

ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปี 2565

หัวข้อ “ปรับปรุงกระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ”

บูรณาการกระบวนการจัดการความรู้สู่การพัฒนากระบวนการทำงานและนวัตกรรม

เพื่อขับเคลื่อนองค์การสมรรถนะสูง

คณะกรรมการปรับปรุงกระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ

ชบ.

ชล.

ชอ.

ชฉ.

ชน.

ชต.

1 นางศิริธร เพ็งปอพาน พ.จัดการฯ 7 ตล.2 ชล.

2 น.ส.มลธิยา ฤทธิ์ดี พ.บริหารฯ 6 กอ.ชอ.

3 น.ส.สิริมา แยมยลศรี พ.บริหารฯ 6 กอ.ชอ.

4 น.ส.วัชรพร เชนยพานิชย์ พ.จัดการฯ 5 มบ.ชบ.

5 นายพีรวัส เกิดกิจไพบูลย์ พ.บริหารฯ 6 กต.ชต.

6 น.ส พัทมน ยั่งดี พ.บริหารฯ 6 กอง ตล. ชล.

7 นายมารุต สุทธิโกเศศ พ.จัดการฯ 5 กอง ตล.1 ชล.

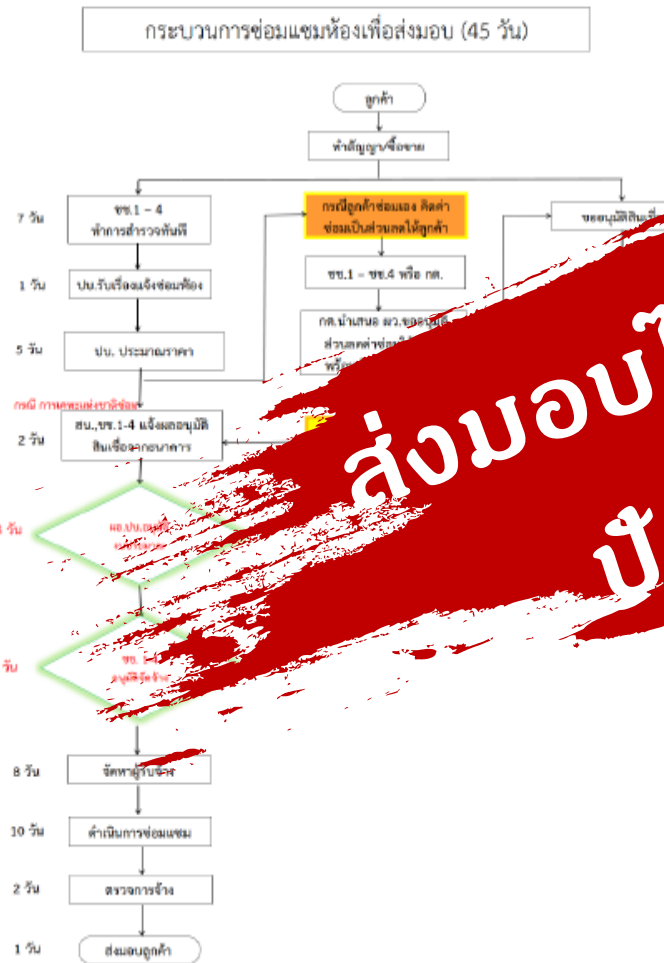
8 น.ส.ณิชากา หิรัญธนาเดช พ.จัดการฯ 4 กอง กจ.2 ชฉ.

9 นายสภนธ์ สนจิตร พ.จัดการฯ 6 สดจ.ปทุมธานี สาขา 4 มบ.ชบ.

ที่มาของปัญหาและสาเหตุของการปรับปรุง

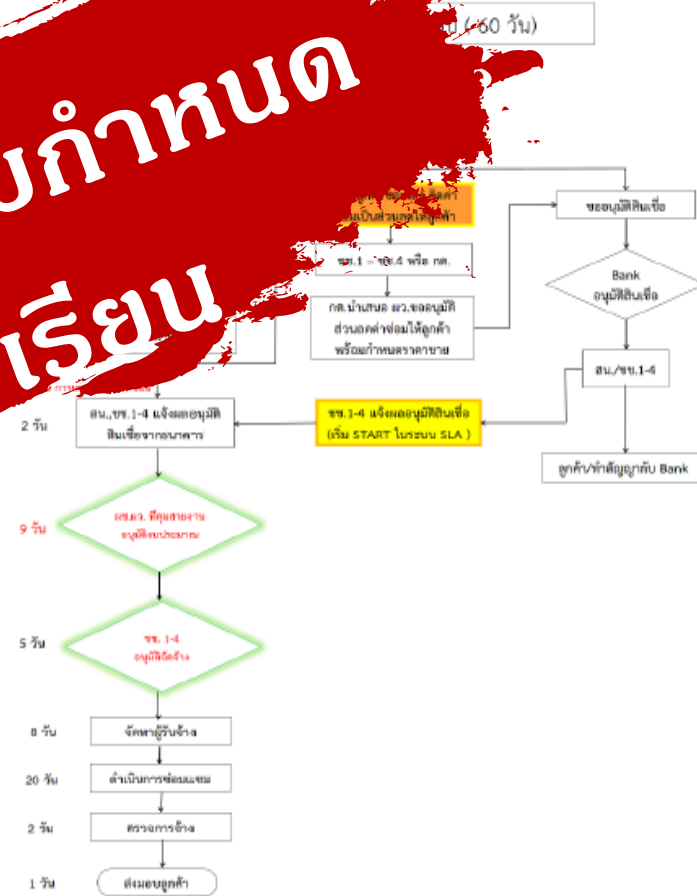
กระบวนการซ่อมแซมเพื่อส่งมอบ (SLA) ระยะเวลา 45 วัน

ระยะเวลา 45 วัน (งบประมาณไม่เกิน 20,000 บาท)



กระบวนการซ่อมแซมเพื่อส่งมอบ (SLA) ระยะเวลา 60 วัน

งบประมาณมากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท



ส่งมอบไม่ทันตามกำหนด
ปัญหาร้องเรียน

การวิเคราะห์ปัญหาที่สำคัญ (Problem)



กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ

1. ยึดคืน
2. ลูกค้าทำสัญญา
3. สำรวจ
4. บันทึกเข้าระบบแจ้งซ่อม
5. ประมาณราคา ขออนุมัติงบและอนุมัติซ่อม
5. จัดหาผู้รับจ้าง
6. ดำเนินการซ่อม
7. ตรวจสอบรับงาน
8. ส่งมอบ

เป้าหมาย

1. ส่งมอบให้ทันกำหนด (45 ,60 วัน)
2. การร้องเรียนลดลง

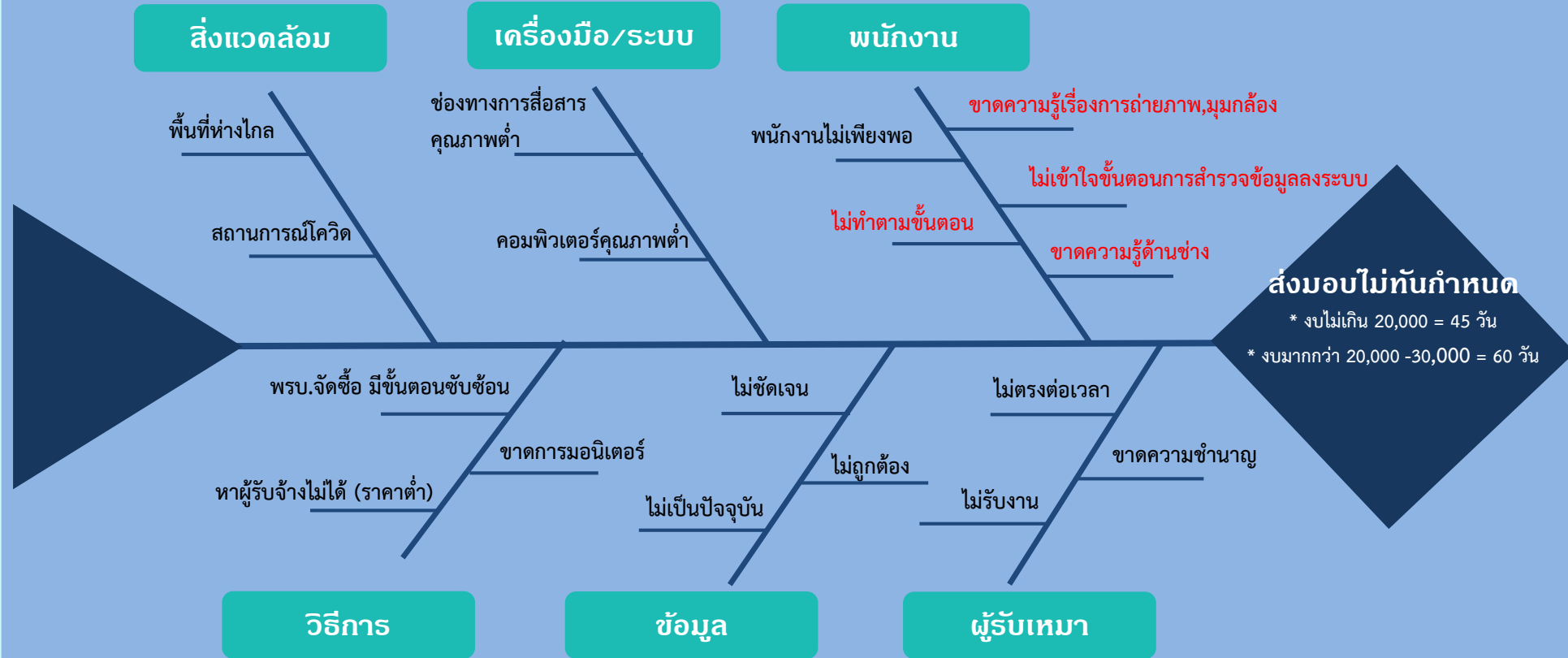
ผลลัพธ์

ปี 2564

1. ส่งมอบให้ทันกำหนดระยะเวลา (80 , 95 วัน)
2. การร้องเรียน (5 ครั้ง)

ปี 2563

1. ส่งมอบให้ทันกำหนดระยะเวลา (90 , 105 วัน)
2. การร้องเรียน (7 ครั้ง)



กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ (SLA) ระยะเวลา 45 วัน

(งบประมาณไม่เกิน 20,000 บาท)

ลูกค้า

ทำสัญญาจะซื้อจะขาย/เช่า/เช่าซื้อ/คส.

SLA จะเริ่มนับวันหลังจากที่ลูกค้าทำสัญญา 2 วันทำการ

เวลาปัจจุบัน

15-20 วัน

1 วัน

7 วัน

2 วัน

7 วัน

5 วัน

8 วัน

10 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 58 -63 วัน



การวิเคราะห์ปัญหา แต่ละกระบวนการ

ปัญหาที่พบบ่อยที่ส่งผลให้การสำรวจและการประมาณราคา ล่าช้า

- แจ้งประเภทงานซ่อมไม่ถูกต้อง
- สคส./ สคจ. ไม่เร่งสำรวจให้ทันตามกำหนด 7 วัน
- มีการท้วงกลับจาก ปบ. เนื่องจากสำรวจไม่ครบ รูปที่แนบไม่ชัดเจน รูปกับเนื้องานไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจ

- BOQ รายการต่าง ๆ ที่ สคส./สคจ. เลือก ไม่ตรงกับเนื้องานจริงเนื่องจากขาดความเข้าใจที่ชัดเจน

** การเลือกประเภทการซ่อม ต้องแจ้งคำร้องให้ถูกต้อง

ซ่อมบ้านตัวอย่าง = แจ้งบ้านว่าง

ซ่อมเพื่อขาย/เช่า = แจ้งคำร้องมีลูกค้า (สัญญาเช่า)

ซ่อมก่อนส่งมอบ = แจ้งคำร้องมีลูกค้า (สัญญาจะซื้อจะขาย)

** ดูรายละเอียดคำร้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลก่อน ว่าแจ้งคำร้องตรงตามประเภทงานที่ต้องการเปลี่ยนหรือยัง **

- ปัจจุบันมีการปรับโครงสร้างองค์กร บางตำแหน่งยังคงว่างอยู่ ส่งผลให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ

- เมื่ออนุมัติแล้วผู้รับจ้าง รับราคาไม่ได้เนื่องจาก ราคาต่ำ
- อนุมัติแล้วมีการทบทวนราคา เนื่องจากสำรวจไม่ครอบคลุม

- ผู้รับจ้างไม่รับงาน เนื่องจากมีราคาต่ำ

- ควรมีการตรวจสอบงานเป็นระยะ สม่ำเสมอ

- สเป็ควัสดุในการจ้างทุกอย่างต้องมี มอก. รับรองมาตรฐาน
- ตรวจสอบให้ครบตาม BOQ
- พนักงานขาดความชำนาญ

- ลูกค้าไม่มาตามนัด ด้วยสาเหตุต่าง ๆ (สถานการณ์โควิด , เปลี่ยนใจเพราะซ่อมนาน)

เวลามาตรฐาน

7 วัน

สำรวจทันที

(ขบ. ขล. ขอ. ขน. ขฉ. ขต.)

1 วัน

รับเรื่องแจ้งซ่อมห้อง (ปบ.)

5 วัน

ประมาณราคา (ปบ.)

2 วัน

แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร
(สน. , ขบ. ขล. ขอ. ขน. ขฉ. ขต.)

SLA จะเริ่มนับวันต่อจากที่ธนาคารชำระตามการอนุมัติสินเชื่อ
ให้ กคช.ครบถ้วนแล้ว

4 วัน

ผช.ผว. ที่คุมสายงานอนุมัติงบประมาณ

5 วัน

อนุมัติจัดจ้าง

(ขบ. ขล. ขอ. ขน. ขฉ. ขต.)

8 วัน

จัดหาผู้รับจ้าง

10 วัน

ดำเนินการซ่อมแซม

2 วัน

ตรวจการจ้าง

1 วัน

ส่งมอบลูกค้า

รวม 45 วัน

กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ (SLA) ระยะเวลา 60 วัน
(งบประมาณมากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท)

ลูกค้า

ทำสัญญาจะซื้อจะขาย/เช่า/เช่าซื้อ/คปส.

SLA จะเริ่มนับวันหลังจากที่ลูกค้าทำสัญญา 2 วันทำการ

เวลามาตรฐาน

เวลาปัจจุบัน



7 วัน	สำรวจทันที (ขบ. ขล. ขอ. ขน. ขฉ. ขต.)
1 วัน	รับเรื่องแจ้งซ่อมห้อง (ปบ.)
5 วัน	ประมาณราคา (ปบ.)
2 วัน	แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อจากรธนาคาร (สน. , ขบ. ขล. ขอ. ขน. ขฉ. ขต.) <small>SLA จะเริ่มนับวันต่อจากที่ธนาคารชำระตามการอนุมัติสินเชื่อให้ กคช.ครบถ้วนแล้ว</small>
9 วัน	ผช.ผว. ที่คุมสายงานอนุมัติงบประมาณ
5 วัน	อนุมัติจัดจ้าง (ขบ. ขล. ขอ. ขน. ขฉ. ขต.)
8 วัน	จัดหาผู้รับจ้าง
20 วัน	ดำเนินการซ่อมแซม
2 วัน	ตรวจการจ้าง
1 วัน	ส่งมอบลูกค้า

15-20 วัน

1 วัน

8 วัน

2 วัน

10-15 วัน

5 วัน

8 วัน

20 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 60 วัน

รวม 70-75 วัน



การวิเคราะห์ปัญหา แต่ละกระบวนการ

ปัญหาที่พบบ่อยที่ส่งผลให้การสำรวจและการประมาณราคา ล่าช้า

- แจ้งประเภทงานซ่อมไม่ถูกต้อง
- สดล./ สดจ. ไม่เร่งสำรวจให้ทันตามกำหนด 7 วัน
- มีการท้วงกลับจาก ปบ. เนื่องจากสำรวจไม่ครบ รูปที่แนบไม่ชัดเจน รูปกับเนื้องานไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจ
- BOQ รายการต่าง ๆ ที่ สดล./สดจ. เลือก ไม่ตรงกับเนื้องานจริงเนื่องจากขาดความเข้าใจที่ชัดเจน

**** การเลือกประเภทการซ่อม ต้องแจ้งคำร้องให้ถูกต้อง**

ซ่อมบ้านตัวอย่าง = แจ้งบ้านว่าง

ซ่อมเพื่อขาย/เช่า = แจ้งคำร้องมีลูกค้า (สัญญาเช่า)

ซ่อมก่อนส่งมอบ = แจ้งคำร้องมีลูกค้า (สัญญาจะซื้อจะขาย)

**** ดูรายละเอียดคำร้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลก่อน ว่าแจ้งคำร้องตรงตามประเภทงานที่ต้องการเปลี่ยนหรือยัง ****

- ปัจจุบันมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ ผู้บริหารที่มีอำนาจลงนามบางตำแหน่งยังว่างอยู่ จึงอาจทำให้ล่าช้า

- เมื่ออนุมัติแล้วผู้รับจ้าง รับราคาไม่ได้เนื่องจาก ราคาต่ำ

- อนุมัติแล้วมีการทบทวนราคา เนื่องจากสำรวจไม่ครอบคลุม

- ผู้รับจ้างไม่รับงาน เนื่องจากมีราคาต่ำ

- ควรมีการตรวจสอบงานเป็นระยะ สม่ำเสมอ

- สเป็ควัสดุในการจ้างทุกอย่างต้องมี มอก. รับรองมาตรฐาน

- ตรวจให้ครบตาม BOQ

- พนักงานขาดความชำนาญ

- ลูกค้าไม่มาตามนัด ด้วยสาเหตุต่าง ๆ (สถานการณ์โควิด , เปลี่ยนใจเพราะซ่อมนาน)

การเชื่อมโยงยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
ตอบสนองกลยุทธ์ที่ 1.2 เร่งรัดการขยายและการส่งมอบที่อยู่อาศัย



วัตถุประสงค์

- เพื่อลดระยะเวลาในการซ่อมห้องไปเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจกับพนักงานวิธีการเก็บข้อมูลการสำรวจและนำเข้าระบบซ่อม



ประสิทธิภาพ

- ระยะเวลาการซ่อมลดลงเฉลี่ยไม่เกิน 45 วัน (งบไม่เกิน 20,000) และ 60 วัน (งบมากกว่า 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท)
- พนักงานมีความเข้าใจวิธีการเก็บข้อมูลการสำรวจและนำเข้าระบบซ่อม ไม่น้อยกว่า 50 คน

ประสิทธิภาพ

- ส่งมอบห้องให้ลูกค้าได้ตามแผนที่กำหนดตามตัวชี้วัด
- การร้องเรียนลดลง (ไม่เกิน 3 เรื่อง)



แผนการพัฒนาระบบงาน ประจำปี 2565

Time line

เม.ย.65

- ทบทวนกระบวนการทำงานร่วมกับทีมงาน และ ปบ.

พ.ค.65

- ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการซ่อม และกรอบระยะเวลาให้ชัดเจน โดยทำ Infographic
- เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ปบ.) ประชุมหารือปัญหา “กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ”

มิ.ย.65

- จัดทำขั้นตอนการถึงข้อมูลเพื่อตรวจสอบ/ติดตาม

ก.ค.65

- จัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ เรื่องการเก็บข้อมูล ภาพถ่าย การสำรวจ ความรู้ด้านช่างเบื้องต้น เพื่อนำเข้าระบบซ่อม
- เผยแพร่ผ่านสื่อ และ Line group

ส.ค.65

- ประชุมร่วมกับทีมงาน เพื่อสรุปการดำเนินงาน และแนวโน้มทิศทางการทำงานในระยะถัดไป
- ติดตามประเมินผล

การดำเนินการพัฒนากระบวนการ

(Improvement)

ขั้นตอนการแจ้งซ่อม
และสำรวจซ่อม



ระบบแจ้งซ่อม
การเคหะแห่งชาติ

ขั้นตอนการแจ้งและสำรวจซ่อม

การแจ้งซ่อม 1

- เลือกเมนู การแจ้งและติดตามงานซ่อม → บันทึกคำร้องแจ้งซ่อม
- กดปุ่ม **+** เมื่อเพิ่มคำร้องแจ้งซ่อม โดยทาง สช. สามารถแจ้งคำร้องเองหรือแจ้งแทนประชาชนได้
- หากแจ้งคำร้องแทนประชาชน ให้อีเมลให้ครอบครัว โดยเฉพาะชื่อบุคคลบังคับตัวอักษรสีแดง
- หาก สช. แจ้งคำร้องเอง ไม่ต้องใส่ข้อมูลในส่วนของผู้ยื่นคำร้อง/ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
- รายละเอียดการแจ้งซ่อม ใส่รายละเอียดรายการที่ต้องซ่อมอย่างสังเขป
- กดปุ่ม บันทึก
- หากต้องการใส่รูปภาพประกอบ กดปุ่ม **+**
- รูปภาพประกอบ แบบรูปถ่ายได้ 5 รูป โดย 1 รูปนั้นควรเป็นใบแจ้งซ่อมจากลูกค้า
- กดปุ่ม ยืนยันและส่งคำร้อง

การสำรวจซ่อม 2

- เลือกเมนู สำรวจซ่อมและยืนยัน → บันทึกสำรวจซ่อม
- คำร้องที่ยังไม่ได้รับคำร้อง จะอยู่ในตารางคำร้องที่ส่งเข้ามา
- เลือกคำร้องในตารางคำร้องที่ส่งเข้ามา
- หากต้องการใส่รูปภาพประกอบ กดปุ่ม **+** เมื่อเพิ่มรูปสถานที่ปฏิบัติงาน แบบรูปถ่ายได้ 5 รูป
- เลือกแบบฟอร์มสำรวจ กดปุ่ม บันทึก
- เลือกห้องที่ต้องการสำรวจ เลือก รายการสำรวจ ใส่จำนวนและแบบรูปถ่ายอย่างน้อย 1 ภาพ
- กดปุ่ม ยืนยันและส่งให้ หน. ยืนยันรายการซ่อม
- หน.สช. ยืนยันรายการสำรวจซ่อม

Infographic 3 ชุด

ระยะเวลาการซ่อมเพื่อส่งมอบ (SLA) ระยะเวลา 45 วัน
งบประมาณไม่เกิน 20,000 บาท



1	สำรวจทันที (ชบ. ชล. ขอ. ขน. ชจ. ชค.)	7 วัน
2	รับเรื่องแจ้งซ่อมห้อง (ปบ.)	1 วัน
3	ประมาณราคา (ปบ.)	5 วัน
4	แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อจากรงอาคาร (สน. , ชบ. ชล. ขอ. ขน. ชจ. ชค.)	2 วัน
5	ผช.ผว. ที่คุมสาองานอนุมัติงบประมาณ	4 วัน
6	อนุมัติจัดจ้าง (ชบ. ชล. ขอ. ขน. ชจ. ชค.)	5 วัน
7	จัดหาผู้รับจ้าง	8 วัน
8	ดำเนินการซ่อมแซม	10 วัน
9	ตรวจการจ้าง	2 วัน
10	ส่งมอบลูกต้า	1 วัน

45 วัน

ระยะเวลาการซ่อมเพื่อส่งมอบ (SLA) ระยะเวลา 60 วัน
งบประมาณมากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท



1	สำรวจทันที (ชบ. ชล. ขอ. ขน. ชจ. ชค.)	7 วัน
2	รับเรื่องแจ้งซ่อมห้อง (ปบ.)	1 วัน
3	ประมาณราคา (ปบ.)	5 วัน
4	แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อจากรงอาคาร (สน. , ชบ. ชล. ขอ. ขน. ชจ. ชค.)	2 วัน
5	ผช.ผว. ที่คุมสาองานอนุมัติงบประมาณ	9 วัน
6	อนุมัติจัดจ้าง (ชบ. ชล. ขอ. ขน. ชจ. ชค.)	5 วัน
7	จัดหาผู้รับจ้าง	8 วัน
8	ดำเนินการซ่อมแซม	20 วัน
9	ตรวจการจ้าง	2 วัน
10	ส่งมอบลูกต้า	1 วัน

60 วัน

การดำเนินการพัฒนากระบวนการงาน

(Improvement)

จัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้
“กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ”

การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อ “กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ”

บูรณาการกระบวนการจัดการความรู้สู่การพัฒนากระบวนการทำงานและนวัตกรรม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูง
โดยผู้อำนวยการ ฝ่าย ปบ. และ ทส.

วันที่ 7 กรกฎาคม 2565 เวลา 09.00 – 12.00 น.

ดำเนินการโครงการโดย
นักจัดการความรู้ฝ่าย ชบ. ชล. ขอ. ขน. ชต. และ ชด.



สแกน QR CODE เพื่อลงทะเบียน



สแกน QR CODE
ทำแบบประเมินหลังการอบรม

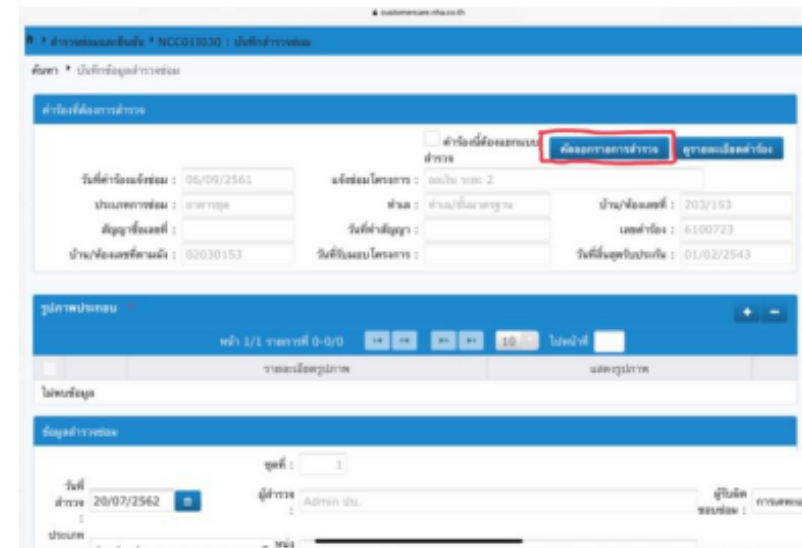




ขั้นตอนการแจ้งซ่อมภาพรวม



ขั้นตอนการตัดลกรายการสำรวจซ่อม เพื่อลดระยะเวลาดำเนินการ



ระบบสามารถตัดลกรายการสำรวจซ่อมได้ ขั้นตอนมีดังนี้

1. ยกเลิกคำร้องเก่าก่อน เพื่อสามารถแจ้งคำร้องใหม่ได้ (ยกเลิกขั้นตอนตั้งแต่สำรวจซ่อมขึ้นไป ยกเลิกที่หน้าสำรวจซ่อมจะไม่ตัดลกรายการให้)
2. แจ้งคำร้องใหม่
3. เลือกเลขคำร้องใหม่ที่สร้าง เพื่อทำการสำรวจซ่อม
4. กดปุ่ม ตัดลกรายการสำรวจ ในหน้าสำรวจซ่อม
5. สามารถ เพิ่ม หรือ ลด รายการสำรวจซ่อมเดิมได้

ข้อจำกัด ระบบจะตัดลกรายการสำรวจของคำร้องที่ถูกยกเลิกล่าสุดเท่านั้น และจะตัดลกรายการที่ถูกยกเลิกโดยผ่านขั้นตอนสำรวจไปแล้วเท่านั้น

ห้าม!!! เลือกแบบฟอร์มสำรวจก่อนเด็ดขาด!! เพราะเมื่อเลือกแบบฟอร์มเองแล้ว ปุ่ม ตัดลกรายการสำรวจ จะกดไม่ได้


วิธีตรวจสอบบ้านที่ลงระบบ และซ่อมแล้วเสร็จ ชาย/เช่าไปแล้วก็หลัง

**** เพื่อช่วยตรวจสอบการซ่อมบ้านว่าง ****

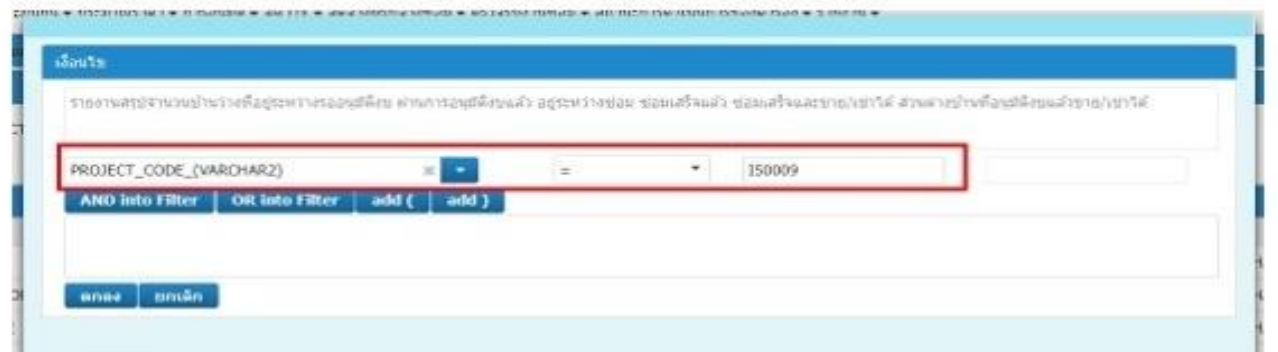
1. เข้าเมนู รายงาน -> รายงานจากฐานข้อมูล กดปุ่ม  ใส่ชื่อ V_REPORT_COUNT_PROJ จากนั้นกดปุ่ม enter ที่คีย์บอร์ด



ลำดับ	FIELD	DESCRIPTION	DATA TYPE
1	BP_CODE	รหัสโครงการ/สำนักงาน	VARCHAR2
2	RESPONSIBLE_ORG	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	VARCHAR2
3	PROJECT_CODE	รหัสโครงการ	VARCHAR2
4	PROJECT_NAME	ชื่อโครงการ	VARCHAR2
5	COUNT_WAIT	จำนวนช่างที่รอซ่อมเสร็จสิ้น	NUMBER
6	COUNT_APP	จำนวนช่างที่ซ่อมแล้ว	NUMBER
7	COUNT_UNSUCC	จำนวนช่างที่ซ่อมไม่สำเร็จ	NUMBER
8	COUNT_SUC	จำนวนช่างที่ซ่อมเสร็จแล้ว	NUMBER
9	COUNT_CONTRACT	จำนวนช่างที่ซ่อมแล้วแต่ยังไม่จ่ายค่า	NUMBER
10	SUM_DIFF	จำนวนช่างที่ซ่อม (จำนวนช่างที่รอซ่อม - จำนวนช่างที่จ่าย)	NUMBER


2. กดปุ่ม  **เพิ่มเงื่อนไข** เพื่อกรองข้อมูลเฉพาะโครงการของตนมาแสดง

3. เลือกฟิลด์ที่ต้องการกรองกดปุ่ม  และเลือก PROJECT_CODE และใส่รหัสโครงการที่ต้องการกรอง



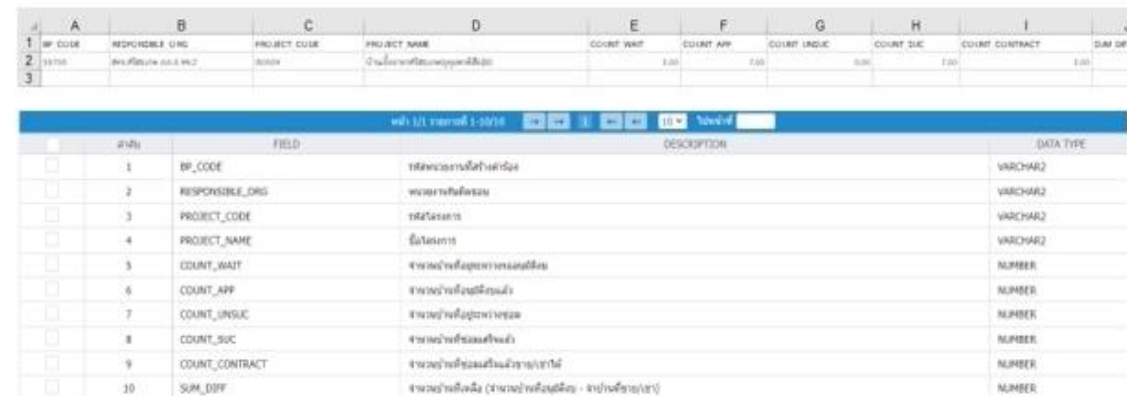
FIELD	VALUE
PROJECT_CODE_(VARCHAR2)	150009

4. กดปุ่ม  **AND into Filter** และกดปุ่ม  **ตกลง**

5. หน้าจอจะแสดงเงื่อนไขที่เลือกไว้ เลือกขนาดกระดาษเป็น A4 จากนั้นกดปุ่ม  **พิมพ์รายงาน**

รูปแบบรายงานจากระบบ

6. รายงานจะออกเป็นรูปแบบ Excel คำอธิบายแต่ละคอลัมน์สามารถดูได้จากหน้ารายงานจากฐานข้อมูลที่เราเลือกไว้



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	BP CODE	RESPONSIBLE ORG	PROJECT CODE	PROJECT NAME	COUNT WAIT	COUNT APP	COUNT UNSUC	COUNT SUC	COUNT CONTRACT	SUM DIFF
2	15009	กรมโยธาธิการและผังเมือง	00000	งานโยธาที่กรมโยธาธิการและผังเมือง	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00
3										

ลำดับ	FIELD	DESCRIPTION	DATA TYPE
1	BP_CODE	รหัสโครงการ/สำนักงาน	VARCHAR2
2	RESPONSIBLE_ORG	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	VARCHAR2
3	PROJECT_CODE	รหัสโครงการ	VARCHAR2
4	PROJECT_NAME	ชื่อโครงการ	VARCHAR2
5	COUNT_WAIT	จำนวนช่างที่รอซ่อมเสร็จสิ้น	NUMBER
6	COUNT_APP	จำนวนช่างที่ซ่อมแล้ว	NUMBER
7	COUNT_UNSUCC	จำนวนช่างที่ซ่อมไม่สำเร็จ	NUMBER
8	COUNT_SUC	จำนวนช่างที่ซ่อมเสร็จแล้ว	NUMBER
9	COUNT_CONTRACT	จำนวนช่างที่ซ่อมแล้วแต่ยังไม่จ่ายค่า	NUMBER
10	SUM_DIFF	จำนวนช่างที่ซ่อม (จำนวนช่างที่รอซ่อม - จำนวนช่างที่จ่าย)	NUMBER

วิธีการแจ้งไม่ประสงค์ในการรับซ่อมของลูกค้า

1
2

1. เข้าเมนู ตารางรหัส เลือกเมนูย่อย ตารางข้อมูลแสดงความประสงค์ในการรับซ่อมของลูกค้า
2. กดปุ่มเครื่องหมาย + เพื่อเพิ่มข้อมูล



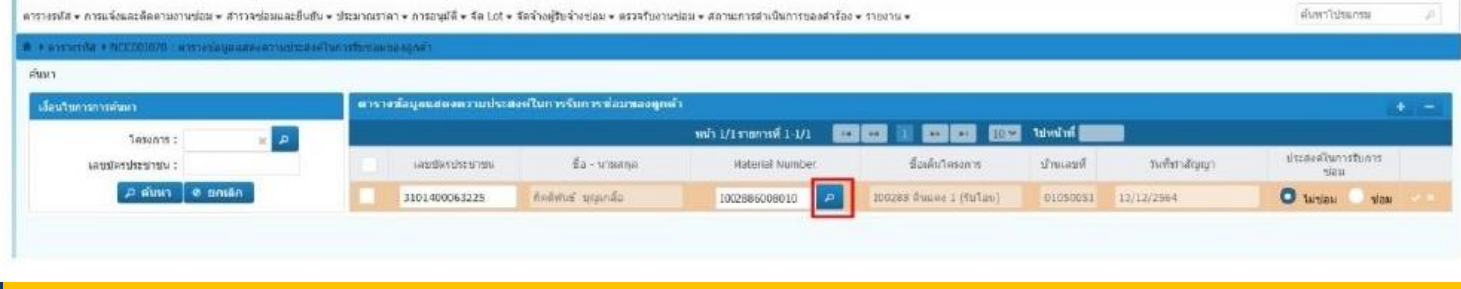
3

3. ใส่เลขบัตรประชาชนลูกค้า



4

4. กดปุ่ม เพื่อดึงข้อมูลบ้านในสัญญาของลูกค้าท่านนี้



วิธีดูสถานะคำร้อง และ ใครเป็นมีสิทธิในการยกเลิกคำร้อง

Customer Caring
ศูนย์ช่วยเหลือลูกค้า

7 สิงหาคม 2562 13:43:31 ผู้ใช้งาน : Admin ปบ.

ตารางรหัส > การแจ้งและติดตามงานซ่อม > สำรองซ่อมและยืนยัน > ประมาณราคา > การอนุมัติ > จัด Lot > จัดจ้างผู้รับจ้างซ่อม > ตรวจสอบงานซ่อม > สถานะการดำเนินการของคำร้อง > รายงาน

ค้นหาโปรแกรม

สถานะการดำเนินการของคำร้อง > NCC011130 : บันทึกสถานะ การดำเนินการ และสอบถามสถานะ

ค้นหาข้อมูลสถานะและการดำเนินการ

เงื่อนไขการค้นหา

เลขคำร้อง
โครงการ
บ้านห้องเลขที่
เลข Lot
สถานะ

ตารางข้อมูลสถานะการดำเนินการ

หน้า 1/484 รายการที่ 1-10/4832

เลข Lot	เลขคำร้อง	รหัสโครงการ	โครงการ	ทำเล	บ้าน/ห้องเลขที่	ประเภทงานซ่อม	สถานะ
E6100001	6100001 (ชุด 1)	I50011	บ้านเอื้ออาทรปทุมธานี(ลาดหลุมแก้ว2)	อาคาร 6 ห้องมาตรฐานชั้นที่ 5	65/37	ซ่อมก่อนส่งมอบ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
E6100004	6100004 (ชุด 1)	I50011	บ้านเอื้ออาทรปทุมธานี(ลาดหลุมแก้ว2)	อาคาร 8 ห้องมาตรฐานชั้นที่ 2	67/11	ซ่อมก่อนส่งมอบ	ดำเนินการเสร็จสิ้น
E6100006	6100006 (ชุด 1)	I50011	บ้านเอื้ออาทรปทุมธานี(ลาดหลุมแก้ว2)	อาคาร 9 ห้องมาตรฐานชั้นที่ 3	85/19	ซ่อมก่อนส่งมอบ	ดำเนินการเสร็จสิ้น

คำร้องขึ้นคำว่า "กำลังดำเนินการ" ที่ช่องไหน แปลว่า คำร้องรออยู่ที่สถานะนั้น

สถานะ การดำเนินการ

หน้า 1/1 รายการที่ 1-1/1

สถานที่แจ้งให้ซ่อม	ยื่นคำร้องแจ้งซ่อม	รับคำร้องแจ้งซ่อม	สำรวจซ่อม	ยืนยันสำรวจซ่อม	ประมาณราคา	ตรวจสอบและรับรองราคากลาง	อนุมัติสรุปค่าก่อสร้าง	ตรวจสอบงบประมาณ	จัดจ้างผู้รับจ้าง	ดำเนินการซ่อม	ดำเนินการเสร็จสิ้น
บ้านเอื้ออาทรพหลโยธิน กม.44 ระยะที่ 1/4T อาคาร 79 ห้องมาตรฐานชั้นที่ 2 บ้าน/ห้องเลขที่ 16/07915	29/01/2561	29/01/2561	29/01/2561	29/01/2561	12/02/2561	21/03/2561	24/04/2561	17/07/2561	14/09/2561	16/10/2561	16/10/2561

ตรวจสอบคำว่า กำลังดำเนินการ อยู่ช่องไหน ใครเป็นคนยกเลิก

สช.เป็นคนยกเลิก

ปบ.เป็นคนยกเลิก

ทน.เป็นคนยกเลิก

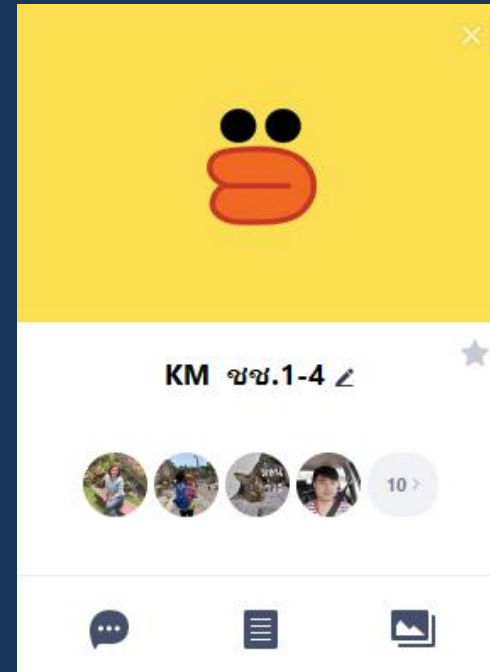
สช.เป็นคนยกเลิก

การแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้



Line Group

จัดอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านระบบ ZOOM
ให้กับผู้ปฏิบัติงานสายงานบริหารชุมชน



การแบ่งปัน

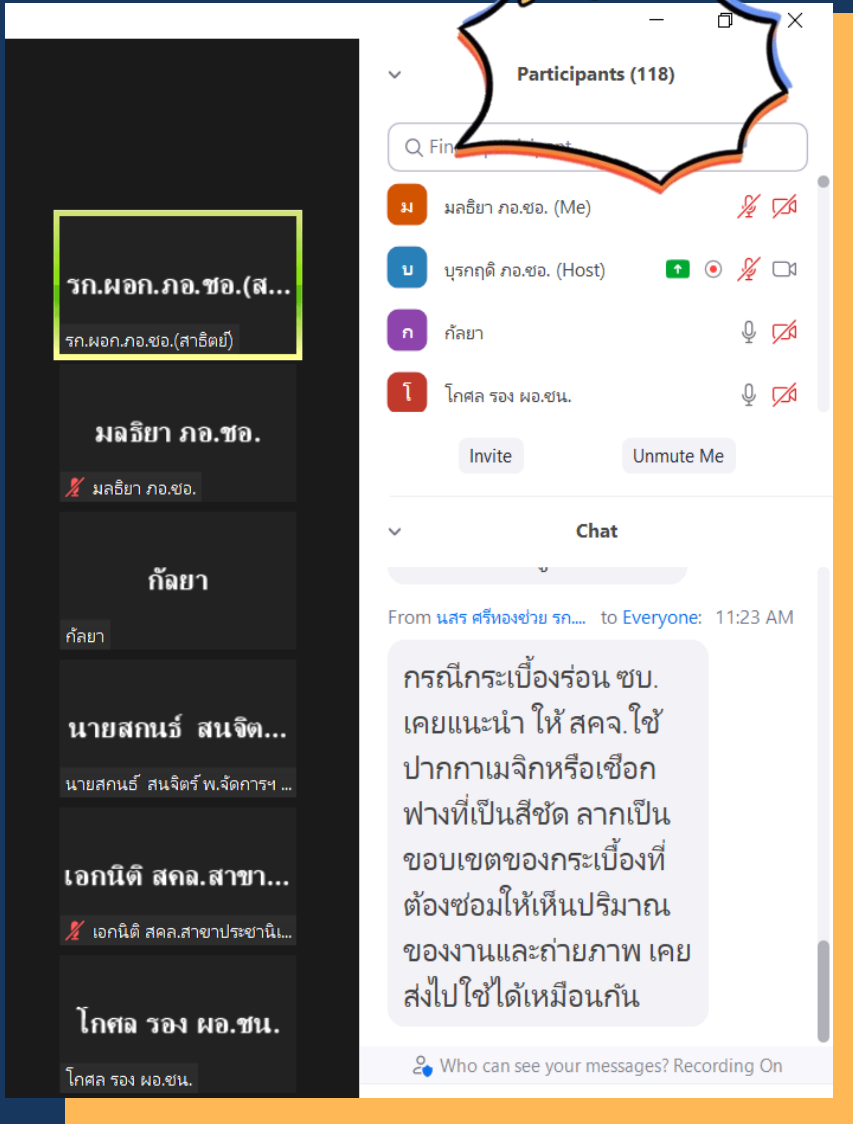
ให้มีการตอบข้อซักถามภายในกลุ่มไลน์ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ

การสื่อสารภายในองค์กร

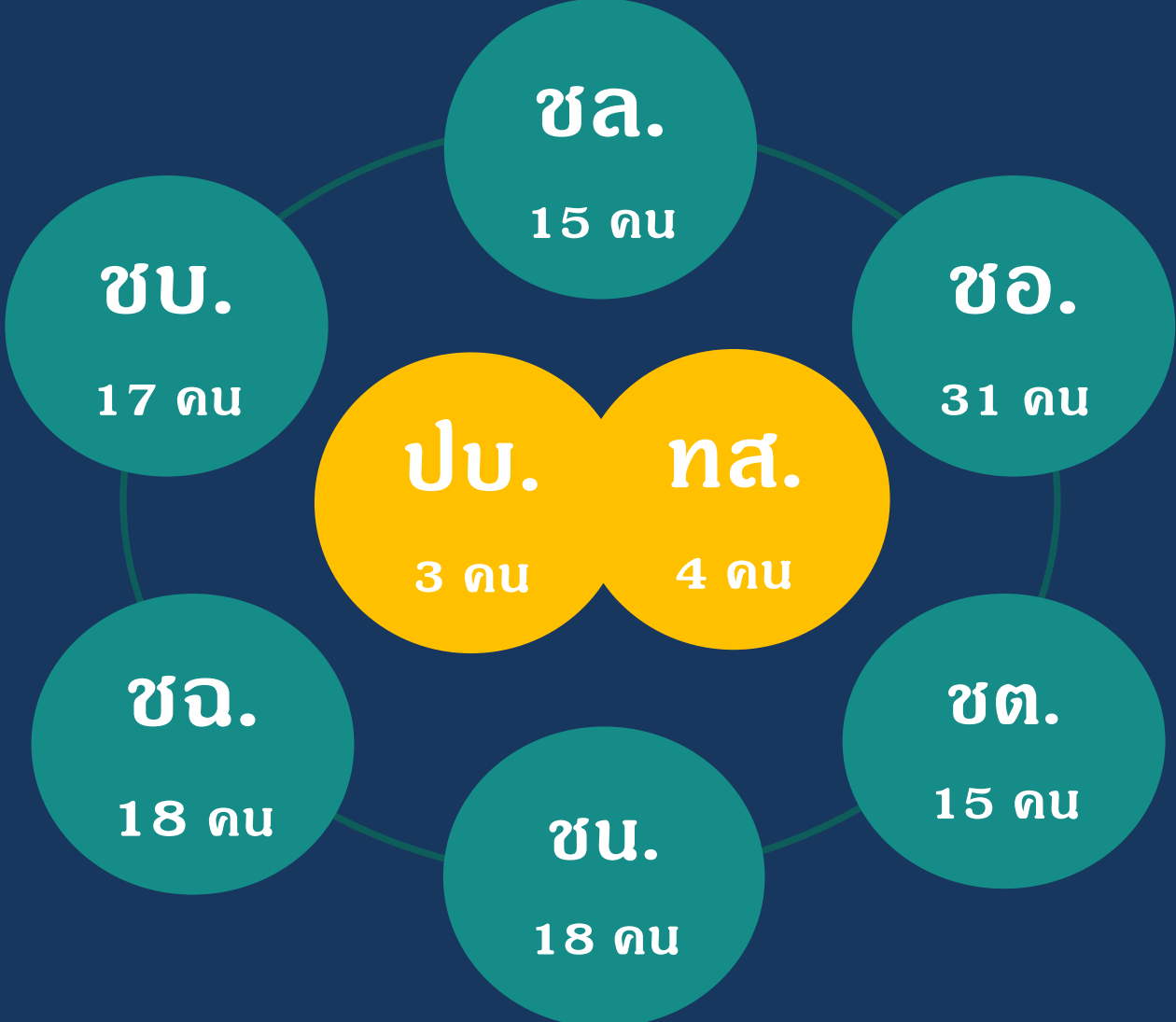
จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงาน เข้าร่วมอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ ผ่านระบบ ZOOM
เผยแพร่สื่อผ่านช่องทาง LINE ให้ผู้ใช้งานได้รับทราบและนำไปใช้ .

ผลลัพธ์พัฒนากระบวนการงาน

(Result)



มีผู้สนใจเข้าร่วมโครงการถ่ายทอดองค์ความรู้
จำนวน **118** คน



ผลลัพธ์พัฒนากระบวนการงาน

(Result)

แลกเปลี่ยนเรียนรู้



Participants (114)

Find a participant

- ม มลธิยา กอ.ขอ. (Me)
- บ บุรฤทธิ กอ.ขอ. (Host)
- ก กัลยา
- โ โทศล รอง ผอ.ชน.

Invite Unmute Me

Chat

From 1053400 เจนเนตร สดจ.สมุทรส... to Everyone:

รบกวนสอบถามเพื่อเติม
คะ กรณีตอนสำรวจเรา
ไม่ทราบว่าห้องเราจะรั้ว
ซีมลงไปข้างล่าง พอ
ระหว่างดำเนินการซ่อม
ถึงทราบว่า ห้องน้ำรั้วซีม
ลงไปด้านล่าง กรณีนี้ต้อง
ทำอย่างไรคะ

Who can see your messages? Recording On

To: Everyone

Type message here...

Participants (118)

Find a participant

- ม มลธิยา กอ.ขอ. (Me)
- บ บุรฤทธิ กอ.ขอ. (Host)
- ก กัลยา
- ส สรพงษ์ สดจ.สมุทรปราการสาขา2
- .สดจ.สป.2
- 1052817

Invite Unmute Me

Chat

From สดจ.สป.3 น.ส. เอื้อนจิตร พึ่งเจริญ to Everyone:

ใช้มือถือถ่ายรูป แล้วนำ
มาลงระบบใน คอมคะ

ใช้กล่องประจำ สดจ. เอา
มาลงคอม แล้วลงระบบ
คะ

Who can see your messages? Recording On

To: Everyone

Type message here...

Leave

Before

กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ (SLA) ระยะเวลา 45 วัน

(งบประมาณไม่เกิน 20,000 บาท)

ลูกค้า

ทำสัญญาจะซื้อจะขาย/เช่า/เช่าซื้อ/คส.

SLA จะเริ่มนับวันหลังจากที่ลูกค้าทำสัญญา 2 วันทำการ

เวลาปัจจุบัน

15-20 วัน

1 วัน

7 วัน

2 วัน

7 วัน

5 วัน

8 วัน

10 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 58 -63 วัน

เวลามาตรฐาน

7 วัน

1 วัน

5 วัน

2 วัน

4 วัน

5 วัน

8 วัน

10 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 45 วัน

สำรวจทันที

(ซบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

รับเรื่องแจ้งซ่อมห้อง (ปบ.)

ประมาณราคา (ปบ.)

แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร
(สน. , ซบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

SLA จะเริ่มนับวันต่อจากที่ธนาคารชำระตามการอนุมัติสินเชื่อ
ให้ กคช.ครบถ้วนแล้ว

ผช.ผว. ที่คุมสายงานอนุมัติงบประมาณ

อนุมัติจัดจ้าง

(ซบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

จัดหาผู้รับจ้าง

ดำเนินการซ่อมแซม

ตรวจการจ้าง

ส่งมอบลูกค้า

After

หลังปรับกระบวนการงาน ส่งผลให้ลดทันทันเวลา

เปรียบเทียบวันที่ลดลงจากปี 2564 จาก 75-80 วัน เหลือ 45 วัน

เวลาปี 2564

20-30 วัน

1 วัน

15 วัน

2 วัน

7 วัน

5 วัน

10 วัน

12 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 75 -80 วัน

เวลาหลังปรับปรุงกระบวนการทำงาน

7 วัน

1 วัน

5 วัน

2 วัน

4 วัน

5 วัน

8 วัน

10 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 45 วัน

75-80 วัน

45 วัน

สำรวจทันที

(ซบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

รับเรื่องแจ้งซ่อมห้อง (ปบ.)

ประมาณราคา (ปบ.)

แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร
(สน. , ซบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

ผช.ผว. ที่คุมสายงานอนุมัติงบประมาณ

อนุมัติจัดจ้าง

(ซบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

จัดหาผู้รับจ้าง

ดำเนินการซ่อมแซม

ตรวจการจ้าง

ส่งมอบลูกค้า

Before

ก่อนปรับปรุงกระบวนการซอมเพื่อส่งมอบ (SLA) ระยะเวลา 60 วัน
(งบประมาณมากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท)

ลูกค้า

ทำสัญญาจะซื้อจะขาย/เช่า/เช่าซื้อ/คปส.

SLA จะเริ่มนับวันหลังจากที่ลูกค้าทำสัญญา 2 วันทำการ

เวลาปัจจุบัน

20-25 วัน

1 วัน

10 วัน

2 วัน

12 วัน

5 วัน

8 วัน

10 วัน

2 วัน

1 วัน

เวลามาตรฐาน

7 วัน

1 วัน

5 วัน

2 วัน

9 วัน

5 วัน

8 วัน

20 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 60 วัน

สำรวจทันที

(ชบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

รับเรื่องแจ้งซ่อมห้อง (ปบ.)

ประมาณราคา (ปบ.)

แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร
(สน. , ชบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

SLA จะเริ่มนับวันต่อจากที่ธนาคารชำระตามการอนุมัติสินเชื่อ
ให้ กคช.ครบถ้วนแล้ว

ผช.ผว. ที่คุมสายงานอนุมัติงบประมาณ

อนุมัติจัดจ้าง

(ชบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

จัดหาผู้รับจ้าง

ดำเนินการซ่อมแซม

ตรวจการจ้าง

ส่งมอบลูกค้า

After

หลังปรับกระบวนการงาน ส่งผลให้ลดลงทันเวลา

เปรียบเทียบวันที่ลดลงจากปี 2564 จาก 90-105 วัน เหลือ 60 วัน

เวลาปี 2564

20-30 วัน

1 วัน

20 วัน

2 วัน

12 วัน

7 วัน

15 วัน

25 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 90 - 105 วัน

เวลาหลังปรับปรุงกระบวนการทำงาน

7 วัน

1 วัน

5 วัน

2 วัน

9 วัน

5 วัน

8 วัน

20 วัน

2 วัน

1 วัน

รวม 60 วัน

90-105 วัน

60 วัน

สำรวจทันที

(ชบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

รับเรื่องแจ้งซ่อมห้อง (ปบ.)

ประมาณราคา (ปบ.)

แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร
(สน. , ชบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

ผช.ผว. ที่คุมสายงานอนุมัติงบประมาณ

อนุมัติจัดจ้าง

(ชบ. ชล. ขอ. ชน. ชด. ชต.)

จัดหาผู้รับจ้าง

ดำเนินการซ่อมแซม

ตรวจการจ้าง

ส่งมอบลูกค้า

ผลลัพธ์การพัฒนากระบวนการ

เชิงประสิทธิภาพ

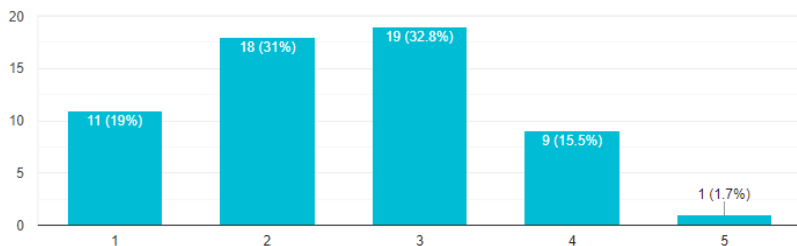
(Result)

แบบสอบถามระดับความรู้ก่อน - หลัง การอบรม
ระดับ 1-5

ก่อนการถ่ายทอดองค์ความรู้

ก่อน การอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ

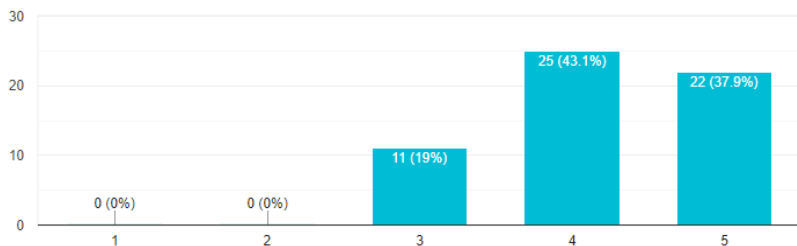
คำตอบ 58 ข้อ



หลังการถ่ายทอดองค์ความรู้

หลัง การอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ

คำตอบ 58 ข้อ



➔ ผู้เข้ารับการอบรม ร้องขอให้มีการจัดโครงการถ่ายทอดองค์ความรู้ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

เชิงประสิทธิผล

- ลดระยะเวลาการซ่อมห้องให้เป็นไปตามกำหนดเวลา
 - ไม่เกิน 45 วัน (งบประมาณไม่เกิน 20,000)
ผลลัพธ์ - ดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา 61.30%
 - ไม่เกิน 60 วัน (งบประมาณมากกว่า 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท)
ผลลัพธ์ - ดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา 63.52%
- พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจวิธีการเก็บข้อมูลการสำรวจและนำเข้าระบบซ่อมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 50 คน
ผลลัพธ์ - มีผู้เข้าร่วมอบรมและมีความรู้เพิ่ม จำนวน 118 คน

สามารถส่งมอบให้ลูกค้าได้ตามแผนที่กำหนดตามตัวชี้วัด ปี 2565 โครงการบ้านเอื้ออาทร เป้าหมาย 2,210 หน่วย ปัจจุบันดำเนินการได้ 2,925 หน่วย

การร้องเรียนลดลง (ไม่เกิน 3 เรื่อง)
ผลลัพธ์ ข้อร้องเรียนลดลงเหลือ ไม่เกิน 3 เรื่อง / สดล. สดจ.

✅ แม้ในระยะแรก ระยะเวลาการซ่อมห้องอาจยังไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา 100% แต่มีแนวโน้มดีขึ้นหากดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการงาน

ความรู้กระบวนการซ่อมเพื่อส่งมอบ

ความรู้การทำ Work Flow

ความรู้การใช้งานระบบซ่อม

ความรู้การทำงานเป็นทีม

ความรู้การทำ Infographic

ความรู้การใช้งานระบบ ZOOM

ความรู้การทำแบบทดสอบเป็น QR CODE

ความรู้เตรียมการนำเสนอ และลำดับขั้นตอนการนำเสนอ

ความรู้ประสานงานระหว่างหน่วยงาน





Thank you

