

รายงานการตรวจติดตามภายใน (Auditing Report)

รายงานการตรวจติดตามภายใน (Auditing Report)
เพื่อทวนสอบประสิทธิภาพกระบวนการจัดการองค์ความรู้
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
วันที่ 15 ธันวาคม 2568

1. บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้ในฐานะกลไกเชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสนับสนุนการบรรลุพันธกิจขององค์กรอย่างยั่งยืน กลุ่มงานพัฒนาระบบการเรียนรู้และจัดการความรู้ จึงได้ดำเนินการตรวจติดตามภายในระบบการจัดการองค์ความรู้ เพื่อทวนสอบความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 30401:2018 และประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการองค์ความรู้

1.2 วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม

1. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของระบบและกระบวนการจัดการองค์ความรู้กับข้อกำหนด ISO 30401:2018
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านการจัดการองค์ความรู้
3. เพื่อระบุข้อบกพร่อง (NC) และข้อสังเกตเพื่อการปรับปรุง (OBS)

1.3 ขอบเขตและเกณฑ์การตรวจ

- **ขอบเขตการตรวจ:** ระบบและกระบวนการจัดการความรู้ของกลุ่มงานพัฒนาระบบการเรียนรู้และจัดการความรู้ ครอบคลุมระเบียบวิธีปฏิบัติ BAACKM-QM-01-02, BAACKM-DC-01 และ BAACKM-QP-01 ถึง 12
- **เกณฑ์การตรวจ:** มาตรฐาน ISO 30401:2018 คู่มือ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน แบบฟอร์ม และเอกสารสนับสนุนระบบการจัดการองค์ความรู้ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กลุ่มงานพัฒนาระบบการเรียนรู้และจัดการความรู้

2. สรุปผลการตรวจเชื่อมโยงข้อกำหนด ISO 30401

2.1 ด้านบริบทองค์กรและการกำหนดทิศทาง (Clause 4)

ธนาคารได้มีการ กำหนด วิเคราะห์ และพิจารณาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ โดยมีความชัดเจนในมิติของ การเชื่อมโยงเชิงยุทธศาสตร์ ระหว่างวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์กร และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ความต้องการดังกล่าวมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงโดยตรงกับ Output และ Outcome ของแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้ ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้สามารถสร้างคุณค่าและสนับสนุนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.2 ด้านภาวะผู้นำและการกำกับดูแล (Clause 5)

ผู้บริหารได้แสดง ความมุ่งมั่นและการสนับสนุนระบบการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการออกคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานบริหารการจัดการความรู้ อย่างเป็นทางการ พร้อมทั้งกำหนด บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ ส่งผลให้การกำกับดูแลและการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 30401:2018

2.3 ด้านการวางแผนและการจัดการความเสี่ยง (Clause 6)

มีการดำเนินการ ประเมินความเสี่ยงด้านการจัดการองค์ความรู้ แล้ว อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มความชัดเจน ความเป็นระบบ และความสะดวกต่อการใช้งาน ควรพัฒนา แบบฟอร์มตารางประเมินความเสี่ยงในรูปแบบ Excel โดยจัดโครงสร้างให้แยกเป็น ซีท้อยสำหรับส่วนคำอธิบายความเสี่ยง และ ซีท้อยสำหรับส่วนการวิเคราะห์และ ประเมินระดับความเสี่ยง เพื่อสนับสนุนการทบทวน การติดตาม และการจัดการความเสี่ยงด้านการจัดการความรู้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.4 ด้านการสนับสนุนระบบ (Clause 7)

ธนาคารมีการจัดเตรียมทรัพยากร บุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และเอกสารที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน ในกระบวนการต่าง ๆ ส่งผลให้ระบบ KM สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสนับสนุนการปฏิบัติงานของ บุคลากรได้ในภาพรวม ทั้งนี้ องค์กรมีการทบทวนและปรับปรุงองค์ประกอบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทและการใช้งานจริง

2.5 ด้านการดำเนินงาน (Clause 8)

กระบวนการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร ครอบคลุมข้อกำหนดหลักของ ISO 30401 อย่างครบถ้วน โดยมีการจัดหมวดหมู่และบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบผ่านคลังความรู้ Lesson Repository (LR) และ Knowledge Management System (KMS) ที่มีความชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรสามารถ เข้าถึง ค้นหาค้นหา และ นำองค์ความรู้ไปใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการปฏิบัติงานและการสร้างคุณค่า ให้กับองค์กรในภาพรวม

2.6 ด้านการประเมินผล (Clause 9)

กระบวนการตรวจติดตามภายใน มีความครบถ้วนและเป็นไปตาม ข้อกำหนดของ ISO 30401:2018 โดยมีการจัดทำ แผนการตรวจติดตาม (Audit Plan), รายการตรวจ (Audit Checklist) และ รายงานผลการตรวจติดตาม ในรูปแบบ C / NC / OBS อย่างเป็นระบบ ช่วยให้สามารถติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม เพื่อความสมบูรณ์ของระบบเอกสารและความชัดเจนด้านการกำกับดูแล จึงควรอ้างอิงการแต่งตั้งคณะทำงานตรวจติดตามระบบการจัดการความรู้ภายใน เนื่องจากเป็นผู้ผ่านการอบรม เป็น เอกสารสนับสนุน (Supporting Document: SD) และบรรจุไว้ใน ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน BAACKM-QP-09 เพื่อให้ สอดคล้อง และเพิ่มความน่าเชื่อถือของกระบวนการตรวจติดตามภายใน

2.7 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Clause 10)

มีการกำหนด แนวทางการตรวจสอบ การป้องกัน และการแก้ไข (Corrective Action Request: CAR) ไว้แล้ว อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การติดตามผลการแก้ไขเป็นไปอย่างเป็นระบบ และสามารถแสดงหลักฐานการปรับปรุง ระบบการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ควรจัดทำ CAR Log เพื่อใช้บันทึก ติดตามสถานะ และประเมินผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

3. รายละเอียดและผลจากการตรวจ

Clause	Business Area/Process/Function	Document Reference	C = (Conformity) เป็นไปตามข้อกำหนด	NC = (Nonconformity) ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	OBS = (Observation) ข้อสังเกต หรือ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
4	บริบทขององค์กร Context of the Organization		x		
5	ความเป็นผู้นำ Leadership		x		
6	การวางแผน Planning	QP-08(6.1)			x
7	การสนับสนุน Support	QM-02(7.5)		x	
		QP-09(7.5)		x	
8	การปฏิบัติงาน Operation		x		
9	การประเมินผลการทำงาน Performance Evaluation	QP-05(9.1)			x
		QP-07(9.1)			x
10	การปรับปรุงพัฒนา Improvement	QP-10(10.2)			x

4. สรุปผลการตรวจติดตามภายใน

จากการตรวจติดตามภายใน พบว่า ระบบการจัดการความรู้ ของกลุ่มงานพัฒนาระบบการเรียนรู้และจัดการความรู้ มีโครงสร้างและกระบวนการทำงานที่ครอบคลุม วงจรการจัดการความรู้ตามหลักมาตรฐาน ISO 30401 : 2018 โดยมีความสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการเชิงระบบและความต่อเนื่องของเอกสาร

5. สถานะข้อสังเกตและข้อบกพร่อง

5.1 ข้อสังเกต หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง OBS = (Observation) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่

1) BAACKM-QP-05 การเข้าถึงความรู้

การเข้าถึงความรู้ ควรเสริมความชัดเจนในด้านการให้ความรู้ และอธิบายการใช้งานระบบ KMS ส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าถึงและการใช้งานความรู้ รวมถึงประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าถึงความรู้ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง

2) BAACKM-QP-07 การเรียนรู้และประเมินผล

การเรียนรู้และประเมินผล ควรเพิ่มเติมแบบฟอร์ม การประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ และแสดงผลการวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้

3) BAACKM-QP-08 การประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยง ควรเพิ่มแบบฟอร์มตารางประเมิน ความเสี่ยงในรูปแบบ Excel โดยแยกชี้ทย่อยเป็นส่วนคำอธิบายและส่วนการวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อเพิ่มความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน

4) BAACKM-QP-10 การตรวจสอบ ป้องกัน และแก้ไข

การติดตามผลการดำเนินการแก้ไขยังไม่มีการจัดทำทะเบียน ติดตาม CAR Log จึงควรปรับปรุงขั้นตอนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม และประเมินผลการแก้ไขปรับปรุงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ส่วนงานได้รับทราบข้อสังเกตดังกล่าวและได้กำหนดแนวทางพัฒนาเพิ่มเติม โดยได้ดำเนินการปรับปรุง และปิดประเด็นเรียบร้อยแล้ว เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้ให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

5.2 ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด NC = (Nonconformity) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่

1) BAACKM-QM-02 การจัดทำแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้

การจัดทำแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้ ไม่ได้ระบุคู่มือ การจัดทำแผนแม่บท แต่มีการได้อ้างอิงถึงคู่มือ จึงควรใส่ไว้ในเอกสารสนับสนุน

2) BAACKM-QP-09 การตรวจติดตามภายใน

การตรวจติดตามภายใน ไม่พบการอ้างอิงการแต่งตั้งคณะทำงานตรวจติดตามระบบการจัดการความรู้ ภายในทั้งที่ผู้ตรวจติดตามภายในคือผู้ที่ผ่านการอบรม

โดยกลุ่มงานพัฒนาระบบการเรียนรู้และจัดการความรู้ ได้ดำเนินการแก้ไข และอนุมัติการแก้ไขตามระเบียบวิธีปฏิบัติ เรื่อง การควบคุมเอกสารและบันทึก ใน BAACKM-QM-02 คู่มือ การจัดทำแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้ Rev.01 และ BAACKM-QP-09 ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน เรื่องการตรวจติดตามภายใน Rev.01 เรียบร้อยแล้ว

6. ข้อสรุปในภาพรวม

จากผลการตรวจติดตามภายใน พบว่า กลุ่มงานพัฒนาระบบการเรียนรู้และจัดการความรู้ มีการจัดวางโครงสร้างระบบการจัดการองค์ความรู้ที่ครอบคลุมวงจรการจัดการองค์ความรู้ครบถ้วน ตั้งแต่การกำหนดความรู้ สร้าง/แสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปจนถึงการเรียนรู้และประเมินผล โดยภาพรวม ระบบมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 30401:2018 ในระดับดี ทั้งนี้ พบข้อสังเกต (OBS) และข้อไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC) บางประเด็น ซึ่งองค์กรได้ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงตามแนวทางที่กำหนดแล้ว

กิจกรรมตรวจติดตามภายใน

