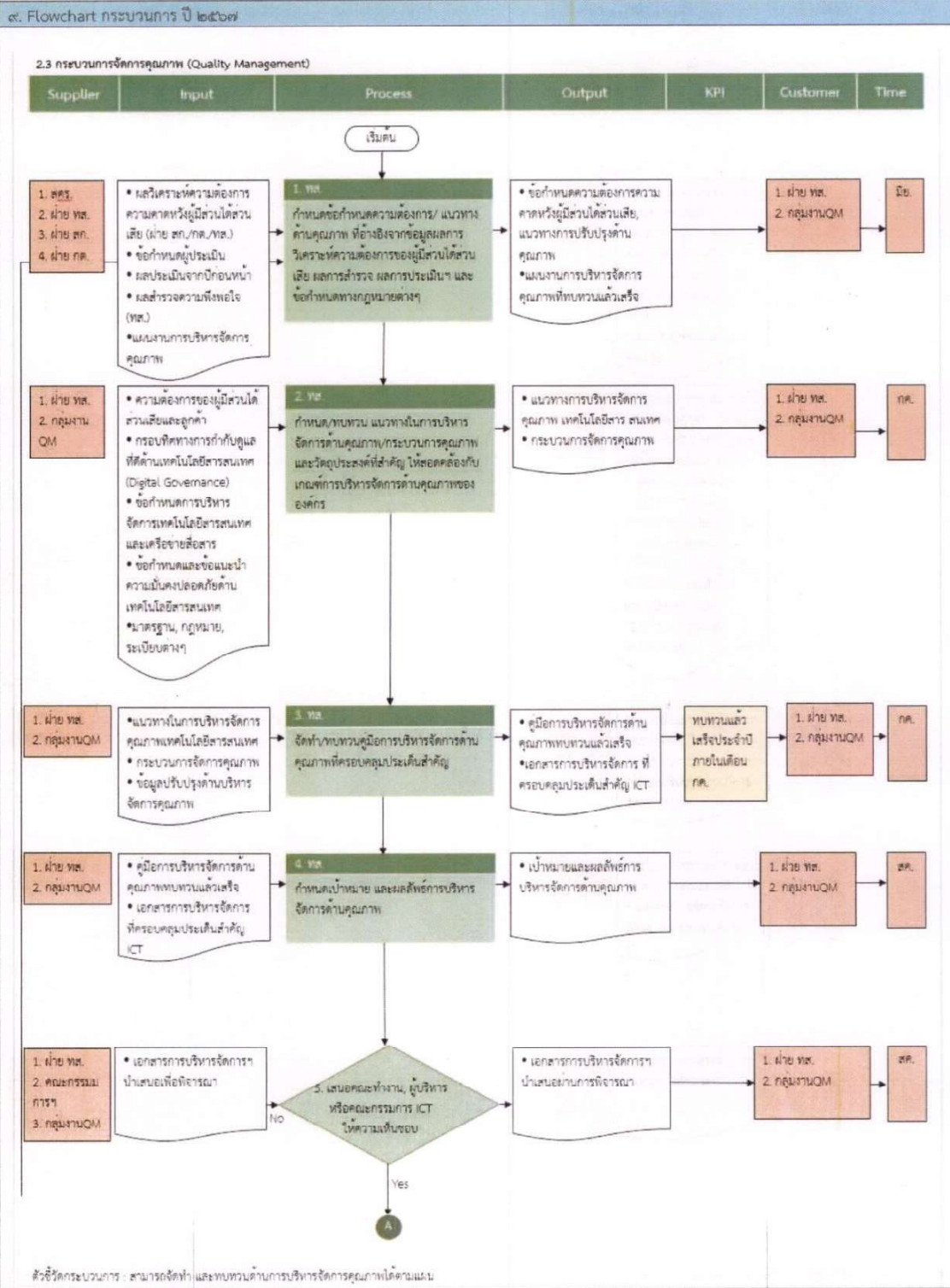


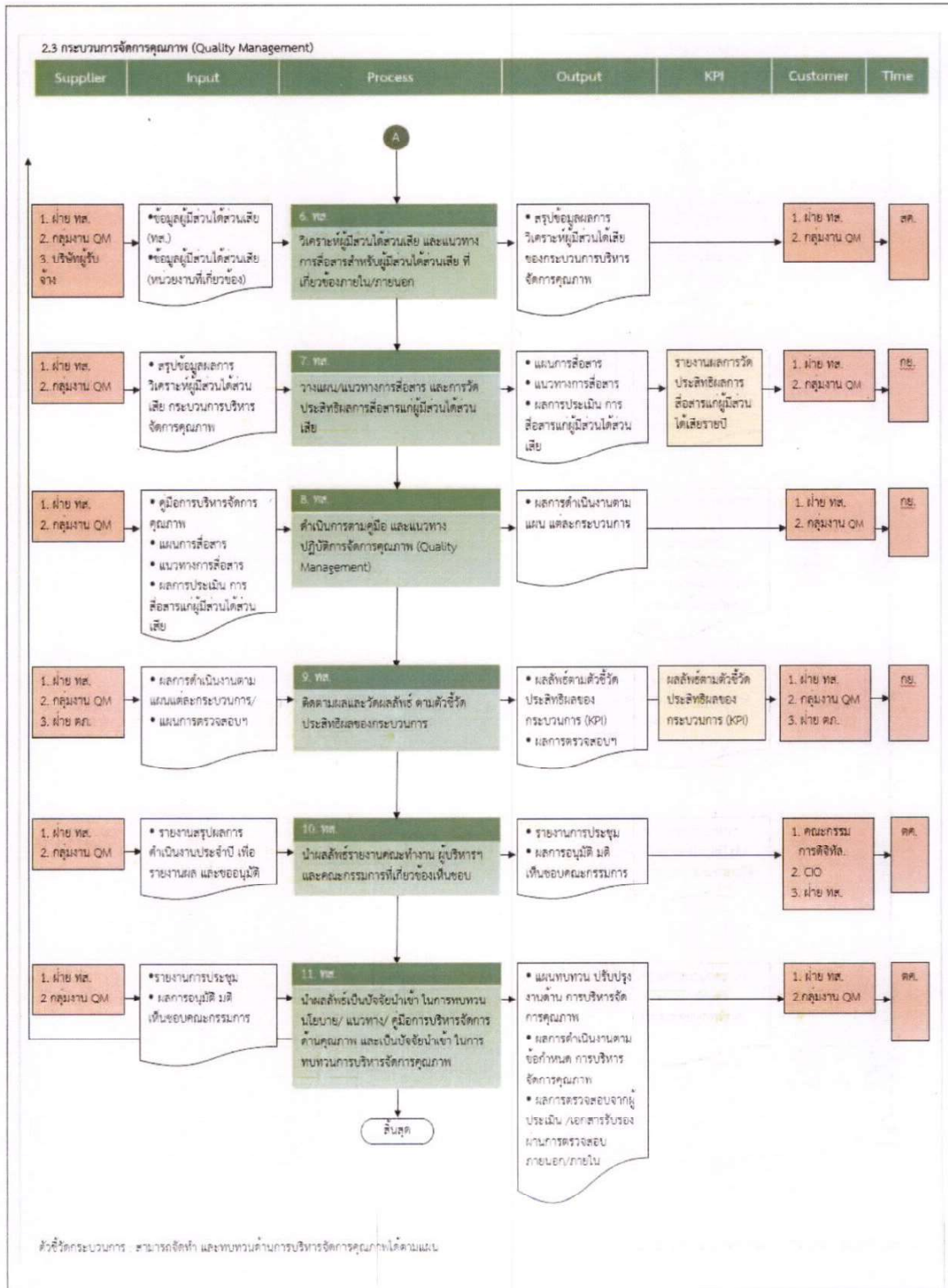
แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

๑. ชื่อองค์ความรู้	๒. การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร(Digital Transform) ชื่อ ๒.๓ การจัดการคุณภาพ(Quality Management)	
๒. ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้	การจัดการคุณภาพ(Quality Management)	
๓. วันที่บันทึกความรู้	๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗	
๔. ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	๑. นางสาวศิวินา สิริมงคลกิติ พ.ระบงานคอมพิวเตอร์ ๗ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	
	๒. นายจิรวุฒิ เสนารัตน์ ผอ.ก.ป.ท.	
	๓. นายเอกพล สลิ้น รอง ผอ.ท.	
๕. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และจุดเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)		
<p>๑. เพื่อบันทึกองค์ความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงทบทวน นโยบาย และการรายงานผลตามนโยบายการรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผล</p> <p>๒. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ขององค์กรแห่งชาติและใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>๓. เพื่อบันทึกความรู้ที่ได้จากข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการจัดทำโครงการ, การดำเนินงาน, ผลการตรวจสอบ Computer Audit และประเมินผลจากผู้ประเมินภายนอกองค์กร(CB และ สคร.) มาพิจารณาทบทวนปรับปรุง พัฒนางานและบุคลากร ทั้งในส่วนของการบริหาร, การสื่อสาร, การติดตาม, การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการรายงานผลตามนโยบายอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร</p>		
๖. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)		
ชื่อกระบวนการ	กระบวนการจัดการคุณภาพ (Quality Management)	
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	เพื่อตอบสนองเกณฑ์การวัดผล Enablers ชื่อ ๒. การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร(Digital Transform) ชื่อ ๒.๓ การจัดการคุณภาพ	
๗. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี ๒๕๖๗)		
<p>๑) ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ SIPOC ตามผลการประเมินจากผู้ประเมินปี ๒๕๖๖, ความเหมาะสมกับนโยบายการบริหารงาน, ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถทำซ้ำได้(Repetition) และระบุ KPI in Process กำกับ Process สำคัญเพิ่มจากปี ๒๕๖๖</p> <p>๒) ปรับปรุงเนื้อหาคู่มือบริหารจัดการคุณภาพ โดยศึกษาทบทวนตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการให้มีความมากขึ้น นอกเหนือจากค่าเกณฑ์วัดเดิมที่มีอยู่ ดังนี้</p> <p>๓) ปรับปรุง ปรับปรุงเนื้อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ (OMS Good Practices) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น เพิ่มเนื้อหาข้อกำหนด QMS และเครื่องมือที่ใช้ตามผลการประเมินจากผู้ประเมินปี ๒๕๖๖</p> <p>๔) ปรับปรุงเนื้อหาขอบเขตระบบบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Boundary), โครงสร้างความคิดขอบเขตการบริหารจัดการคุณภาพ ให้ครอบคลุมด้าน Physical</p> <p>๕) ปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลการประเมินและกระบวนการ เพื่อบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR) และการปรับปรุงกระบวนการ SIPOC ตามแบบฟอร์ม (GLO Improvement Form for AAR) ในระบบ Knowledge Base ขององค์กร</p>		
๘. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)		
ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี ๒๕๖๗	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี ๒๕๖๗	ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๗
๑. การทบทวนกระบวนการโดยเพิ่มการนำข้อมูลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเป็นปัจจัยหลัก กอปรกับผลการประเมินจากผู้ประเมิน ในการปรับปรุงทบทวนการดำเนินงาน การปรับปรุงกระบวนการ และได้รับอนุมัติเห็นชอบจากผู้บริหาร	ครบถ้วน, ทบทวนแล้วเสร็จภายในกันยายน ๒๕๖๗	ครบถ้วน, ทบทวนแล้วเสร็จภายในกันยายน ๒๕๖๗
๒. มีแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพที่ชัดเจน มีการจัดทำข้อกำหนด มีการวางแผนฯ การควบคุม การตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม	ครบถ้วน, ทบทวนแล้วเสร็จภายในกันยายน ๒๕๖๗	ครบถ้วน, ทบทวนแล้วเสร็จภายในกันยายน ๒๕๖๗
๓. มีการวางแผน/แนวทางการสื่อสาร และการวัดประสิทธิผลการสื่อสาร สรุปการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ครบถ้วน, ทบทวนแล้วเสร็จภายในกันยายน ๒๕๖๗	ครบถ้วน, ทบทวนแล้วเสร็จภายในกันยายน ๒๕๖๗
๔. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี ๒๕๖๗	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๕. อัตราการรับรู้และเข้าใจของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ กศษ. ปี ๒๕๖๗	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๖. การรับรู้และเข้าใจและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการจัดการคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี ๒๕๖๗	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ และไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ และไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)



แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)



แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

๑๐. สิ่งทีพบจากการดำเนินงานปี ๒๕๖๗	
ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
	<p>๑) ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ SIPOC ตามผลการประเมินจากผู้ประเมินปี ๒๕๖๖, ความเหมาะสมกับนโยบายการบริหารงาน, ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถทำซ้ำได้ (Repetition) และระบุ KPI in Process กำกับ Process สำคัญเพิ่มจากปี ๒๕๖๗</p> <p>๒) ปรับปรุงเนื้อหาขอบเขตระบบบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Boundary), โครงสร้างความรู้รับผิดชอบการบริหารจัดการคุณภาพให้ครอบคลุมด้าน Physical</p> <p>๓) ปรับปรุง บทบาทและความรับผิดชอบ (Roles and Responsibilities) เพิ่มความชัดเจนการแบ่งแยกงานตามโครงสร้าง, ขอบเขตบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>๔) ปรับปรุงเพิ่มเติมแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพการพัฒนาโครงการ การดำเนินงานคุณภาพ และแนวทางการตรวจสอบประเมินผลที่มีความชัดเจนมากขึ้น</p> <p>๕) ปรับปรุงเพิ่มเติมแผนงานการสื่อสาร การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Crucial Changes)</p> <p>๖) ปรับปรุงเพิ่มเติมตัวชี้วัดกระบวนการย่อยการนำไปปฏิบัติ : KPI in process และปรับปรุงตัวชี้วัดคุณภาพ Output, Outcome การประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ตัววัดประสิทธิผลการสื่อสารและกระบวนการคุณภาพ</p> <p>๗) ปรับปรุงเพิ่มเติมแผนดำเนินงานด้านการจัดการคุณภาพ ประจำปี ๒๕๖๗</p> <p>๘) ปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ(Service Quality Management : SQM)</p> <p>๙) ปรับปรุงเนื้อหาการวางแผนคุณภาพ(Quality Management Plan) และแผนการสื่อสารคุณภาพ(Quality Management Communication Plan)</p> <p>๑๐) ปรับปรุงเพิ่มเติมขั้นตอนปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขงาน Daily Operation Issue Absorb ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>๑๑) เอกสารประกอบผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติตามที่มีการกำหนดตามคู่มือการจัดการคุณภาพ ตัวอย่างผลการดำเนินงานปัจจุบัน ตามกรอบทิศทางกำกับดูแลด้านการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance), แผนพัฒนาดิจิทัล (แผนปฏิบัติการดิจิทัล) ของการเคหะแห่งชาติ การปฏิบัติตามข้อกำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่นำไปใช้ในการดำเนินงานปรับปรุงเนื้อหาคู่มือบริหารจัดการคุณภาพ โดยศึกษาทบทวนตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการให้มีคุณภาพมากขึ้น นอกเหนือจากค่าเกณฑ์วัดเดิมที่มีอยู่</p> <p>๑๒) ปรับปรุงเนื้อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ (QMS Good Practices) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น เพิ่มเนื้อหาข้อกำหนด QMS ตามผลการประเมินจากผู้ประเมินปี ๒๕๖๖ โดยเน้นเรื่องการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการคุณภาพทั้ง ๓ แนวทางคือ PQM, OQM, SQM</p>
ปัญหา/อุปสรรค	ระบบบริหารจัดการคุณภาพสอดแทรกอยู่ในเนื้อหางานเทคโนโลยีทุกหน่วยงาน จึงต้องใช้เวลาในการศึกษา ร่วมปรับปรุงและดำเนินการให้มีกระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ครอบคลุมงานด้านเทคโนโลยีที่สำคัญมากขึ้น
สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค	<p>๑. ต้องปรับปรุงกระบวนการ เพิ่มสื่อสาร ส่งเสริมและผลักดันจากผู้บริหาร ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความตระหนักถึงระบบการจัดการคุณภาพ</p> <p>๒. ต้องทำการสอดแทรกกระบวนการจัดการคุณภาพเข้าไปในกระบวนการปฏิบัติด้านเทคโนโลยีให้มากขึ้น และเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร</p> <p>๓. ต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องดำเนินการและผลักดันอย่างต่อเนื่อง</p>
๑๑. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)	
<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 ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก, 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 SE-EM ของ สคร. หรือคำถาม-คำตอบในวัน Feedback Day</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง</p>	

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

๑๒. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี ๒๕๖๔)

๑. การทบทวนเพื่อปิด GAP ตามผลการประเมินจากผู้ประเมิน นำมาปรับปรุงทบทวนกระบวนการ การดำเนินงาน และได้รับอนุมัติเห็นชอบจากผู้บริหาร
๒. ควรปรับปรุงเพิ่มเติมการอธิบายความสำเร็จตามนโยบาย และการกระบวนการปรับปรุงงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
๓. ควรเพิ่มการบูรณาการระหว่างหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ปรับปรุงการสื่อสารเชิงรุกเพื่อทำความเข้าใจให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพิ่มขึ้น

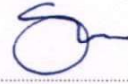


นางสาวศิริมาถ สิริมงคลกิตติ

พนักงานระบบงานคอมพิวเตอร์ 7 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้จัดทำกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้

๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗



นายจิรวุฒิ เสนารัตน์

ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการเทคโนโลยีและเครือข่ายสื่อสาร

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้สอบทานกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้

๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗



นายสาวอภิสมา ฉัตรกิตติพิภทร์

ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้

๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗