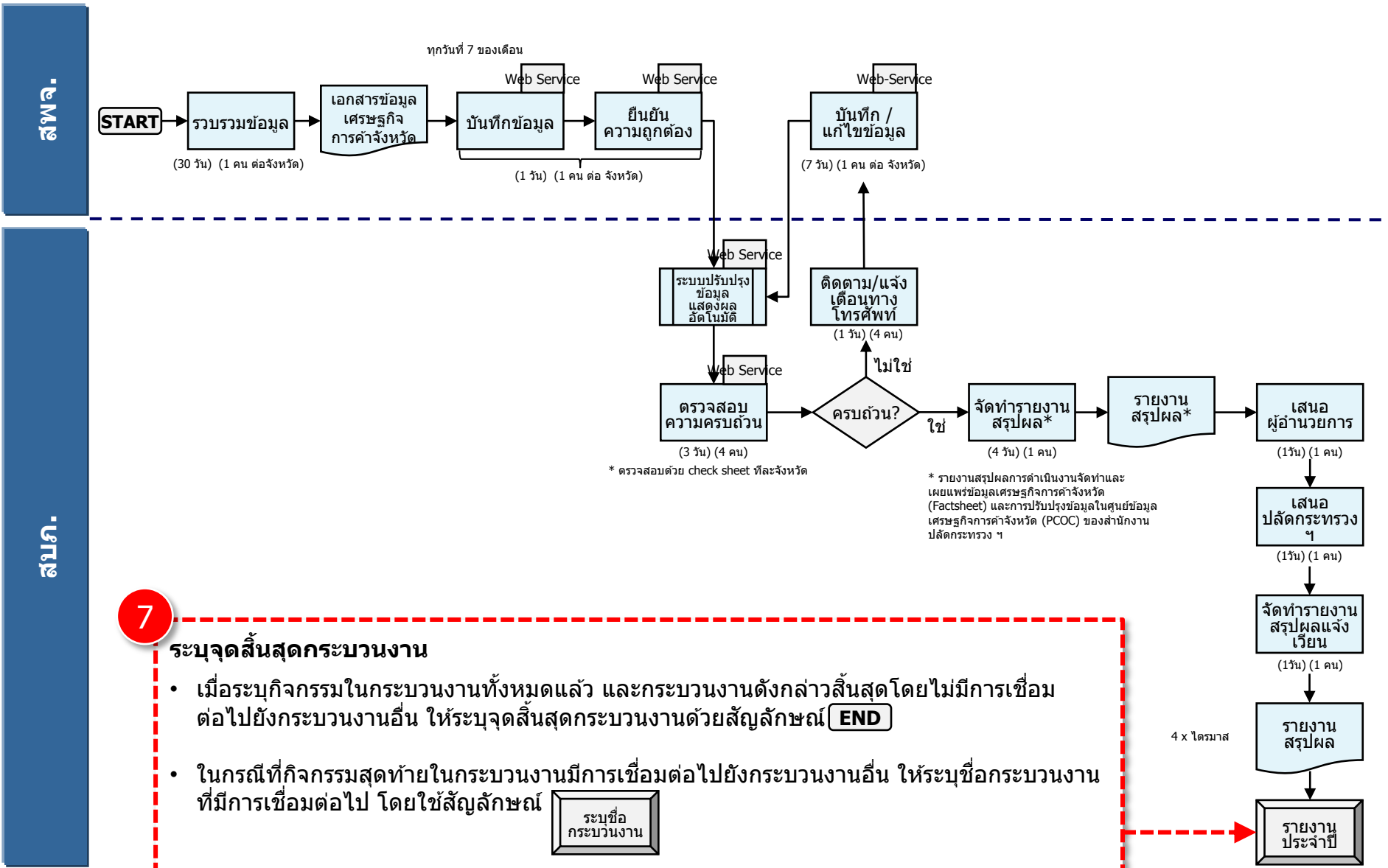
- ระบุผลผลิตที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว โดยพิจารณาจากแบบฟอร์มที่ 1 ในส่วนชื่อเอกสาร/ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรม
- จากตัวอย่าง กิจกรรมที่ 1 มีผลผลิตเป็นเอกสาร จึงใช้สัญลักษณ์

XXX

เพื่อแสดงผลผลิตที่ได้จากกิจกรรม

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ชื่อกระบวนการ: กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)



ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงาน และรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 2

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3

ระบุโอกาสในการปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 4

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการ



คำอธิบาย:	วิเคราะห์ถึงโอกาสและแนวทางในการปรับปรุงแต่ละกิจกรรม ซึ่งเมื่อดำเนินการแล้วจะสามารถพัฒนาให้กระบวนการโดยรวมมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ การวิเคราะห์โอกาสและแนวทางในการปรับปรุงสำหรับแต่ละกิจกรรม สามารถดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1. พิจารณาถึงโอกาสในการปรับปรุงในแต่ละกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 หัวข้อหลัก คือ • เวลา • ทรัพยากร • คุณภาพ 2. ระบุวิธีการปรับปรุงที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ • ระบบ • งานที่ทำ/การตรวจทาน/การอนุมัติ • รายงาน/แบบฟอร์ม 3. ระบุลำดับของแต่ละประเภทการปรับปรุงในกิจกรรมบนแผนภาพแสดงกระบวนการปัจจุบัน 4. ดำเนินการตามขั้นตอน 1 – 3 จนครบทุกกิจกรรมเพื่อระบุแนวทางการปรับปรุงที่จะสามารถพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งนี้บางกิจกรรมอาจไม่มีการระบุโอกาสหรือช่องทางการปรับปรุงก็ได้ 5. ตรวจสอบการวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง และพิจารณาว่าถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่
เครื่องมือที่ใช้:	• แบบฟอร์มที่ 2.1 : แผนภาพแสดงกระบวนการปัจจุบัน ที่ได้จัดทำแผนภาพเสร็จเรียบร้อยแล้ว • ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ

1. พิจารณาลักษณะโอกาสในการปรับปรุงในแต่ละกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 หัวข้อหลัก คือ

หัวข้อ	ความหมาย	คำถามหลัก
เวลา	ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม	"ทำอย่างไรให้กิจกรรมนี้ใช้เวลาอันน้อยลง ?"
ทรัพยากร	จำนวนทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารและดำเนินการในแต่ละกิจกรรม เช่น ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น	"ทำอย่างไรให้การใช้ทรัพยากรในกิจกรรมนี้เกิดประโยชน์ หรือคุ้มค่ามากขึ้น ?"
คุณภาพ	คุณภาพของผลผลิตในแต่ละกิจกรรม เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ หรือความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการ เป็นต้น	"ทำอย่างไรให้ผลผลิตจากกิจกรรมนี้ถูกต้อง สมบูรณ์ หรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ?"

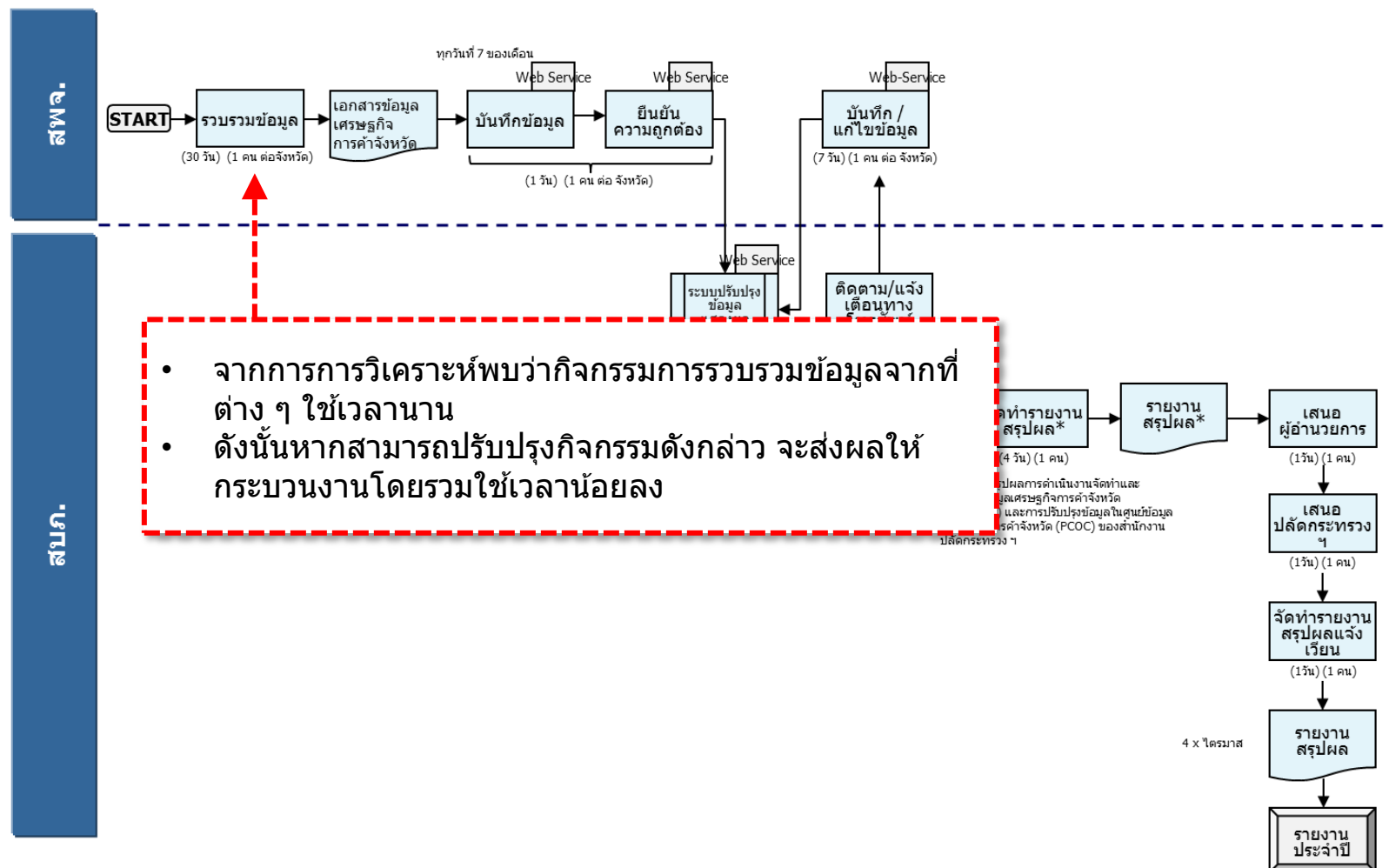
หมายเหตุ ควรพิจารณาทั้ง 3 หัวข้อในแต่ละกิจกรรมเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน ทั้งนี้บางกิจกรรมอาจจะไม่มีการระบุโอกาสหรือช่องทางในการปรับปรุงก็ได้

การวิเคราะห์โอกาสและระบุแนวทางการปรับปรุง - เวลา

" ทำอย่างไรให้กิจกรรมนี้ใช้เวลาน้อยลง ? "

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

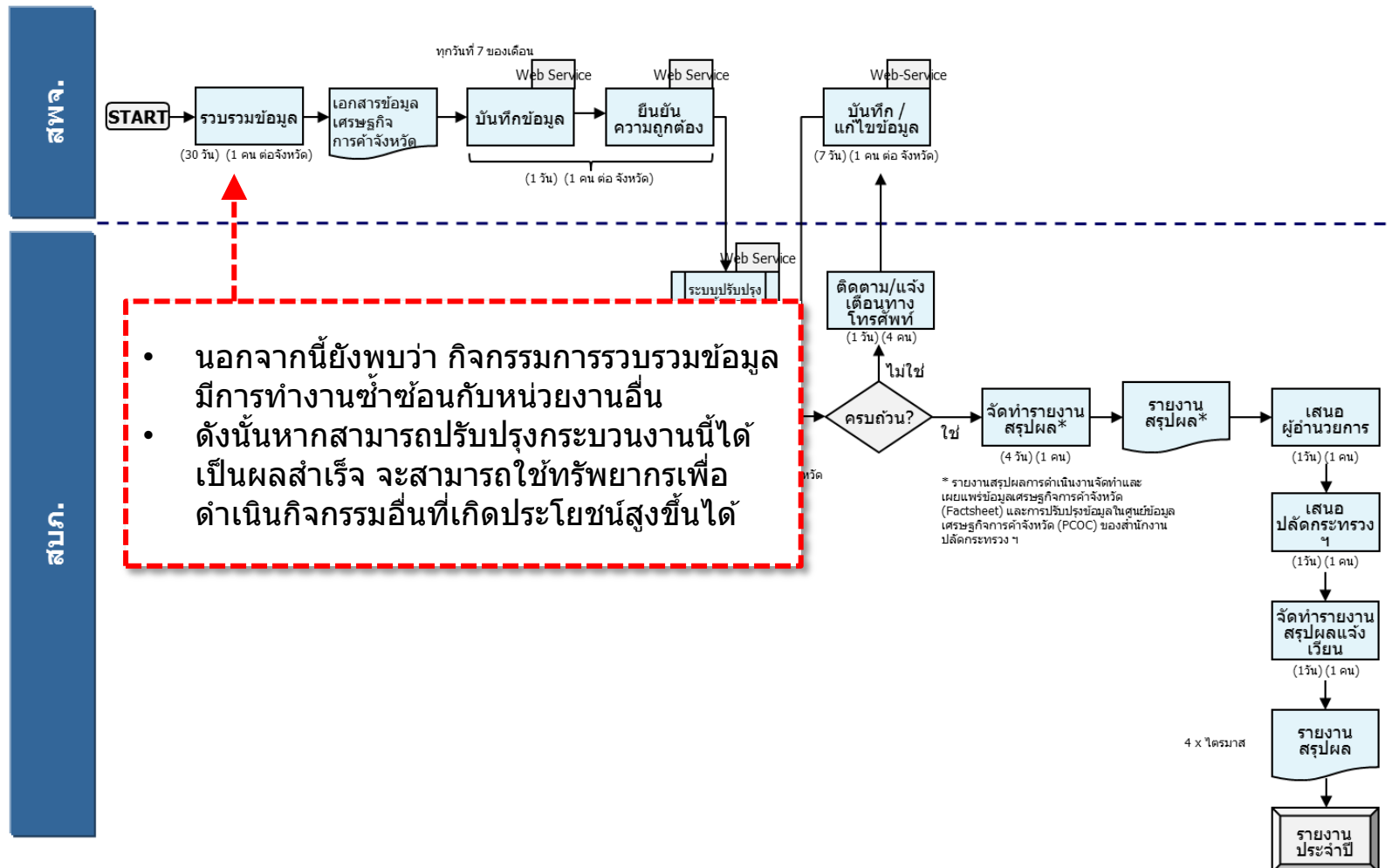


การวิเคราะห์โอกาสและระบุแนวทางการปรับปรุง - ทรัพยากร

" ทำอย่างไรให้การใช้ทรัพยากรในกิจกรรมนี้เกิดประโยชน์ หรือคุ้มค่ามากขึ้น ?"

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

กระบวนการงานการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

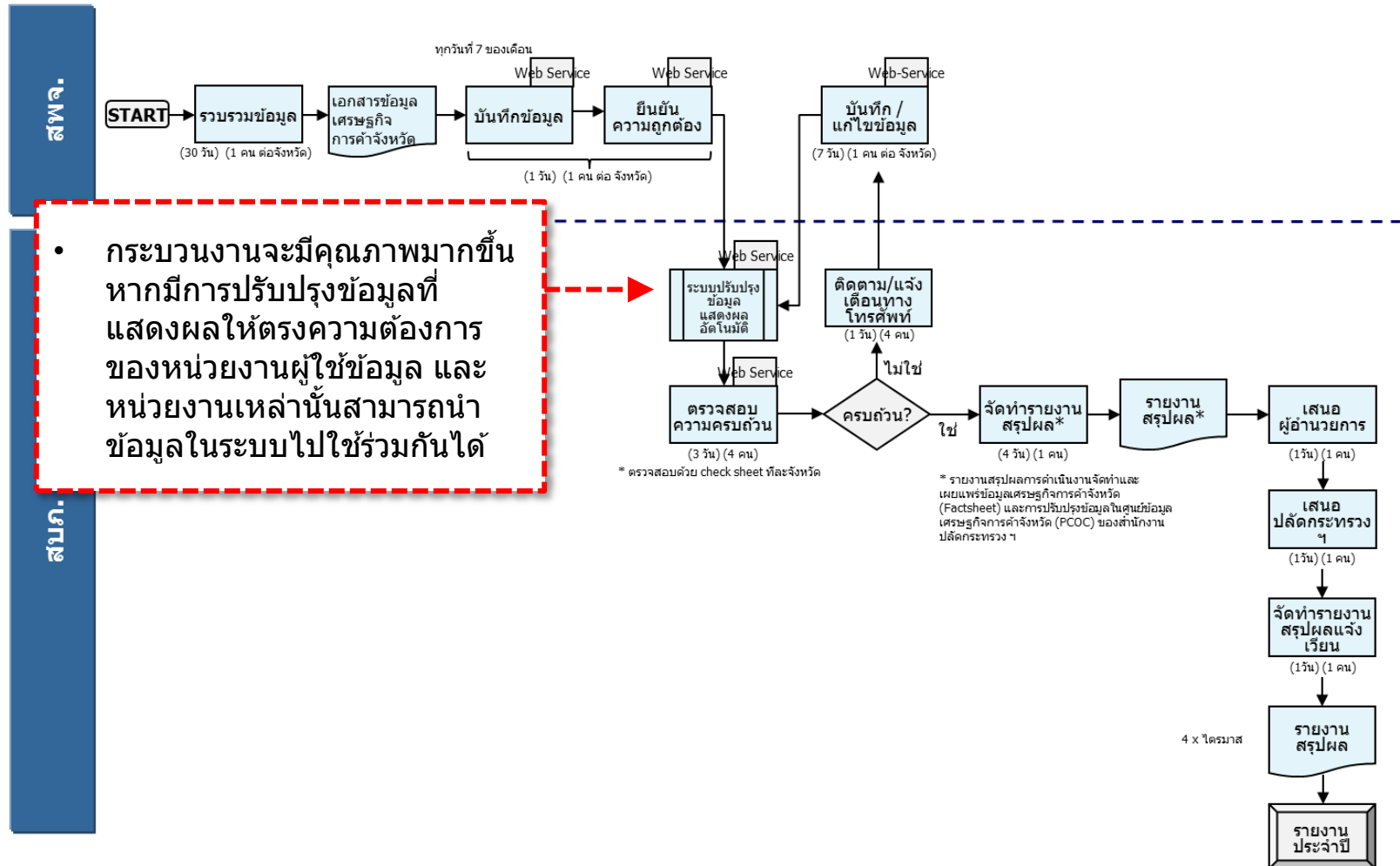


การวิเคราะห์โอกาสและระบุแนวทางการปรับปรุง - คุณภาพ

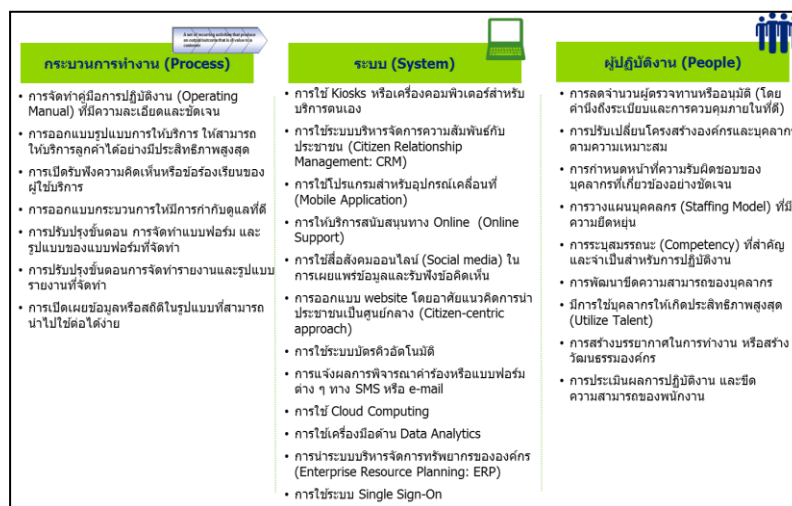
" ทำอย่างไรให้ผลผลิตจากกิจกรรมนี้ถูกต้อง สมบูรณ์ หรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ? "

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

กระบวนการงานการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)



2. ระบุวิธีการปรับปรุงที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกิจกรรม โดยสามารถระบุเลือกจากตัวอย่างที่หน่วยงานอื่นเคยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานได้



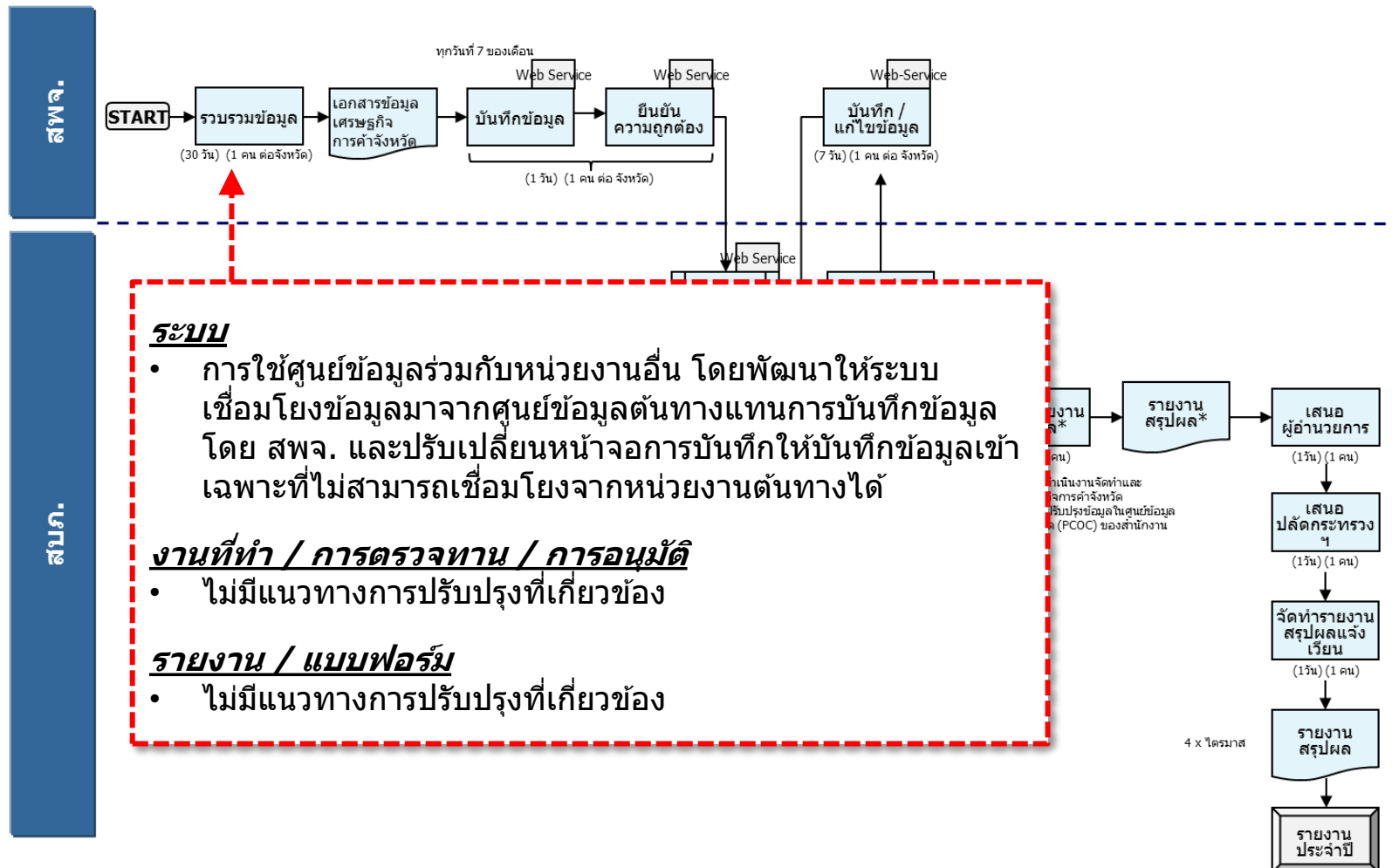
หมายเหตุ

- ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในตอนต้นของคู่มือนี้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการงานสามารถทำได้โดยการพิจารณาด้านกระบวนการทำงาน ระบบ และผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ขอบเขตของโครงการนี้จะครอบคลุมในส่วนของการพิจารณาในด้าน
 - กระบวนการทำงาน ซึ่งจะแบ่งออกเป็น งานที่ทำ/การตรวจทาน/การอนุมัติ และ รายงาน/แบบฟอร์ม
 - ระบบ
- การคัดเลือกวิธีการปรับปรุงควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะนำแนวทางนั้นไปปฏิบัติให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลา 12 เดือน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์โอกาสและระบุแนวทางการปรับปรุง

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

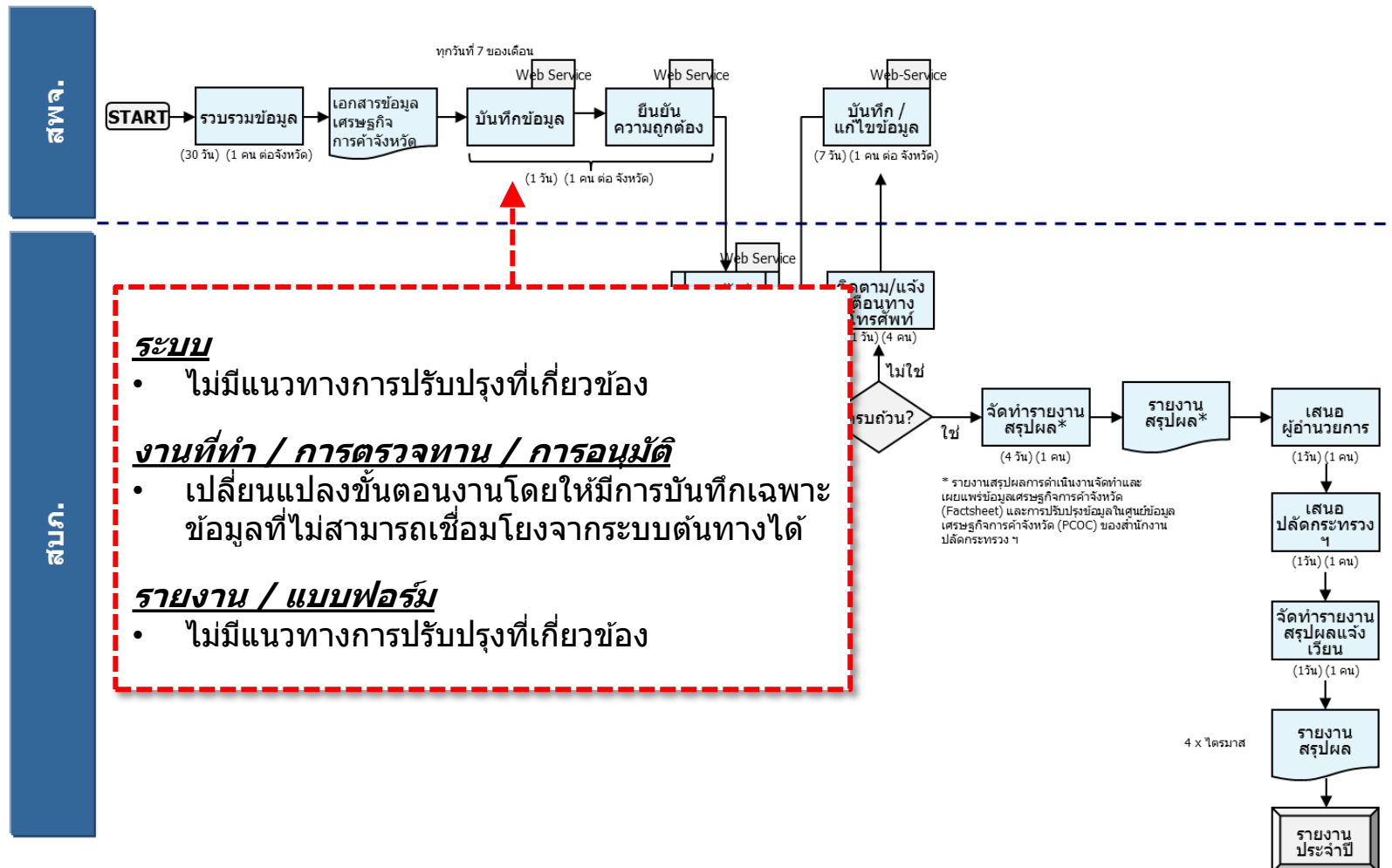
กระบวนการงานการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)



การวิเคราะห์โอกาสและระบุแนวทางการปรับปรุง

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

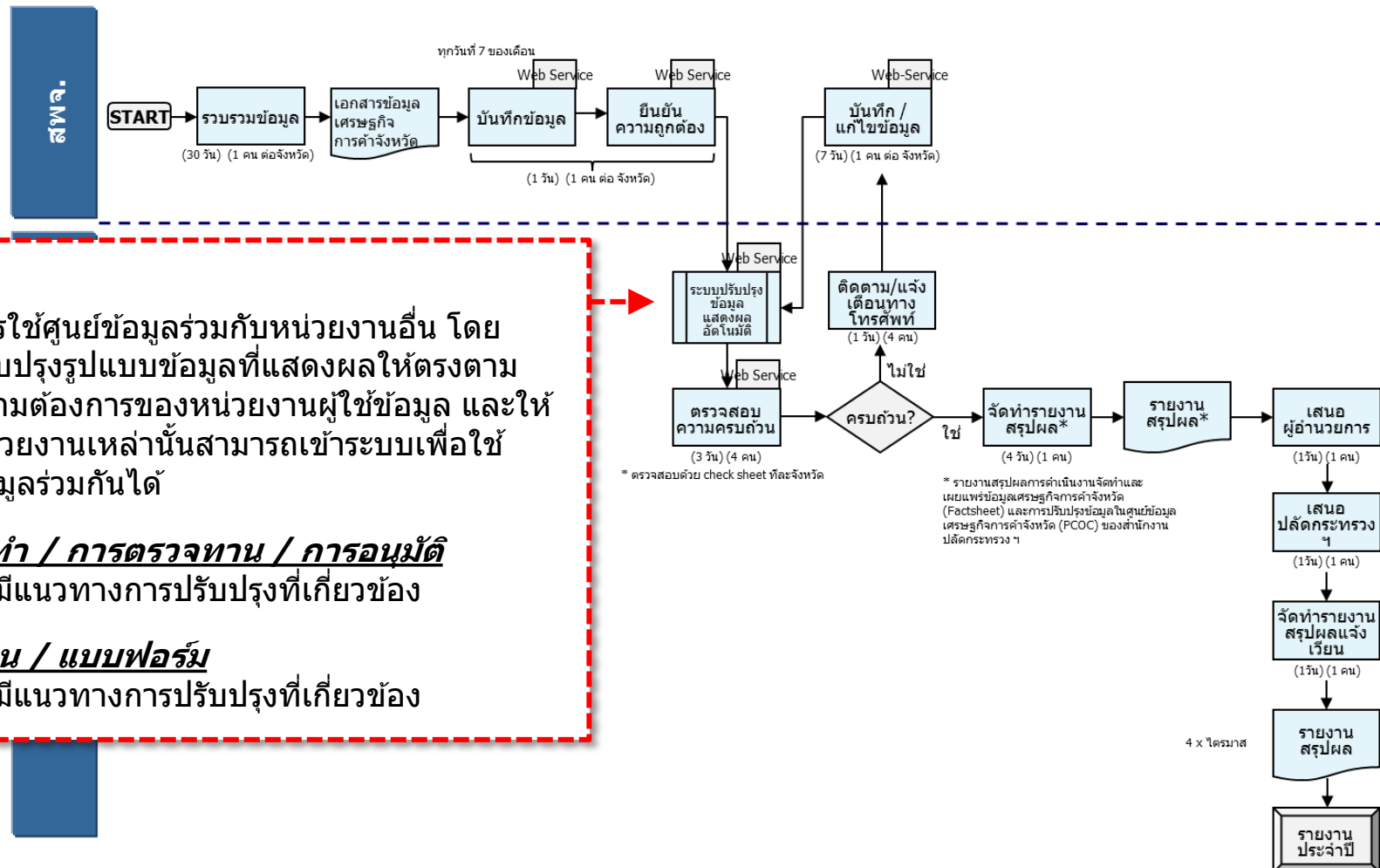
กระบวนการงานการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)



การวิเคราะห์โอกาสและระบุแนวทางการปรับปรุง

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)



3. ระบุลำดับของแต่ละประเภทการปรับปรุงในกิจกรรมบนแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

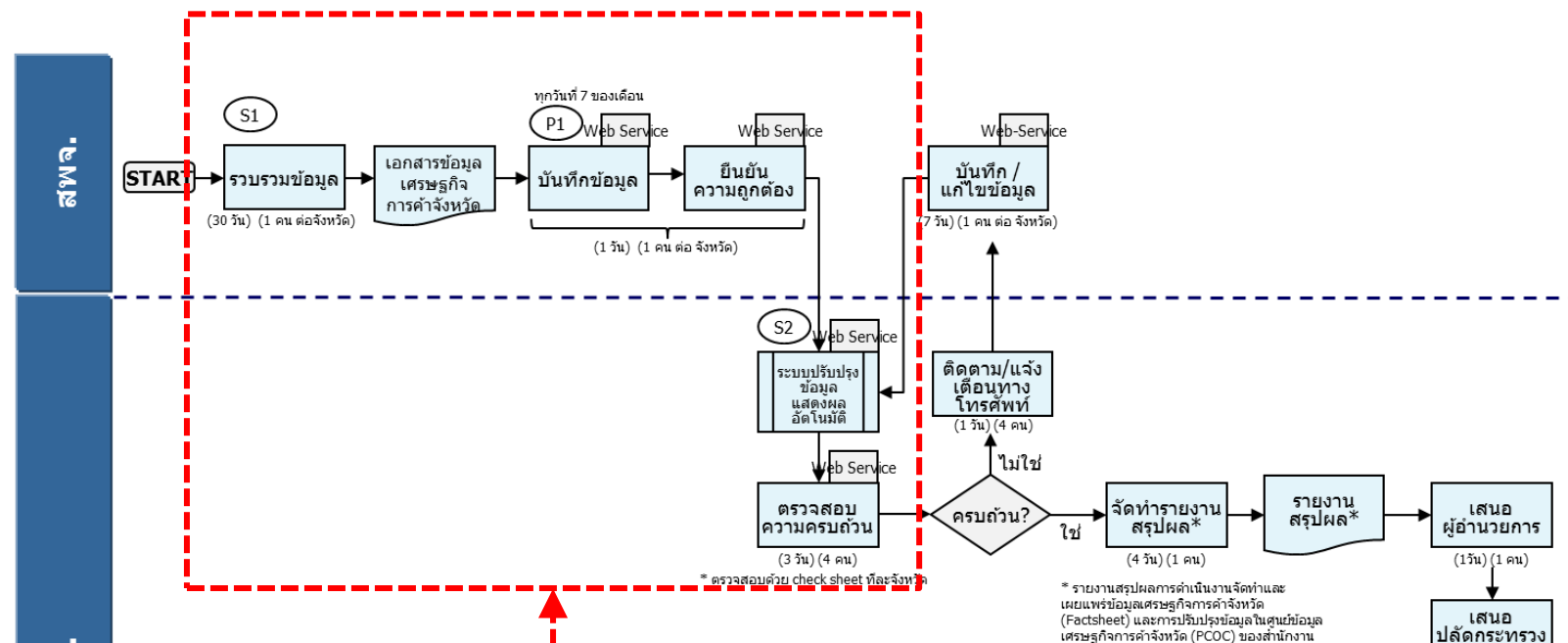
โดยการระบุสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้เพื่อแสดงประเภทการปรับปรุงลงบนแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

- ระบบ (System) ใช้สัญลักษณ์ $S\#$ โดยที่ S หมายถึงระบบ และ # คือเลขลำดับของการปรับปรุงในด้านระบบ
- งานที่ทำ/การตรวจทาน/การอนุมัติ (Process) ใช้สัญลักษณ์ $P\#$ โดยที่ P หมายถึงงานที่ทำ/การตรวจทาน/การอนุมัติ และ # คือเลขลำดับของการปรับปรุงในด้านงานที่ทำ/การตรวจทาน/การอนุมัติ
- รายงาน/แบบฟอร์ม (Document) ใช้สัญลักษณ์ $D\#$ โดยที่ D หมายถึงรายงาน/แบบฟอร์ม และ # คือเลขลำดับของการปรับปรุงในด้านรายงาน/แบบฟอร์ม

การวิเคราะห์โอกาสและระบุแนวทางการปรับปรุง

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)



จากการวิเคราะห์ที่ผ่านมา พบว่า

- มีการเปลี่ยนแปลงด้านระบบใน 2 กิจกรรม คือ

- กิจกรรมลำดับที่ 1 รวบรวมข้อมูล
- กิจกรรมลำดับที่ 4 ระบบปรับปรุงข้อมูลแสดงผลอัตโนมัติ

จึงแสดงสัญลักษณ์ S1 และ S2 อยู่เหนือสัญลักษณ์ของกิจกรรมดังกล่าว โดย S หมายถึงการเปลี่ยนแปลงด้านระบบ และตัวเลข 1 ถึง 2 แสดงถึงลำดับการปรับปรุงด้านระบบ

- มีการเปลี่ยนแปลงด้านงานที่ทำ/การตรวจทาน/การอนุมัติ ในกิจกรรมลำดับที่ 2 บันทึกข้อมูล จึงแสดงสัญลักษณ์ P1 อยู่เหนือสัญลักษณ์ของกิจกรรมลำดับที่ 2 โดย P หมายถึงการเปลี่ยนแปลงด้านงานที่ทำ/การตรวจทาน/การอนุมัติ และตัวเลข 1 แสดงถึงลำดับการปรับปรุงในด้านดังกล่าว

4. ดำเนินการตามขั้นตอน 1 – 3 จนครบทุกกิจกรรมเพื่อระบุแนวทางการปรับปรุงที่จะสามารถพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งนี้บางกิจกรรมอาจไม่มีการระบุโอกาสหรือช่องทางการปรับปรุงก็ได้
5. ตรวจสอบการวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง และพิจารณาว่าถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่



คำอธิบาย:	รวบรวมรายละเอียดเพื่อสรุปแนวทางการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของแต่ละกิจกรรมตามที่ได้ทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 3.1
เครื่องมือที่ใช้:	- แบบฟอร์มที่ 1 : แบบฟอร์มรายละเอียดกระบวนการ - แบบฟอร์มที่ 2.1 : แผนภาพแสดงกระบวนการปัจจุบัน ที่ได้จัดทำแผนภาพเสร็จเรียบร้อยแล้ว - แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนการ:

1							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
2	3	4	5	6	7	8	9

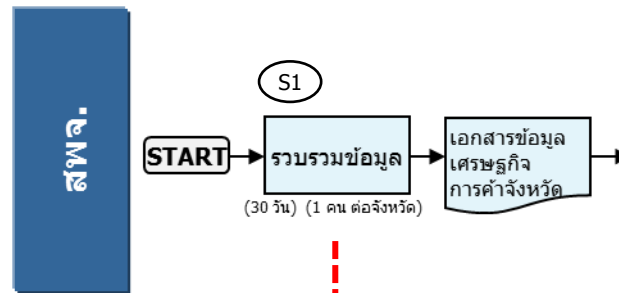
ในการบันทึกรายละเอียดการปรับปรุงลงในแบบฟอร์มที่ 3 นี้จะอาศัยข้อมูลที่ได้บันทึกลงในแบบฟอร์มที่ 1 และ 2.1 จากขั้นตอนที่ 1 และ 2 โดยมีขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติดังต่อไปนี้

แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนการ:

กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

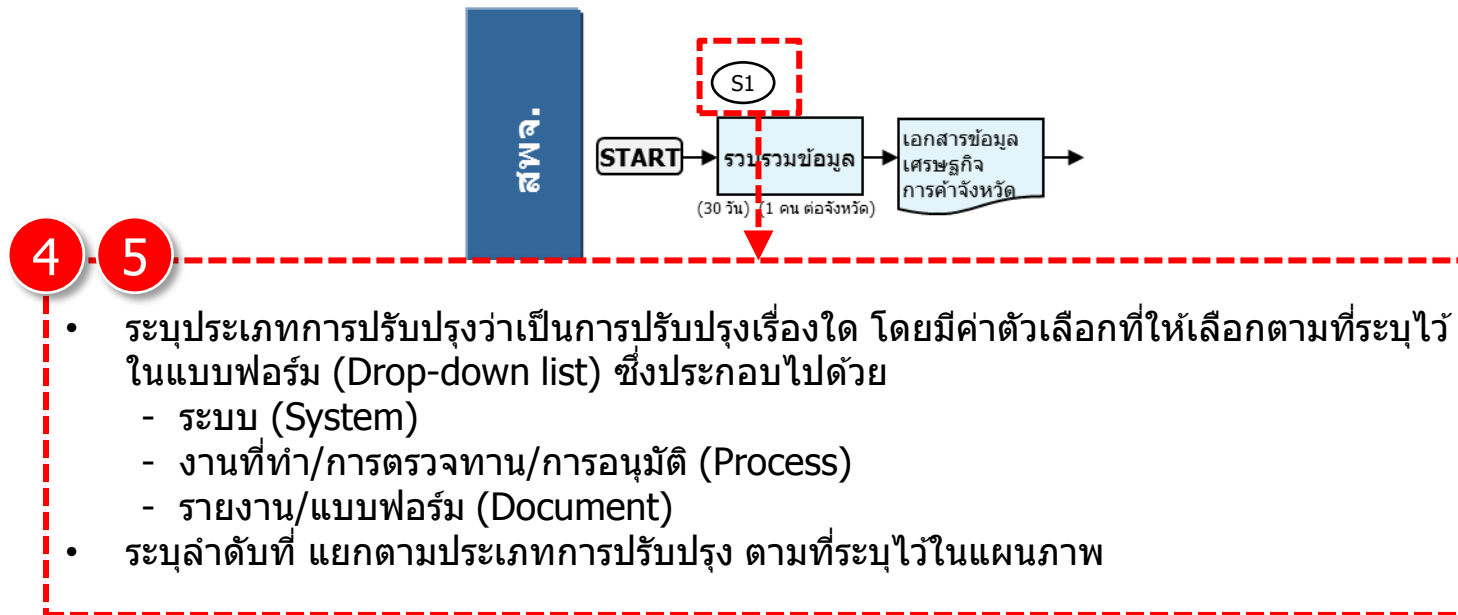
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาในระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น
2	1 ระบุชื่อกระบวนการโดยเริ่มต้นด้วยคำว่า "กระบวนการ" ตามด้วยชื่อกระบวนการเสมอ เพื่อให้ระบบฐานข้อมูลสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ต้องเป็นกระบวนการเดียวกันกับที่ระบุในแบบฟอร์มที่ 1 และ 2.1						การบันทึกและช่วยทำให้เวลาข้อมูลรวดเร็วขึ้น
4	ปรับปรุงข้อมูลแสดงผลอัตโนมัติ	(System)		ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	ของหน่วยงานราชการที่ต้องการใช้ข้อมูล และให้หน่วยงานเหล่านั้นสามารถใช้ข้อมูลในระบบร่วมกันได้		แสดงผลไว้ที่แหล่งเดียวโดยมีรูปแบบข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและการเรียกดูข้อมูลของหน่วยงานราชการ และลดความสับสนในการใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ
5	ตรวจสอบความครบถ้วน	ระบบ (System)	S3	ออกแบบระบบให้รองรับความต้องการผู้ใช้งาน	ปรับปรุงระบบให้สามารถกำหนดเงื่อนไขการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและแสดงผลข้อมูลที่ขาดความครบถ้วนให้อัตโนมัติแทนการตรวจสอบทีละจังหวัดแต่ละหน้าจอ	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการตรวจสอบข้อมูลและช่วยทำให้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลรวดเร็วขึ้น



2 3

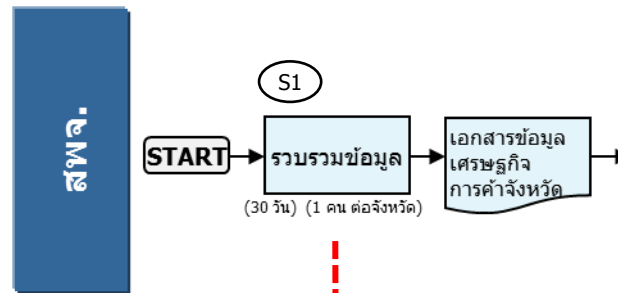
- ระบุลำดับที่ของกิจกรรมที่มีการปรับปรุง โดยอาศัยข้อมูลจากแบบฟอร์มที่ 1
- ระบุชื่อของกิจกรรมที่มีการปรับปรุง โดยอาศัยข้อมูลจากแบบฟอร์มที่ 1
- ทั้งนี้ ให้ระบุเฉพาะลำดับที่กิจกรรมที่มีการระบุโอกาสในการปรับปรุงเท่านั้น ดังที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มที่ 2.1

แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง							
ชื่อกระบวนการ:							
กระบวนการ: การให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาให้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากหน่วยงานต้นทางได้	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น



แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนงาน:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาให้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากหน่วยงานต้นทางได้	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น

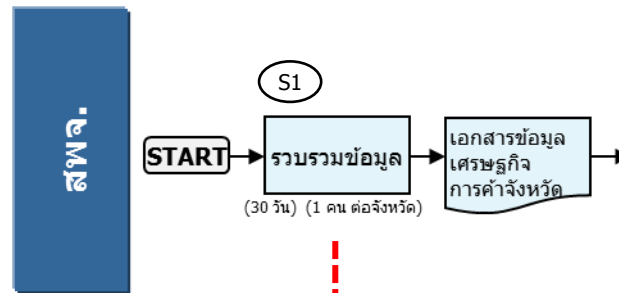


6 7

- ในคอลัมน์แนวทางการปรับปรุง ให้อธิบายถึงแนวทาง/วิธีการปรับปรุงว่าจะมีแนวทาง/วิธีการปรับปรุงอย่างไร
- ในคอลัมน์รายละเอียดการปรับปรุง ให้อธิบายถึงรายละเอียดของแนวทางการปรับปรุงว่าจะดำเนินการอย่างไร

แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนงาน:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาให้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากหน่วยงานต้นทางได้	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น



8

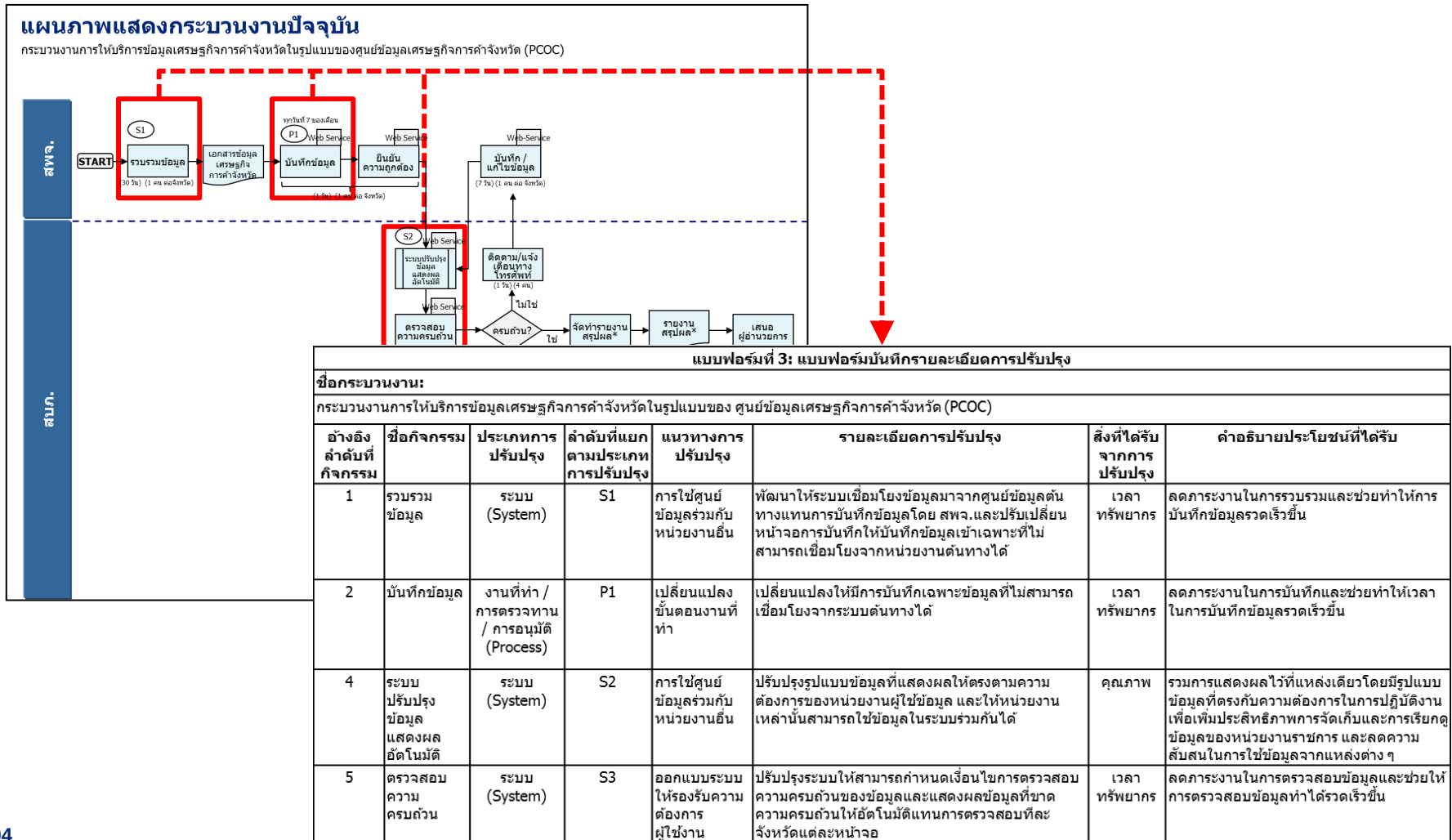
9

- ให้ระบุสิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง ว่าจะเป็นประโยชน์ในด้านเวลา ทรัพยากร หรือคุณภาพ โดยให้เสริมคำอธิบาย เช่น ลดเวลา ลดทรัพยากร เพิ่มคุณภาพ โดยสามารถระบุได้มากกว่า 1 ด้าน
- ในส่วนของคำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ ให้อธิบายถึงรายละเอียดของประโยชน์ที่ได้รับตามแนวทางการปรับปรุง

แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนงาน:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาให้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากหน่วยงานต้นทางได้	เวลา ทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น

ทำการบันทึกรายละเอียดการปรับปรุงทั้งหมดที่ได้มีการระบุไว้ลงในแบบฟอร์มที่ 3 ตามขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติข้างต้น



ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ 3 ที่บันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน

แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง							
ชื่อกระบวนการ:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาให้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากหน่วยงานต้นทางได้	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น
2	บันทึกข้อมูล	งานที่ทำ / การตรวจทาน / การอนุมัติ (Process)	P1	เปลี่ยนแปลงขั้นตอนงานที่ทำ	เปลี่ยนแปลงให้มีการบันทึกเฉพาะข้อมูลที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากระบบต้นทางได้	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการบันทึกและช่วยทำให้เวลาในการบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น
4	ระบบปรับปรุงข้อมูลแสดงผลอัตโนมัติ	ระบบ (System)	S2	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลที่แสดงผลให้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานผู้ใช้ข้อมูล และให้หน่วยงานเหล่านั้นสามารถใช้ข้อมูลในระบบร่วมกันได้	คุณภาพ	รวมการแสดงผลไว้ที่แหล่งเดียวโดยมีรูปแบบข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและการเรียกดูข้อมูลของหน่วยงานราชการ และลดความสับสนในการใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ
5	ตรวจสอบความครบถ้วน	ระบบ (System)	S3	ออกแบบระบบให้รองรับความต้องการผู้ใช้งาน	ปรับปรุงระบบให้สามารถกำหนดเงื่อนไขการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและแสดงผลข้อมูลที่ขาดความครบถ้วนให้อัตโนมัติแทนการตรวจสอบทีละจังหวัดแต่ละหน้าจอ	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการตรวจสอบข้อมูลและช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลทำได้รวดเร็วขึ้น

ขั้นตอนที่ 1

ระบุกิจกรรมในกระบวนการงาน และรายละเอียด

ขั้นตอนที่ 2

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3

ระบุโอกาสในการปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 4

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



วัตถุประสงค์: เพื่อแสดงแผนภาพกระบวนการงานใหม่และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับกระบวนการงานใหม่หลังการปรับปรุง

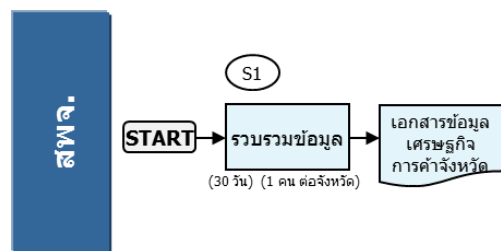
4.1 จัดทำแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

คำอธิบาย:	นำรายละเอียดการปรับปรุงที่มีการระบุในขั้นตอนที่ 3 (แบบฟอร์มที่ 3) มาจัดทำแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับกระบวนการงานใหม่ โดยใช้สัญลักษณ์และวิธีการวาดแผนภาพเหมือนกับการจัดทำแผนภาพกระบวนการงานปัจจุบัน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1. จัดทำแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่หลังการปรับปรุง 2. ระบุสิ่งที่ใช้วัดผลการปรับปรุงของกระบวนการงานบนแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่ 3. ระบุเป้าหมายสำหรับสิ่งที่ใช้วัดผลการดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการงาน ซึ่งจะต้องระบุทั้งสิ่งที่อยู่ในปัจจุบัน และเป้าหมายภายหลังการปรับปรุง
แบบฟอร์มที่ใช้:	• แบบฟอร์มที่ 2.2 : แผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่ • แบบฟอร์มที่ 3 : แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง ที่มีการบันทึกรายละเอียดอย่างครบถ้วนจากขั้นตอนที่ 3

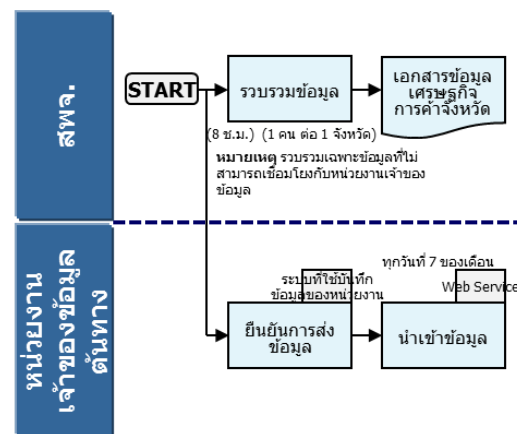
1. จัดทำแผนภาพแสดงกระบวนการใหม่หลังการปรับปรุง

จัดทำแผนภาพแสดงกระบวนการใหม่โดยใช้ข้อมูลตามที่ได้บันทึกไว้ในแบบฟอร์มที่ 3 มาจัดทำ

แผนภาพแสดงกระบวนการปัจจุบัน



แผนภาพแสดงกระบวนการใหม่



แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนการ:

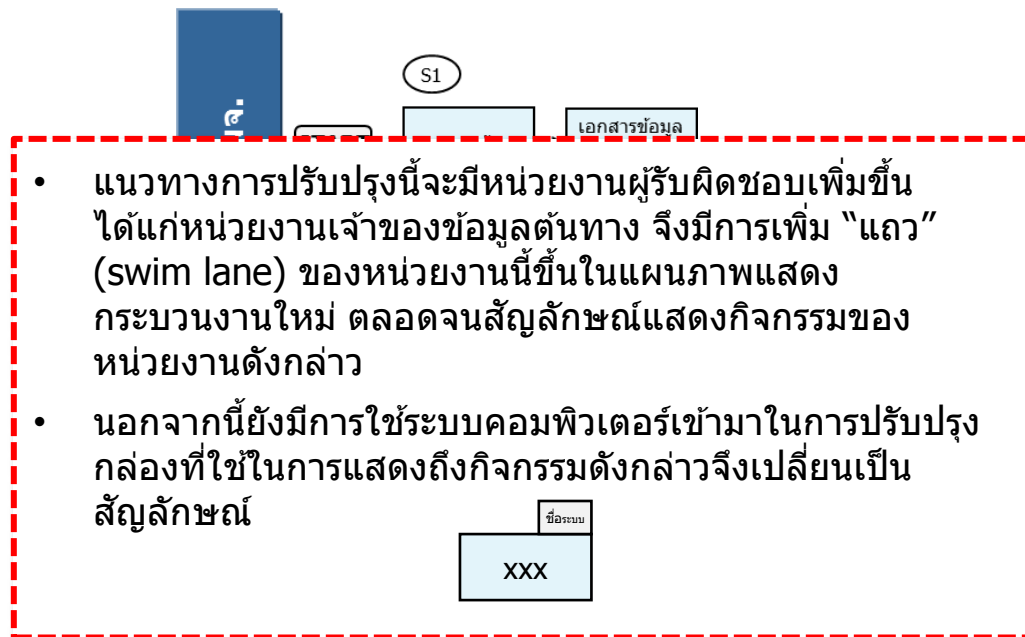
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)

อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาให้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากหน่วยงานต้นทางได้	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น

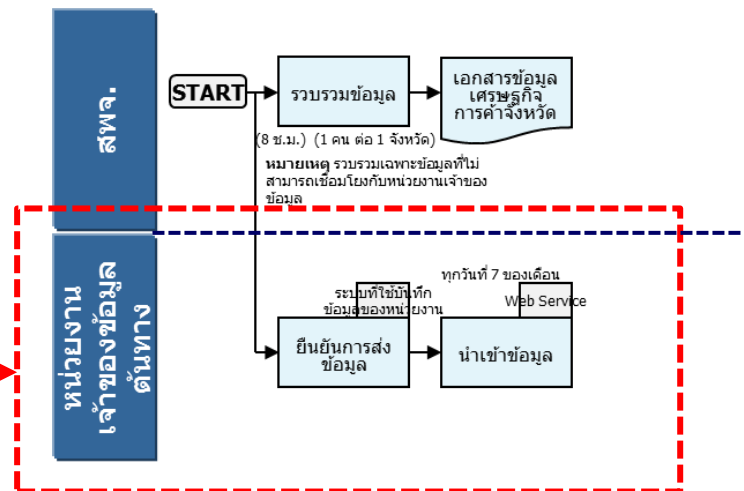
ขั้นตอนที่ 4

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน



แผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



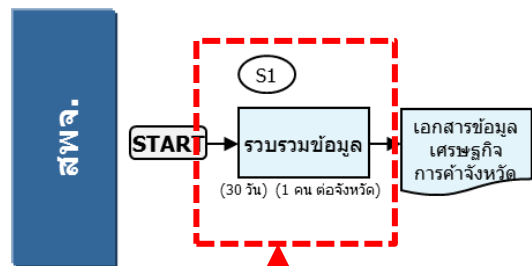
แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มใบวิเคราะห์รายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนการ:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาให้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากหน่วยงานต้นทางได้	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น

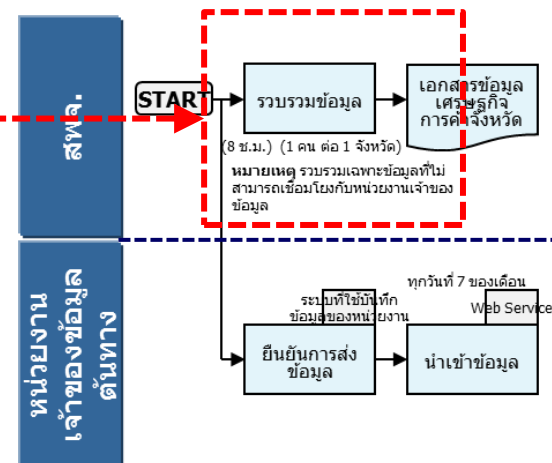
ขั้นตอนที่ 4

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน



แผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



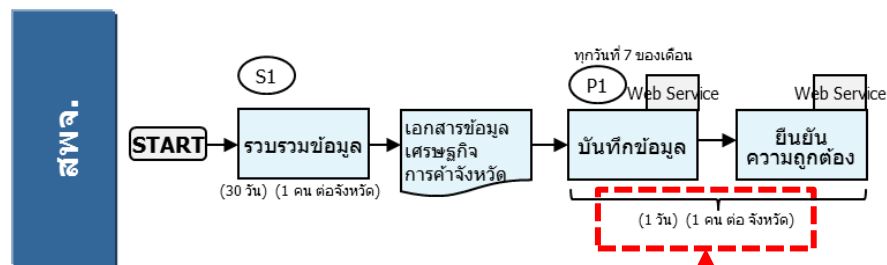
- เนื่องจากการปรับปรุงจะทำให้มีการใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลลดลง จึงมีกระบวนการระยะเวลาที่ใช้ภายหลังการปรับปรุงภายใต้กิจกรรม "รวบรวมข้อมูล"

ชื่อกระบวนการ:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	รวบรวมข้อมูล	ระบบ (System)	S1	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	พัฒนาให้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลมาจากศูนย์ข้อมูลต้นทางแทนการบันทึกข้อมูลโดย สพจ. และปรับเปลี่ยนหน้าจอการบันทึกให้บันทึกข้อมูลเข้าเฉพาะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากหน่วยงานต้นทางได้	เวลา ทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น

ขั้นตอนที่ 4

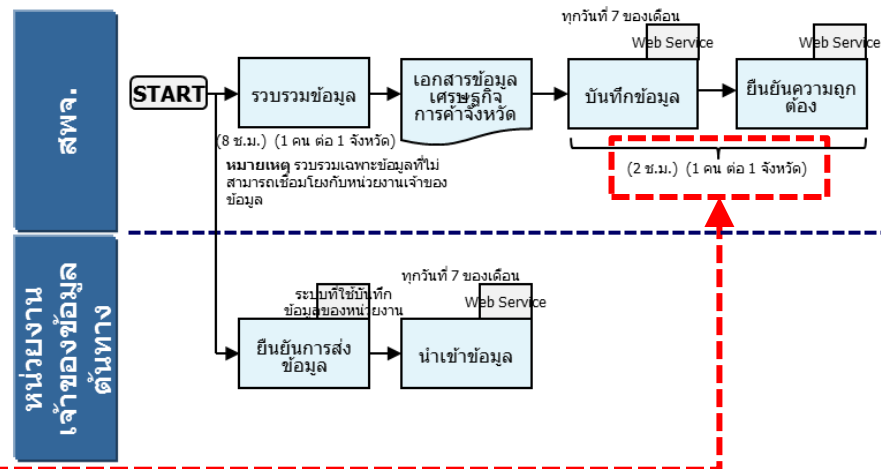
จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน



- ในส่วนของกิจกรรม "บันทึกข้อมูล" มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนภายในกิจกรรม จึงไม่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่
- แต่เนื่องจากการปรับปรุง จะทำให้เวลาที่ใช้ในกิจกรรมรวบรวมข้อมูลลดลง จึงมีการระบุระยะเวลาที่ใช้หลังการปรับปรุงลงในแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

แผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

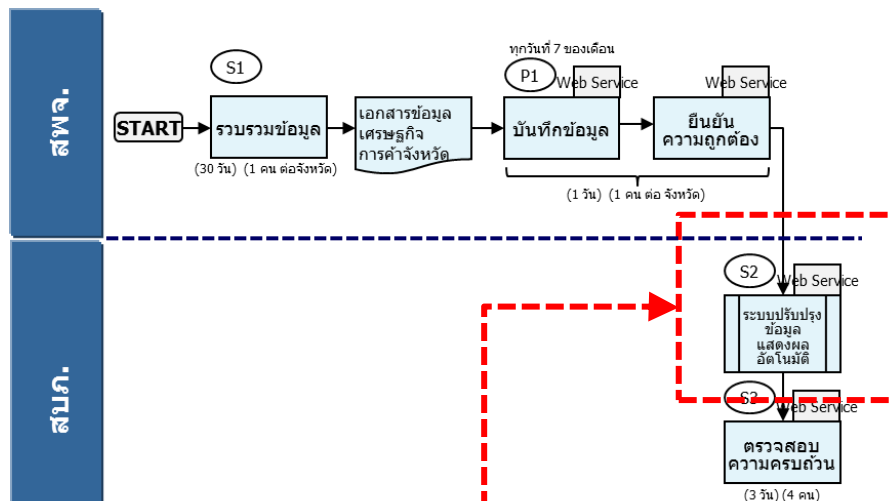


ชื่อกระบวนการ:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
2	บันทึกข้อมูล	งานที่ทำ / การตรวจทาน / การอนุมัติ (Process)	P1	เปลี่ยนแปลงขั้นตอนงานที่ทำ	เปลี่ยนแปลงให้มีการบันทึกเฉพาะข้อมูลที่ไม่สามารถเชื่อมโยงจากระบบต้นทางได้	เวลาทรัพยากร	ลดภาระงานในการบันทึกและช่วยทำให้เวลาในการบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น

ขั้นตอนที่ 4

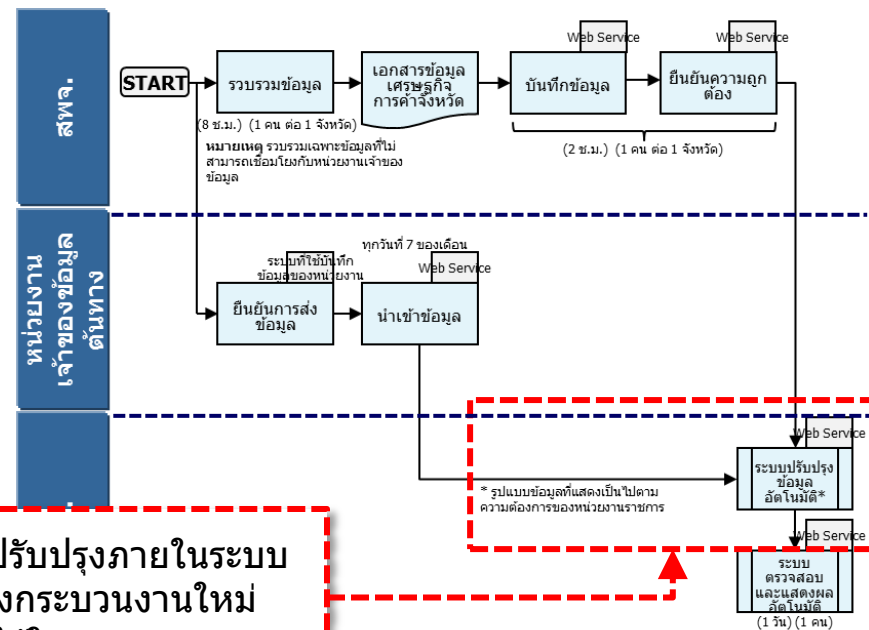
จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน



- กิจกรรม "ระบบปรับปรุงข้อมูลแสดงผลอัตโนมัติ" มีการปรับปรุงภายในระบบที่ใช้ในกิจกรรม จึงไม่มีการเปลี่ยนแปลงในแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่ แต่มีการระบุรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงภายในกิจกรรมไว้ในแผนภาพ

แผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



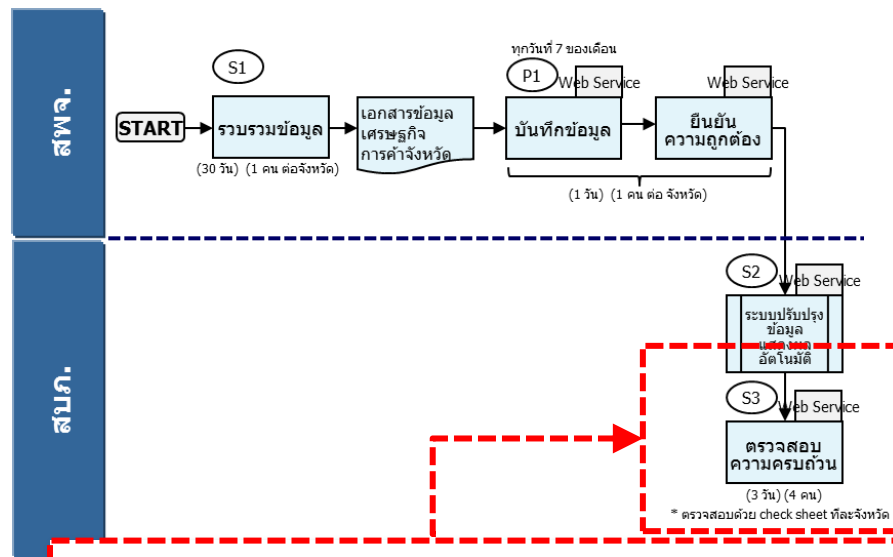
แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนการ:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภทการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
4	ระบบปรับปรุงข้อมูลแสดงผลอัตโนมัติ	ระบบ (System)	S2	การใช้ศูนย์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น	ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลที่แสดงผลให้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานผู้ใช้ข้อมูล และให้หน่วยงานเหล่านั้นสามารถใช้ข้อมูลในระบบร่วมกันได้	คุณภาพ	รวมการแสดงผลไว้ที่แหล่งเดียวโดยมีรูปแบบข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและการเรียกดูข้อมูลของหน่วยงานราชการ และลดความสับสนในการใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ

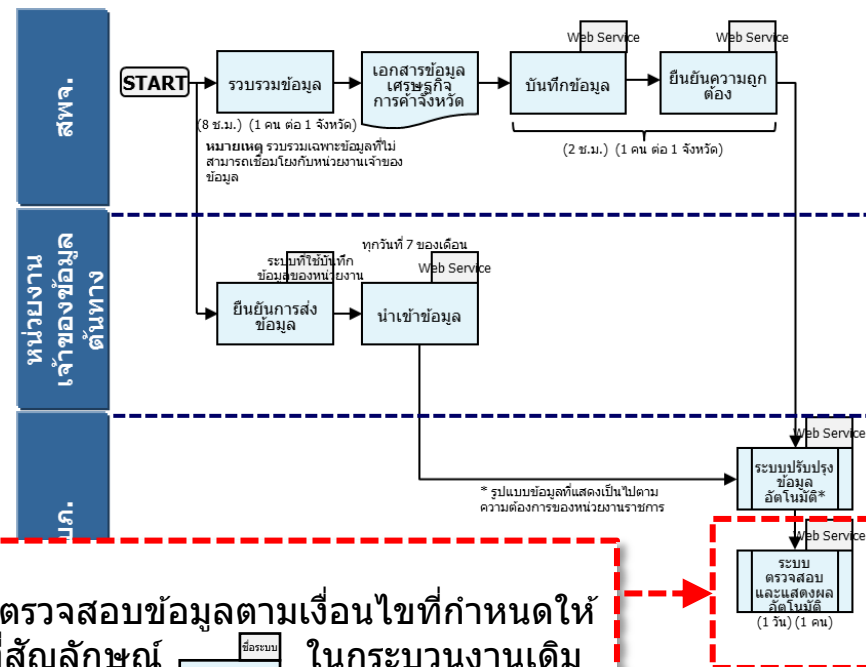
ขั้นตอนที่ 4

จัดทำรายละเอียดแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่

แผนภาพแสดงกระบวนการงานปัจจุบัน



แผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



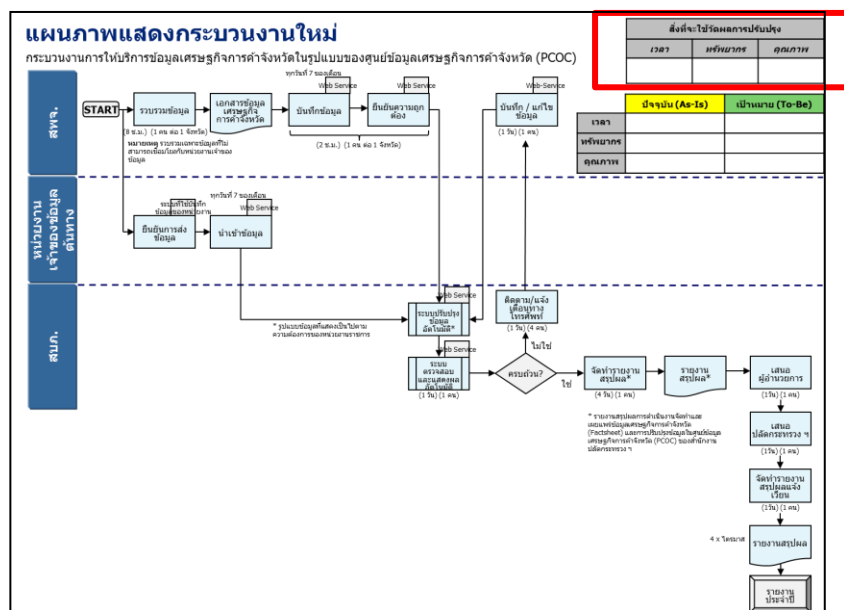
- มีการปรับปรุงโดยออกแบบให้ระบบคอมพิวเตอร์ทำการตรวจสอบข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดให้โดยอัตโนมัติ จึงมีการใช้สัญลักษณ์ XXX มาแทนที่สัญลักษณ์ XXX ในกระบวนการเดิม

ทั้งนี้ การปรับปรุงนี้ส่งผลให้มีการใช้เวลาและทรัพยากรน้อยลง

อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกการปรับปรุง	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
5	ตรวจสอบความครบถ้วน	ระบบ (System)	S3	ออกแบบระบบให้รองรับความต้องการผู้ใช้งาน	ปรับปรุงระบบให้สามารถกำหนดเงื่อนไขการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและแสดงผลข้อมูลที่ขาดความครบถ้วนให้อัตโนมัติแทนการตรวจสอบทีละจังหวัดแต่ละหน้าจอ	เวลา ทรัพยากร	ลดภาระงานในการตรวจสอบข้อมูลและช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลทำได้รวดเร็วขึ้น

2. ระบุสิ่งที่ใช้วัดผลการปรับปรุงของกระบวนการบนแผนภาพแสดงกระบวนการใหม่

โดยอาศัยข้อมูลจากแบบฟอร์มที่ 3 ในคอลัมน์สิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุง เพื่อนำมาระบุสิ่งที่จะวัดผลการปรับปรุงในแผนภาพแสดงกระบวนการงานใหม่



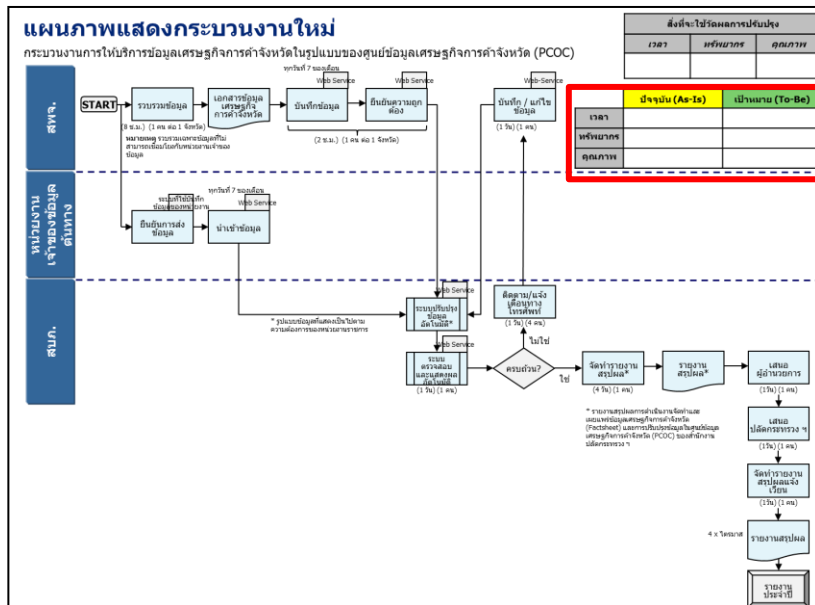
สิ่งที่จะใช้วัดผลการปรับปรุง		
เวลา	ทรัพยากร	คุณภาพ
☐	☐	☐

สิ่งที่ใช้วัดผลการปรับปรุง		
เวลา	ทรัพยากร	คุณภาพ
☒	☒	☒

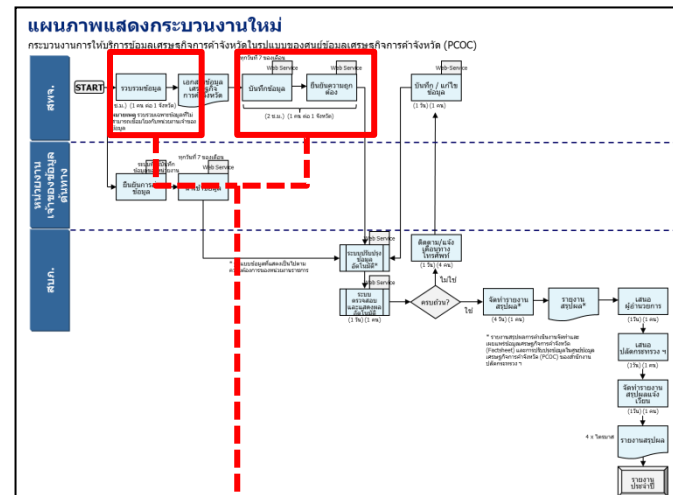
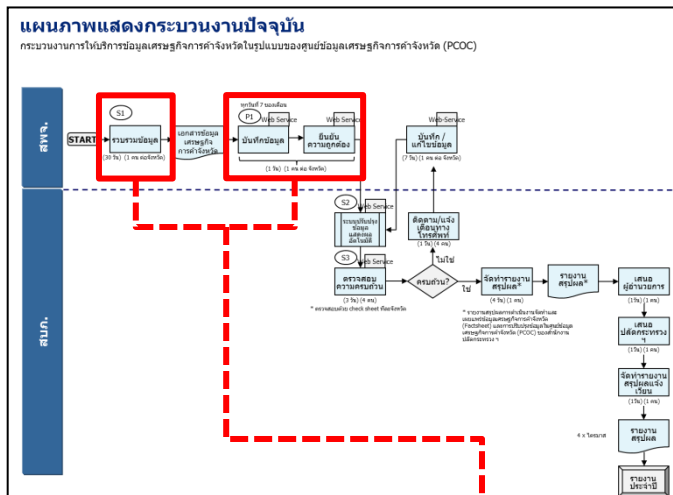
แบบฟอร์มที่ 3: แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดการปรับปรุง

ชื่อกระบวนการ:							
กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัดในรูปแบบของ ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด (PCOC)							
อ้างอิงลำดับที่กิจกรรม	ชื่อกิจกรรม	ประเภทการปรับปรุง	ลำดับที่แยกตามประเภท	แนวทางการปรับปรุง	รายละเอียดการปรับปรุง	สิ่งที่ได้รับการปรับปรุง	คำอธิบายประโยชน์ที่ได้รับ
1	- ให้บันทึกสิ่งที่ใช้วัดผลการปรับปรุง โดยนำข้อมูลจากคอลัมน์สิ่งที่ได้รับการปรับปรุงในแบบฟอร์มที่ 3 มาบันทึกสัญลักษณ์ "X" ในช่องที่เกี่ยวข้อง - จากแบบฟอร์มที่ 3 กระบวนการใหม่มีสิ่งที่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการคือ เวลา ทรัพยากร และคุณภาพ จึงมีการทำสัญลักษณ์ "X" ในทั้งสามช่อง					เวลา ทรัพยากร	ลดภาระงานในการรวบรวมและช่วยทำให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น
2						เวลา ทรัพยากร	ลดภาระงานในการบันทึกและช่วยทำให้เวลาในการบันทึกข้อมูลรวดเร็วขึ้น
4						คุณภาพ	รวมการแสดงผลไว้ที่แหล่งเดียวโดยมีรูปแบบข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและการเรียกดูข้อมูลของหน่วยงานราชการ และลดความสับสนในการใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ
5	ตรวจสอบความครบถ้วน	ระบบ (System)	S3	ออกแบบระบบให้รองรับความต้องการผู้ใช้งาน	ปรับปรุงระบบให้สามารถกำหนดเงื่อนไขการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและแสดงผลข้อมูลที่ขาดความครบถ้วนให้อัดโน้มนัดแทนการตรวจสอบที่ละจังหวัดแต่ละหน้าจอ	เวลา ทรัพยากร	ลดภาระงานในการตรวจสอบข้อมูลและช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลทำได้รวดเร็วขึ้น

3. ระบุค่าสำหรับสิ่งที่ใช้วัดผลการดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการงาน ซึ่งจะต้องระบุทั้งผลในปัจจุบัน และเป้าหมายหลังการปรับปรุง

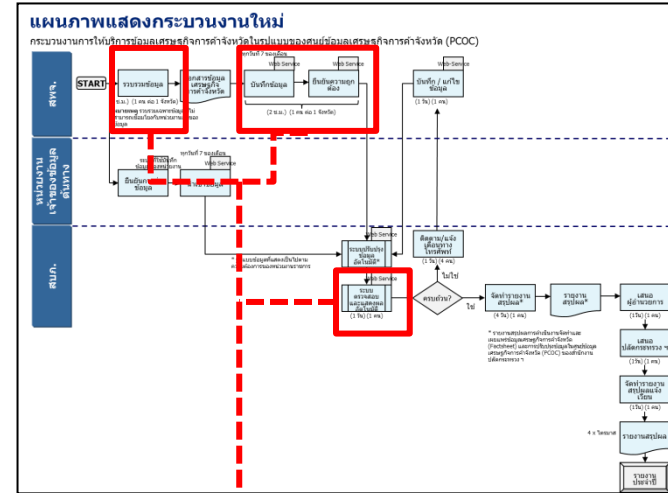
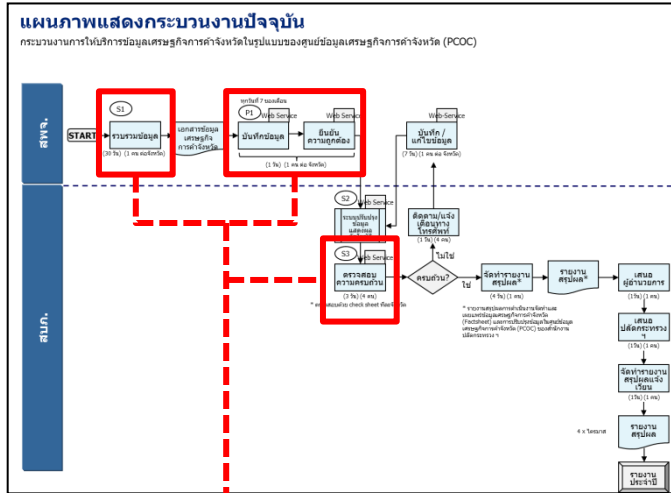


	ปัจจุบัน (As-Is)	เป้าหมาย (To-Be)
เวลา		
ทรัพยากร		
คุณภาพ		



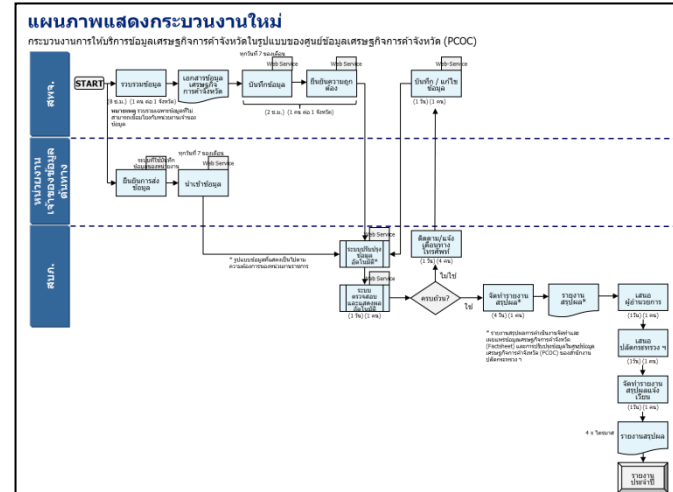
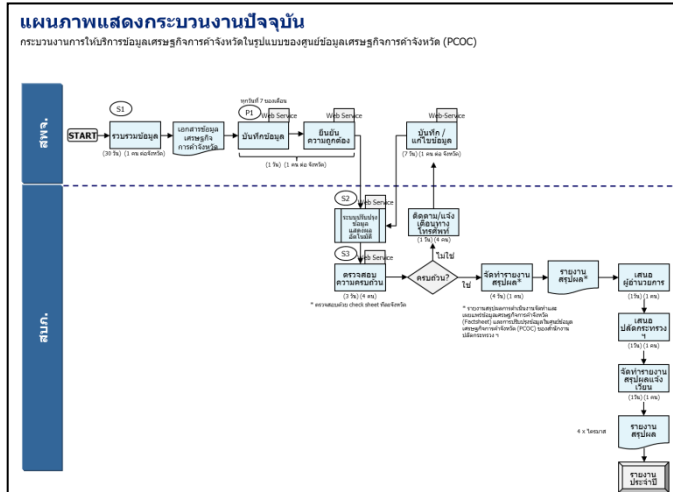
	ปัจจุบัน (As-Is)	เป้าหมาย (To-Be)
เวลา	รวบรวมข้อมูลและบันทึกผลภายในวันที่ 25 ของเดือนถัดไป	รวบรวมข้อมูลและบันทึกผลภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป

- ระยะเวลาที่ใช้ในปัจจุบัน และเวลาที่คาดว่าจะใช้ภายหลังการปรับปรุงโดยพิจารณาจากขอบเขตของกระบวนการที่จะได้รับการปรับปรุง ตั้งแต่กิจกรรมแรกจนถึงกิจกรรมสุดท้ายในกระบวนการโดยต้องมีการระบุขอบเขตและระยะเวลา ในกรณีที่หน่วยเวลาต่างกันในแต่ละกิจกรรม ให้ปรับหน่วยให้ตรงกัน
- จากข้อมูลในแบบฟอร์มที่ 3 มีการปรับปรุงด้านเวลา จึงมีการบันทึกข้อมูลในส่วนนี้ ถ้าไม่มีสิ่งที่ได้รับการปรับปรุงในด้านเวลา ให้ระบุ "-"



	ปัจจุบัน (As-Is)	เป้าหมาย (To-Be)
เวลา	รวบรวมข้อมูลและบันทึกผลภายในวันที่ 25 ของเดือนถัดไป	รวบรวมข้อมูลและบันทึกผลภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป
ทรัพยากร	- งานรวบรวมและบันทึกข้อมูล 1 คน x ((30x8)+8 ช.ม.) ต่อ 1 จังหวัด - งานตรวจสอบความครบถ้วน 4 คน x 3 วัน ต่อ 1 จังหวัด	- งานรวบรวมและบันทึกข้อมูล 1 คน x (8+2 ช.ม.) ต่อ 1 จังหวัด - งานตรวจสอบความครบถ้วน 1 คน x 1 วัน ต่อ 1 จังหวัด

- ระบุจำนวนทรัพยากร (อัตรากำลังคน) ที่ใช้ปัจจุบัน และที่คาดว่าจะใช้ภายหลังการปรับปรุง โดยคำนวณจากผลรวมของจำนวนคนที่ใช้คูณด้วยเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม
- ทั้งนี้ ถ้าไม่มีสิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุงในด้านทรัพยากร ให้ระบุ "-"



ปัจจุบัน (As-Is)

เป้าหมาย (To-Be)

- ระบุเป้าหมายที่ใช้ในการวัดคุณภาพของผลผลิตในปัจจุบันและภายหลังการปรับปรุง เช่น อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากผลสำรวจปัจจุบัน อัตราความผิดพลาดของผลผลิตจากกระบวนการปัจจุบัน เป็นต้น
- ถ้าไม่มีสิ่งที่ได้รับจากการปรับปรุงในส่วนของคุณภาพ ให้ระบุ "-"

	• งานตรวจสอบความครบถ้วน 4 คน x 3 วัน ต่อ 1 จังหวัด	• งานตรวจสอบความครบถ้วน 1 คน x 1 วัน ต่อ 1 จังหวัด
คุณภาพ	อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จากผลการสำรวจปัจจุบัน 80%	อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จากผลการสำรวจหลังปรับปรุง 90%

