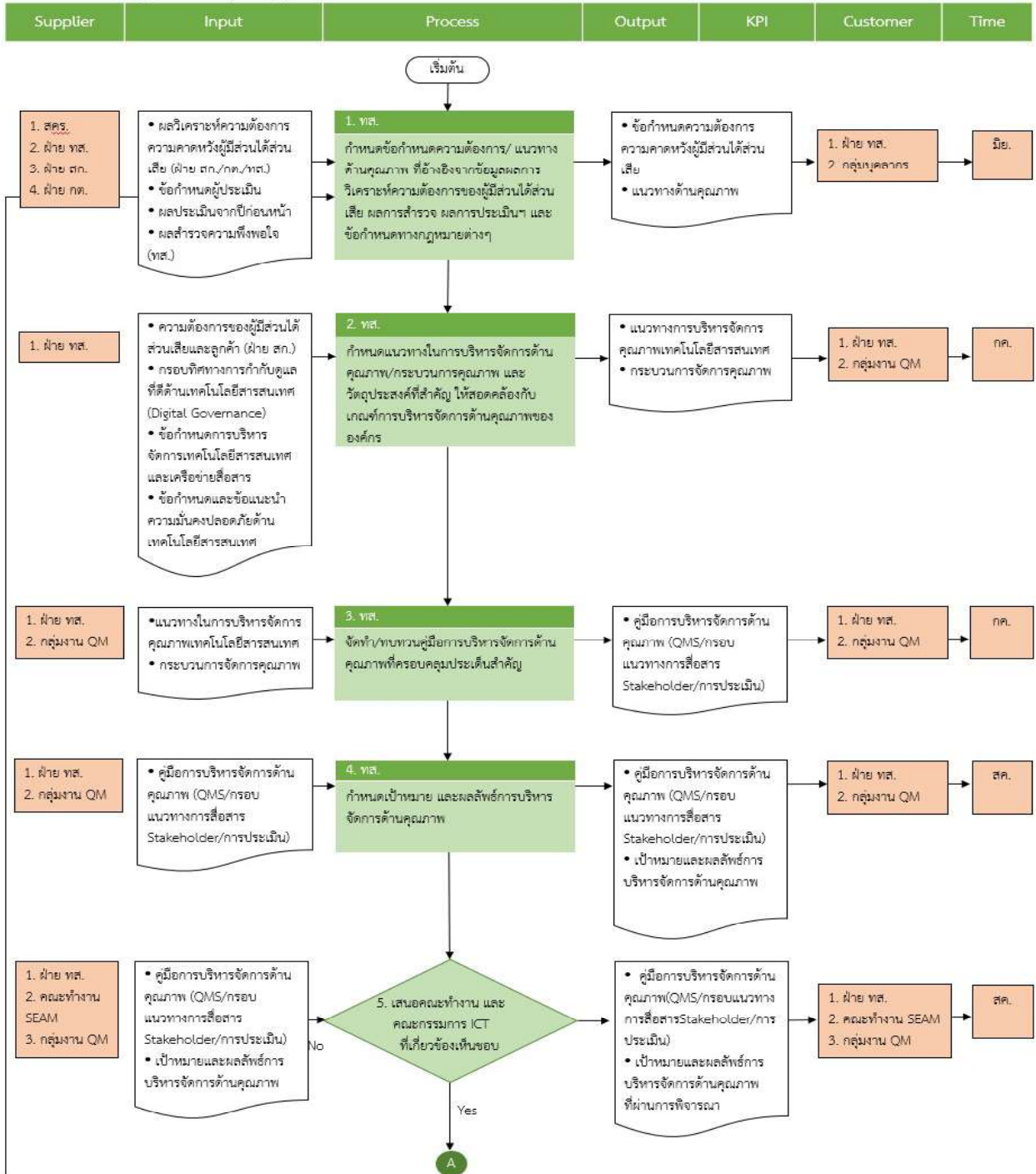


แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

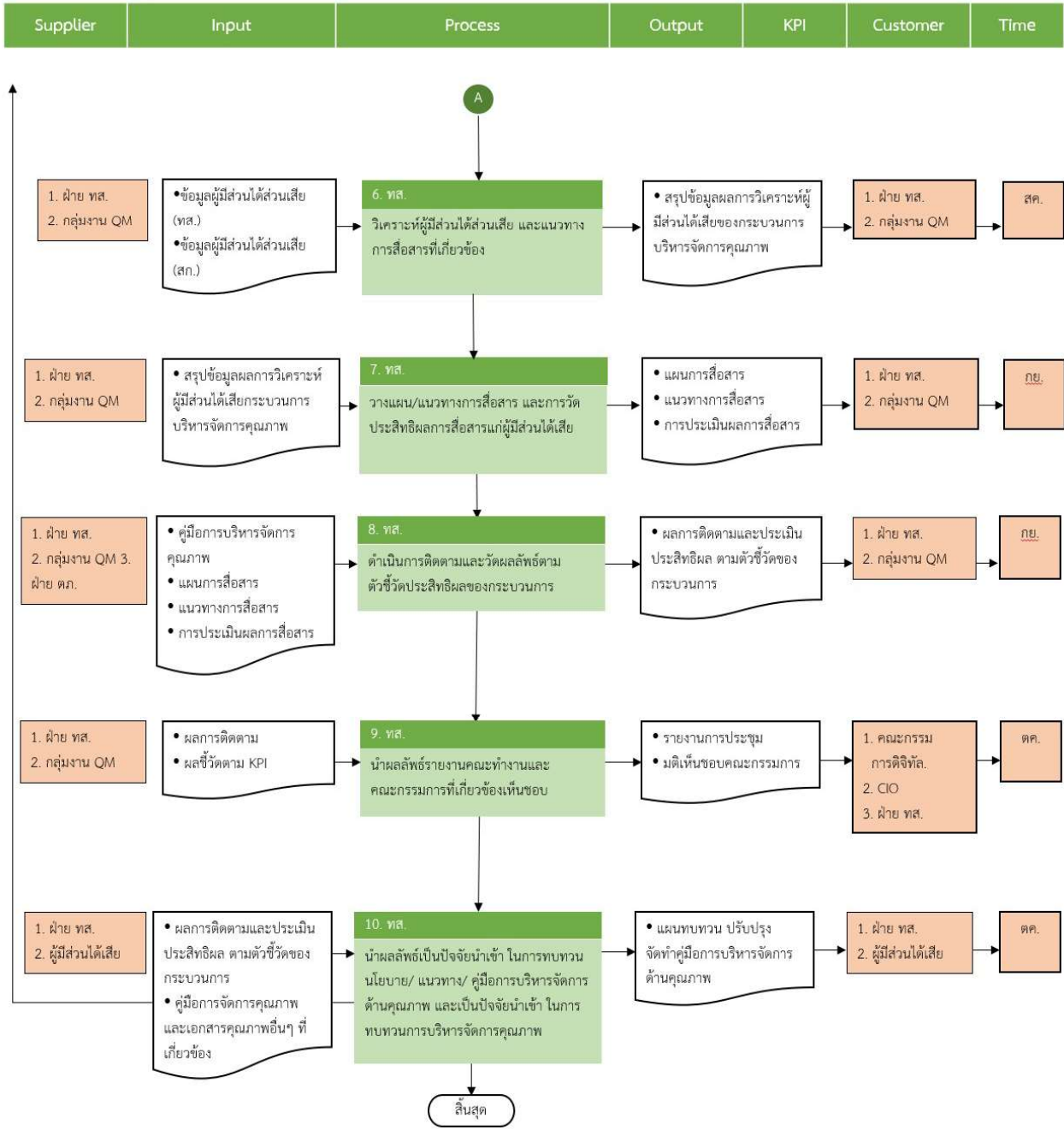
๑. ชื่อองค์ความรู้	1.1-1 กระบวนการทบทวนนโยบายและการรายงานผลตามนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ		
๒. ประเภทลึทธิทางความรู้	ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ		
๓. วันที่บันทึกความรู้	๒๒ กันยายน ๒๕๖๖		
๔. ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	1. นางสาวศิริมาศ สิริมงคลกิติ พ.ระบบงานคอมพิวเตอร์ 7 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	๒. นายจิรวุฒิ เสนารัตน์ ผอ.ก.ป.ทส.		
	๓. นายเอกพล สีสัน รอง ผอ.ทส.		
๕. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)			
<p>1. เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการจัดทำโครงการ การดำเนินงาน ผลการตรวจสอบ Computer Audit และประเมินผลจากผู้ประเมิน ISO: 27001:2015 มาทบทวนปรับปรุงกระบวนการ การสื่อสาร และการรายงานผลตามนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย มาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยกระดับการดำเนินงาน</p> <p>2. เพื่อสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงทบทวน นโยบาย และการรายงานผลตามนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผล</p> <p>3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติและใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป</p>			
๖. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)			
ชื่อกระบวนการ	กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ		
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	เพื่อตอบสนองเกณฑ์ Enablers ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ		
๗. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี ๒๕๖๖)			
<p>๑) ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ SIPOC ตามการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๒) ปรับปรุงเนื้อหาคู่มือบริหารจัดการคุณภาพ โดยศึกษาทบทวนตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการให้มีคุณภาพมากขึ้น นอกเหนือจากค่าเกณฑ์วัดเดิมที่มีอยู่</p> <p>๓) เพิ่มตัวชี้วัดให้ครอบคลุมทุกนโยบายย่อย และเป็นตัวชี้วัดคุณภาพทั้ง Output Outcome</p> <p>๔) ปรับปรุงแบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (GLO Improvement Form for AAR)</p>			
๘. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)			
ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี ๒๕๖๖	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี ๒๕๖๖	ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๖	
๑. การทบทวนกระบวนการโดยเพิ่มการนำข้อมูลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเป็นปัจจัยหลัก กอปรกับผลการประเมินจากผู้ประเมิน ในการปรับปรุงทบทวนการดำเนินงาน การปรับปรุงกระบวนการ และได้รับอนุมัติเห็นชอบจากผู้บริหาร	ครบถ้วน และทบทวนแล้วเสร็จภายใน กันยายน 2566	ครบถ้วน และทบทวนแล้วเสร็จภายใน กันยายน 2566	
๒. มีแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพที่ชัดเจน มีการจัดทำข้อกำหนด มีการวางแผนฯ การควบคุม การตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม	ครบถ้วน และทบทวนแล้วเสร็จภายใน กันยายน 2566	ครบถ้วน และทบทวนแล้วเสร็จภายใน กันยายน 2566	
๓. มีการวางแผน/แนวทางการสื่อสาร และการวัดประสิทธิผลการสื่อสาร สรุปการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ครบถ้วน และทบทวนแล้วเสร็จภายใน กันยายน 2566	ครบถ้วน และทบทวนแล้วเสร็จภายใน กันยายน 2566	
๔. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการคุณภาพของผู้ใช้บริการ ด้านสารสนเทศ ประจำปี ๒๕๖๖	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	
๕. อัตราการรับรู้และเข้าใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	

๙. Flowchart กระบวนการ ปี ๒๕๖๖

2.3 กระบวนการจัดการคุณภาพ (Quality Management)



2.3 กระบวนการจัดการคุณภาพ (Quality Management)



๑๐. สิ่งที่ได้จากการดำเนินงานปี ๒๕๖๖

ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
	<p>1. ออกแบบและทบทวนกระบวนการ (SIPOC) กระบวนการทบทวนปรับปรุงเนื้อหาเพิ่มความชัดเจนตามนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ คือแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน TRIS มีการกำหนดขอบเขตและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ กระบวนการ ข้อกำหนดการปฏิบัติ มาตรฐานและเครื่องมือที่ใช้อย่างชัดเจน โดยแบ่งแยกเป็นการวางแผน การควบคุม การตรวจสอบ และการรับประกันคุณภาพ กอปรกับแนวทางการตรวจสอบประเมินผล การจัดทำ QMS Good Practices ไว้ภายในคู่มือการบริหารจัดการคุณภาพเล่มนี้กำหนดไว้</p> <p>2. ปรับปรุงเพิ่มเติมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบุแนวทางการสื่อสารช่องทางสื่อสาร พร้อมด้วยตัวชี้วัด KPI ให้มีคุณภาพมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>3. ปรับปรุงองค์ประกอบหน่วยงาน เพิ่มเติมแนวทางและวิธีการให้บริการของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

	<p>4. ปรับปรุงการจัดแบ่งบริบทองค์กรให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น</p> <p>5. ปรับปรุงเพิ่มเติมให้มีการเผยแพร่ตามนโยบาย และสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร</p> <p>6. ปรับปรุงเพิ่มเติมให้มีการกำหนดตัวชี้วัดการรับรู้ การสำรวจการรับรู้เนื้อหาข้อมูลต่างๆ นโยบาย ขอบเขต ข้อกำหนด และการรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลมาทบทวนพัฒนาปรับปรุงในปีต่อไป</p> <p>7. ปรับปรุงเพิ่มเติมให้มีการตรวจสอบ การรายงานผล และการประเมินคุณภาพการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน</p> <p>9. ปรับปรุงเพิ่มเติมให้มีการวัด วิเคราะห์ ประเมินตัววัดผลลัพธ์ ของกระบวนการคุณภาพ</p>
<p>ปัญหา/อุปสรรค</p>	<p>ระบบบริหารจัดการคุณภาพสอดแทรกอยู่ในเนื้อหางานเทคโนโลยีทุกส่วน จึงต้องใช้เวลาในการปรับปรุงและดำเนินการให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้ครอบคลุมงานด้านเทคโนโลยีที่สำคัญอีกมาก</p>
<p>สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค</p>	<p>๑. ต้องมีการปรับปรุง สื่อสาร และผลักดัน การสอดแทรกระบบบริหารจัดการคุณภาพ ให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ต้องใช้ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ปฏิบัติทุกส่วนงาน จึงต้องใช้เวลาและการผลักดันที่ต่อเนื่อง</p> <p>๒. ต้องมีการพัฒนาและเรียนรู้ใหม่ จากการเลื่อนขั้นโยกย้ายตามการได้รับมอบหมายความรับผิดชอบใหม่ และการปรับหลักเกณฑ์ ทำให้ต้องใช้เวลาศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจใหม่</p>
<p>๑๑. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน IRDP</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 checked="" type="checkbox"/> เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ลดขั้นตอนที่ยุงยาก, ลดระยะเวลา, ลดค่าใช้จ่าย, ลดการสูญเสีย, และเพิ่มคุณภาพหรือมาตรฐานในการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น</p> <p><input type="checkbox"/> นโยบายรัฐบาล กฎเกณฑ์และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล นโยบายและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมทั้งของผู้บริหาร</p> <p><input type="checkbox"/> แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานชั้นนำหรือหน่วยงานคู่เทียบ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) เช่น ข้อเสนอแนะจากการถามตอบในกลุ่ม LINE ของ SE-EM ของ สคร. หรือคำถาม-คำตอบในวัน Feedback Day</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง</p>	
<p>๑๒. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี ๒๕๖๗)</p>	
<p>๑. การทบทวนกระบวนการโดยเพิ่มการนำข้อมูลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเป็นปัจจัยหลัก กอปรกับผลการประเมินจากผู้ประเมิน ในการปรับปรุงทบทวนการดำเนินงาน การปรับปรุงกระบวนการ และได้รับอนุมัติเห็นชอบจากผู้บริหาร</p> <p>๒. ควรเพิ่มเติมการประเมินและการบริหารจัดการปัญหาการดำเนินงาน และการบริการ</p> <p>๓. ควรเพิ่มการบูรณาการระหว่างหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ปรับปรุงการสื่อสารเชิงรุกเพื่อทำความเข้าใจให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพิ่มขึ้น</p>	



นางสาวศิริณาด สิริมงคลกิตติ

พนักงานระบบงานคอมพิวเตอร์ 7 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ผู้จัดทำกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้
 22 กันยายน 2566

นายจิรัฐติ เสนารัตน์

ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการเทคโนโลยีและเครือข่ายสื่อสาร
 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ผู้สอบทานกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้
 22 กันยายน 2566



นายเจษฎาอักษรณ์ สุวรรณโณ
 วิชาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้
 22 กันยายน 2566