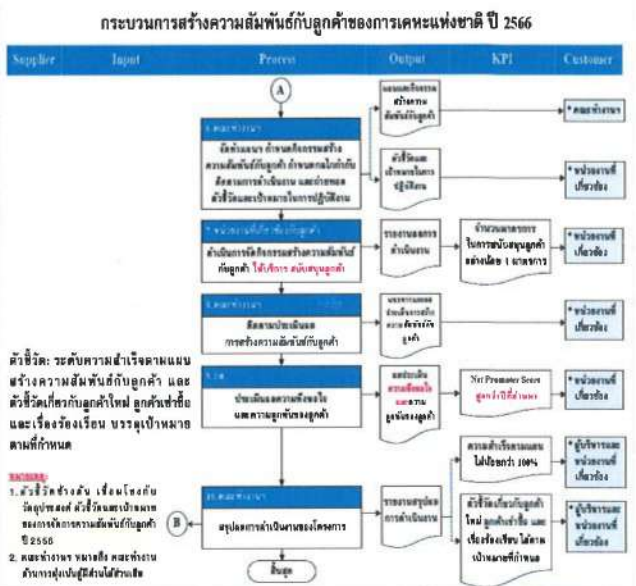
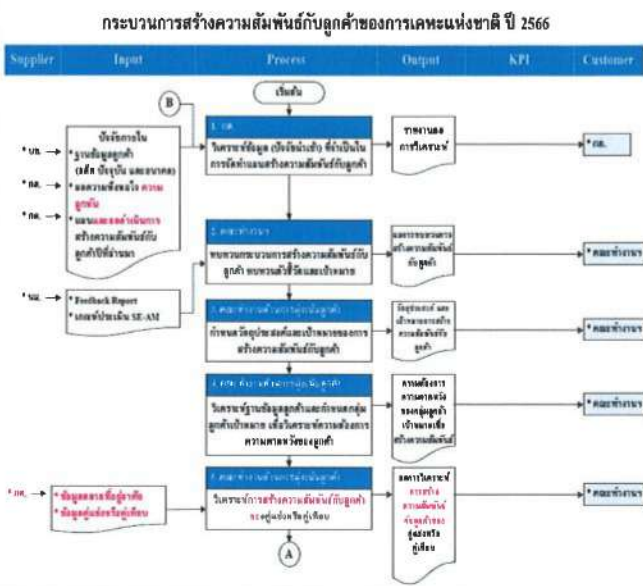


แบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (NHA Improvement Form for AAR)

1. ชื่อองค์ความรู้	2.1-1 กระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง)	
2. ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้	ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการนำองค์กร	
3. วันที่บันทึกความรู้	29 กันยายน 2566	
4. ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	1. นางสาวนรา วรศิระ	ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
	2. นางทุเรียน สุทธิศรี	รองผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด คณะทำงานการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
	3. นางนุจรีย์ วิเศษสินธุ์	ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดฝ่ายการตลาด
	4. นางสาวนงเยาว์ ธรรมธัช	เศรษฐกร 7 กองกลยุทธ์การตลาดและวิเคราะห์พื้นที่ลงทุนฝ่ายการตลาด
	5. นางสาวกุลนิดา เกตุสุวรรณ	พนักงานจัดการทรัพย์สิน 4 กองลูกค้าสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดฝ่ายการตลาด
5. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)		
1. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ และใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป 2. เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอื่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติงานแทนตำแหน่งที่รับผิดชอบได้ทันที (กรณีมีการเลื่อนตำแหน่ง/ ปรับเปลี่ยน/ โยกย้าย)		
6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)		
ชื่อกระบวนการ	2.1-1 กระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง)	
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	เพื่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของการเคหะแห่งชาติเกิดความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) จนสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างแท้จริง	
7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2566)		
1) จัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานตามนโยบายและรายงานผลตามนโยบายเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง)		
8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)		
ตัวชี้วัดของกระบวนการประจำปี 2566	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานประจำปี 2566
1. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำโครงการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้าการเคหะแห่งชาติ และโครงการคู่เทียบปี 2566	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
2. ร้อยละผลสำรวจความพึงพอใจสูงกว่าปีที่ผ่านมา	ผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าปีที่ผ่านมา 0.01 คะแนน คะแนนปี 2565 ร้อยละ 77.72	ร้อยละ 80.48
3. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการของการเคหะแห่งชาติ ส่งเสริมความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ (หน่วย : ร้อยละ)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

9. Flowchart กระบวนการ ปี 2566 (หน่วยงานเป็นผู้จัดทำ)

กระบวนการรายงานผลตามนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงาน
ตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) ประจำปี 2566



10. สิ่งที่พบจากการดำเนินงานปี 2566

ประเด็น	รายละเอียด
ประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง	นำนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) ไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีรายงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) และมีการปรับปรุงรูปแบบหรือแบบฟอร์มกระบวนการรายงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) พร้อมทั้งมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ตลอดจนให้มีการรายงานผลและติดตามประเมินผลให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในนโยบายฯ ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน โดยมีความถี่ทุกไตรมาสละ 1 ครั้ง
ปัญหา/อุปสรรค	ผู้เข้าร่วมการจัดกิจกรรมกระจายตัว ขณะที่บุคลากรมีอยู่จำกัด
สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค	เนื่องจากบุคลากรมีจำกัด ทำให้การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ลำบาก

11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)

- ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน TRIS
- เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก, ลดระยะเวลา, ลดค่าใช้จ่าย, ลดการสูญเสีย, และเพิ่มคุณภาพหรือมาตรฐานในการทำงาน

12. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี 2567)

- ควรมีคู่มือปฏิบัติงาน การประเมินกระบวนการในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบงานดังกล่าว ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ควรสร้างการสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจ / จัดประชุม/ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส เพื่อทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม (คู่แข่ง) ไปสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการพัฒนากระบวนการรายงานผลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป



(นางสาวนรา วรดิษฐ์)

ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด

ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้

29 กันยายน 2566