แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

1.ชื่อองค์ความรู้	**การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**
2.ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้	ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
3.วันที่บันทึกความรู้	29 กันยายน 2566
4.ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	1. นายนภสินธุ์ งามสงวนประภา
	2. นางสาวสุกัญญา วิสุทธินันท์
	3. นายเจษฎาลักษณ์ สุวรรณโณ

5.วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)

1. เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยกระดับการให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
2. เพื่อสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผลด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ และใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป

6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)

ชื่อกระบวนการ	**การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	1. เพื่อแสดงขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างทันท่วงที 2. เพื่อรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับวางแผนการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เหล่านั้นขึ้นอีก

7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2566)

1) ปรับปรุง SIPOC กระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เนื้อหาครอบคลุมและครบถ้วนตามเกณฑ์ Enable และสอดคล้องตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013

2) ปรับปรุงการสื่อสาร ทั้งการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนการสื่อสาร และแนวทางการติดตามผลตัวชี้วัดการรับรู้ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจกระบวน หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการ

4) ปรับปรุงตัวชี้วัดกระบวนการ โดยการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการให้ครอบคลุมและครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง Output และ Outcome ที่วัดความสำเร็จของกระบวนการ และนำข้อมูลการเรียนรู้ไปสู่การปรับปรุงกระบวนในปีถัดไป

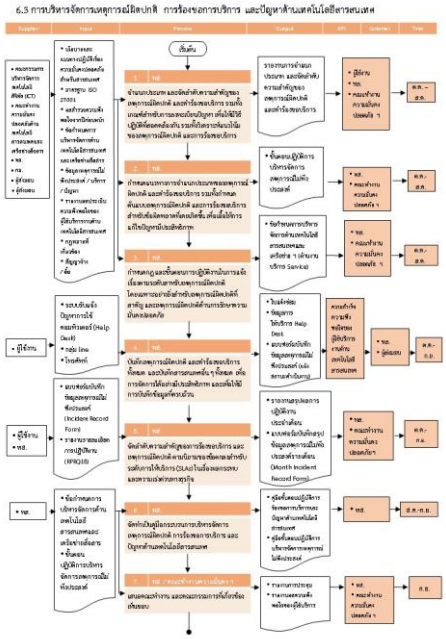
5) ปรับปรุงแบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (AAR)

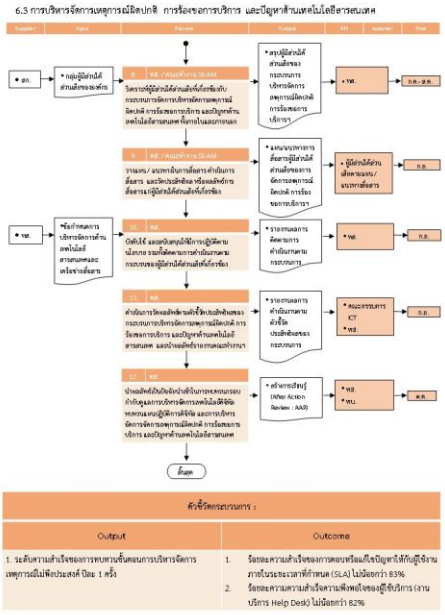
8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)

ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2566	**เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2566**	**ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566**
1. ระดับความสำเร็จของการทบทวนขั้นตอนการบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	ได้รับการอนุมัติ	ได้รับการอนุมัติ เมื่อวันที่ 1 ก.ย.66

2. ร้อยละความความสำเร็จความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (งานสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ : Help Desk)	มากกว่าร้อยละ 82	ร้อยละ 84.75
3. ร้อยละความสำเร็จของการตอบหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน ภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA)	มากกว่าร้อยละ 83	ร้อยละ 86.75
4. ร้อยละการรับรู้และความเข้าใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ (การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความพร้อมใช้งานของระบบ)	มากกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 94.2

9. Flowchart กระบวนการ ปี 2566





10. สิ่งที่พบจากการดำเนินงานปี 2566

ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
	1. ปรับปรุง SIPOC กระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี 2566 มีจำนวน 12 ขั้นตอน 2. เพิ่มขั้นตอนวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายใน และภายนอก 3. เพิ่มขั้นตอนการวางแผน/แนวทางในการสื่อสาร ดำเนินการสื่อสาร และวัดประสิทธิผล หรือผลลัพธ์การสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 4. เพิ่มขั้นตอนดำเนินการวัดผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลลัพธ์รายงานคณะกรรมการ 5. เพิ่มขั้นตอนนำผลลัพธ์จากการดำเนินงานกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนกรอบกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล และจัดทำหรือทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัล เพื่อการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดเก็บองค์ความรู้

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

ปัญหา/อุปสรรค	การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ ผู้วิเคราะห์ต้องมีความเข้าใจและรู้กระบวนงานที่วิเคราะห์เป็นอย่างดี
สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค	ผู้วิเคราะห์มีความเข้าใจในกระบวนงานไม่เพียงพอ จำนวนบุคลากรจำนวนน้อย ทำให้วิเคราะห์กระบวนงานไม่ครบถ้วน

11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)

☒ ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน IRDP

☒ หลักเกณฑ์ Enablers หรือมาตรฐานหรือกรอบแนวทางที่เป็นที่ยอมรับ (เช่น มาตรฐาน ISO OECD COSO-ERM เป็นต้น)

☐ ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

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

☐ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น

☐ นโยบายรัฐบาล กฎเกณฑ์และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล นโยบายและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมทั้งของผู้บริหาร

☒ แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานชั้นนำหรือหน่วยงานคู่เทียบ

☒ อื่นๆ (โปรดระบุ) เช่น ข้อเสนอแนะจากการถามตอบในกลุ่ม LINE ของ SE-EM ของ สคร. หรือคำถาม-คำตอบในวัน Feedback Day

☐ ไม่เปลี่ยนแปลง

12. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี 2567)

1. ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทาง/กระบวนการ (SIPOC/คู่มือปฏิบัติงาน เพราะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะทำให้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ และช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้าใจการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน
2. ควรมีการทบทวนกระบวนการทำงานทุกปี เพื่อนำข้อผิดพลาดไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน
3. ควรมีการทบทวานแผนการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ควรศึกษาและนำมาตรฐานหรือแนวทางที่ดีจากองค์กรหรือหน่วยงานชั้นนำมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการ

นายนภสินธุ์ งามสงวนประภา (ผู้จัดทำ)
พ.ระบบงาน 3
29 กันยายน 2566

นางสาวสุกัญญา วิสุทธินันท์ (ผู้สอบทาน)
ผอก.สร.ทส.
29 กันยายน 2566

นายเจษฎาลักษณ์ สุวรรณโณ
รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทส.)
ผู้ประเมิน และปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้