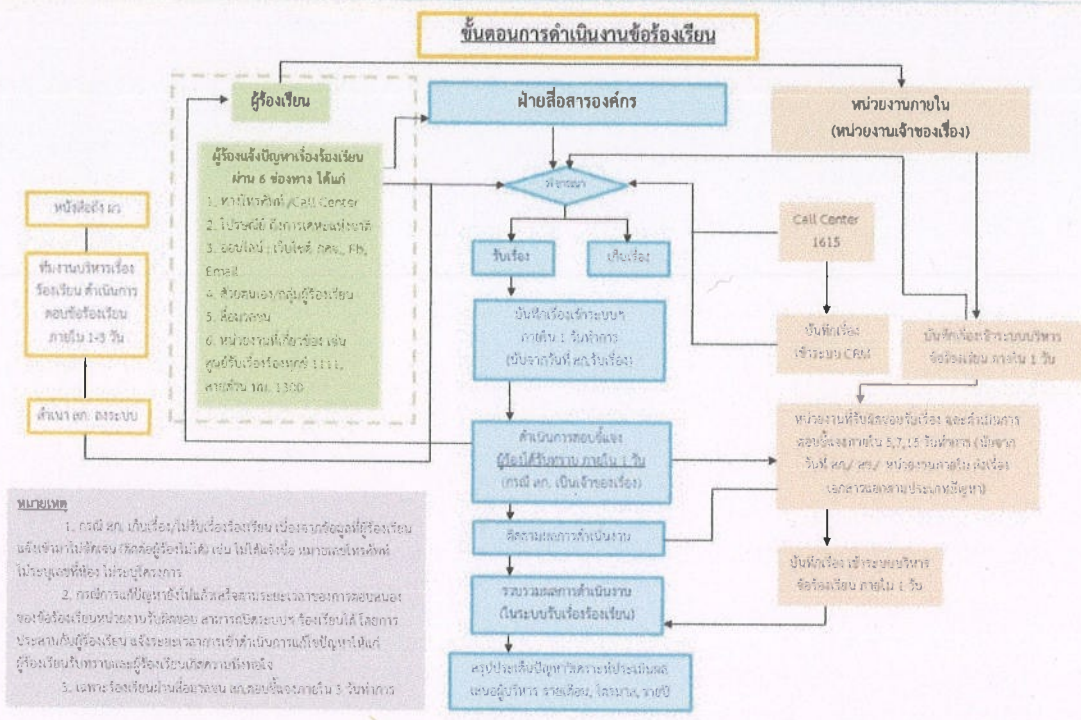


แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

1.ชื่อองค์ความรู้	1.1-1 กระบวนการทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน	
2.ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	
3.วันที่บันทึกความรู้	26 กันยายน 2566	
4.ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	1. นางสาวพัลลภา จันทร์สวัสดิ์	ผู้อำนวยการกองภาพลักษณ์องค์กร ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	2. นางสาวสุมิตรา ตูลา	พนักงานจัดการทรัพย์สิน 7 ฝ่ายการตลาด
	3. นางสาวนงเยาว์ ธรรมธัช	พนักงานเศรษฐกิจ 7 ฝ่ายการตลาด
	4. นางสาวสุนันทา อนุกุล	พนักงานบริหารงานทั่วไป 3 ฝ่ายสื่อสารองค์กร
5.วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)		
<p>1. เพื่อนำข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากกระบวนการทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนมาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยกระดับการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>2. เพื่อสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินผลด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ และใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับหน่วยงานอื่น นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป</p>		
6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)		
ชื่อกระบวนการ	กระบวนการนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน	
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	เพื่อตอบสนองเกณฑ์ Enablers ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	
7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2566)		
<p>1) ปรับปรุงเนื้อหาองค์ประกอบนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน โดยศึกษาตามมาตรฐาน ISO 10002</p> <p>2) เพิ่มรายละเอียดการถ่ายถอดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3) ศึกษาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดการ ติดตาม รายงานสถานะ และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน</p>		
8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)		
ตัวชี้วัดของกระบวนการประจำปี 2566	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการประจำปี 2566	ผลการดำเนินงานประจำปี 2566
<p>1. นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย ดังนี้</p> <p>1.1 วัตถุประสงค์ (Purpose) ขอบเขต (Scope) และข้อตกลงร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงาน ทุกระดับ (Organizational commitment)</p> <p>1.2 คำนิยาม หรือ อภิธานศัพท์ (Term & Definition)</p> <p>1.3 ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุม 3 ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การรับ ข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate) การตอบรับและการตอบกลับ ข้อร้องเรียน (Respond) และการแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)</p> <p>1.4 ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management</p>	ครบถ้วนทั้ง 4 องค์ประกอบ และทบทวนแล้วเสร็จภายใน กันยายน 2566	ครบถ้วนทั้ง 4 องค์ประกอบ และทบทวนแล้วเสร็จภายใน สิงหาคม 2566

<p>System) ครอบคลุม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การรับข้อร้องเรียน (Receipt) การตอบรับ (Acknowledgement) การประเมิน และแก้ไขเบื้องต้น (Initial assessment & addressing) การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจ (Providing reasons for decisions) การปิด การบันทึก การชดเชย/แก้ไข ข้อผิดพลาด และการสอบสวน/ ติดตามข้อร้องเรียน (Closing, Record keeping, redress & review) - เส้นทางการสอบสวน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกองค์กร (เช่น คู่ค้า คู่ความร่วมมือ หรือ หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหรือหน่วยงาน กำกับดูแล (Avenue of Reviews) - ระดับของการจัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่กับบุคลากร แต่ละระดับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (Levels of Compliant handling) - กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง - นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน - ภาระหน้าที่ (Accountability) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน (Analysis and evaluation of complaints) การติดตามระบบจัดการข้อร้องเรียน (Monitoring) และการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) <p>มุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา องค์กร</p>		
<p>2. ร้อยละความสำเร็จการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ร้อยละ 100</p>	<p>ร้อยละ 100</p>
<p>3. ร้อยละความสำเร็จของการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกสายงาน/ ฝ่าย ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางงานดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน</p>	<p>ร้อยละ 100</p>	<p>ร้อยละ 100</p>

9. Flowchart กระบวนการ ปี 2566



10. สิ่งที่ได้พบจากการดำเนินงานปี 2566

ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ให้มีเนื้อหาองค์ประกอบครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ 2. ทบทวนและกำหนดรายละเอียดการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านการจัดการข้อร้องเรียนไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3. ประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทบทวนและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดการ ติดตาม รายงานสถานะ และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
ปัญหา/อุปสรรค	<ol style="list-style-type: none"> 1. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้มีข้อจำกัดในด้านของบุคลากรและงบประมาณ 2. การรวบรวมข้อมูลเอกสารที่มีมากขึ้น แต่บุคลากรมีจำกัด
สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค	<ol style="list-style-type: none"> 1. เนื่องจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีข้อจำกัดในด้านของเวลา ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลบางประเด็นไม่ครบถ้วน 2. เนื่องจากงบประมาณที่มีจำกัด ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมีจำกัดเป็นบางประเด็น

11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)


- ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน
- หลักเกณฑ์ Enablers หรือมาตรฐานหรือกรอบแนวทางที่เป็นที่ยอมรับ (เช่น ISO 10002 เป็นต้น)
- เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก, ลดระยะเวลา, ลดค่าใช้จ่าย, ลดการสูญเสีย, และเพิ่มคุณภาพหรือมาตรฐานในการทำงาน
- การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

- นโยบายรัฐบาล กฎเกณฑ์และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล นโยบายและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ รวมทั้งของผู้บริหาร
- แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานชั้นนำหรือหน่วยงานคู่เทียบ
- อื่นๆ (โปรดระบุ) เช่น ข้อเสนอแนะจากลูกค้า ข้อเสนอแนะจากการถามตอบในกลุ่ม LINE ของ SE-EM ของ สคร. หรือคำถาม - คำตอบในวัน Feedback Day

12. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี 2567)

1. เพิ่มมาตรฐาน เครื่องมือ กฎหมาย ระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลง
2. ทบทวนการจัดทำนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
3. ปรับปรุงตามตัวอย่างการปฏิบัติที่ดีขององค์กรชั้นนำ
4. ปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล หน่วยงานกำกับ และแผนวิสาหกิจ แผนดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ ที่มีการเปลี่ยนแปลง
5. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน


.....
(นางสาว จรัส)

ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้
26 กันยายน 2566