






ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างที่ปรึกษา

1. ชื่อโครงการ การจ้างที่ปรึกษาโครงการทบทวนและปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงาน /หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายพัฒนากระบวนการและนวัตกรรม
2. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 13,000,000.- บาท (สิบสามล้านบาทถ้วน)
3. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) **- 6 ส.ค. 2561**  
เป็นเงิน 13,000,000.- บาท (สิบสามล้านบาทถ้วน)
4. ค่าตอบแทนบุคลากร 13,000,000.- บาท (สิบสามล้านบาทถ้วน)
  - 4.1 ประเภทที่ปรึกษา -
  - 4.2 คุณสมบัติที่ปรึกษา
    - 4.2.1 ผู้จัดการโครงการ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
    - 4.2.2 ผู้ประสานงาน วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
    - 4.2.3 ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงาน วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน
    - 4.2.4 ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ถ้ามี) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
  - 4.3 จำนวนที่ปรึกษา 8 คน
5. ค่าวัสดุอุปกรณ์ ..... บาท
6. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศ (ถ้ามี) ..... บาท
7. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ..... บาท
8. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
  - 8.1 นายสมชาย พันธนาค รักษาการผู้บริหารฝ่ายธุรกิจธนาคาร 
  - 8.2 นายยุทธพงศ์ มีแก้ว ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายกลยุทธ์องค์กร 
  - 8.3 นายนนท์ กิตกัาธร ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายกลุ่มอุตสาหกรรม 1 
  - 8.4 นางอภิษฎี มุสิกอง ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายส่งเสริมการรับประกันการส่งออกและการลงทุน 
  - 8.5 นางสาวศศิธร มาเมือง ผู้บริหารส่วนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ/ ฝ่าย พน. 
9. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
  - 9.1 บริษัท บริดจ์ คอนซัลติ้ง จำกัด
  - 9.2 บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
  - 9.3 บริษัท ดีลรอยท์ ฟูซุ โธมัสสุ ไชยยศ ที่ปรึกษา จำกัด
  - 9.4 บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ที่ปรึกษาธุรกิจ จำกัด

## ผนวก 1

### ขอบเขตการดำเนินงาน

#### การจ้างที่ปรึกษาโครงการทบทวนและปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงาน

ผู้เสนอราคาต้องเสนอบริการทบทวนและปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานให้ครอบคลุมตามขอบเขตงาน และรายละเอียดของการดำเนินงานที่ ๓สน. กำหนด โดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามระบบประเมินคุณภาพองค์กร (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ประกอบด้วย

1. จัดทำแผนการดำเนินงาน และรายละเอียดในการดำเนินงาน (Inception Report) พร้อมระยะเวลาดำเนินงานของโครงการทบทวนและปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมทั้งแผนการสื่อสารสร้างความเข้าใจการดำเนินโครงการให้กับบุคลากรภายในธนาคาร (Project Communication Plan)
2. ดำเนินการวิเคราะห์โดยนำผลการวิเคราะห์สารสนเทศต่อไปนี้เพื่อใช้ในการทบทวนและปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ประกอบด้วย
  - 2.1 แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของธนาคาร รวมถึงแผนงานระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน
  - 2.2 กระบวนการทำงานที่ได้รับการกำหนดเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ใหม่ของ ๓สน. ปี 2560
  - 2.3 รายงานสรุปผลการประเมินตามระบบ SEPA (feedback report)
  - 2.4 เสียงของลูกค้า (Voices of Customer: VOC) รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
  - 2.5 เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Voice of Stakeholder: VOS) รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 2.6 โครงสร้างองค์กร (ที่มีการปรับปรุงล่าสุด)
  - 2.7 ข้อมูลที่จำเป็นอื่นๆ (ถ้ามี)
3. ทบทวนและจัดทำแผนภาพระบบงาน (Work System) ปี 2562 ของ ๓สน. โดยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งประกอบด้วย
  - 3.1 ทบทวน/จัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ
  - 3.2 ระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญ กระบวนการทำงานย่อย ข้อกำหนดและตัวชี้วัด รวมทั้งแสดงความเชื่อมโยงของกระบวนการทำงานต่างๆ พร้อมทั้งระบุแนวคิดในการปรับปรุงดังกล่าว (ถ้ามี)
  - 3.3 จัดทำ Leading & Lagging indicators ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ
4. ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก (Core Process) ภายใต้ระบบงานที่เป็นภาพรวมการดำเนินธุรกิจของ ๓สน. โดยมีขั้นตอนของการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
  - 4.1. ดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำแผนผังกระบวนการทำงานที่ดำเนินการในปัจจุบัน (As-Is Process) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารให้เกิดความเข้าใจกระบวนการทำงานในปัจจุบัน ในทิศทางเดียวกัน และสามารถกำหนดระบุปัญหาหรือโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการร่วมกัน
  - 4.2. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของการปรับปรุงกระบวนการ
  - 4.3. ดำเนินการวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางปฏิบัติที่ดีหรือกระบวนการทำงานขององค์กรอื่นที่มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานของธนาคาร (Best Practices) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ (ถ้ามี)
  - 4.4. ดำเนินการทบทวนและจัดทำตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน และการกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA (ถ้ามี))

- 4.5. การจัดทำกระบวนการใหม่ (To-Be Process) โดยจัดทำถึงระดับแผนผังกระบวนการย่อย (Sub Process) ของกระบวนการทำงาน
- 4.6. ระบุความเสี่ยงหลัก (Key Risk) ของกระบวนการทำงาน พร้อมทั้งออกแบบหรือกำหนดจุดควบคุม (Control) ความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน
- 4.7. การให้ข้อเสนอแนะในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในทุกระบวนการที่สามารถดำเนินการได้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานของกระบวนการนั้น
- 4.8. จัดทำคำอธิบายขั้นตอนการทำงานของกระบวนการทำงานที่ได้จัดทำกระบวนการใหม่ (To-Be Process)
5. การดำเนินการตามข้อ 4 ต้องดำเนินการในรูปแบบ End to End Process โดยทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในธนาคาร เพื่อจัดทำถึงระดับแผนผังกระบวนการย่อย (Sub Process) ประกอบด้วย
  - 5.1. กระบวนการทำงานด้านการให้บริการสินเชื่อ ทุกประเภท และบริการเกี่ยวเนื่องอื่นๆ โดยครอบคลุมกระบวนการทำงานในปัจจุบัน ตั้งแต่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอกู้เงิน ถึงธนาคารได้รับคืนเงินกู้หรือปิดบัญชี
  - 5.2. กระบวนการทำงานด้านการให้บริการประกันการส่งออก ประกันการลงทุนในต่างประเทศ และบริการเกี่ยวเนื่องอื่นๆ โดยครอบคลุม กระบวนการทำงานในปัจจุบัน ตั้งแต่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการ จนจบกระบวนการขอรับค่าสินไหมทดแทน
6. ดำเนินการออกแบบกระบวนการทำงานตามยุทธศาสตร์ จัดทำคำอธิบายขั้นตอนการทำงานของกระบวนการทำงาน ทบทวนและจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดทั้ง Leading & Lagging Indicators ของกระบวนการทำงาน และจัดทำแผนผังของกระบวนการย่อย (Sub Process) ของ 3 กระบวนการทำงาน ประกอบด้วย
  - 6.1. กระบวนการวิจัยและสร้างโอกาสทางธุรกิจ (Business Maker)
  - 6.2. กระบวนการสร้างศักยภาพผู้ประกอบการ (Accelerator)
  - 6.3. กระบวนการสนับสนุนการลงทุนระดับชาติ (National Investment Advisor)
7. จัดทำแผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานของธนาคาร (Process Roadmap) ทั้งในระยะสั้น 1 ปี (ปี 2563) และระยะยาว 3-5 ปี (ปี 2563-2567) รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินการที่จำเป็นและเหมาะสมกับธนาคาร ทำให้สามารถนำเสนอผลสำเร็จของงานในระยะสั้น (Quick Wins)
8. ดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการดำเนินโครงการ โดยจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) และจัดทำเอกสารองค์ความรู้ที่จำเป็นในการทำงานหรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการขององค์กรภายนอก และสื่อสารภายในธนาคาร ประกอบด้วย
  - 8.1. อบรม Train the trainer จำนวน 2 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 10 คน
  - 8.2. อบรม End Users ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ได้รับการดำเนินการออกแบบ/พัฒนาปรับปรุงกระบวนการใหม่ อย่างน้อยจำนวน 2 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 20 คน
9. จัดทำแผนการนำกระบวนการไปปฏิบัติ (Implementation) ติดตามผล และให้การสนับสนุนฝ่ายงานเจ้าของกระบวนการทำงาน ในการนำกระบวนการทำงานหลัก (Core Process) ภายใต้ระบบงานที่ได้รับการปรับปรุง (To Be Process) ไปปฏิบัติจริง ประกอบด้วย
  - 9.1. การติดตามสถานะ/ สรุปปัญหา/ อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อคณะทำงาน ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการทำงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งหลังมีการนำกระบวนการไปปฏิบัติ
  - 9.2. ทบทวนและปรับปรุงผังกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) ที่ได้ออกแบบ (ถ้ามี)
10. นำเสนอผลการดำเนินงานตามขอบเขตงาน ต่อคณะทำงานทบทวนและปรับปรุงระบบงานและกระบวนการหรือผู้บริหารธนาคาร อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง