NHA INNOVATION CHALLENGE 2021

โครงการจัดทำเครื่องมือเพื่อการสื่อสาร และให้บริการสมาชิกผู้พักอาศัยในรูปแบบ MOBILE APPLICATION (NHA BEYOND)

โดย ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา/การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

การเคหะแห่งชาติ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานที่จัดให้มีเคหะ เพื่อให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้น้อยได้มีที่อยู่อาศัย พร้อมทั้งจัดให้มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ สิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้อยู่อาศัย ทำนุบำรุง ปรับปรุง และพัฒนา ผู้อยู่อาศัยให้มี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนที่ประสงค์จะมีเคหะของตนเอง หรือ ผู้ที่ประสงค์จะร่วมดำเนินกิจกรรม กับ การเคหะแห่งชาติ ในการจัดให้มีเคหะเพื่อให้ประชาชนเช่า เช่าซื้อ หรือซื้อ และประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ การก่อสร้างอาคารหรือจัดหาที่ดิน การปรับปรุง รื้อ หรือย้ายแหล่งเสื่อม โทรม เพื่อให้มีสภาพการอยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมที่ดีขึ้น

จากภาระหน้าที่หลักในการสร้างที่อยู่อาศัยเพื่อประชาชน การเคหะแห่งชาติ มีภาระหน้าที่ในการสร้างชุมชน และ สังคมที่มีคุณภาพ มีความเป็นอยู่ที่ได้รับการดูแลที่ดี ควรจะต้องมี 3 มาตรการ ได้แก่

1) Care Beyond ดูแลชุมชน แม้ว่าจะมีการปิดการขายโครงการ และส่งมอบต่อไปยังนิติบุคคลเอกชนแล้วก็ตาม

2) Service Beyond ดูแลชุมชุนให้ได้รับบริการทั่วไปเพิ่มเติม ไม่ว่าด้านการซ่อมแซมในระบบประปา ไฟฟ้า การดูแลรักษาความปลอดภัย โดยบริษัทที่บริหารงานนิติบุคคล ภายใต้ การเคหะแห่งชาติ

3) Responsibility Beyond สร้างชีวิตให้ชุมชน พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างอาชีพ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม รวมทั้ง กิจกรรมสันทนาการ เช่น กิจกรรมดนตรี กีฬา อาชีพผู้สูงอายุ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กสำหรับคนใน ชุมชน ร่วมกับ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์ การส่งเสริมการออมร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยตรง เช่น กองทุนการออมแห่งชาติ เพื่อเตรียมการให้ประชาชนเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างมีคุณภาพ

แนวคิดในหลักการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์/วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

ในยุคปัจจุบัน การสื่อสารไร้สายในรูปแบบของโมบาย หรือ สมาร์ทโฟน มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการ ใช้งานที่แพร่หลาย จากสถิติจำนวนผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน และปริมาณการใช้อินเตอร์เน็ต ในโลกปัจจุบัน จึงกล่าวได้ว่า สมาร์ทโฟน ถือเป็นช่องทางการสื่อสาร (Media) ที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด และยังครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ได้เห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงเกิดแนวความคิดในการให้บริการ เครื่องมือสื่อสารในรูปแบบโมบายล์แอปพลิเคชัน ให้แก่ผู้พักอาศัยภายใต้การบริหารแลดูแลของ การเคหะแห่งชาติ ที่มีสมาชิกอยู่ทั่วประเทศ เพื่อสร้างเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร การรับรู้ข่าวสาร การบริการข้อมูล แจ้งเตือน สาธารณูปโภค เช่น ค่าส่วนกลาง ค่าน้ำ เป็นต้น ตลอดจนบริหารด้านดิจิทัล อาทิ การร้องเรียน การแจ้งปัญหา การสำรวจความคิดเห็น การชำระค่าบริการต่างๆ Online รวมไปถึงสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมต่างๆ จากหน่วยงานภาครัฐ และ ความร่วมมือของเอกชน โดยใช้ชื่อ “โครงการเครื่องมือเพื่อการสื่อสาร และการให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ สำหรับ สมาชิกผู้พักอาศัยในรูปแบบ Mobile Application (NHA Beyond)” เพื่อให้เกิดประโยชน์กับสมาชิก ให้มากที่สุดและ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกผู้พักอาศัยอย่างต่อเนื่องในระยะยาวต่อไป

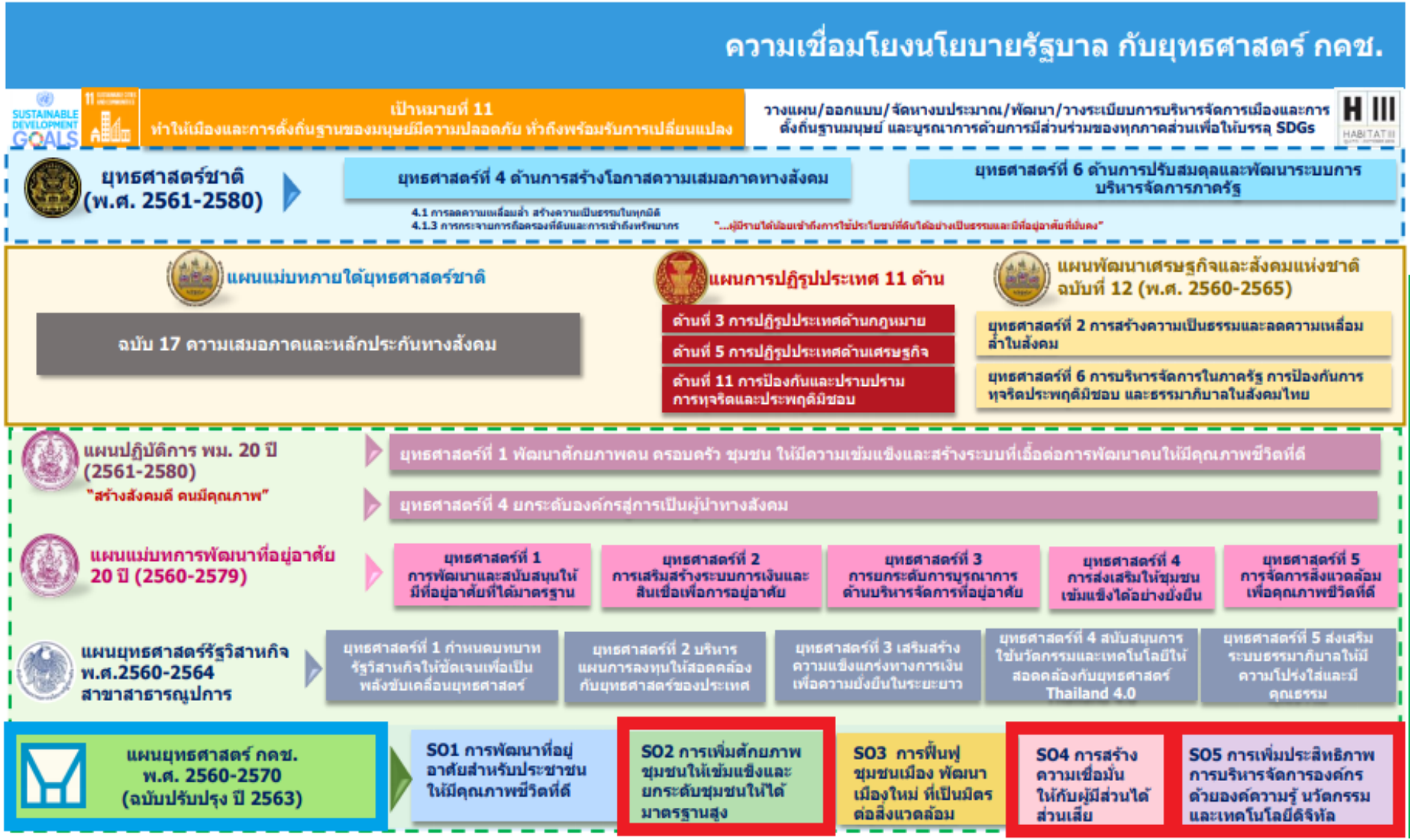
วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อสร้างเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ให้แก่สมาชิกผู้ พักอาศัยภายใต้โครงการที่กำกับดูแลโดยการเคหะแห่งชาติ เพื่อยกระดับภาระหน้าที่ของ กคช. สู่การสร้าง ชุมชนและสังคมที่มีคุณภาพ ตามมาตรการ NHA Beyond ในรูปแบบ Mobile Application
2. เพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารโดยตรงในลักษณะสองทาง (direct & 2 ways communication) ระหว่าง การ เคหะแห่งชาติ และสมาชิกผู้พักอาศัย ที่มีความถูกต้องแม่นยำ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร
3. เพื่อเป็นช่องทางในการสนับสนุนสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมกับสมาชิกผู้พักอาศัย
4. เพื่อสร้างโอกาสในการขยายผลช่องทางด้านการสื่อสารและบริการต่าง ๆจากภาครัฐไปยังประชาชน

ขอบเขตการดำเนินการ (Scope of Work)

โครงการจัดทำโมบายล์แอปพลิเคชัน (Mobile Application) เป็นการให้บริการด้านระบบโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) แก่ผู้อยู่อาศัยในโครงการของการเคหะแห่งชาติ

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และแผนต่างๆ



เชื่อมโยงถึงระดับเกณฑ์และแนวทางระบบการประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจ

ข้อ 7 เกณฑ์การประเมินผลด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management) ภายใต้ร่างกรอบ SOE 4.0 ซึ่งเป็นการผลักดันให้รัฐวิสาหกิจทำ Big Data และ Digital Tranformation ยกระดับการให้บริการสาธารณะ และตอบโจทย์ Thailand4.0 (การทำงานแบบมีส่วนร่วมกับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนา ภารกิจ/กระบวนการ/ผลผลิต

รองรับการให้บริการแก่โครงการที่อยู่อาศัยของการเคหะแห่งชาติ ผ่าน Application โดยปฏิบัติงานร่วมกันบนระบบที่มีมาตรฐาน

✓ Single Platform

โซลูชั่นที่ช่วยให้ส่วนกลางสามารถบริหารจัดการโครงการเคหะทั่วประเทศให้สะดวกรวดเร็วโดยอยู่ในรูปแบบการทำงานเดียวกัน

✓ Centralized policy

การบริหารงานตามนโยบายและทิศทางการดำเนินงานโดยส่วนกลางขององค์กร

✓ Easy management

ง่ายต่อการดำเนินงานและการบริหารจัดการโครงการ

✓ Adaptive Info

สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ตามความเหมาะสม

✓ Standardization

ดำเนินงานและบริหารการจัดการโครงการให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนา ภารกิจ/กระบวนการ/ผลผลิต

News & Information

การแจ้งข่าวสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ และข้อมูลการติดต่อสื่อสารระหว่างโครงการกับผู้พักอาศัย

Membership & e - Service

การบริการข้อมูลสัญญาที่พัก แจ้งเตือนด้านสาธารณูปโภค เช่น ค่าส่วนกลาง ค่าน้ำ เป็นต้น ตลอดจนบริการด้านดิจิทัล อาทิ ร้องเรียน หรือแจ้งปัญหา การสำรวจความคิดเห็นการชำระค่าบริการต่าง ๆ online เป็นต้น

Privilge

รวบรวมสิทธิประโยชน์พิเศษ ส่วนลดสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่น่าสนใจสำหรับสมาชิกตามนโยบายที่การเคหะกำหนด หรือจากหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาร่วมโครงการ

Backend System & Report

รองรับระบบการจัดการเนื้อหา (CMS) เพื่ออนุมัติข้อมูลการแสดงผลผ่าน mobile app และเชื่อมต่อ API ต่าง ๆ ได้

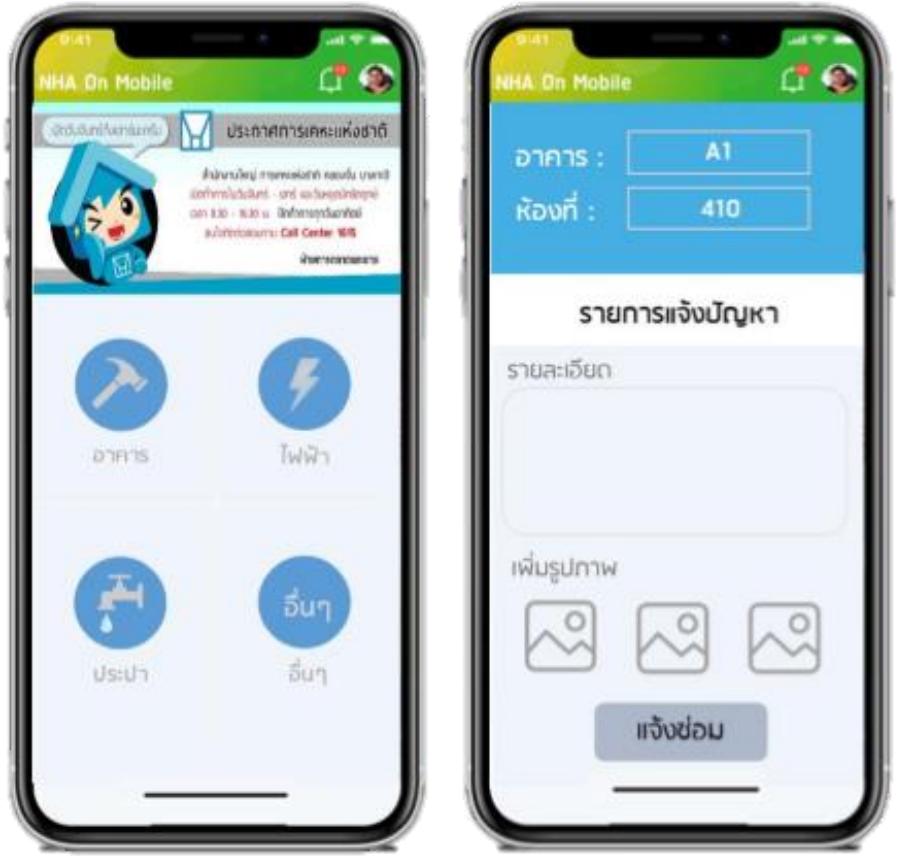
รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนา ภารกิจ/กระบวนการ/ผลผลิต

ระบบข่าวสารประชาสัมพันธ์

- ข้อมูลสำคัญของโครงการที่อยู่อาศัย (About)
- ข้อมูลการติดต่อ และเบอร์โทรสำคัญ (Contact)
- ข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ (News/PR)
- ช่องทางการเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ (Link)
- ปฏิทิน/กิจกรรม/กำหนดการประชุม (Event & Calender)

รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนา ภารกิจ/กระบวนการ/ผลผลิต

ระบบบริหารจัดการสมาชิก (Membership & Service)



- การลงทะเบียนสมาชิกในโครงการ (Registration & Authorization Managemen)
- การแจ้งเตือนต่าง ๆ อาทิ จดหมาย ค่าส่วนกลาง การประชุม (notification)
- การร้องเรียน แจ้งปัญหา/ซ่อม (Complaint)
- แบบสำรวจความคิดเห็น (Poll)
- บริการด้านช่าง, ซักรีด, ต่อเติม ที่ได้มาตรฐานจากนิติ (Service Catalog)
- เชื่อมต่อระบบการชำระ Online (Interface Online Payment)

รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนา ภารกิจ/กระบวนการ/ผลผลิต

ระบบสิทธิประโยชน์ (Privilege & Promotion)

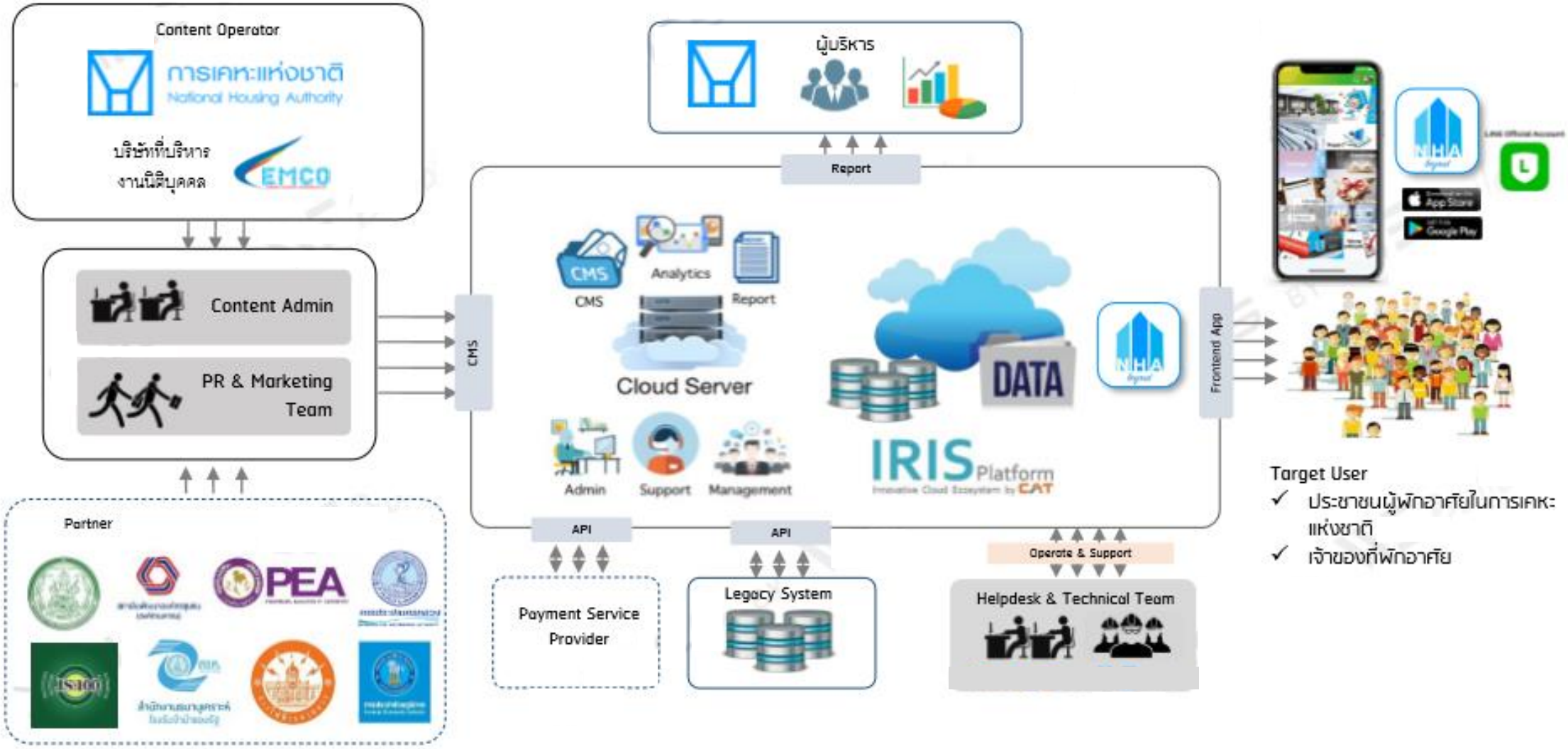
แสดงข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์และส่วนลดจากผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ (Privilege & Promotion Feed)

การขอใช้สิทธิประโยชน์ (promotion redemption)

แสดงสถานที่น่าสนใจเข้าร่วมโครงการ (POI)

รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนา ภารกิจ/กระบวนการ/ผลผลิต

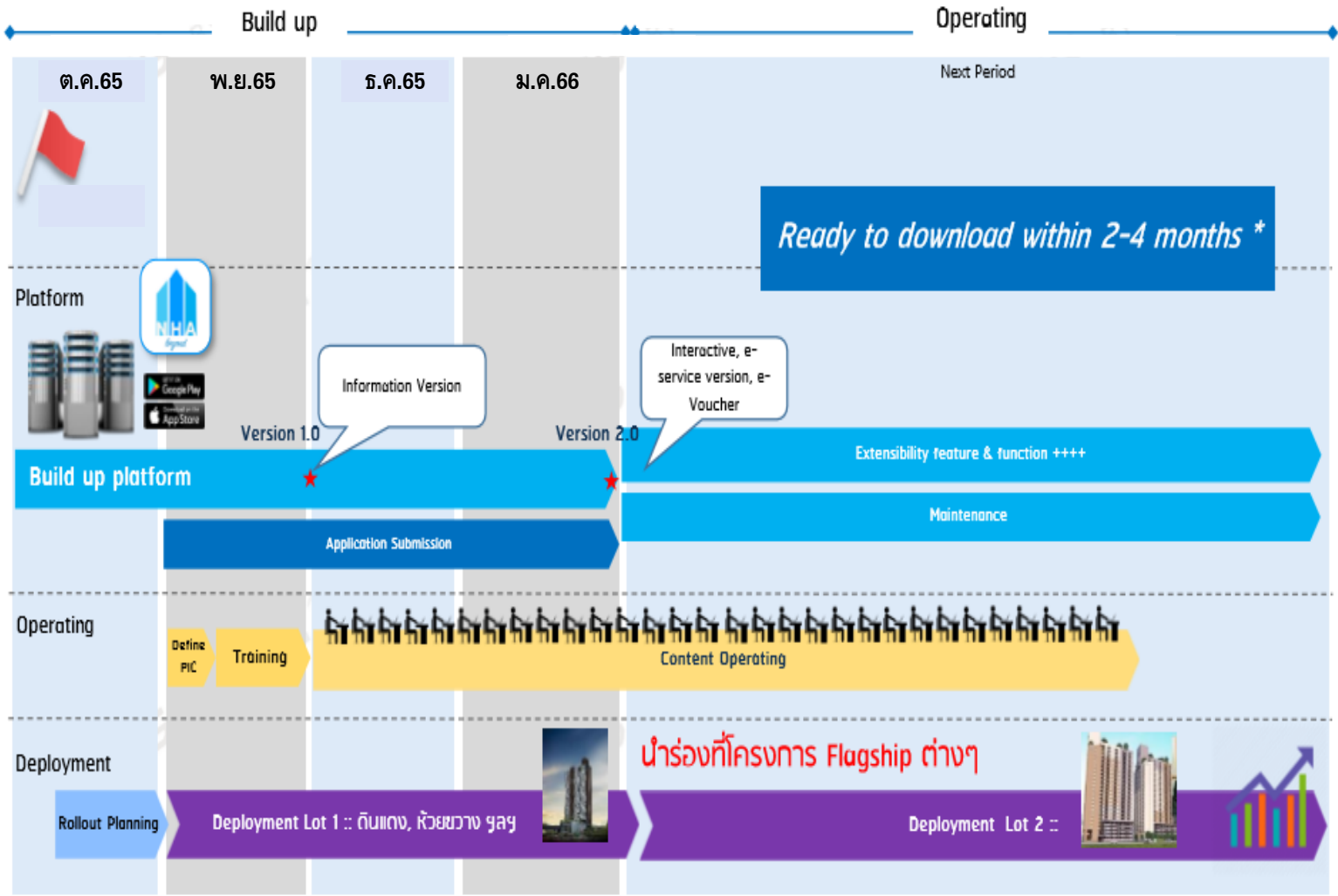
*** โครงสร้างของระบบ (System & Functionnal Diagram) ***



รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนา ภารกิจ/กระบวนการ/ผลผลิต

การดูแลชุมชนผ่านการส่งเสริม และสนับสนุนด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากรัฐและเอกชนที่เข้าร่วมโครงการ (MOU)

ขั้นตอนการดำเนินงาน



1. การพัฒนาระบบเพื่อนำมาให้บริการ เป็นการพัฒนาระบบเพื่อการให้บริการใช้ระยะเวลา 4 เดือนโดยประมาณแบ่งออกเป็น 2 ระยะ

ระยะที่ 1 เป็นการจัดทำที่เกี่ยวข้องกับฟังก์ชันข่าวสารต่าง ๆ การลงทะเบียนและการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกผู้พักอาศัย

ระยะที่ 2 จัดทำฟังก์ชันในส่วนที่เหลือเช่นสิทธิประโยชน์

รูปแบบกิจกรรมหลักของการดำเนินงาน

1.1 การศึกษาและออกแบบระบบ การนำเสนอผลการออกแบบ Icon และ Theme ของ application พิจารณาขอความเห็นชอบเพื่อการดำเนินการขั้นตอนถัดไป

1.2 การพัฒนาและทดสอบระบบ หลังจากที่ได้ข้อมูลเรื่องการออกแบบแล้วก็จะเข้าสู่ช่วงการพัฒนาและทดสอบโดยพัฒนาและทดสอบร่วมกับทีมงานของการเคหะแห่งชาติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

1.3 การเปิดใช้งานระบบ หลังจากที่ผ่านขั้นตอนการพัฒนาและทดสอบมาแล้วจะเข้าสู่การนำระบบ application ขึ้น Store เพื่อการเผยแพร่ 2 แหล่งคือ google play และ app store รวมถึงการประชาสัมพันธ์ตามแผนการดำเนินงาน

2 การบริหารจัดการ content และ สนับสนุนการใช้งานระบบ อบรมทีมงานที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ เข้าระบบ และจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ Admin และจัดหาเจ้าหน้าที่และระบบที่เข้ามาสนับสนุนเพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามของการแจ้งปัญหาการใช้งานของระบบ

3 การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาด

3.1 การประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของประชาสัมพันธ์ต้องทำแผนประชาสัมพันธ์เพื่อจัดหาสถานที่ ในการจัดกิจกรรมของประชาสัมพันธ์ และวางแผนจัดทำสื่อโดยประชุมและหารือร่วมกับประชาสัมพันธ์ของหลักการและนโยบายการเคหะแห่งชาติ

3.2 การส่งเสริมการตลาด เป็นการจัดหาข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ เพื่อส่งเสริมให้กับสมาชิกผู้พักอาศัยตลอดระยะเวลาของการ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

สมาชิกผู้อยู่อาศัย

1. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือจากนิติบุคคลและการเคหะแห่งชาติ

2. สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก

3. มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของโครงการที่สะดวกรวดเร็วและทันสมัย

4. ได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ

บริษัทบริหารงานนิติบุคคล

1. เพิ่มเครื่องมือช่องทางในการสื่อสารกับผู้พักอาศัยในโครงการ

2. เพิ่มประสิทธิภาพและลดปัญหาด้านการสื่อสารกับลูกบ้าน

3. สามารถจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ช่วยลดต้นทุนในการสื่อสารสิ่งพิมพ์

5. สร้างโอกาสในการขยายงานบริการต่าง ๆ บนระบบดิจิทัลได้สะดวกยิ่งขึ้น

การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

1. สนับสนุนการดำเนินตามนโยบาย NHK ในการสร้างสังคมและชุมชนที่มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม

2. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารและลดปัญหาด้านขาวลวง (fake news)

3. มีข้อมูลสำหรับการประเมินและกำหนดนโยบายในการดูแลและบริหารจัดการสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สร้างภาพลักษณ์อันดีให้กับการเคหะแห่งชาติ

Thank you

Under
Maintenance

กิจกรรมสื่อมวลชนสัญจร ประจำปี 2562
การเคหะแห่งชาติ
วันที่ 20 - 21 กรกฎาคม 2562
เยี่ยมชมโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยจังหวัดอุตรธานี
ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน