

การพัฒนากระบวนการงานด้วยกลไกการจัดการความรู้ปี 2563

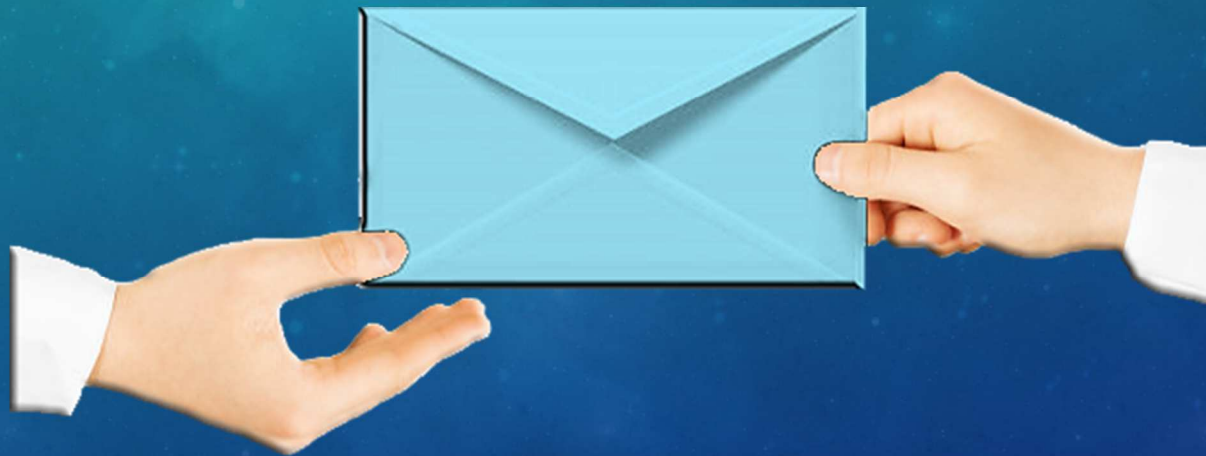
ฝ่าย อำนวยการกลาง



วิสัยทัศน์ ฝ่าย อำนวยการกลาง

“สร้างความประทับใจในงานบริการ ประสานงานกับหน่วยงาน
ภายใน/ภายนอก เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย”

การส่งมอบชิ้นงานไปรษณีย์ให้ผู้ใช้บริการ (NHA Post)



บริการงานไปรษณีย์ (รูปแบบเดิม)



การบริการงานไปรษณีย์ (รูปแบบเดิม)



ข้อเท็จจริงที่พบ



ปริมาณชิ้นงานมี
เป็นจำนวนมาก

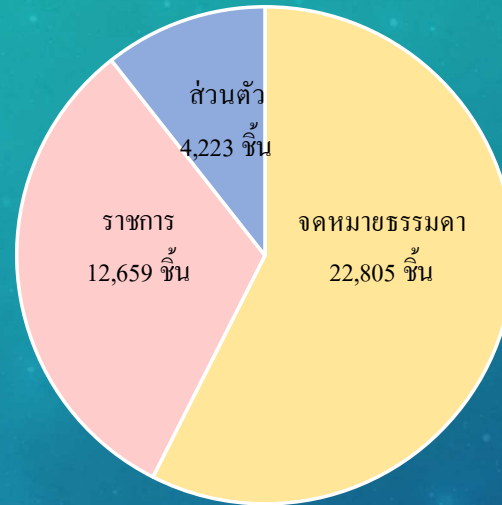


ไม่มีการ
ประชาสัมพันธ์

ไม่มีระบบจัดเก็บที่ดี

❌ ความผิดพลาดใน
การส่งมอบชิ้นงาน

ปี 2561



ชิ้นงานทั้งหมด 39,687 ชิ้น

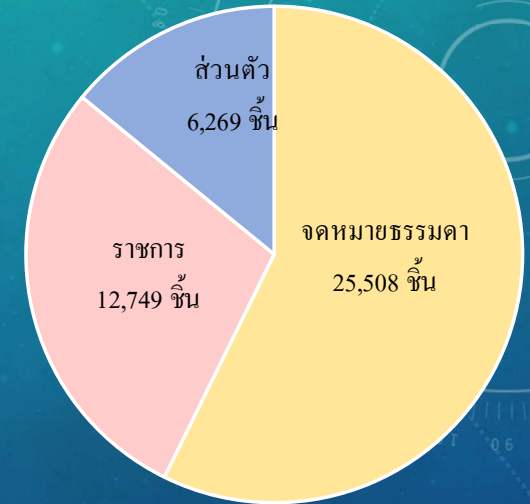
ราชการ/ส่วนตัว 16,882 ชิ้น

จดหมายธรรมดา 22,805 ชิ้น

โทรถาม 1,550 ครั้ง/ปี

จ่ายชิ้นงานผิด 76 ครั้ง/ปี

ปี 2562



ชิ้นงานทั้งหมด 44,526 ชิ้น

ราชการ/ส่วนตัว 19,018 ชิ้น

จดหมายธรรมดา 25,508 ชิ้น

โทรถาม 1,623 ครั้ง/ปี

จ่ายชิ้นงานผิด 84 ครั้ง/ปี

ปรากฏการณ์

กระบวนการส่งมอบชิ้นงานไปรษณีย์ (NHA Post)



ความผิดพลาดในการส่งมอบชิ้นงาน

Why 1

Why 2

Why 3

Why 4

มาตรการ

ข้อมูลบุคคลไม่เป็นปัจจุบัน

มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง

มีการเปลี่ยนแปลงพนักงาน (ลาออก, โยกย้าย, บรรจุใหม่ ฯลฯ)

คู่มือปฏิบัติงานไม่เป็นปัจจุบัน

ขาดการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน

ผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน

ขาดความรู้

ไม่มีการสอนงานที่เป็นระบบ

ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงาน
- จัดทำแผนการถ่ายทอด
- จัดทำสื่อการสอน
- จัดอบรม
- ประเมิน

ทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน
กค.สผ. ในงานบริการส่งมอบ
ชิ้นงานไปรษณีย์ กคช.

ประสานขอความร่วมมือ ทน. และบริษัทจ้างมหาตุ้งจ้าง จัดทำข้อมูลรายชื่อ ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน

ลงบันทึกข้อมูลผิดพลาด

ขาดเทคโนโลยี

จัดซื้อเครื่อง Barcode scanner สำหรับการจัดระเบียบชิ้นงาน



แนวทางการพัฒนากระบวนการงาน

มาตรการ

1

2

3

4



1. จัดทำข้อมูลผู้ปฏิบัติงานให้ปัจจุบัน



2. ทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน กค.



3. จัดซื้อเครื่องมือ Barcode Scanner



4. ถ่ายทอดความรู้

การปรับปรุงข้อผิดพลาดในการส่งมอบ

ชิ้นงาน ไปรษณีย์

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสามารถส่งมอบชิ้นงานให้ผู้ให้บริการ ได้ถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถรับทราบความคืบหน้าของชิ้นงาน
ได้ภายใน 1 วันทำการ

ประสิทธิภาพ (Output)

1. สามารถส่งมอบชิ้นงานได้ถูกต้อง ร้อยละ 100
2. สามารถแจ้งความคืบหน้าของชิ้นงานได้
ภายใน 1 วันทำการ
3. สามารถส่งมอบชิ้นงานได้
ภายใน 5 นาที/ชิ้นงาน

ประสิทธิผล (Outcome)

ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ
ในงานไปรษณีย์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80

การพัฒนากระบวนการงาน

OKR



4 มาตรการ

การพัฒนากระบวนการงาน มาตรการที่ 1

ประสานขอความร่วมมือ ทน.และ บริษัทรับจ้างเหมาลูกจ้างจัดทำข้อมูลรายชื่อผู้ปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน

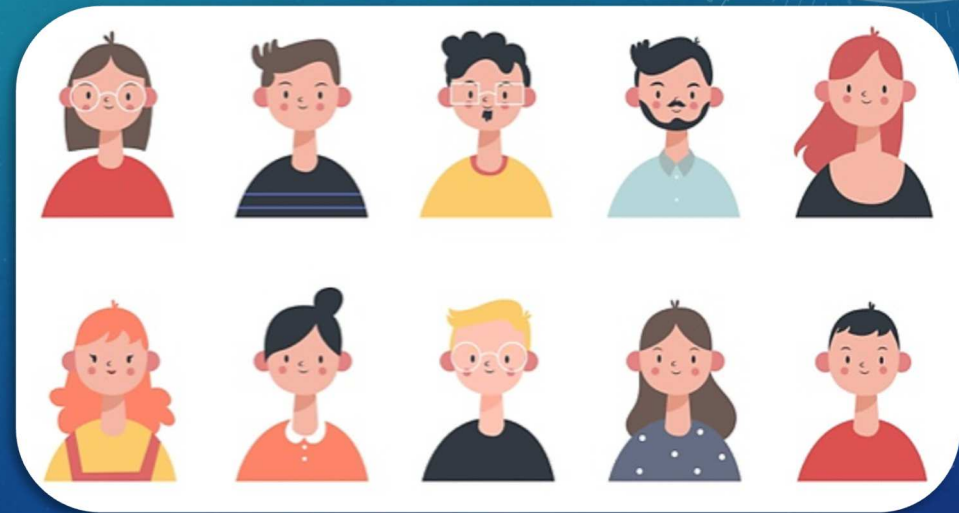
NHA Phone book

โทรศัพท์ กคช. (NHA Phonebook)

โหลดข้อมูล ส่งออกรูปแบบ Excel

คลิกเลือกหัวข้อคอลัมน์และลากวางที่เพื่อจัดกลุ่มด้วยคอลัมน์ที่เลือก

ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน	หน่วยงานย่อ	ตำแหน่ง	อีเมล	โทรศัพท์	โทรศัพท์ใน
หน่วยงานการเคหะแห่งชาติ	การเคหะแห่งชาติ	กคช.			02-3516227, 02-3517904, 02-3775732	16227, 17904
นายวิญญา สิงห์อินทร์	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	รองผู้ว่าการ	winya@nha.co.th	02-3516761	16761
นายพดล ร่องเรืองจันทร์	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	รองผู้ว่าการ	noppadol@nha.co.th	02-3516684	16684
นางวีไล มณีประสพโชค	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	รองผู้ว่าการ	wilai_ma@nha.co.th	02-3516481	16481
นายตีญญา ทวีสุวรรณ	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	รองผู้ว่าการ	sunya@nha.co.th	02-3516219	16219
นายธัญชัย โชติศรีคือชา	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	ผู้ช่วยผู้ว่าการ	thanachai@nha.co.th	02-3516861	16861
นายคุณมลชัย วีระนันทวงษ์	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	ผู้ช่วยผู้ว่าการ	dulmonchai@nha.co.th	02-3516867	16867
นายสมเจด ประพันธ์มณีเจ็ด	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	ผู้ช่วยผู้ว่าการ	somjate@nha.co.th	02-3517226	17226
นายธวัช สุทธิกุล	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	ผู้ช่วยผู้ว่าการ	ravin@nha.co.th	02-3516537	16537
นางสุมาภรณ์ จงภักดิ์	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	ผู้ช่วยผู้ว่าการ	sukumaporn@nha.co.th	02-3516591	16591
นางฐิตารภรณ์ ลาภเกียรติเสรี	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	ผู้ช่วยผู้ว่าการ	thitaporn@nha.co.th	02-3516766	16766
นางสาวศุภกิจ สมศิริรัตน์	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	ผู้ช่วยผู้ว่าการ	sudjai@nha.co.th	02-3516942	16942
เรืออากาศโทชัยรัตน์ ทองบริบูรณ์	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	ผู้ช่วยผู้ว่าการ	chairat@nha.co.th	02-3517245	17245
นางชฎารัตน์ ไชยเสน	การเคหะแห่งชาติ	กคช.	นักบริหาร 11	chadarat@nha.co.th	02-3516918	16918





การพัฒนากระบวนการงาน มาตรการที่ 2 ทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน กคช.

การพัฒนากระบวนการงาน
มาตรการที่ 4
ถ่ายทอดความรู้



ความรู้/เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา

เครื่องมือ

1. PDCA

2. LEAN

3. Kaizen



กระบวนการส่งมอบชิ้นงานไปรษณีย์

กระบวนการเดิม

1. รับจดหมายจากไปรษณีย์

ไม่มีการตรวจสอบ

2. ลงทะเบียนคุม

manual

3. เก็บเข้าคลัง

รวมทุกฝ่าย

4. ประชาสัมพันธ์

ไม่มีการประชาสัมพันธ์

5. ส่งมอบชิ้นงาน

ไม่มีขั้นตอนการส่งมอบที่ชัดเจน

กระบวนการใหม่

นับจำนวนให้ครบก่อนรับ

Barcode Scanner

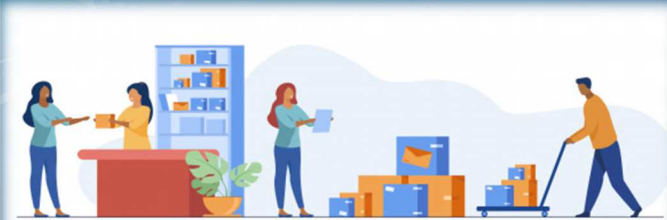
แยกฝ่ายให้ชัดเจน

E-doc, Line

มีขั้นตอนชัดเจน

จัดทำสถิติรับ-ส่งมอบชิ้นงานไปรษณีย์
รายวันและรายงานผล

ลดเวลา



บริการส่งมอบชิ้นงานไปรษณีย์ (NHA Post)

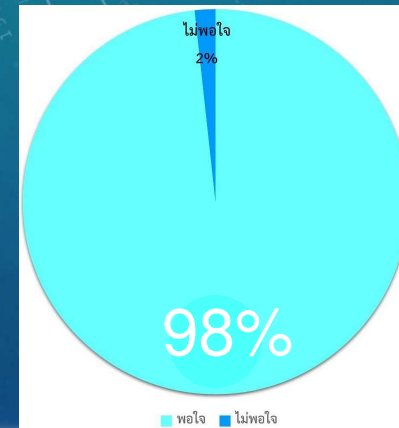


ผลลัพธ์

เชิงประสิทธิภาพ

1. สามารถส่งมอบชิ้นงานได้ถูกต้อง ร้อยละ 100
2. สามารถแจ้งความคืบหน้าของชิ้นงานได้ ภายใน 1 วันทำการ
3. สามารถส่งมอบชิ้นงานได้ ภายใน 5 นาที/ชิ้นงาน

เชิงประสิทธิผล

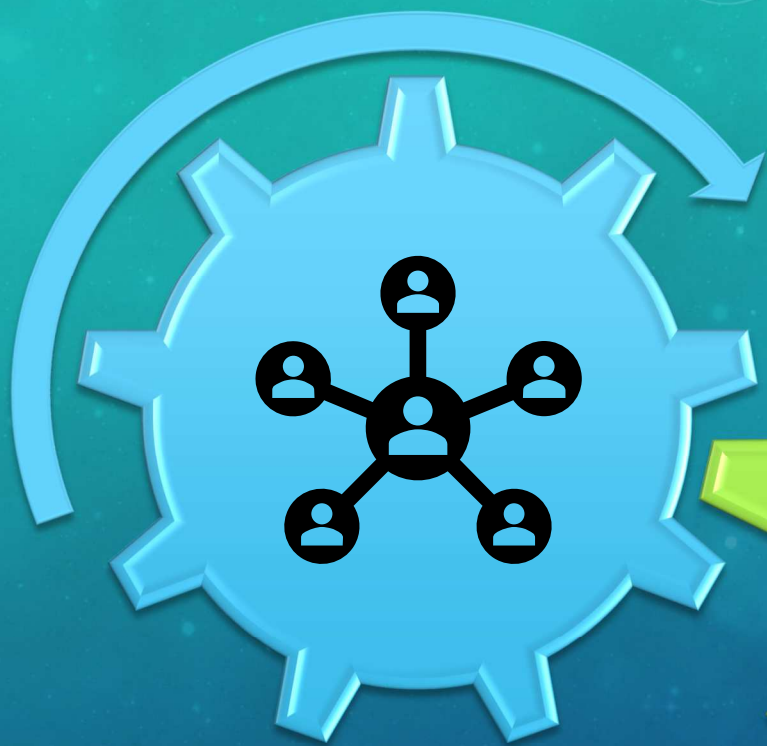


ผู้ตอบแบบประเมิน ทั้งหมด 116 คน

😊 พอใจ 114 คน

😞 ไม่พอใจ 2 คน





สนับสนุนยุทธศาสตร์
ขององค์กรที่ 5



การเพิ่มประสิทธิภาพ
บริหารจัดการองค์กร

ตอบสนองนโยบายขององค์กร

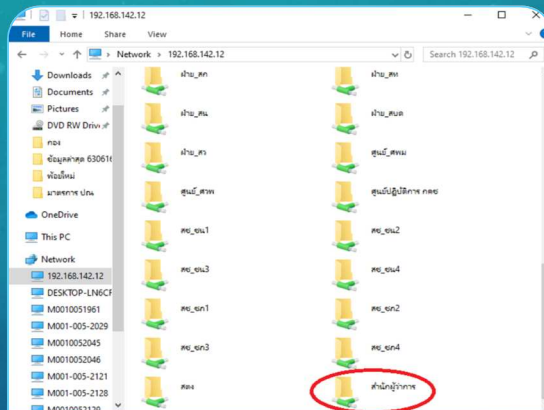


การแบ่งปันความรู้



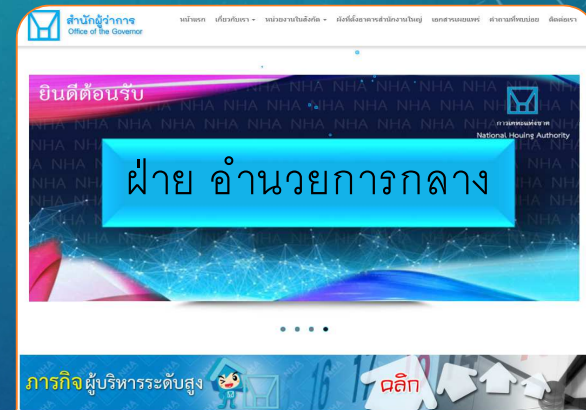
Line

1



DaTa 2 กล.อก.

2



Intranet ของ กล.อก.

3

การต่อยอดและขยายผลการพัฒนา

อนาคตบริหารจัดการ โดย

1. นำระบบเข้ามาช่วยในการดำเนินการ
ลิงก์ข้อมูลจาก ไปรษณีย์ไทย มาที่ กคช.
2. ระบบจะทำการส่งข้อความ sms
หรือแจ้งทาง Line เพื่อให้เจ้าของชิ้นงาน
ทราบ
3. สามารถเซ็นรับชิ้นงานได้
ในเครื่องอิเล็กทรอนิกส์



คณะกรรมการพัฒนากระบวนการทำงาน
ด้วยกลไกการจัดการความรู้ของฝ่าย อำนวยการกลาง ปี 2563



นายเอกพล เทพมณี
ผอ.อก.



น.ส.หนึ่งปริญญา อินทร์วิเศษ
รอง ผอ.อก.



นายนิวัฒน์ ลิมศิริวัฒน์
ผอก.กล.อก.



นายวุฒิชัย ศิริพฤษนันท์
ผอก.ปจ.อก.



นางสุวรรณี ไวทยะโชติ
ผอก.รพ.อก.

Thank you



นางฉวีรญา พินเดช
พ.บริหารฯ 8 กล.อก.



นางสาวเสาวคนธ์ ใหม่สุวรรณ
พ.บริหารฯ 7 กล.อก.



นางสาวสุวารี ฤชาพิทยา
พ.บริหารฯ 5 กล.อก.

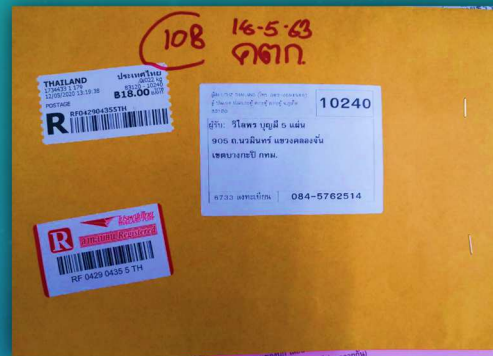


นางสาวพิมพ์ิกา ทัยมณี
พ.บริหารฯ 3 กล.อก.

1. รับชิ้นงานจากไปรษณีย์



2. การลงทะเบียนใช้งาน



EMS
ใบตอบรับ EMS ในประเทศ

วันที่ออกใบตอบรับ: 18/09/12

ราคาตอบรับ: 109

การตอบรับ (ป.ต.ท.)
905 ถนนวิภาวดี
คลองจั่น บางกะปิ
กรุงเทพฯ 10240

เลขประจำตัวประชาชน: 9-09099-9-0-00000-9

ใบตอบรับในประเทศ

การตอบรับ (ป.ต.ท.)
905 ถนนวิภาวดี แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กทม. 10240

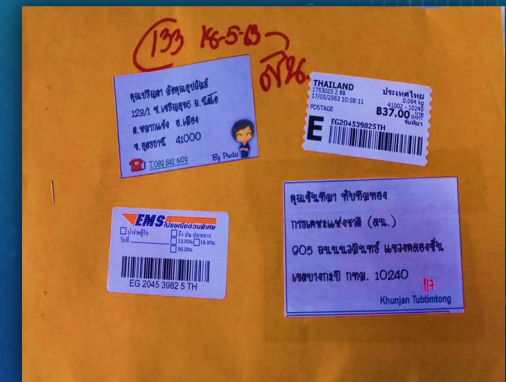
เลขประจำตัวประชาชน: 1-11111-1-11111-1-11111

ข้อมูลผู้รับ
ชื่อ: อ.สมชาย ใจดี
เลขที่: 123456789
เลขประจำตัวประชาชน: 9-09099-9-0-00000-9

ข้อมูลผู้ส่ง
ชื่อ: อ.สมชาย ใจดี
เลขที่: 123456789
เลขประจำตัวประชาชน: 9-09099-9-0-00000-9

ข้อมูลผู้รับ
ชื่อ: อ.สมชาย ใจดี
เลขที่: 123456789
เลขประจำตัวประชาชน: 9-09099-9-0-00000-9

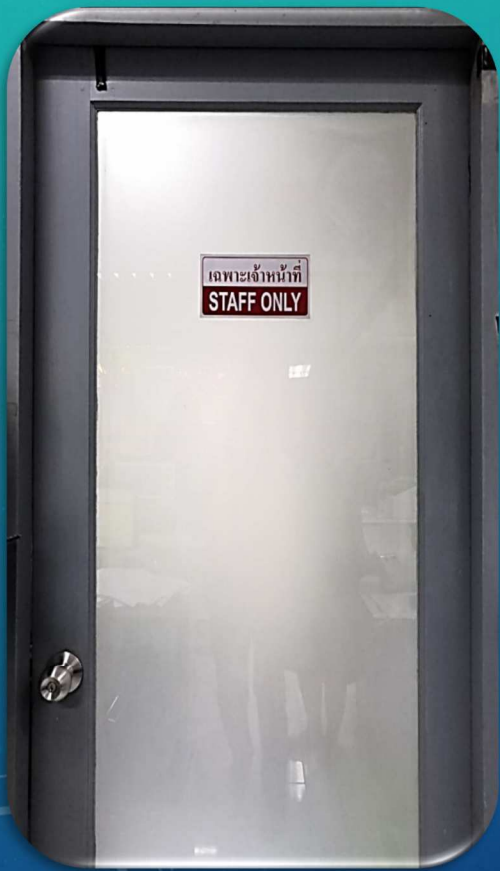
ข้อมูลผู้ส่ง
ชื่อ: อ.สมชาย ใจดี
เลขที่: 123456789
เลขประจำตัวประชาชน: 9-09099-9-0-00000-9



Bangkok Bank
ธนาคารกรุงเทพ
เวียน

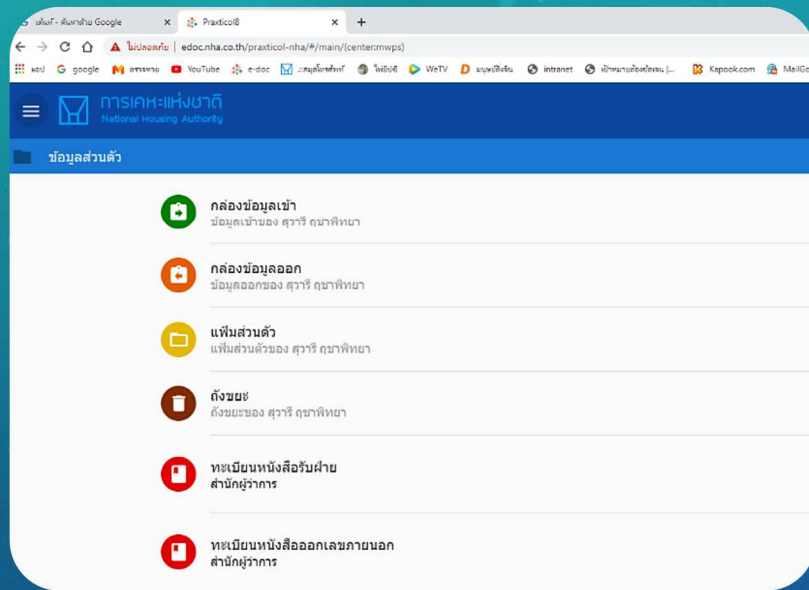
ผู้ชำนาญการฝ่ายพัสดุและบริหารโครงการก่อสร้าง
การท่าอากาศยาน
คลองจั่น เขตบางกะปิ
กทม.
10240

3. ระบบจัดเก็บที่ดี



4. ประชาสัมพันธ์

E-doc



Line



5. ส่งมอบชิ้นงาน

ขั้นตอนการรับชิ้นงานไปรษณีย์
(NHA Post)

1.  สืบค้นข้อมูล
2.  ลงรายการ
ในใบแจ้งรับชิ้นงาน
3.  กดกริ่ง!!
เรียกเจ้าหน้าที่
4.  ตรวจสอบชิ้นงาน
และเซ็นรับ
5.  รับชิ้นงานไปรษณีย์

วิธีสืบค้นข้อมูล

กด **Ctrl+F**

ดูข้อมูล 1 สัปดาห์ได้
ภายใน 1 วัน Excel

โดยกรอก
ชื่อ

กด **Ctrl+H**

ดูข้อมูลทั้งหมดได้
ทุกชื่อใน Excel

หรือ
หน่วยงาน

หรือ
เลขที่ตูด EMS,
ลงทะเบียน



มาตรการรับชิ้นงานไปรษณีย์

มาตรการสำหรับผู้ให้บริการไปรษณีย์ (NHA Post)

1. ตรวจสอบทะเบียนคนไปรษณีย์รับเข้า ที่ทาง กส.สม. แจ้งประชาสัมพันธ์ในช่องทาง E-doc, <https://line.me/R/tv/g/0w49vpmuN1> หรือ Scan QR Code หรือ ไปรษณีย์ google drive



https://drive.google.com/file/d/130J5WNi9RYRdByKfah_stCQ99Uw49vKZ/view?usp=sharing
ก่อนมารับทุกครั้ง

2. สามารถติดต่อรับชิ้นงานไปรษณีย์กับที่ต่างๆ ไปรษณีย์ธรรมดา, ไปรษณีย์ลงทะเบียน (R), ไปรษณีย์พิเศษ (EMS), พัสดุ (P) และอื่นๆ ในเวลา ดังนี้
ช่วงเช้าเวลา 08.30-12.00 น. ช่วงบ่ายเวลา 13.00-16.15 น.
3. กรณีรับด้วยตนเอง
 - 3.1 สืบค้นข้อมูลไปรษณีย์ google drive ของ กส.สม.
 - 3.2 ลงรายการใบใบแจ้งรับชิ้นงาน เลขที่/วันที่ ของชิ้นงาน เพื่อนำส่งเจ้าหน้าที่ กส.สม.
 - 3.3 กดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ และรอรับของ
 - 3.4 ตรวจสอบชิ้นงานให้ครบถ้วน ถูกต้อง และลงลายมือชื่อด้วยตัวบรรจง
4. กรณีมอบผู้อื่นมารับแทน
 - 4.1 สืบค้นข้อมูลไปรษณีย์ google drive ของ กส.สม. และแจ้งร่วมมารับผู้ใด หน่วยงานใด ลงรายการใบใบแจ้งรับชิ้นงาน เลขที่/วันที่ ของชิ้นงาน เพื่อนำส่งเจ้าหน้าที่ กส.สม.
 - 4.2 กดกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ และรอรับของ
 - 4.3 เจ้าหน้าที่ กส.สม. จะโทรสอบถามเจ้าของชิ้นงาน เพื่อยืนยันว่าได้มอบหมายให้ผู้อื่นมารับแทนจริง
 - 4.4 ตรวจสอบชิ้นงานให้ครบถ้วน ถูกต้อง และลงลายมือชื่อด้วยตัวบรรจง
5. ขอความร่วมมือแจ้งหน่วยงาน หรือ ผู้ส่ง ระบุการจำหน่ายของลงบนไปรษณีย์กับที่ต่างๆ ได้แก่ ช่อง ไขหัดเจิน เช่น ชื่อ หน่วยงานเจ้าของเอกสาร (ฝ่าย/ศูนย์/กอง)
6. กรณีเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน และไม่มีผู้มาติดต่อรับชิ้นงานไปรษณีย์
 - 6.1 เจ้าหน้าที่ กส.สม. จะโทรประสานหน่วยงานต่างๆ และส่งภาพถ่ายชิ้นงานไปรษณีย์ ผ่านช่องทาง Line หรือแจ้งประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้ทราบและมารับชิ้นงานต่อไป
 - 6.2 หากพ้นกำหนด 7 วันทำการ เจ้าหน้าที่ กส.สม. จะส่งคืนไปรษณีย์ไทยต่อไป
7. กส.สม. ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับชิ้นงานไปรษณีย์จากบริษัทขนส่ง (Kerry/J&T/Flash และอื่นๆ) ที่มีมาถึง ผู้ปฏิบัติงานในทุกกรณี โดย กส.สม. ได้กำหนดจุดที่ส่งงานให้ผู้รับโดยตรงบริเวณด้านหลังอาคาร 1 (ต้นโพธิ์) และด้านหลังอาคาร 3 ลานจอดรถฝั่ง ประตู 2