

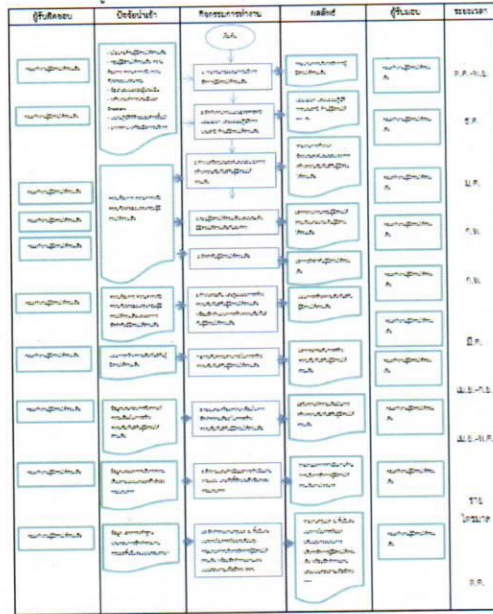
แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

1. ชื่อองค์ความรู้	1.1-1 กระบวนการกำกับดูแลการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
2. ประเภทสิทธิประโยชน์ทางความรู้	ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3. วันที่บันทึกความรู้	1 กันยายน 2567	
4. ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	1. นางกนกภรณ์ เสาจพันธ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร	
	2. นางสาวพัลลภา จันทร์สวัสดิ์ ผู้อำนวยการกองภาพลักษณ์องค์กร	
	3. นางสาวกฤตภัค วิสุทธินันท์ พนักงานประชาสัมพันธ์ 6	
	4. นางสาวพิจิตรา จันทร์ดอกไม้ พนักงานบริหารงานทั่วไป 3	
	5. นางสาวจิราพรรณ ศรีคำวัง พนักงานบริหารงานทั่วไป 3	
5. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)		
<p>1. เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากกระบวนการทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิภาพ</p> <p>2. เพื่อสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผลด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร หัวข้อบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ และใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป</p>		
6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)		
ชื่อกระบวนการ	กระบวนการทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	เพื่อตอบสนองเกณฑ์ Enablers ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร หัวข้อบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2567)		
<p>1) ปรับปรุงเนื้อหา นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>2) กำหนดตัวชี้วัดกระบวนการให้ครอบคลุมและสะท้อนวัตถุประสงค์ของกระบวนการ</p> <p>3) ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเป็นปัจจัยนำไปสู่ประเด็นให้เกิดการพัฒนา/ปรับปรุง อย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>4) ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>		
8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)		
ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2567	เป้าหมายตัวชี้วัดของ กระบวนการประจำปี 2567	ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2567
1. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
2. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนปฏิบัติการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
3. แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนปฏิบัติการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กคช. หรือคณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า ภายในเดือนกันยายนของทุกปี	เห็นชอบก่อนเดือนกันยายน 2567	คณะกรรมการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เห็นชอบเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2567 และ คณะกรรมการ กคช. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 21

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

		สิงหาคม 2567
4. ร้อยละความสำเร็จของการรายงานแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนปฏิบัติการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อ คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ เป็นรายไตรมาส	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

9. Flowchart กระบวนการ ปี 2567



10. สิ่งที่ได้จากการดำเนินงานปี 2567

ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
	<p>1. ทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยระบุประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์ และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับองค์กรที่สอดคล้องกับด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>2. ทบทวนตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการ ทั้ง KPI Process และ KPI In-Process ให้มีคุณภาพ โดยแยกเป็น Output Outcome ที่ชัดเจน ครอบคลุมและสะท้อนวัตถุประสงค์ของกระบวนการ เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าไปสู่ประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง และการดำเนินการให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>5. จัดให้มีการเผยแพร่ นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น <a href="http://www.nha.co.th">www.nha.co.th</a></p> <p>6. จัดให้มีการสำรวจการรับรู้ นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจะได้นำผลการสำรวจการรับรู้ของพนักงานมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการในปีต่อไป ซึ่งผลการรับรู้ของบุคลากรได้ตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>7. จัดทำแบบประเมินผลกระบวนการทำงานและบันทึกความรู้ (After Action Review : AAR) เพื่อเป็นฐานองค์ความรู้ด้าน CG และในระดับองค์กร (KM) พร้อมนำไปจัดเก็บในระบบการจัดการความรู้ของ กคช. เพื่อใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ต่อไป</p>
ปัญหา/อุปสรรค	การจัดทำเอกสารรายงานมีมากขึ้น ตามเกณฑ์และระดับคะแนนด้าน CG ที่สูงขึ้น ขณะที่บุคลากรมีอยู่จำกัด
สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค	1. เนื่องจากต้องมีการจัดทำ SIPOC และรายงาน ต้องแยกตามข้อย่อยของนโยบาย ทำให้ต้องจัดทำเอกสารมากขึ้น

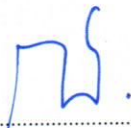
2. การเลื่อนชั้นโยกย้ายตามโครงสร้างใหม่ขององค์กร ทำให้ทีมงานใหม่บางส่วนที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีการพัฒนาและเรียนรู้

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. เพิ่มมาตรฐาน เครื่องมือ กฎหมาย ระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลง
2. ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการในแต่ละ SIPOC ย่อย ที่สนับสนุนนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐอย่างต่อเนื่อง และจัดทำ AAR ให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป
3. ปรับปรุงตามตัวอย่างการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กรชั้นนำ
4. ปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล หน่วยงานกำกับ และแผนวิสาหกิจ แผนดำเนินงานของสำนักงานฯ นโยบาย CG ที่มีการเปลี่ยนแปลง
5. เพิ่มการสื่อสารเชิงรุกเพื่อทำความเข้าใจให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น
6. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย
7. ส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักงานฯ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำ แนวทาง/กระบวนการ (SIPOC)/คู่มือปฏิบัติงาน เพราะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะทำให้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวทาง/กระบวนการ (SIPOC) นั้น ๆ เข้าใจการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



(นางกนกภรณ์ เสาจพันธ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร

ปฏิบัติงานแทนผู้อำนวยการสื่อสารองค์กร

ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้

1 กันยายน 2567