

แบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (NHA Improvement Form for AAR)

1. ชื่อองค์ความรู้		2.1-4 กระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน	
2. ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้		ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร	
3. วันที่บันทึกความรู้		29 กันยายน 2566	
4. ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้		1. นางสาวอภิสมมา ฉัตรภักดีพิภักดิ์ ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร คณะทำงานการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร	
		2. นางกนกภรณ์ เสงี่ยมพันธ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร คณะทำงานการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร	
		3. นางสาวพัลลภา จันทรสวัสดิ์ ผู้อำนวยการกองภาพลักษณ์องค์กร คณะทำงานการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร	
		4. นางสาวสุนันทา อนุกุล พนักงานบริหารงานทั่วไป 3 คณะทำงานการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร	
5. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)			
1. เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากกระบวนการปฏิบัติงานนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบนมาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งยกระดับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร			
2. เพื่อสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผลด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร			
3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ และใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป			
4. เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอื่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติงานแทนตำแหน่งที่รับผิดชอบได้ทันที (กรณีมีการเลื่อนตำแหน่ง/ ปรับเปลี่ยน/ โยกย้าย)			
6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)			
ชื่อกระบวนการ		2.1-4 กระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน	
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ		เพื่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของการเคหะแห่งชาติเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ในกระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน จนสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างแท้จริง	
7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2566)			
1) ทบทวนและปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานฯ ในระดับชั้นตอน/องค์ประกอบย่อยหรือระบบงานโดยรวม โดยใช้ผลประเมินกระบวนการฯ ที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม			
2) จัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและรายงานผลตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน			
3) เพิ่มตัวชี้วัดให้ครอบคลุมทุกนโยบายย่อยและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพทั้ง Output/ Outcome			
8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)			
ตัวชี้วัดของกระบวนการประจำปี 2566		เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานประจำปี 2566
1. คุณภาพและองค์ประกอบของนโยบาย (โครงสร้างผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหารจัดการ ระบบการส่งเสริมการดำเนินงานและระบบติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และ/หรือคณะอนุกรรมการ) รวมทั้งระยะเวลาในการทบทวนนโยบายและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ ก่อนเริ่มปีงบประมาณ		ก่อนเริ่มปีงบประมาณ	ครบถ้วนและทบทวนแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2566
2. ระยะเวลาการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและรายงานผลตามนโยบายด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน ต่อคณะกรรมการด้านธรรมาภิบาลและตรวจสอบกรณีพิเศษตามมติคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ		4 ไตรมาส/ปี	ไตรมาสที่ 1 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566 ไตรมาสที่ 2 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2566 ไตรมาสที่ 3 เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2566 ไตรมาสที่ 4 อยู่ระหว่างดำเนินการ (คาดว่าจะดำเนินการได้ตามเป้าหมาย)

แบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (NHA Improvement Form for AAR)

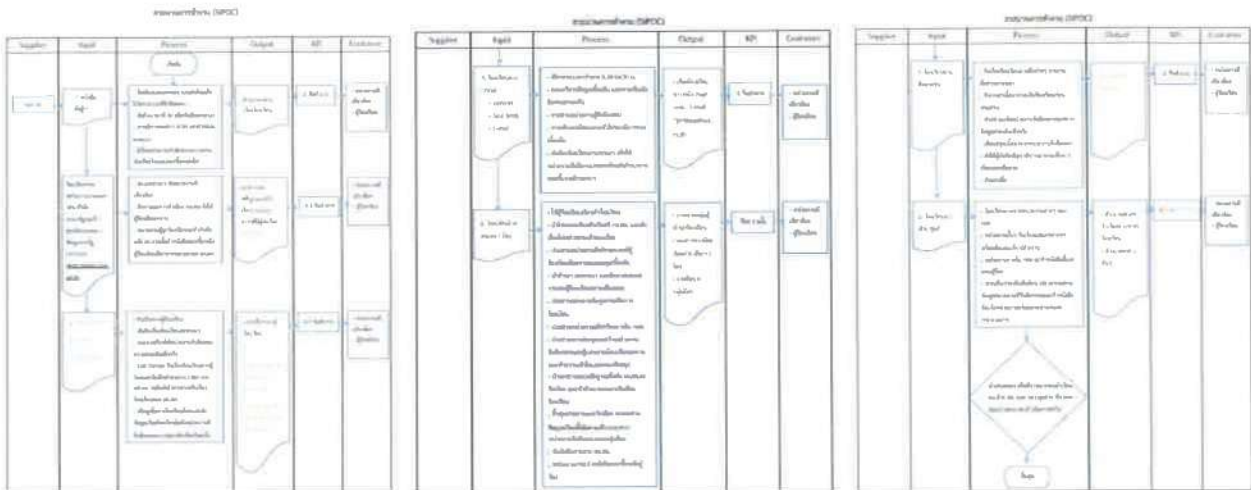
10. สิ่งที่พบจากการดำเนินงานปี 2566	
ประเด็น	รายละเอียด
รายละเอียดประเด็นที่มี การพัฒนาปรับปรุง	<p>1. ทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน ให้มีเนื้อหาองค์ประกอบนโยบายครบถ้วนและมีคุณภาพตามองค์ประกอบที่ดี และที่ผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะ ไม่ว่าจะ เป็น นโยบาย แนวทางปฏิบัติ โครงสร้างกำกับดูแลและผู้รับผิดชอบระบบการบริหารจัดการ ระบบส่งเสริมการดำเนินงาน ระบบติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และ/หรือคณะอนุกรรมการ</p> <p>2. นำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน ไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีรายงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน และมีการปรับปรุงรูปแบบหรือแบบฟอร์มกระบวนการรายงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน พร้อมทั้งมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ตลอดจนให้มีการรายงานผลและติดตามประเมินผลให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในนโยบายฯ ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน โดยมีความถี่ทุกไตรมาสละ 1 ครั้ง</p> <p>3. ทบทวนตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการ ทั้ง KPI Process และ KPI In-Process ให้มีคุณภาพ โดยแยกเป็น Output Outcome ที่ชัดเจน</p> <p>4. จัดให้มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการรายงานผลการดำเนินงาน ทั้งในมิติความครบถ้วนของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดกระบวนการ โดยมีผู้สอบทาน และผู้รับรองลงนาม</p>
ปัญหา/อุปสรรค	การจัดทำเอกสารรายงานมีมากขึ้น ตามเกณฑ์และระดับคะแนนด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กรที่สูงขึ้น ขณะที่บุคลากรมีอยู่จำกัด
สาเหตุของปัญหา/ อุปสรรค	<p>1. เนื่องจากต้องมีการจัดทำ SIPOC และรายงาน ต้องแยกตามข้อย่อยของนโยบาย ทำให้ต้องจัดทำเอกสารมากขึ้น</p> <p>2. การเลื่อนชั้นโยกย้ายตามโครงการองค์กรใหม่ ทำให้ทีมงานใหม่บางส่วนที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีการพัฒนาและเรียนรู้</p>
11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)	
<input checked="" type="checkbox"/> ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน TRIS <input checked="" type="checkbox"/> หลักเกณฑ์ Enablers หรือมาตรฐานหรือกรอบแนวทางที่เป็นที่ยอมรับ (เช่น มาตรฐาน ISO OECD COSO-ERM เป็นต้น) <input type="checkbox"/> ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด <input checked="" type="checkbox"/> เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก, ลดระยะเวลา, ลดค่าใช้จ่าย, ลดการสูญเสีย, และเพิ่มคุณภาพหรือมาตรฐานในการทำงาน <input type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น <input type="checkbox"/> นโยบายรัฐบาล กฎเกณฑ์และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล นโยบายและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ รวมทั้งของผู้บริหาร <input checked="" type="checkbox"/> แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานชั้นนำหรือหน่วยงานคู่เทียบ <input checked="" type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) เช่น ข้อเสนอแนะจากการถามตอบในกลุ่ม LINE ของ SE-EM ของ สคร. หรือคำถาม-คำตอบในวัน Feedback Day <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง	
12. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี 2567)	
<p>1. ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานการเคหะแห่งชาติ ทั้งที่เป็นคณะทำงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานตามนโยบายที่กำหนด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการ Sipoc /คู่มือปฏิบัติงาน การประเมินกระบวนการในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบงานดังกล่าว ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>2. ควรสร้างการสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจ /จัดประชุม/ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส เพื่อทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบนไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งมีการพัฒนากระบวนการรายงานผลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป</p> <p>3. ควรมีการหาข้อมูล/ศึกษามาตรฐานและแนวทางที่ดีจากองค์กรหรือหน่วยงานชั้นนำที่เกี่ยวข้องกับด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน</p> <p>4. จัดให้มีการสำรวจการรับรู้นโยบายนโยบายเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อจะได้นำผลการสำรวจการรับรู้ของพนักงานมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการในปีต่อไป ซึ่งผลการรับรู้ของบุคลากรได้ตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>5. นำนโยบายนโยบายเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม ไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีการจัดทำรายงานแยกตาม 5 ข้อย่อย โดยมีการปรับปรุงรูปแบบหรือแบบฟอร์มกระบวนการรายงานตามนโยบายเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม และได้มอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อกำหนดเป็นแบบฟอร์มมาตรฐาน ตลอดจนให้มีการรายงานผลและติดตามประเมินผลให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในนโยบายฯ ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน โดยมีความถี่ทุก 6 เดือน และรายงานมีคุณภาพ</p>	

แบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (NHA Improvement Form for AAR)

3. ร้อยละของจำนวนเรื่องที่สามารถชี้แจงข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าได้ตาม SLA (3 วัน)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
4. สามารถประกาศนโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)	ภายในไตรมาส 1 ของปีงบประมาณ 2566	19 ธันวาคม 2565
5. ระยะเวลาทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน	ภายในเดือนกันยายน 2566	นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint handling policy outlines procedures) ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า ในการประชุมครั้งที่ 3/2566 เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566

9. Flowchart กระบวนการ ปี 2566

กระบวนการรายงานผลตามนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน



ตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการรายงานผลตามนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน : (ปรับปรุง)

1. คุณภาพและองค์ประกอบของนโยบาย (โครงสร้างผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหารจัดการ ระบบการส่งเสริมดำเนินงานและระบบติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และ/หรือคณะอนุกรรมการ) รวมทั้งระยะเวลาในการทบทวนนโยบายและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ ก่อนเริ่มปีงบประมาณ
2. ระยะเวลาการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและรายงานผลตามนโยบายด้านการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน ต่อคณะกรรมการด้านธรรมาภิบาลและตรวจสอบกรณีพิเศษตามมติคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ
3. ร้อยละของจำนวนเรื่องที่สามารถชี้แจงข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าได้ตาม SLA
4. ระยะเวลาทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

6. จัดให้มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการรายงานผลการดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริตและรับสินบน ทั้งในมิติความครบถ้วนของปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดกระบวนการ โดยมีผู้สอบทาน และผู้รับรอง ลงนาม
7. จัดทำแบบประเมินผลกระบวนการทำงานและบันทึกความรู้ (After Action Review: AAR) ของกระบวนการรายงานผลการดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริตและรับสินบน เพื่อเป็นฐานองค์ความรู้ด้าน CG และในระดับองค์กร (KM) พร้อมนำไปจัดเก็บในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ต่อไป



(นางสาวอภิสมมา ฉัตรกิตต์พิภภัทร์)

ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร

ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้

29 กันยายน 2566