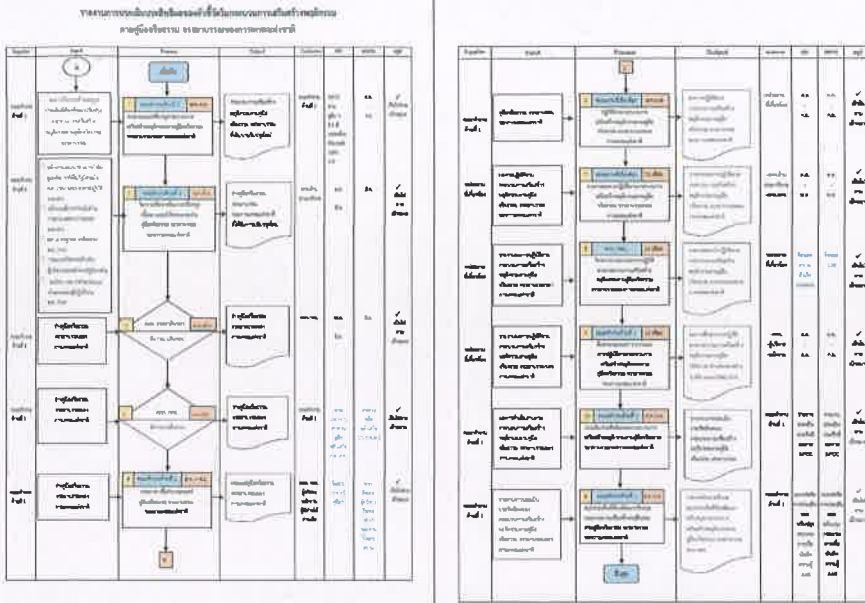


แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

| | | |
|---|--|---|
| 1. ชื่อองค์ความรู้ | 8.1 กระบวนการทบทวนคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ | |
| 2. ประเภทสินทรัพย์ ทางความรู้ | ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร | |
| 3. วันที่บันทึกความรู้ | 29 กันยายน 2566 | |
| 4. ผู้เข้าร่วมบันทึก ความรู้ | 1. นายชิตติสรณ์ บุญธรรม ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการกลาง | |
| | 2. นายนิวัฒน์ สิมศิริวัฒน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการกลาง | |
| | 3. นางสุรินทร สอนงคุณ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายอำนวยการกลาง | |
| | 4. นางสาวปณยวีร์ เครือนาค พนักงานบริหารงานทั่วไป 7 กองส่งเสริมกำกับดูแลกิจการที่ดี | |
| 5. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง) | | |
| <p>1. เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากกระบวนการเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ มาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยกระดับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร</p> <p>2. เพื่อสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผลด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร</p> <p>3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ และใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป</p> | | |
| 6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง) | | |
| ชื่อกระบวนการ | กระบวนการเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ | |
| วัตถุประสงค์ของกระบวนการ | เพื่อตอบสนองเกณฑ์ Enablers ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร | |
| 7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2566) | | |
| <p>1) ปรับปรุงเนื้อหาองค์ประกอบคู่มือจริยธรรมให้มีคุณภาพโดยศึกษาทบทวนตัวชี้วัดผลลัพธ์กระบวนการและในกระบวนการให้มีคุณภาพมากขึ้น ของแต่ละ SIPOC ย่อย นอกเหนือจากวัตรระยะแล้วเสร็จ</p> <p>2) เพิ่มตัวชี้วัดให้ครอบคลุม และเป็นตัวชี้วัดคุณภาพทั้ง Output Outcome</p> <p>3) ปรับปรุงแบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (NHA Improvement Form for AAR)</p> | | |
| 8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง) | | |
| ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2566 | เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2566 | ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566 |
| 1. ระยะเวลาในการทบทวนคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กคช. ภายในเดือนกรกฎาคมของทุกปี | ทบทวนแล้วเสร็จภายใน กรกฎาคม 2566 | ทบทวนแล้วเสร็จ 21 กรกฎาคม 2566 |
| 2. ร้อยละความสำเร็จตามแผนเสริมสร้างจริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 |
| 3. ร้อยละการรับรู้คู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน | คณะกรรมการ ร้อยละ 85 ผู้บริหาร ร้อยละ 85 พนักงาน ร้อยละ 85 | คณะกรรมการ ร้อยละ 100 ผู้บริหาร ร้อยละ 98.39 พนักงาน ร้อยละ 99.04 |
| 4. ร้อยละของพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน | ผู้บริหาร ร้อยละ 80 พนักงาน ร้อยละ 80 | ผู้บริหาร ร้อยละ 91.09 พนักงาน ร้อยละ 86.52 |

9. Flowchart กระบวนการ ปี 2566



วัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาบุคลากร
 1. เพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรู้ความสามารถ
 2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
 3. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร
 4. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

10. สิ่งที่ได้จากการดำเนินงานปี 2566

| ประเด็น | รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง |
|---------|--|
| | <p>1. ออกแบบและทบทวนกระบวนการ (SIPOC) กระบวนการเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ ปรับแบบฟอร์ม SIPOC โดยเพิ่มหัวตาราง SIPOC ที่แสดงผลการดำเนินงาน</p> <p>2. ทบทวนตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการ ทั้ง KPI Process และ KPI In-Process ให้มีคุณภาพ โดยแยกเป็น Output Outcome ที่ชัดเจน ทั้งนี้ ตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการที่ปรับปรุง 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ระยะเวลาในการทบทวนคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กคช. ภายในเดือนกรกฎาคมของทุกปี 2) ร้อยละความสำเร็จตามแผนเสริมสร้างจริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน (ร้อยละ) 3) ร้อยละการรับรู้คู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน (ร้อยละ) และ 4) ร้อยละของพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน (ร้อยละ)</p> <p>3. ทบทวนคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ ให้มีเนื้อหาองค์ประกอบนโยบายครบถ้วนและมีคุณภาพ ตามองค์ประกอบที่ดี และที่ผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะ ไม่ว่าจะเป็น แนวทางปฏิบัติ โครงสร้างกำกับดูแลและผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหารจัดการ ระบบส่งเสริมการดำเนินงาน ระบบติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และ/หรือ คณะกรรมการด้านธรรมาภิบาล โดยมีการปรับปรุงดังนี้</p> <p>3.1 เพิ่มข้อความในหัวข้อจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานข้อ "8 ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งการในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ และต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา ไม่กล่าวร้ายผู้บังคับบัญชา อันเป็นเหตุให้เกิดการแตกความสามัคคีภายในองค์กร"</p> <p>3.2. คงข้อความ ในหัวข้อ จรรยาบรรณวิชาชีพของสถาปนิก ไม่ตัดทอนข้อความออกไป</p> <p>3.3 เพิ่มคำนิยาม ช่างเทคนิค และหัวข้อ จรรยาบรรณวิชาชีพช่างเทคนิค</p> <p>3.4 จัดทำระเบียบการเคหะแห่งชาติว่าด้วยประมวลจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ. 2566 เพื่อเป็นปัจจุบัน</p> |

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

| | |
|--|---|
| | <p>4. จัดให้มีการเผยแพร่กระบวนการเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ ผ่านกิจกรรมส่งเสริมต่าง ๆ แบ่งเป็น บุคลากรภายใน 6 กิจกรรมต่อปี ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก 2 ครั้งต่อปี และสื่อสารคู่มือจริยธรรมฯ ในรูปแบบ Infographic ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ 9 ช่องทาง เช่น www.nha.or.th</p> <p>5. จัดให้มีการสำรวจการรับรู้ตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจการรับรู้ของพนักงานมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการในปีต่อไป ซึ่งผลการรับรู้ของบุคลากรได้ตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>6. จัดให้มีการสำรวจพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อจะได้นำผลการสำรวจพฤติกรรมของพนักงานมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการในปีต่อไป ซึ่งผลการรับรู้ของบุคลากรได้ตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>7. นำคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม และออกแบบรายงานร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อกำหนดเป็นแบบฟอร์มมาตรฐาน ตลอดจนให้มีการรายงานผลและติดตามประเมินผลให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในคู่มือจริยธรรมฯ ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีคุณภาพ</p> <p>8. จัดให้มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ ทั้งในมิติความครบถ้วนของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดกระบวนการ โดยมีผู้สอบทาน และผู้รับรอง ลงนาม</p> <p>9. จัดทำแบบประเมินผลกระบวนการทำงานและบันทึกความรู้ (After Action Review : AAR) 1 รายงาน ตาม SIPOC สำหรับกระบวนการเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือจริยธรรมฯ เพื่อเป็นฐานองค์ความรู้ ด้าน CG และในระดับองค์กร (KM) พร้อมนำไปจัดเก็บในระบบการจัดการความรู้ของการเคหะแห่งชาติ เพื่อใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ต่อไป</p> |
| <p>ปัญหา/อุปสรรค</p> | <p>การจัดทำเอกสารรายงานมีมากขึ้น ตามเกณฑ์และระดับคะแนนด้าน CG ที่สูงขึ้น ขณะที่บุคลากรมีอยู่จำกัด</p> |
| <p>สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค</p> | <p>1. เนื่องจากต้องมีการจัดทำ SIPOC และรายงาน ต้องแยกตามข้อย่อยของนโยบาย ทำให้ต้องจัดทำเอกสารมากขึ้น</p> <p>2. การเลื่อนขั้นโยกย้ายตามโครงการองค์กรใหม่ ทำให้ทีมงานใหม่บางส่วนที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีการพัฒนาและเรียนรู้</p> |
| <p>11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)</p> | |
| <p><input checked="" type="checkbox"/> ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน TRIS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> หลักเกณฑ์ Enablers หรือมาตรฐานหรือกรอบแนวทางที่เป็นที่ยอมรับ (เช่น มาตรฐาน ISO OECD COSO-ERM เป็นต้น)</p> <p><input type="checkbox"/> ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ลดขั้นตอนที่ยุงยาก, ลดระยะเวลา, ลดค่าใช้จ่าย, ลดการสูญเสีย, และเพิ่มคุณภาพหรือมาตรฐานในการทำงาน</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น</p> <p><input type="checkbox"/> นโยบายรัฐบาล กฎเกณฑ์และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล นโยบายและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการเคหะแห่งชาติ รวมทั้งของผู้บริหาร</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานชั้นนำหรือหน่วยงานคู่เทียบ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) เช่น ข้อเสนอแนะจากการถามตอบในกลุ่ม LINE ของ SE-EM ของ สคร.</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง</p> | |

12. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี 2567)

1. เพิ่มมาตรฐาน เครื่องมือ กฎหมาย ระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลง
2. ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการในแต่ละ SIPOC ย่อย ที่สนับสนุนกระบวนการเสริมสร้างพฤติกรรมตามค่านิยมจริยธรรม จรรยาบรรณอย่างต่อเนื่อง และจัดทำ AAR ให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป
3. ปรับปรุงตามตัวอย่างการปฏิบัติที่ดีขององค์กรชั้นนำ
4. ปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล หน่วยงานกำกับ และแผนวิสาหกิจ แผนดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ นโยบาย CG ที่มีการเปลี่ยนแปลง
5. เพิ่มการสื่อสารเชิงรุกเพื่อทำความเข้าใจให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การส่งเสริมพฤติกรรมตามค่านิยมจริยธรรมฯ นำไปสู่การปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น
6. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยการส่งเสริมพฤติกรรมตามค่านิยมจริยธรรม ฯ
7. ส่งเสริมให้บุคลากรของการเคหะแห่งชาติ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำ แนวทาง/กระบวนการ (SIPOC)/คู่มือปฏิบัติงาน เพราะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ ที่จะทำให้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวทาง/กระบวนการ (SIPOC) เข้าใจการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(นายชิตีสรณ์ บุญธรรม)

ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการกลาง

ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้

4 ตุลาคม 2566