



การพัฒนากระบวนการงาน ประจำปีงบประมาณ 2563

“กระบวนการปรับปรุงระบบ SLA และพัฒนาต่อยอดการดำเนินงานนวัตกรรม
ด้านการซ่อมบำรุงและระบบเรื่องร้องเรียน”
(ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ : งานซ่อมแซมห้องร้วซึม)

(SLA System Improvement Process and Extension Of Maintenance Services and Complaints System)



ผช.ผว.สมเจต ประพันธ์บัณฑิต
สายงานบริหารและกำกับดูแล



นายรัชฎา กรรบรรจง
ผู้อำนวยการฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน



The Working Group on SLA System Improvement Process and Extension of Maintenance.



อาจารย์สราวุฒิ พันธุ์ชงค์

อาจารย์ที่ปรึกษาการพัฒนากระบวนการ



นายโกศล ศรีรัตน์

รองผู้อำนวยการฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
ประธานคณะทำงาน



นายวิวัฒน์ เชนร์เรศ

รองผู้อำนวยการฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
ที่ปรึกษาประธานและคณะทำงาน

The Working Group

- | | | | | |
|-------------------|--------------|---------------|----------------|-------------------------------------|
| 1. นายไพฑูรย์ | ณ บ่อมเพ็ชร์ | ผอก.ชบ.ปป. | | คณะทำงาน |
| 2. นายพิศิษฐ์ | หอมชะเอม | ผอก.คก.ปป. | | คณะทำงาน |
| 3. นายดาร์ณ | ขจรโกวิทย์ | ผอก.พส.ปป. | | คณะทำงาน |
| 4. นายชูเกียรติ | คงหา | ผอก.ปช.ปป. | | คณะทำงาน |
| 5. นางพุลสุข | นิยมไทย | ผอก.ฟอ.ปป. | | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวพรสวรรค์ | พรหมปิ่นชมพู | พ.วิเคราะห์ 7 | ฟอ. | คณะทำงาน |
| 7. นางปิยะนันท์ | ภิรมย์ดี | พ.วิเคราะห์ 7 | ปช. | คณะทำงาน |
| 8. นางสาวอนงค์ | โกลมลาทิน | พ.บริหารฯ 4 | คก. | คณะทำงาน |
| 9. นางสาววรรณิภา | แอบดอน | พ.บริหารฯ 4 | พส. | คณะทำงาน |
| 10. นางสาวนฤมล | คชสิทธิ์ | พ.จัดการฯ 5 | พส.ช่วยงาน ชบ. | เลขานุการคณะทำงาน |
| 11. นางสาวจงรักษ์ | แสงเทียน | พ.จัดการฯ 7 | ปป. | เลขานุการที่ปรึกษาประธานและคณะทำงาน |



ความสัมพันธ์ของการพัฒนากระบวนการงานกับยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญ (Strategic Planning Process)

(1) กรอบยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง

ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้
พอประมาณ มีเหตุผล และมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี ควบคู่กับความรู้และคุณธรรม

กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี
เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

Thailand 4.0
การเสริมสร้างศักยภาพและสร้างโอกาสสู่ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม และจากกำลังความเข้มแข็งจากภายในและปรับเปลี่ยนวิธีการ จาก ท้าทายได้น้อย เป็น ท้าทายได้มาก

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12
นำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจังใน 5 ปี และต่อยอด โดยยึดคนเป็นศูนย์กลาง ในการพัฒนา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอนาคตของประเทศไทยปี 2579 ภายใต้วิสัยทัศน์ ตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
มีเป้าหมายการพัฒนาที่มอง การพัฒนาเป็นมิติ (Dimensions) ของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญเชื่อมโยงกัน

แนวคิดดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy: DE)
การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่ออ่าน 20 ให้เศรษฐกิจฐานมูลค่าและประสิทธิภาพสูงขึ้น และการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดความคืบหน้าด้วย และส่งเสริมปรับยุทธศาสตร์ด้านนี้ขึ้น

(2) ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม

ทิศทางและแนวทางพัฒนารัฐวิสาหกิจระยะ 20 ปี

- 1 ด้านบทบาทและทิศทางภาคดำเนินงานที่เฉพาะกับความคืบหน้าเปลี่ยนแปลงไป
- 2 รูปแบบองค์กรที่เหมาะสมกับบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพ

ทิศทางและแนวทางพัฒนารัฐวิสาหกิจระยะ 5 ปี
เชื่อมโยงกับมิติการกำกับและพัฒนา ๕ ด้าน เพื่อนำไปใช้กำหนดยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1 ด้านบทบาทและทิศทางภาคดำเนินงาน
- 2 ด้านการกลยุธ
- 3 ด้านการเงิน
- 4 ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมและ การวิจัยพัฒนา
- 5 ด้านธรรมาภิบาล และบริหารจัดการ

นโยบาย
กระทรวงเจ้าสังกัด / องค์กรกำกับดูแล
+
นโยบาย
รายสาขา / คณะกรรมการระดับชาติ

(3) ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจรายสาขา

ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจรายสาขา
ทิศทางและแนวพัฒนารายสาขา

(4) แผนวิสาหกิจรัฐวิสาหกิจ

รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนงานรายปีและแผนวิสาหกิจของรัฐวิสาหกิจระยะ 5 ปี ให้สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวมและรายสาขา (A + B) เพื่อนำไปปฏิบัติและให้มีการประเมินผลการดำเนินงานต่อไป

การเคหะแห่งชาติ



ยุทธศาสตร์ที่ 5
การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 3
การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง

ยุทธศาสตร์ที่ 1
การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

****อีกทั้งยังเชื่อมโยงถึงระดับเกณฑ์และแนวทางระบบการประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจ**

ข้อ 7 เกณฑ์การประเมินผลด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management / Innovation Management) ภายใต้ร่างกรอบ SOE 4.0 ซึ่งเป็นการผลักดันให้รัฐวิสาหกิจทำ Big Data และ Digital Transformation ยกกระตือรือร้นการให้บริการสาธารณะและตอบ โจทย์ Thailand 4.0 (การทำงานแบบมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

การถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากบนสู่ล่าง (Top Down Policy)

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
โครงสร้างฝ่ายฯ จำนวน 5 กอง 1 กลุ่มงาน
และ 1 ส่วนงาน



วิสัยทัศน์

ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (EFFICIENT SERVICE UNIT)

ด้านการซ่อมบำรุง บำรุงรักษา อาคาร สาธารณูปโภคสาธารณูปการ

ภารกิจ

1.

ปรับปรุงซ่อมแซม
และการพัฒนา
สภาพแวดล้อม
ในโครงการหรือชุมชน

2.

กำหนดราคากลางของ
งานปรับปรุงซ่อมแซม,
งานพัฒนาสภาพแวดล้อม
และอาคารเช่า

3.

ให้บริการด้านการซ่อมบำรุง
รักษาอาคาร สาธารณูปโภค
สาธารณูปการ เครื่องจักร
เครื่องกล เครื่องยนต์และ
สภาพแวดล้อม

4.

กำหนดวัสดุก่อสร้างมาตรฐาน
ที่ใช้ในงานก่อสร้าง

5.

ปฏิบัติตามมาตรฐานกำหนด
ราคากลางสิ่งก่อสร้าง



แผนผังกระบวนการงาน ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน



กระบวนการที่ 5
กระบวนการงานปรับปรุงสาธารณูปโภค /
สาธารณูปการ งบ พ.ร.บ.



กระบวนการที่ 6
กระบวนการตรวจสอบระบบบำบัด
น้ำเสีย



กระบวนการที่ 7
กระบวนการตรวจสอบระบบปั้มน้ำ
อาคาร



กระบวนการที่ 1
กระบวนการพัฒนานวัตกรรม
ด้านบริการซ่อมบำรุงและระบบเรื่องร้องเรียน
(Development of Innovative Maintenance
Services and Complaints System)



กระบวนการที่ 2
กระบวนการงานซ่อมโครงสร้าง



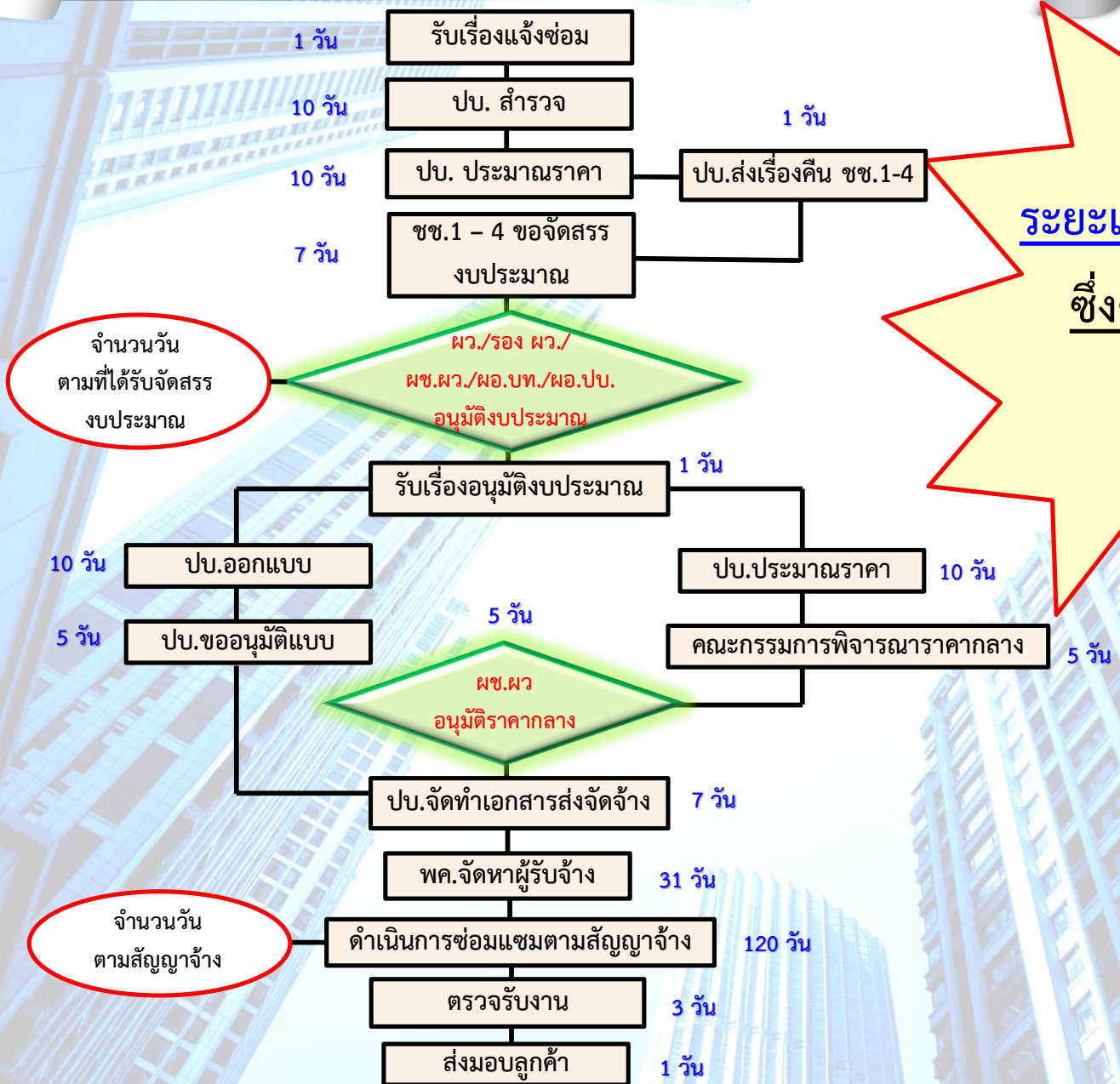
กระบวนการที่ 3
กระบวนการงานซ่อมห้องรื้อซีม



กระบวนการที่ 4
กระบวนการบริหารสัญญา



งานนอกแผน (ซ่อมห้องรั่วซึม) : ไม่มีงบประมาณรองรับ



17 ขั้นตอน
ระยะเวลา 227 วันขึ้นไป
ซึ่งดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

จำนวนวันตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ

จำนวนวันตามสัญญาจ้าง

ถอดบทเรียนที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินงานซ่อมห้องร้วซึม

1

จุดเด่นของการดำเนินงาน

- เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้อยู่อาศัย - ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น
- คุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยดีขึ้น

2

ปัญหา ข้อจำกัด จุดอ่อน

สภาพความพร้อมของพื้นที่ : พื้นที่ไม่พร้อมดำเนินการ, พื้นที่ไม่พร้อมในการส่งมอบ, ความยากของพื้นที่เข้าดำเนินงาน , มีข้อจำกัดของเวลาเข้าทำงาน

3

ความคุ้มค่าในเชิงสังคม

คุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยดีขึ้น

4

บทเรียนที่ได้เรียนรู้จากการเข้าดำเนินงานซ่อมแซมห้องร้วซึม

ปบ. และ ชช.1-4 ควรมีการแจ้งหรือให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ, ข้อบังคับร่วมกับกฎหมายที่ใช้ควบคุมอาคารอยู่อาศัยรวม อาคารชุดและขอความร่วมมือจากผู้อยู่อาศัย



ถอดบทเรียนที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินงานซ่อมห้องร้วซึม

5

งานซ่อมแซมห้องร้วซึมควรดำเนินงานต่อไป/ขยายผล/ยกเลิก

ควรดำเนินการต่อไป เพราะ ผู้อยู่อาศัยมีความเดือดร้อนและรวมถึงความพึงพอใจ
การดำเนินงานตรงกับความต้องการของผู้อยู่อาศัย

6

ข้อเสนอแนะ

6.1 ควรจัดอบรมให้กับฝ่าย ปบ. และ ชช.1-4

6.2 ควรมีการจัดสรรงบประมาณไว้รองรับ

7

ข้อควรตระหนักพึงระวังในการบริหารงานซ่อมห้องร้วซึมยั่งยืนในระยะต่อไป

7.1 เจ้าหน้าที่ต้องมีการติดตามหรือประเมินผล เป็นระยะต่อเนื่อง

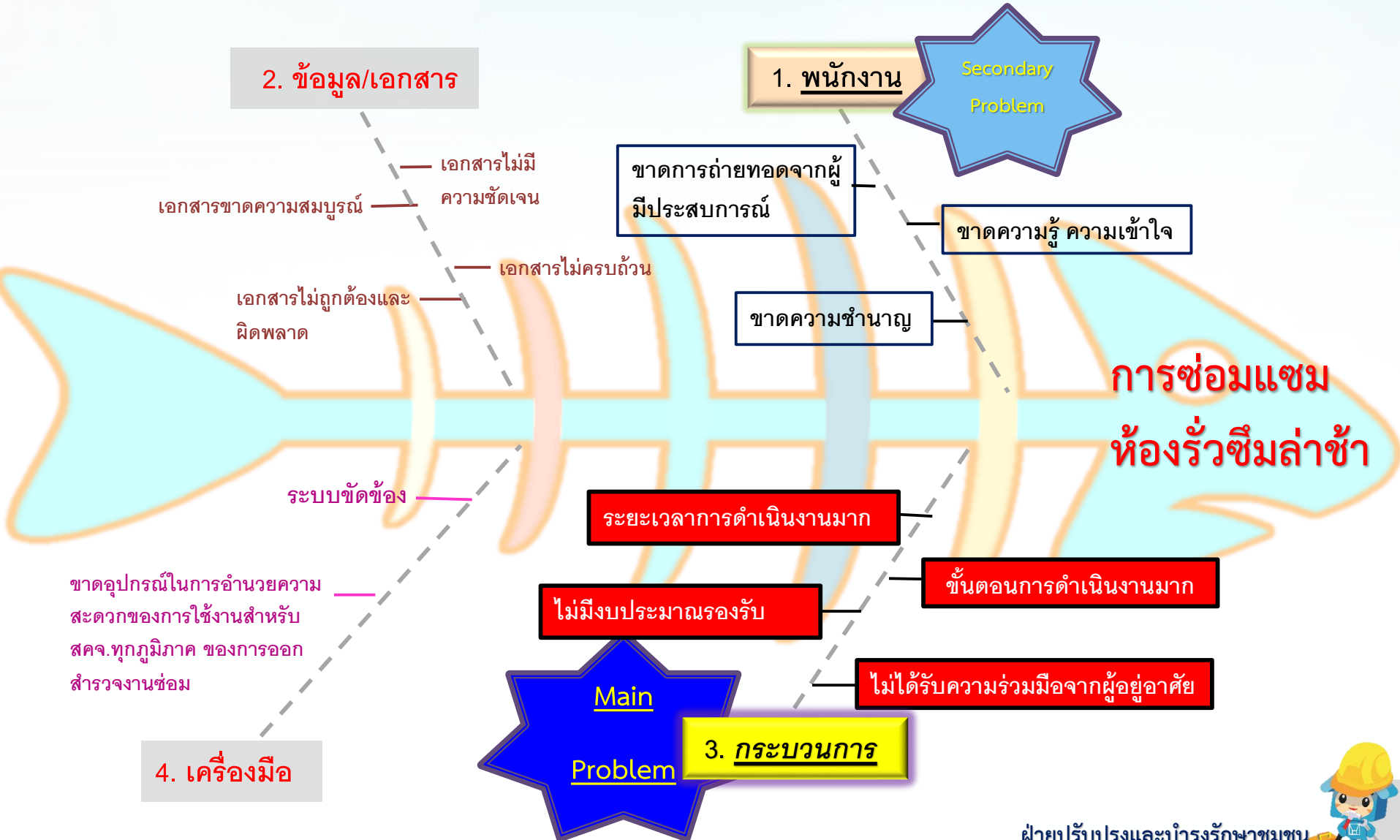
7.2 องค์กรต้องให้การสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง





Analysis / Issues

วิเคราะห์ : เนื่องจากที่ผ่านมามีการดำเนินงานซ่อมแซมห้องร้วชิมมีความล่าช้า





Why - Why Analysis

ห้องรั่วซึม : ระยะเวลาการดำเนินงานมาก



แนวทางแก้ไข (มาตรการป้องกัน)

1 ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์หน้าห้องพักอาศัยพร้อมเบอร์โทร เพื่อให้ผู้อยู่อาศัย
ห้องชั้นบนนัดวันเวลาที่สามารถให้ช่างเข้าดำเนินงานซ่อมแซมได้

2 เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เข้าแจ้ง/ไกล่เกลี่ยกับเจ้าของห้อง/ ผู้อยู่อาศัยโดยตรง
(เคาะประตูห้อง)

3 เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่พร้อมผู้รับจ้างเข้าชี้แจงหรืออธิบายขั้นตอนและวิธีการ
ซ่อมแซมต่อเจ้าของห้อง / ผู้อยู่อาศัยภายในห้องชั้นบนโดยตรง

4 ปบ. ร่วมกับ ชช.1-4 อธิบายเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ควบคุมอาคาร
อยู่อาศัยรวม อาคารชุด ในการเข้าดำเนินการซ่อมแซมห้องพักอาศัย





การซ่อมแซมห้องรั่วซึม

Repairing a leaky room

วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงกระบวนการ
ซ่อมแซมให้รวดเร็วขึ้น

ตัวชี้วัด

ประสิทธิภาพ

สามารถดำเนินการลดขั้นตอนและลดระยะเวลา
การซ่อมแซมห้องรั่วซึมได้

ประสิทธิผล

ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย



Activity / Development Tools

1.

ทบทวนกระบวนการดำเนินงานแจ้งซ่อมระบบ SLA วิเคราะห์ รวบรวมปัญหา
อุปสรรคของระบบแจ้งซ่อม (Customer Caring) งานซ่อมห้องร้วซึม

สามารถใช้ได้ทั้งเครื่อง PC,
Smart Phone, Taplet
(ระบบ Android และ IOS)



แบบฟอร์มสำรวจงานซ่อมห้องร้วซึม (ตัวอย่าง)

NCC01030_001

แบบฟอร์มสำรวจงานซ่อมห้องร้วซึม

ลำดับ	รายการ	หน่วย	จำนวน	หมายเหตุ
1	ห้องนอนประชิด	ตร.ม.		
2	งานทาสีภายใน (ผนัง + ฝ้าเพดาน)	ตร.ม.		
3	แม่สี 1 พื้นสีผนังและห้องนอนมีพื้นสีห้องร้วซึม	ตร.ม.		
4	สีผนังกระเบื้องเคลือบหรือปูนขาวของเดิมออกหรือใหม่ทั้ง	ตร.ม.		
5	ตัด / สก๊อตพื้นคอนกรีตหรือกระเบื้องไม้ทั้งขนาด 0.15 x 0.15 ม. หน้า 0.025 ม. แล้วอุดรอยด้วย Cement Plug	จุด		
6	ทำความสะอาดพร้อมทาสีด้วยสีที่เข้าประเภท โพลียูรีเทน (ฟิล์มสีความหนาไม่น้อยกว่า 1 มม. (จำนวน 2 ครั้ง))	ตร.ม.		
7	ปูเสี้ยนกระเบื้องเคลือบขนาด 8" x 8" (ชนิดผิวด้าน)	ตร.ม.		
8	งานทาสีความสะอาดผนังและพื้นด้วยสีชนิดมันเงา	ตร.ม.		
9	แม่สี 2 พื้นสีผนังที่แจ้งล้างผนัง ร้วซึม	จุด		
10	สีผนังกระเบื้องเคลือบหรือปูนขาวของเดิมออกหรือใหม่ทั้ง	ตร.ม.		
11	สีผนังกระเบื้องเคลือบหรือปูนขาวของเดิมออกหรือใหม่ทั้ง	ตร.ม.		
12	ตัด / สก๊อตพื้นผิวที่ปูขนาด 0.30 x 0.72 ม. ของเดิมออกพร้อมขนำแข็ง	ตร.ม.		
13	ตัด / สก๊อตพื้นคอนกรีตหรือกระเบื้องไม้ทั้งขนาด 0.15 x 0.15 ม. หน้า 0.025 ม. แล้วอุดรอยด้วย Cement Plug	จุด		
14	ตัดหรือทาสี PVC ขนาด 2" ของเดิมออก	ม.		
15	ทาสี PVC ขนาด 2"	ม.		
16	ขันน็อตทาสี PVC ขนาด 2"	ม.		
17	ขันน็อต 90 องศา ทาสี PVC ขนาด 2"	ม.		
18	ทำความสะอาดพร้อมทาสีด้วยสีที่เข้าประเภท โพลียูรีเทน (ฟิล์มสีความหนาไม่น้อยกว่า 1 มม. (จำนวน 2 ครั้ง))	ตร.ม.		
19	ผนังภายในห้องหรือห้องน้ำ	ตร.ม.		
20	ช่างทาสีบริเวณภายในอาคาร	ตร.ม.		
21	ปูเสี้ยนกระเบื้องเคลือบขนาด 8" x 8" (ชนิดผิวด้าน)	ตร.ม.		
22	ปูเสี้ยนกระเบื้องเคลือบขนาด 8" x 8" (ชนิดผิวมัน) แลววาง	ตร.ม.		
23	ปูแผ่นแนว (ชนิดผิวมันในตัวซึม)	ตร.ม.		
24	งานทาสีภายใน	ตร.ม.		
25	งานทาสีภายใน (ผนัง + ฝ้าเพดาน)	ตร.ม.		
26	งานทาสีความสะอาดผนังและพื้นด้วยสีชนิดมันเงา	ตร.ม.		
27	ตัด/สก๊อตพื้นคอนกรีตหรือกระเบื้องไม้ทั้งขนาด 0.25 x 0.40 ม. หน้า 0.025 ม. แล้วอุดรอยด้วย Cement Plug	จุด		
28	ทำความสะอาดพร้อมทาสีด้วยสีที่เข้าประเภท โพลียูรีเทน (ฟิล์มสีความหนาไม่น้อยกว่า 1 มม. (จำนวน 2 ครั้ง))	ตร.ม.		
29	ทดสอบสีน้ำจับปูนชนิดรอง ขนาด 0.25 x 0.40 ม. หน้า 0.05 ม.	จุด		
30	แม่สี 4 พื้นสีผนังที่แจ้งเบี่ยงร้วซึม (FD.)	จุด		
31	ทำความสะอาดพร้อมทาสีด้วยสีที่เข้าประเภท โพลียูรีเทน (ฟิล์มสีความหนาไม่น้อยกว่า 1 มม. (จำนวน 2 ครั้ง))	ตร.ม.		
32	ขันน็อตยึดผนังตามขอบกระเบื้อง	ตร.ม.		
33	ทำความสะอาดพร้อมทาสีด้วยสีที่เข้าประเภท โพลียูรีเทน (ฟิล์มสีความหนาไม่น้อยกว่า 1 มม. (จำนวน 2 ครั้ง))	ตร.ม.		
34	งานทาสีภายใน	ตร.ม.		

NCC01030_001

แบบฟอร์มสำรวจงานซ่อมห้องร้วซึม

หมายเลข การบริการผู้ควบคุมด้วย (กรณีแจ้งไม่รับ ตร.ม. ให้ใช้ฉบับแนบมา)

ลงชื่อ _____ ผู้สำรวจ

ตำแหน่ง _____

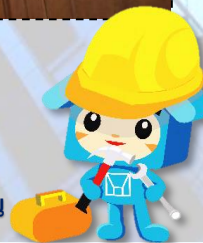
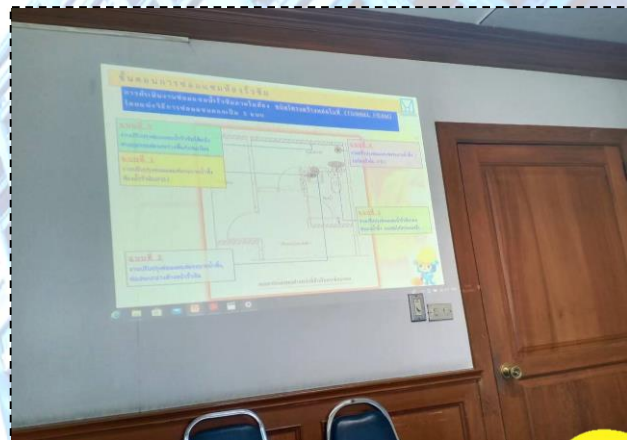
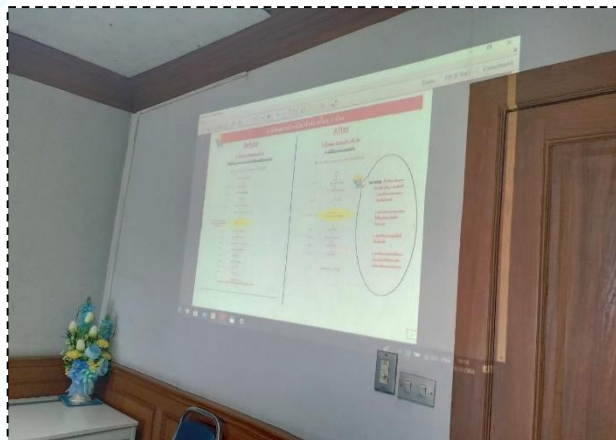
วันที่ _____

รายละเอียดการแจ้งซ่อม

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน 

2.

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2563 ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสรุปปัญหาพร้อมอุปสรรคของปัญหางานซ่อมห้องรื้อซึม



2. การศึกษาวิเคราะห์สาเหตุห้องรั่วซึมและแนวทางการซ่อมแซม

ประเภทการก่อสร้าง

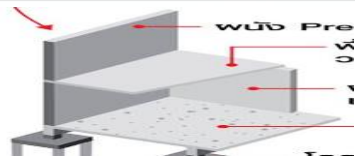
1. Conventional

เป็นระบบโครงสร้างเสา,คานาหล่อในที่



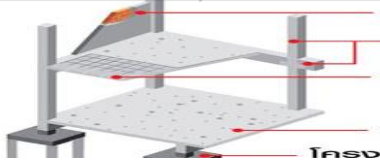
2. Wall Bearing

เป็นระบบผนังรับแรงหล่อในที่เป็นระบบ Tunnel Form



3. Convent. + Prefab.

เป็นระบบโครงสร้างเสา,คานา ชิ้นส่วนประกอบ



4. Wall Bearing + Prefab.

เป็นโครงสร้างผนังรับแรงชิ้นส่วนประกอบ



ปัญหาการรั่วซึม

1. เกิดบริเวณรอบช่องตะแกรงน้ำทิ้งภายในห้องน้ำ
2. เกิดบริเวณรอยต่อผนังกับพื้นห้องน้ำ
3. เกิดบริเวณท่อน้ำทิ้งอ่างล้างหน้า
4. เกิดบริเวณท่อโสโครกชักโครก
5. เกิดบริเวณแนวท่อโสโครก, ท่อน้ำทิ้งระเบียง
6. เกิดบริเวณรอบช่องตะแกรงน้ำทิ้งระเบียง
7. เกิดบริเวณรอยต่อผนังกับพื้นโดยรอบของระเบียง

วิธีการซ่อมแซม

แบบที่ 1,2,3,4,5

แบบที่ 1,2,3,4,5

แบบที่ 1,2,3,4,5

แบบที่ 1,2,3,4,5



การดำเนินงานซ่อมแซมน้ำรั่วซึมภายในห้อง ชนิดโครงสร้างหล่อในที่ (TUNNEL FORM)
โดยแบ่งวิธีการซ่อมแซมออกเป็น 5 แบบ

แบบที่ 5

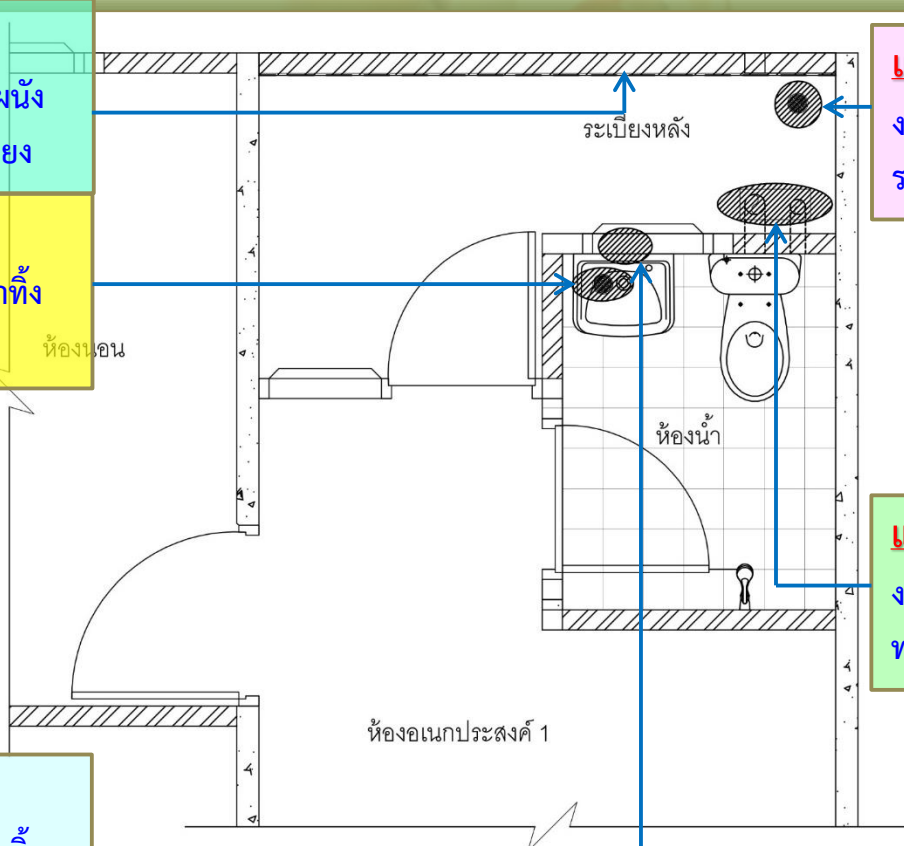
งานปรับปรุงซ่อมแซมน้ำรั่วซึมใต้ผนัง
ตามมุมรอยต่อระหว่างพื้นกับกระเบื้อง

แบบที่ 1

งานปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำทิ้ง
ห้องน้ำรั่วซึม(FD.)

แบบที่ 2

งานปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำทิ้ง,
ท่อประปาอ่างล้างหน้ารั่วซึม



แบบที่ 4

งานปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำทิ้ง
ระเบียงรั่วซึม (FD.)



แบบที่ 3

งานปรับปรุงซ่อมแซมน้ำรั่วซึมรอบ
ท่อเมนน้ำทิ้ง และท่อโสโครกแนวตั้ง

แบบแปลนแสดงตำแหน่งที่ดำเนินการซ่อมแซม




3. จัดทำขออนุมัติในหลักการขอใช้งบประมาณโครงการงานซ่อมห้องครัวซีม

การเคหะแห่งชาติ		จาก ประธานคณะทำงานฯ (รอง ผอ.ปบ. โทศ)	
ในคดีสงวนวุฒิใน		ลงนาม 	
ที่ ศพ. 5191/515		วันที่ 630619	
เลขที่	ชื่อ	ลงนาม	วันที่
๓. ผอ.ปบ.	2		630619
๒. ผอ.คว.(อำนวยการ)	2		
๓.			
๔.			
๕.			
๖.			
๗.			
๘.			
๙.			
๑๐.			
๑. โปรดทราบ <input type="radio"/> และท่านต่อไปด้วย	๑. โปรดเสนอ..... <input type="radio"/> พิจารณาสั่งการ	๒. โปรดตรวจ..... <input type="radio"/> ลงนาม	๓. โปรดให้ข้อคิดเห็น <input type="radio"/> ทราบ
๒. โปรดพิจารณา	๓. โปรดอนุมัติ	๔. โปรดสั่งการ	๕. โปรดลงนาม
๖. โปรดดำเนินการ	๗. อื่นๆ		

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติหลักการโครงการพัฒนาปรับปรุงระบบงานที่งานปี 2563 "การพัฒนาขบวนการดำเนินงานบริหารจัดการซ่อมบำรุงและระบบเรื่องร้องเรียน"

แก้ไขครั้งที่ ๓ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ NPH, SFL,leo

 การเคหะแห่งชาติ NATIONAL HOUSING AUTHORITY	จาก ผอ.ปบ.
	ลงนาม
	ที่ พม. 5151/315
	วันที่ ๑๐ มิถุนายน 2563

คลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐ โทร.๐๒-๒๕๕๔-๗๗๗๗ ต่อ ๒๕๖๓
 เพื่อ...ขออนุมัติหลักการโครงการพัฒนาปรับปรุงระบบงานที่งานปี 2563

เรียน ผอ.

เรื่องเดิม

ตามที่ ทบ. ได้รับอนุมัติโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การพัฒนากระบวนการทำงานด้วยหลักการจัดการความรู้ เพื่อสร้างระบบการทำงานที่เป็นเลิศ" โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนากระบวนการทำงาน ประจำปี 2563 เพื่อดำเนินงานตามแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยหลักการจัดการความรู้เป็นฐาน และมีความตระหนักในวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น


- ข้อเท็จจริง**
- ฝ่าย ปบ. ได้พิจารณาดำเนินการจัดทำผลการคัดเลือกที่จัดการพัฒนากระบวนการทำงานด้วยหลักการจัดการความรู้ เพื่อสร้างระบบการทำงานที่เป็นเลิศ ซึ่งได้มีการควบคุมผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงระบบการทำงาน และเปรียบเทียบที่พบเรียนและวิธีปฏิบัติ ในปี 2563 พบ ข้อเสียโครงการพัฒนาองค์กรดำเนินงานบริหารจัดการซ่อมบำรุงและระบบเรื่องร้องเรียน SLA (ระบบ Customer Caring) โดยการดำเนินงานมาตรฐานโลก สาธารณูปการ : ห้องครัวซีม ด้านการปรับปรุงระบบงานที่งานในระบบ SLA (เอกสารแนบ 1)
 - ในการดำเนินงานปรับปรุงระบบงานที่งานดังกล่าว เป็นกระบวนการดำเนินงานร่วมกัน ระหว่าง ปบ., ทบ., ชม.1-4 โดย ปบ. ได้กำหนด Key Result ในการดำเนินงานที่แนบในปี 2563 จำนวน 6 วัตถุประสงค์ (เอกสารแนบ 2) ซึ่ง ปบ. ได้ดำเนินการใน Key Result 1 และ Key Result 2 วัตถุประสงค์แล้ว โดยได้ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 (เอกสารแนบ 3)
 - ใน Key Result 3 ด้านการซ่อมแซมในหลักการเพื่อดำเนินงานใน Key Result ต่อไป

- ข้อพิจารณา**
- เพื่อให้การดำเนินงานปรับปรุงระบบงานที่งานดังกล่าว เป็นไปตามเป้าหมาย ปบ. จึงขออนุมัติหลักการเพื่อดำเนินงาน ดังนี้
- ปบ. จัดทำแบบมาตรฐาน/รูปแบบการซ่อมในลักษณะประเภทของโครงสร้างอาคาร เพื่อความสะดวกในการสำรวจและวิธีการซ่อมในแต่ละโครงการ
 - ชม.1-4 จัดสร้าซื้อโครงการและจำนวนหน่วยที่จะดำเนินการในระบบ SLA ให้ ปบ. (เข้าซื้อ)
 - ปบ. ร่วมกัน ทบ. จัดทำและนำข้อมูลโครงการลงในระบบ SLA ภายใต้วิธีการ "ระบบมาตรฐานโลก สาธารณูปการ"
 - ปบ. ขออนุมัติจัดสรรงบประมาณ จาก ทบ. โดยกำหนดราคาซ่อมแซมโดยเฉลี่ยต่อห้องประมาณ 20,000.- บาท
 - Flow Chart กระบวนการดำเนินงานผู้ใช้บริการระยะเวลาการดำเนินงาน (เอกสารแนบ 4)
- หลักฐานที่...

6. หลักเกณฑ์และอำนาจอนุมัติวงเงินงบประมาณการซ่อมแซมห้องครัวซีม (ยึดราชต่อหน่วย) ประกอบด้วย
- อำนาจอนุมัติวงเงินงบประมาณ
 - งบประมาณที่ซ่อมแซมไม่เกิน 20,000 บาท อำนาจอนุมัติเป็นของ ผอ.ปบ.
 - งบประมาณที่ซ่อมแซมเกิน 20,000 บาท ไม่เกิน 30,000 บาท อำนาจอนุมัติเป็นของ ผอ.คว. (อำนวยการ)
 - งบประมาณที่ซ่อมแซมเกิน 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท อำนาจอนุมัติเป็นของรท. ที่มอบสาย
 - งบประมาณที่ซ่อมแซมเกิน 50,000 บาทขึ้นไป อำนาจอนุมัติเป็นของ ผอ.
 - เมื่อมีการอนุมัติงบประมาณแล้วให้ถือว่าเป็นการอนุมัติซ่อมแซมเป็นคราวเดียวกัน
 - ขั้นตอนการอนุมัติซ่อมแซมในระบบแจ้งซ่อม Customer Caring
 - การนับเวลาเริ่มจากวันที่ลูกค้าแจ้งซ่อมต้อง ลูกค้าต้องดำเนินการแจ้งซ่อมให้พร้อม
 - ระยะเวลาดำเนินการ SLA จำนวน 45 วัน ตาม Flow Chart
 - ขั้นตอนผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการดำเนินงานตาม Flow Chart
 - การซ่อมอนุมัติงบประมาณ ในระบบ Customer Caring
 - ปบ. ส่งสำรวจซ่อม
 - ภาพถ่ายงานที่ซ่อมแซมยกถ่ายซ่อม
 - รายการสรุปค่าก่อสร้างราคาของ กศช.
 - เอกสารประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ
 - บันทึกอนุมัติงบประมาณของ ปบ.
 - รายงานการสำรวจซ่อม
 - รายงานสรุปค่าก่อสร้างราคาของ กศช.
 - บันทึกอนุมัติการจ้างรับสิ่งจ้าง
 - เอกสารการตรวจรับงานของคณะกรรมการตรวจการจ้าง
 - ภาพถ่ายงานที่ซ่อมแซมแล้วเปรียบเทียบก่อนซ่อมและหลังซ่อม

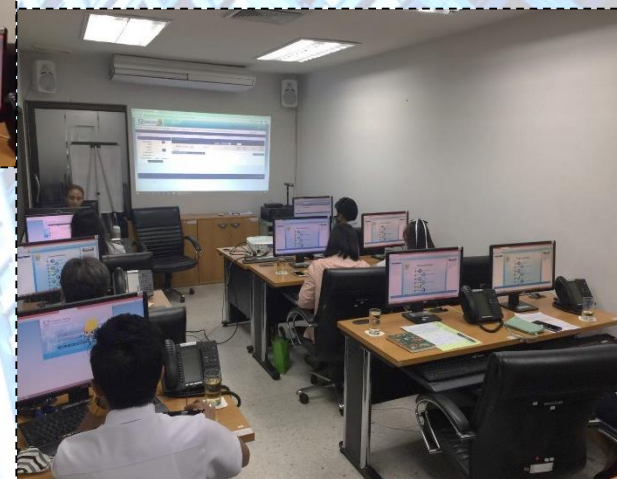
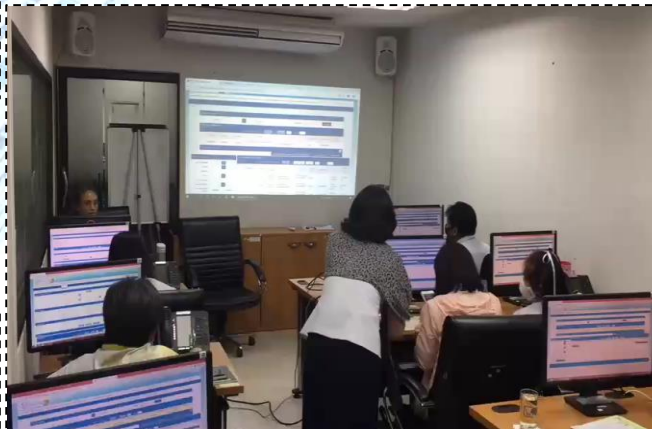
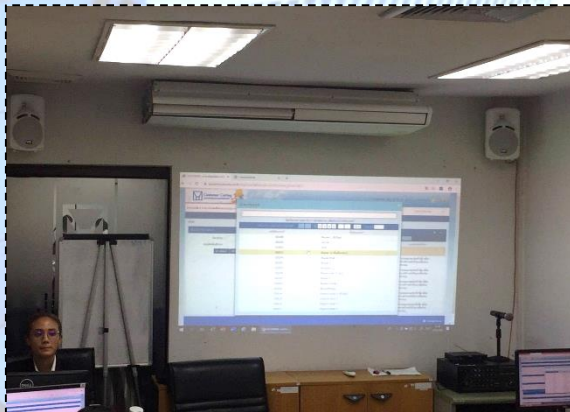
ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติในหลักการดำเนินการปรับปรุงระบบงานที่งานซ่อมแซมห้องครัวซีมในระบบ SLA ดังกล่าวข้างต้นไป


 (นายรัฐภา วรรณพงษ์)
 ผอ.ปบ.
 630619



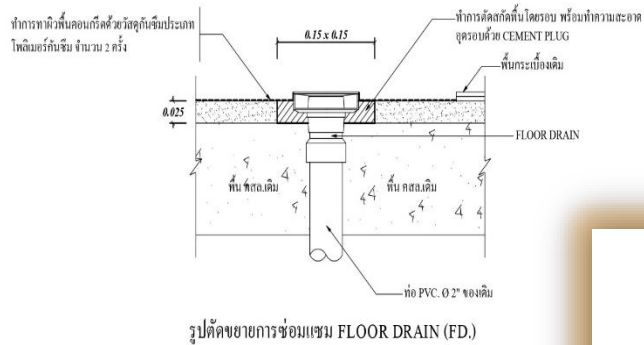
4. เมื่อวันที่ 26,29 มิถุนายน 2563 : จัดอบรมผู้ใช้ระบบ ทน,ปบ.,ชช.1-4



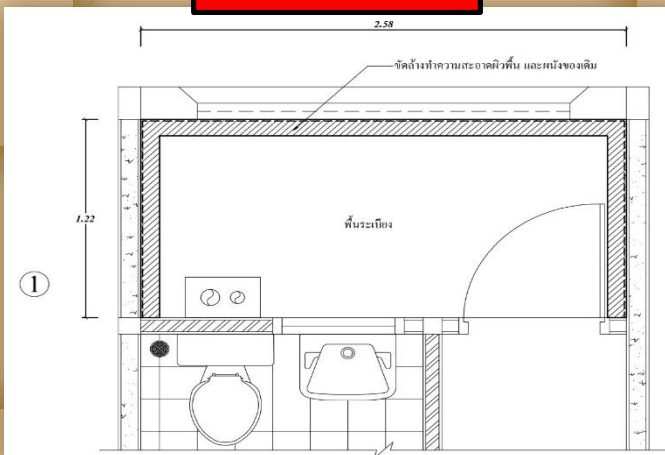
5. ดำเนินงานโดยนำร่องโครงการที่มีปัญหา

โครงการบ้านเอื้ออาทรจังหวัดสงขลา (เกาะหม้ออิว)

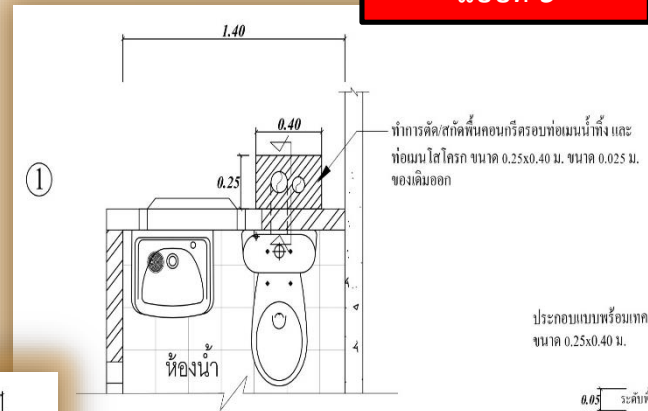
แบบที่ 1



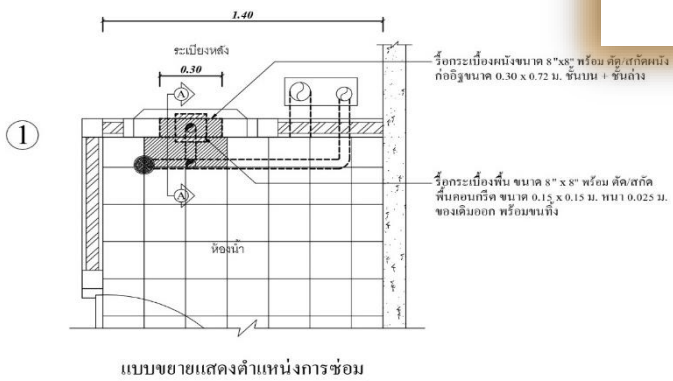
แบบที่ 5



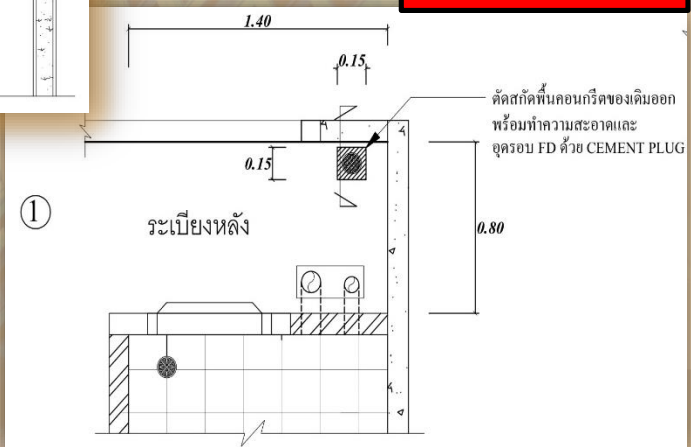
แบบที่ 3



แบบที่ 2

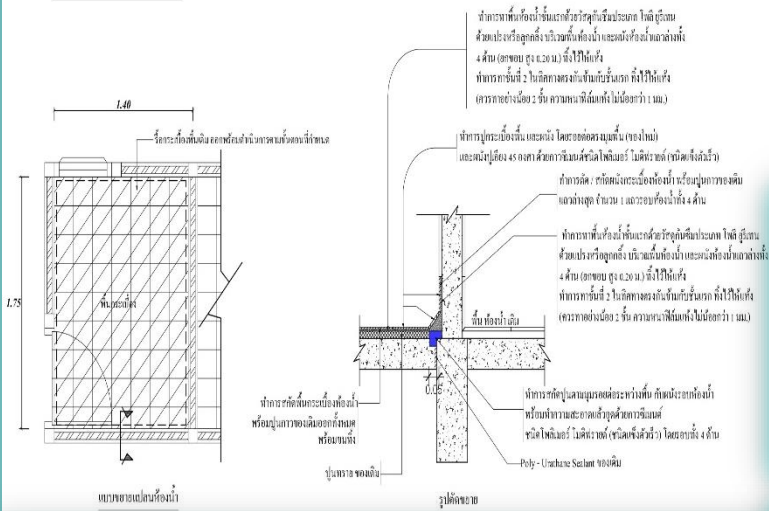


แบบที่ 4



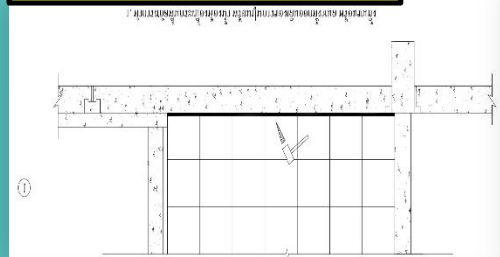
5. ดำเนินงานโดยนำร่องโครงการที่มีปัญหา

การซ่อมแซมห้องน้ำรั่วซึม

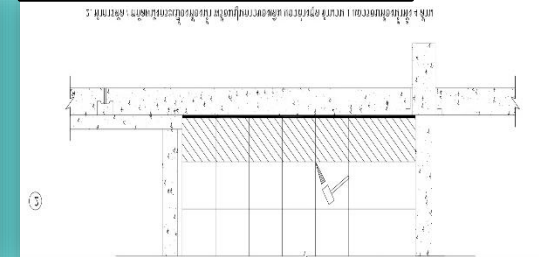


โครงการบ้านเอื้ออาทรปทุมธานี (บ้านฉาง)

ชั้นตอนที่ 1



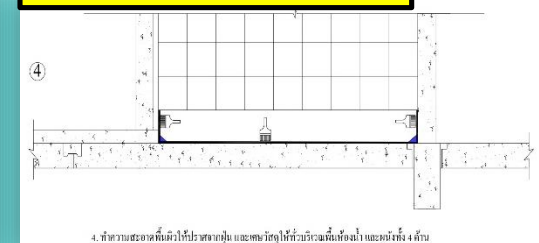
ชั้นตอนที่ 2



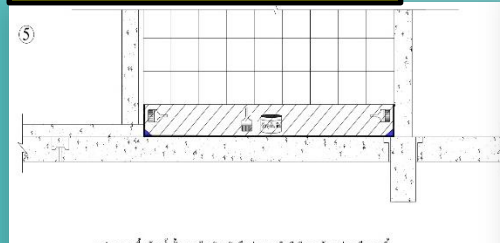
ชั้นตอนที่ 3



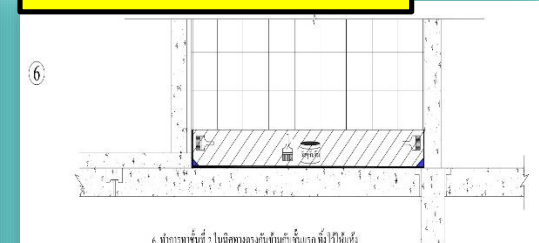
ชั้นตอนที่ 4



ชั้นตอนที่ 5



ชั้นตอนที่ 6



ขั้นตอนการดำเนินงานซ่อมแซมพื้นห้องน้ำรั่วซึม

1. ทำการสกัดพื้นกระเบื้องห้องน้ำ หรือปูนกาวยาแนวออกทั้งหมด พร้อมชั้นที่ 2
2. ทำการตัด / สกัดผนังกระเบื้องห้องน้ำ พร้อมปูนกาวยาแนว แถวล่างสุด จำนวน 1 แถวรอบห้องน้ำทั้ง 4 ด้าน
3. ทำการสกัดปูนตามมอร์ตเตอร์ระหว่างพื้น กับผนังรอบห้องน้ำ พร้อมทำความสะอาดแล้วอุดด้วยกาวยาแนวชนิด โพลีเมอร์ โมดิฟายด์ (ชนิดแข็งตัวเร็ว) โดยรอบทั้ง 4 ด้าน
4. ทำความสะอาดพื้นผิวให้ปราศจากฝุ่น และเศษวัสดุให้ทั่วบริเวณพื้นห้องน้ำ และผนังทั้ง 4 ด้าน
5. ทำการทาสีพื้นห้องน้ำชั้นแรกด้วยวัสดุกันซึมประเภท โพลี ยูรีเทน ด้วยแปรงหรือลูกกลิ้ง บริเวณพื้นห้องน้ำ และผนังห้องน้ำแถวล่างทั้ง 4 ด้าน (ยกขอบ สูง 0.20 ม.) ทั้งไว้ให้แห้ง
6. ทำการทาสีชั้นที่ 2 ในทิศทางตรงกันข้ามกับชั้นแรก ทั้งไว้ให้แห้ง (ควรทาสีอย่างน้อย 2 ชั้น ความหนาฟิล์มแห้ง ไม่น้อยกว่า 1 มม.)
7. ทำการขึงผ้าเพื่อทดสอบการรั่วซึม ทั้งไว้ 1 คืน
8. ทำการปูกระเบื้องพื้น และผนัง โดยยึดต่อक्रमบนพื้น และผนังปูเอียง 45 องศา ด้วยกาวยาแนวชนิด โพลีเมอร์ โมดิฟายด์ (ชนิดแข็งตัวเร็ว)
9. ทำการขานแนวพื้น และผนังด้วยปูนยาแนวชนิดพิเศษกันน้ำรั่วซึม
10. ทำความสะอาดผิวพื้น และผนังกระเบื้อง โดยใช้เครื่องดูดฝุ่นออกให้เรียบร้อย
11. ให้ทำการถ่ายรูปการดำเนินงานทุกขั้นตอน ระหว่างการดำเนินการรีดรอยกระเบื้องพื้น ผนัง, การอุดรอยต่อระหว่างผนังกับพื้น, การทาสีด้วยน้ำยากันซึมทั้ง 2 ชั้น, การปูกระเบื้อง, การขานแนวรอยต่อกระเบื้อง และเมื่องานแล้วเสร็จทั้งหมด

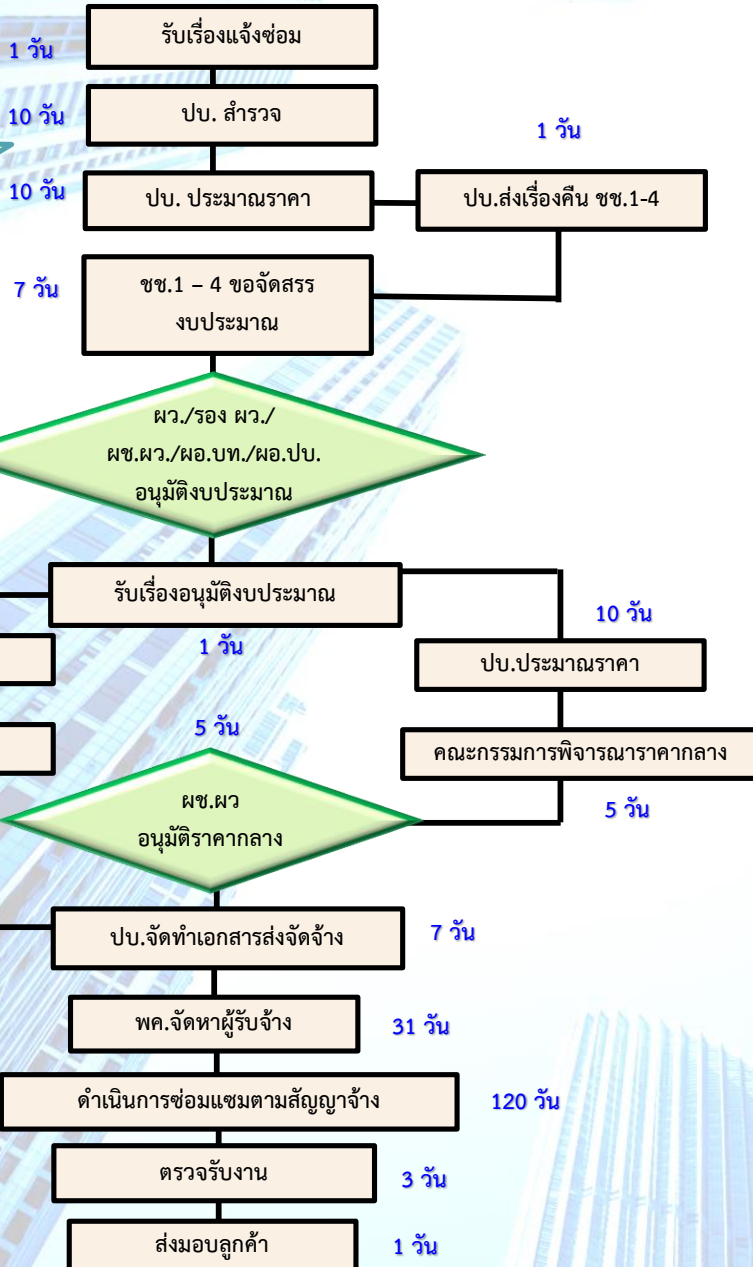
5. ทำการทาสีพื้นห้องน้ำชั้นแรกด้วยวัสดุกันซึมประเภท โพลี ยูรีเทน ด้วยแปรงหรือลูกกลิ้ง บริเวณพื้นห้องน้ำ และผนังห้องน้ำแถวล่างทั้ง 4 ด้าน (ยกขอบ สูง 0.20 ม.) ทั้งไว้ให้แห้ง

6. ทำการทาสีชั้นที่ 2 ในทิศทางตรงกันข้ามกับชั้นแรก ทั้งไว้ให้แห้ง (ควรทาสีอย่างน้อย 2 ชั้น ความหนาฟิล์มแห้ง ไม่น้อยกว่า 1 มม.)

6.

17 ขั้นตอน ระยะเวลา 227 วันขึ้นไป เทียบระยะเวลา 1 ปี

เดิม



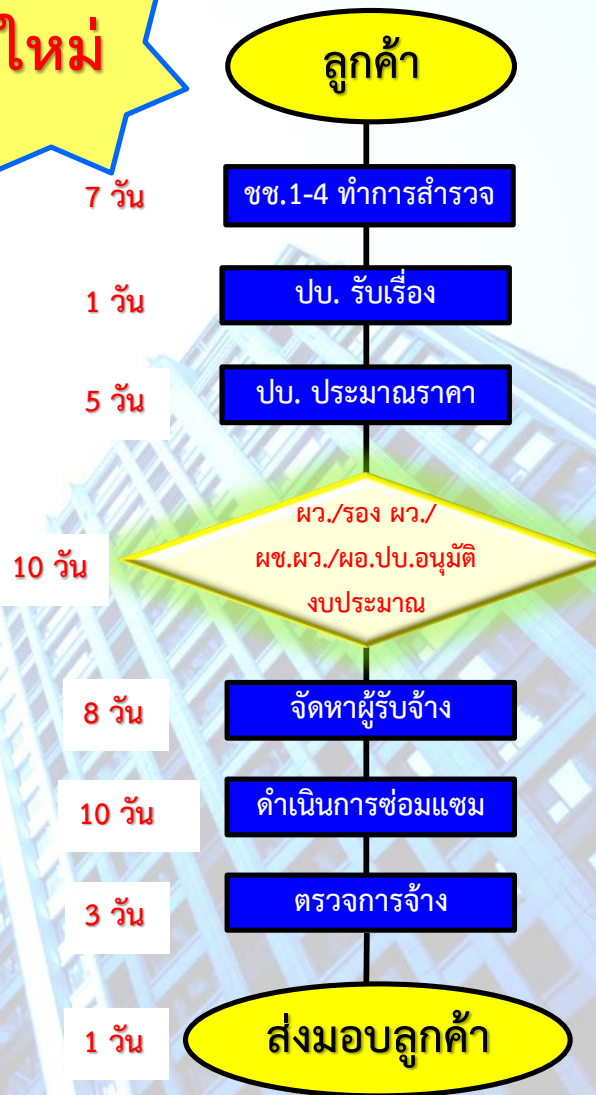
จำนวนวันตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ

จำนวนวันตามสัญญาจ้าง

9 ขั้นตอน ระยะเวลา 45 วัน

เทียบระยะเวลา 1 เดือน 15 วัน

ใหม่



7 วัน

1 วัน

5 วัน

10 วัน

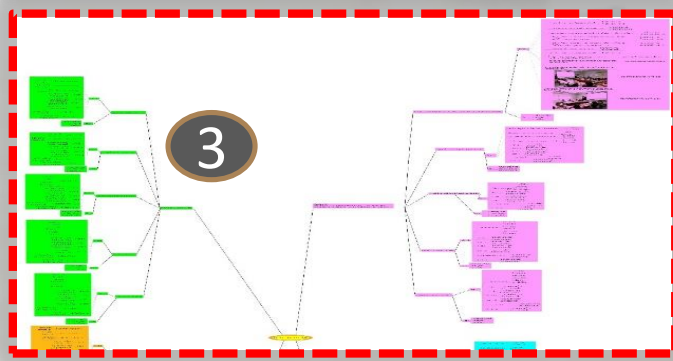
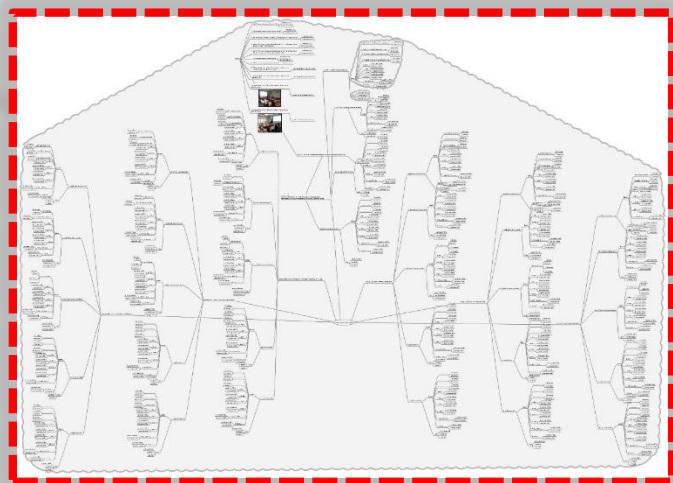
8 วัน

10 วัน

3 วัน

1 วัน

การถ่ายทอดความรู้จากการปรับปรุงกระบวนการงาน (KM.)



K-Map (แผนที่ความรู้)
7 กระบวนการงาน 35 องค์ความรู้



K-Landscape (ผังความรู้)

วิดีโอการถ่ายทอดองค์ความรู้ “ขั้นตอนการซ่อมแซมห้องน้ำรั่วซึม”



การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

Knowledge Management (KM)



กลุ่ม

E N E R G Y

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน



การเผยแพร่องค์ความรู้ระบบ INTRANET

การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน Improvement and Maintenance Community Center

หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา - หน่วยงานในสังกัด - ความสำเร็จการดำเนินงาน - ผลงานเผยแพร่ - ติดต่อเรา Intranet

คู่มือการซ่อมแซมห้องครัว

องค์ความรู้ (One Point Knowledge)

คู่มือ การตรวจสอบห้องครัว

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน

องค์ความรู้ (One Point Knowledge)

คู่มือ การตรวจสอบห้องครัว

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน

การเคหะแห่งชาติ

การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน Improvement and Maintenance Community Center

หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา - หน่วยงานในสังกัด - ความสำเร็จการดำเนินงาน - ผลงานเผยแพร่ - ติดต่อเรา Intranet

ขั้นตอนการซ่อมแซมห้องครัว

การซ่อมแซมห้องครัว

องค์ความรู้ (One Point Knowledge)

คู่มือมาตรฐานการตรวจสอบ ซ่อมแซมห้องพักอาศัย

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน

การเคหะแห่งชาติ

การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน Improvement and Maintenance Community Center

หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา - หน่วยงานในสังกัด - ความสำเร็จการดำเนินงาน - ผลงานเผยแพร่ - ติดต่อเรา Intranet

5 ขั้นตอนการปรับปรุงแผงแยกท่ออากาศ ภายในบ้านเดี่ยว

1 ทำความสะอาดถังดักไขมัน

2 ขูดไขมันจากถังดักไขมัน

การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน Improvement and Maintenance Community Center

หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา - หน่วยงานในสังกัด - ความสำเร็จการดำเนินงาน - ผลงานเผยแพร่ - ติดต่อเรา Intranet

15 ทำความสะอาดสายน้ำดื่ม

16 ทำความสะอาดและเปลี่ยนไส้กรองน้ำดื่ม

การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน Improvement and Maintenance Community Center

หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา - หน่วยงานในสังกัด - ความสำเร็จการดำเนินงาน - ผลงานเผยแพร่ - ติดต่อเรา Intranet

9 ทำความสะอาดอ่างล้างจาน ชีวภาพของ กอของน้ำ

10 ทำความสะอาดและเช็ดกระจกหน้าต่าง





Thank You

