แบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (NHA Improvement Form for AAR)

1.ชื่อองค์ความรู้	2.1-1 กระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและการรายงานผลตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง)		
2.ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้	ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร		
3.วันที่บันทึกความรู้	15 ตุลาคม 2567		
4.ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	1. นางสาวนรา	วรศิวะ	ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
	2. นายวัฒนา	นาคเดช	รองผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
	3. นางอัมพร	สุขศิริวงษ์	ผู้อำนวยการกองกลยุทธ์การตลาดและวิเคราะห์พื้นที่ลงทุน
	4. นางนุจรีย์	วิเศษสินธุ์	ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาด
	5. นางปฏิมา	ชัยมังคลานนท์	พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน 7
	6. นางสาวกุลิสรา	ณัฐพลิน	พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน 6 และ
	7. นางสาววิไลวรรณ	ร่องยืด	พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน 4

5.วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)

1. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ และใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป
2. เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอื่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติงานแทนตำแหน่งที่รับผิดชอบได้ทันที (กรณีมีการเลื่อนตำแหน่ง/ ปรับเปลี่ยน/ โยกย้าย)

6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)

ชื่อกระบวนการ	**2.1-1** กระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและรายงานผลตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง)
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	เพื่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของการเคหะแห่งชาติเกิดความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและการรายงานผลตามนโยบายและรายงานผลตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) จนสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างแท้จริง

7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2567)

- จัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและรายงานผลตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง)

8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)

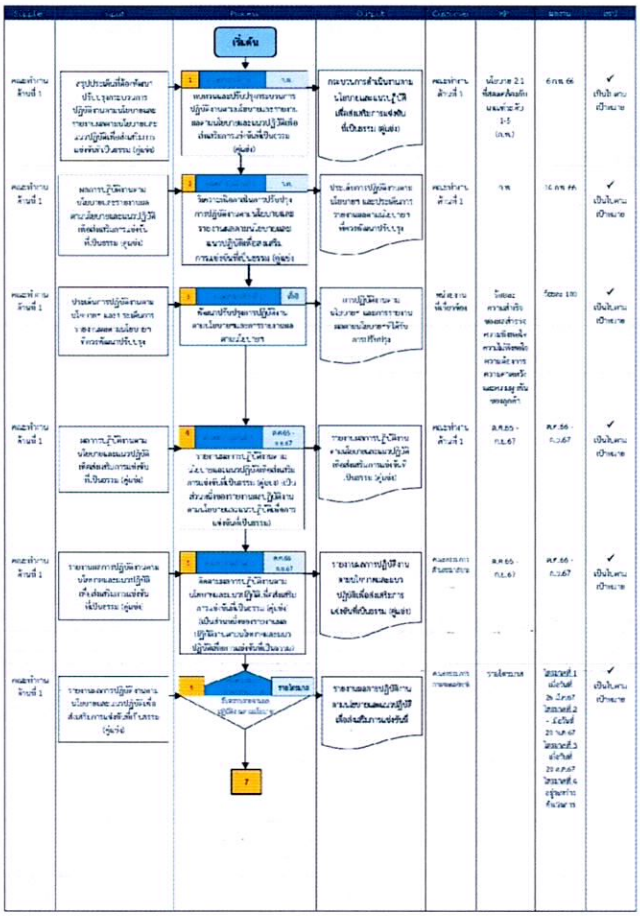
ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2567	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2567	ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2567
ตัวชี้วัด Leading 1. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำโครงการประเมินสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้าการเคหะแห่งชาติ และโครงการคู่เทียบปี 2567 (หน่วย : ร้อยละ)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
2. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการของการเคหะแห่งชาติส่งเสริมความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ (หน่วย : ร้อยละ)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
ตัวชี้วัด Lagging - ร้อยละผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้าการเคหะแห่งชาติ และโครงการคู่เทียบปี 2567 สูงกว่าปีที่ผ่านมา (หน่วย : ร้อยละ)		- ผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวม ปี 2567 ได้คะแนน ร้อยละ 80.51 สูงกว่าปีที่ผ่านมา 0.03 คะแนน (คะแนนปี 2566 ร้อยละ 80.48) - สรุปผลตามตัวชี้วัดองค์กร 1. ลูกค้าปัจจุบันและอนาคต ปี 2567 - ความพึงพอใจร้อยละ 80.51 - ความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.54 - ความต้องการและความคาดหวัง ร้อยละ 84.73 - ความผูกพันของลูกค้าการเคหะแห่งชาติ ร้อยละ 15.33 2. ลูกค้าคู่เทียบ ความพึงพอใจ ร้อยละ 76.24 และความคาดหวัง ร้อยละ 74.89

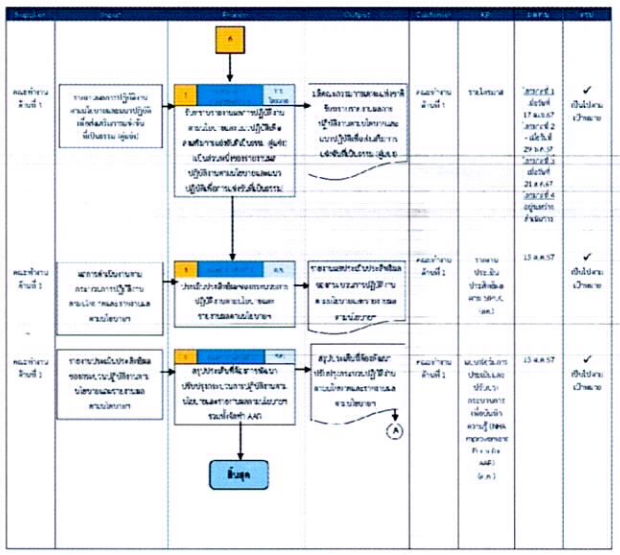
แบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (NHA Improvement Form for AAR)

9. Flowchart กระบวนการ ปี 2567 (หน่วยงานเป็นผู้จัดทำ)

กระบวนการรายงานผลตามนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) ประจำปี 2567

1. ผู้รับผิดชอบหลัก	ฝ่ายการตลาด
2. วัตถุประสงค์/ ข้อกำหนดกระบวนการ	กระบวนการรายงานผลตามนโยบายและรายงานผลตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) ประจำปี 2567 เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
3. จุดควบคุม/ Trigger Point	- ขั้นตอนที่ 5 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) (เป็นส่วนหนึ่งของรายงานผลปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม)
4. องค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับกระบวนการ (หลักการ/หฤษฎี/มาตรฐาน/กฎหมาย/ระเบียบ)	หลักเกณฑ์การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2567) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership) หัวข้อที่ 2 บทบาทของรัฐวิสาหกิจเพื่อการตลาดที่เป็นธรรม ข้อย่อยที่ 2.1 การกำหนดนโยบายเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม
5. ฐานข้อมูล/ระบบ DT/นวัตกรรมที่ใช้	ระบบเดิมตามนโยบาย ตัวชี้วัด และแผนงาน
6. ตัวชี้วัดกระบวนการ	**ตัวชี้วัด Leading** 1. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำโครงการประเมินสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้าการเคหะแห่งชาติ และโครงการคู่เทียบปี 2567 (หน่วย : ร้อยละ) 2. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการของการ.คหะแห่งชาติ ส่งเสริมความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ (หน่วย : ร้อยละ) **ตัวชี้วัด Lagging** - ร้อยละผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้าการ.คหะแห่งชาติ และโครงการคู่เทียบปี 2567 สูงกว่าปีที่ผ่านมา (หน่วย : ร้อยละ)





แบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (NHA Improvement Form for AAR)

10. สิ่งที่พบจากการดำเนินงานปี 2567

ประเด็น	รายละเอียด
รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง	นำนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) ไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีรายงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) และมีการปรับปรุงรูปแบบหรือแบบฟอร์มกระบวนการรายงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) พร้อมทั้งมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ตลอดจนให้มีการรายงานผลและติดตามประเมินผลให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในนโยบายฯ ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน โดยมีความถี่ทุกไตรมาสละ 1 ครั้ง
ปัญหา/อุปสรรค	การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าสามารถจัดได้เฉพาะวันหยุดเท่านั้น ทำให้การทำกิจกรรมมีระยะเวลาที่จำกัด
สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค	เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ของการเคหะแห่งชาติต้องปฏิบัติงานในวันทำการ จึงไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามที่การเคหะแห่งชาติกำหนด

11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)

☒ ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน TRIS

☒ เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก, ลดระยะเวลา, ลดค่าใช้จ่าย, ลดการสูญเสีย, และเพิ่มคุณภาพหรือมาตรฐานในการทำงาน

12. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี 2568)

1. ควรมีคู่มือปฏิบัติงาน การประเมินกระบวนการในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่รับผิดชอบงานดังกล่าว ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ควรสร้างการสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจ /จัดประชุม/ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส เพื่อทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) ไปสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการพัฒนากระบวนการรายงานผลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป

(นางสาวนรา วรศิวะ)
ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้
15 ตุลาคม 2567