



การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้

Knowledge Sharing

ในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา กคช. มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมากมาย โดยเฉพาะด้านทรัพยากรบุคคล บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เกษียณอายุราชการ ลาออก และ ถูกแต่งตั้ง โยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งในฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้สัญชาตญาณของแต่ละบุคคล ในการทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ ยากแก่การพัฒนาและแบ่งปันกันได้ องค์ความรู้เหล่านี้ เป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดทักษะ การคิดเชิงวิเคราะห์ ซึ่งกระจุกกระจายอยู่ในตัวบุคคล ไม่มีระบบในการจัดเก็บรวบรวมการองค์ความรู้ ในการส่งต่อในการทำงาน ซึ่งในการพัฒนาองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคคลากรเหล่านี้ ประกอบกับในกระแสโลกาภิวัตน์ของโลกปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งโรคอุบัติใหม่ที่มีการติดต่ออย่างร้ายแรง ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก ทำให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของการทำงานด้อยลงอย่างเห็นได้ชัด

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน มีภารกิจในการซ่อมแซม/ปรับปรุง ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ในชุมชนของ กคช. มากกว่า 680 ชุมชน 700,000 หน่วย ทั่วประเทศ ที่ผ่านมาปัญหาในการปรับปรุงซ่อมแซม อาคารคงเหลือจากการขาย การซื้อคืน และการเช่า มีเป็นจำนวนมาก ฝ่าย ปบ. จึงได้จัดทำองค์ความรู้ใน **งานห้องรั้วซิม** และ **งานซ่อมโครงสร้างอาคาร** เป็นกระบวนการที่สำคัญที่ ฝ่าย ปบ. เคยพัฒนาในระบบแจ้งซ่อมเพื่อขาย Customer Caring สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการซ่อมจากกระบวนการทำงาน ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ฝ่าย ปบ. จึงรวบรวมองค์ความรู้ ในการต่อยอด เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ในองค์กร เพื่อในการปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ สร้างความพึงพอใจ ความผูกพันให้กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ส่งผลให้ กคช. เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ความเป็นเลิศ และการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต



1. การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการความรู้



ความเป็นมา : Inside Out & Outside In

Service Mind

จะทำยังไงดี ค้นหาข้อมูลความรู้ แก้ไขปัญหาเบื้องต้นไว้ก่อน
โทรสอบถามเจ้าหน้าที่ ถามเพื่อนห้องข้างๆ โทรหาทุกคนในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน

Think & Feel

คุยกับห้องต้นเหตุไม่รู้เรื่อง

ผู้อยู่อาศัยระหว่างห้องที่มีปัญหา
การซ่อมทะเลาะกัน

Hear

ห้องพักอาศัยข้างๆตะโกนตำ

ไม่เข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ซ่อมเสียงดังมาก

ผู้พักอาศัยห้องต้นเหตุไม่มีเวลาที่จะหยุดงาน

โอ้ให้ช่างเข้าซ่อมได้

ยุ่งยาก รุนววย นำเบื้อ นำราคา

ซ่อมทั้งปีทั้งชาติ



**ผู้อยู่อาศัย
ภายในโครงการ**

See

วัสดุที่ใช้งานเสื่อมคุณภาพ

ช่างมีขั้นตอนการซ่อมมากเกินไป

ช่างกำลังทำงานซ่อมอย่างเร่งรีบ

ความเสียหายในจุดเดิมที่เคยซ่อม

ช่างที่เข้ามาซ่อมถูกจำกัดด้วยระยะเวลา
ของการทำงาน

Say & Do

การเข้าดำเนินงานซ่อมใช้เวลานานเกินไป

ต้องแก้ไขปัญหาก่อนเสมอเพราะซ้ำ

เครียด หงุดหงิด เสียสุขภาพจิต เพราะต้องเสียเงินเอง

ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยากและมาก

Pain

Gain

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น



ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน



การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการพัฒนาที่อยู่อาศัย ชุมชน และเมือง
เพื่อให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัย และคุณภาพชีวิตที่ดี,,



พันธกิจ (Mission)



1 พัฒนาที่อยู่อาศัยให้กับประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย



2 พัฒนาชุมชนของ กคช. ให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้



3 พัฒนาชุมชนเมืองให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี และพัฒนาเมืองใหม่ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมือง

ค่านิยม (Core Value)

- | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------|
| 1 | Social & Organization Responsibility | พร้อมเป็นผู้ให้ |
| 2 | Open to Differences | มีใจเปิดกว้าง |
| 3 | Customer Caring | สร้างสุขลูกค้า |
| 4 | Integrity | ธรรมาภิบาล |
| 5 | Accountability | ใส่ใจในงาน |
| 6 | Learning - Learner | รักการเรียนรู้ |

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

SO1 การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

SO2 การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง และยกระดับชุมชนให้ได้มาตรฐานสูง

SO3 การพัฒนาชุมชนเมือง พัฒนาเมืองใหม่ ที่มีมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

SO4 การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรด้วยองค์ความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยี ดิจิทัล

ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ Strategic Positioning

	“ปฏิรูป” Reform	“องค์กรสมรรถนะสูง” High Perform
ปี 2564	ปี 2564-2566	ปี 2564-2570
เป้าหมาย	เป้าหมาย	เป้าหมาย
<ul style="list-style-type: none"> ครัวเรือนที่มีสิทธิในที่อยู่อาศัย 41,043 ครัวเรือน Smart Sustainable Community 1 ชุมชน Smart Building คณะกรรมการบริหารจัดการองค์กร ระดับ 4 ค่าไร้อุณหภูมิ 984 ต.น. 	<ul style="list-style-type: none"> ครัวเรือนที่มีสิทธิในที่อยู่อาศัย 125,747 ครัวเรือน Smart Sustainable Community 9 ชุมชน Smart Community คณะกรรมการบริหารจัดการองค์กร ระดับ 4 ค่าไร้อุณหภูมิเทียบค่าเงิน 1,343 ต.น. ค่าไร้อุณหภูมิเทียบค่าเงิน 1,190 ต.น. 	<ul style="list-style-type: none"> ครัวเรือนที่มีสิทธิในที่อยู่อาศัย 300,775 ครัวเรือน Smart Sustainable Community 28 ชุมชน Smart City ที่ไม่รูปแบบ คณะกรรมการบริหารจัดการองค์กร ระดับ 4 ค่าไร้อุณหภูมิเทียบค่าเงิน 1,507 ต.น. ค่าไร้อุณหภูมิเทียบค่าเงิน 1,507 ต.น.

หมายเหตุ: เป้าหมายสมมติเมื่อปี 2564

แผนยุทธศาสตร์การเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2560-2570 (ฉบับปรับปรุง ปี 2563)

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนอื่น ๆ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่ 2

การเพิ่มศักยภาพชุมชนเข้มแข็ง และยกระดับชุมชนให้ได้มาตรฐานสูง

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO2

ยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนให้เข้มแข็งยั่งยืน

แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนตามแผนแม่บท กคช. “โครงการซ่อมเร่งด่วนภายใน 72 ชั่วโมง (NHA Fast)”

เชื่อมโยงเกณฑ์และแนวทางระบบการประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจ ข้อ 7 เกณฑ์การประเมินผลด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management) ภายใต้ร่างกรอบ SOE 4.0 ซึ่งเป็นการผลักดันรัฐวิสาหกิจทำ Big Data และ Digital Transformation ยกระดับการให้บริการสาธารณะ และตอบโจทย์ Thailand 4.0 (การทำงานแบบมีส่วนร่วมกับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ขอบเขตและประโยชน์ของ KM

Stakeholder Management

1 ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการซ่อม เพื่อไม่ให้เกิดการซ่อมซ้ำในจุดเดิม ๆ

2 บุคลากรทราบขั้นตอนและวิธีการซ่อมที่ถูกต้องตามหลักวิชาช่าง และในหลักด้านวิศวกรรม

3 ลูกค้าเชิงพาณิชย์ได้รับบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ ต่อ การเคหะแห่งชาติ

4 ลูกค้าเชิงสังคมได้รับบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ ต่อ การเคหะแห่งชาติ

5 สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร





3. องค์ความรู้ที่จัดทำ

การจัดการองค์ความรู้ ปีงบประมาณ 2564 (Knowledge Management 2021)

1

การเรียนรู้งานซ่อมห้องครัวซีม (กระบวนการที่ 3)

2

การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้าง (กระบวนการที่ 2)



ผู้สอบทานองค์ความรู้

1

นายวิวัฒน์ เชาวน์เรศ
ผอ.ปบ.

2

นายไพฑูลย์ ณ ป้อมเพชร
รท.รอง ผอ.ปบ. และ ผอก.คก.

3

นายชูเกียรติ คงหา
ผอก.ชบ.

ผู้ทดสอบองค์ความรู้

1

นายประสิทธิ์ ศรีสุข
พ.ออกแบบฯ 7

นายประสิทธิ์ ศรีสุข

2

นายศุภณัฐ กอแก้ว
วิศวกร 6

นายศุภณัฐ กอแก้ว



การจัดเก็บองค์ความรู้

คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร่วม

คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมโครงสร้าง

ฝ่าย ปบ.

K-Map (แผนที่ความรู้)
7 กระบวนการ 35 องค์ความรู้

เลขสารบบ: 000-0-22800	วันที่ออกฉบับ: 19 มิถุนายน 2564
วันที่แก้ไขฉบับ: 22 มิถุนายน 2564	เลขที่: 10
ชื่อเอกสาร: คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร่วม	หน้า: 2 จาก 11 หน้า
สถานะ: คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร่วม	

คำนำ

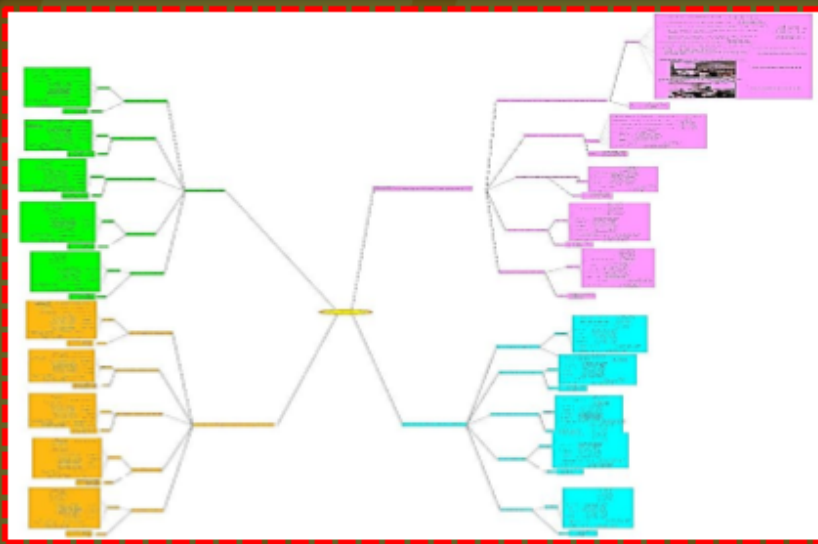
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร่วมฉบับนี้ กองช่างบำรุง ไม้เท้าขึ้นที่เมื่อครั้งผู้จัดทำ
ปฏิบัติงาน ภายหลังจาก หรือ มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานหรือองค์ประกอบ การงาน เช่น อุปกรณ์
เครื่องมือ หรือชนิดเครื่องมือ หรือมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร

คณะผู้จัดทำฉบับนี้จัดทำ คู่มือฉบับนี้ขึ้นเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของทางกองช่างบำรุง ไม้เท้า
ไว้เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร่วม

จัดทำโดย
กองช่างบำรุง ไม้เท้าช่างชุมชน
22 มิถุนายน 2564

ผู้ประสานงาน:
นายวิวัฒน์ สอนนิยม ผู้ประสานงานช่างซ่อมบำรุงช่างชุมชน
นายวิเศษ ศิริโรจน์ รองผู้ประสานงานช่างซ่อมบำรุงช่างชุมชน (๐๖-๐๖๐)
นายบุญเลิศ สอนา ผู้ประสานงานช่างซ่อมบำรุง

ผู้ตรวจสอบความถูกต้อง:
นายประทีป ศิริบุญ พลวิทยากรช่างเทคนิคช่างซ่อมบำรุง / กองช่างบำรุง
นายบุญเลิศ สอนา โสภณ วัฒนวิเวก กองช่างบำรุง



เลขสารบบ: 000-0-22800	วันที่ออกฉบับ: 19 มิถุนายน 2564
วันที่แก้ไขฉบับ: 22 มิถุนายน 2564	เลขที่: 10
ชื่อเอกสาร: คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมโครงสร้าง	หน้า: 2 จาก 86 หน้า
สถานะ: คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมโครงสร้าง	

คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานซ่อมโครงสร้างอาคารฉบับนี้ กองช่างบำรุง ไม้เท้าขึ้นที่เมื่อครั้ง
ผู้จัดทำปฏิบัติงาน ภายหลังจาก หรือ มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานหรือองค์ประกอบ การงาน เช่น
อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือชนิดเครื่องมือ หรือมีการปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงานของ

คณะผู้จัดทำฉบับนี้จัดทำ คู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของทางกองช่างบำรุง ไม้เท้า
ไว้เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานซ่อมโครงสร้างอาคาร

จัดทำโดย
กองช่างบำรุง ไม้เท้าช่างชุมชน
22 มิถุนายน 2564

ผู้ประสานงาน:
นายวิวัฒน์ สอนนิยม ผู้ประสานงานช่างซ่อมบำรุงช่างชุมชน
นายวิเศษ ศิริโรจน์ รองผู้ประสานงานช่างซ่อมบำรุงช่างชุมชน (๐๖-๐๖๐)
นายบุญเลิศ สอนา ผู้ประสานงานช่างซ่อมบำรุง

ผู้ตรวจสอบความถูกต้อง:
นายประทีป ศิริบุญ พลวิทยากรช่างเทคนิคช่างซ่อมบำรุง / กองช่างบำรุง
นายบุญเลิศ สอนา โสภณ วัฒนวิเวก กองช่างบำรุง



การเผยแพร่องค์ความรู้

1 Intranet ฝ่ายปบ.



2

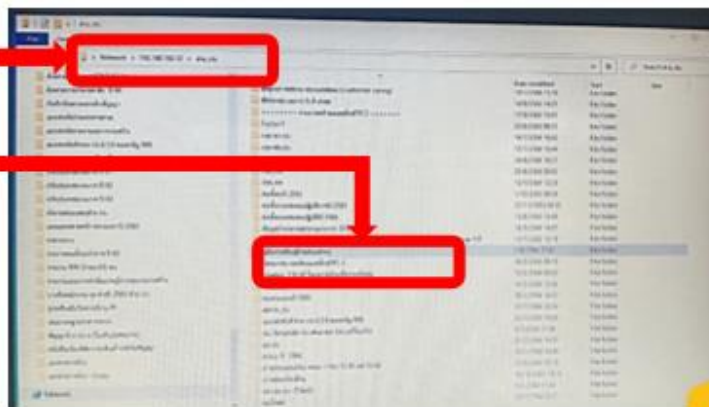


3 Line : ฝ่าย ปบ



4

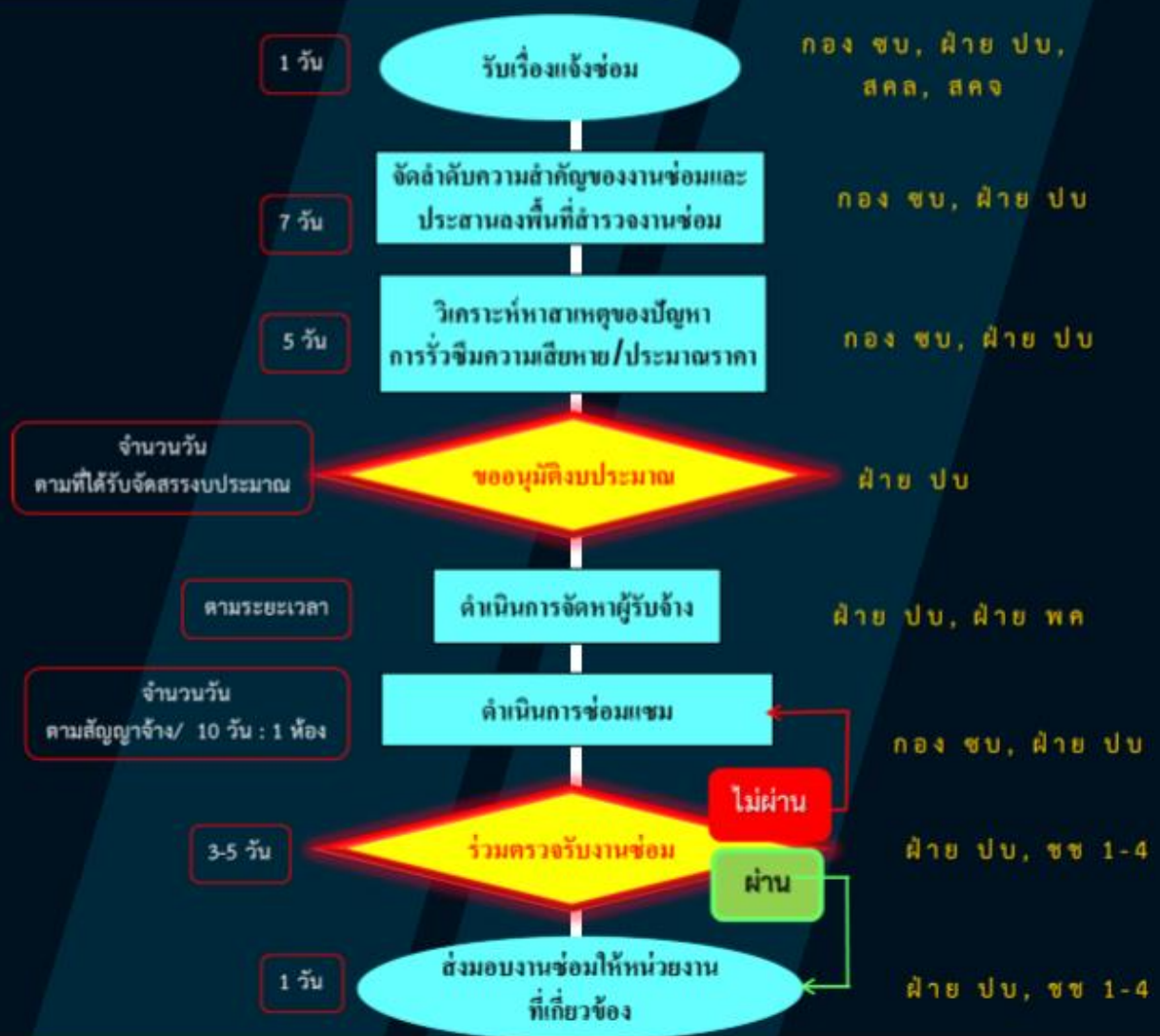
- Data 2 : ฝ่าย ปบ
- Folder : คู่มือการเรียนรู้งานซ่อม



5 Youtube: KM การซ่อมแซมห้องน้ำรั่วซึม



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



การจัดการความรู้ของฝ่ายปบ.



การจัดการความรู้ของฝ่ายปบ.

เล่นคู่มือองค์ความรู้

องค์ความรู้
(One Point Knowledge)

คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร้วซึม



ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
การศษณะแห่งชาติ

องค์ความรู้
(One Point Knowledge)

คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร้วซึม



ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
การศษณะแห่งชาติ

องค์ความรู้
(One Point Knowledge)

คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร้วซึม



ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
การศษณะแห่งชาติ

องค์ความรู้
(One Point Knowledge)

คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร้วซึม



ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
การศษณะแห่งชาติ

องค์ความรู้
(One Point Knowledge)

คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมห้องร้วซึม



ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
การศษณะแห่งชาติ

**Video : ขั้นตอน
ถ่ายถอดการซ่อม
ห้องร้วซึม**



4. ผลการดำเนินการด้านการจัดการความรู้

ความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาสุขภาพชุมชน

ชื่อเรื่อง: แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาสุขภาพชุมชน

ชื่อ: น.ส. อธิภา ใจดี

ตำแหน่ง: นางสาว อธิภา ใจดี

วันที่: ๑๕/๐๖/๒๕๖๕

สถานที่: ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาสุขภาพชุมชน

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาสุขภาพชุมชน

	5 ดีมาก (สูง)	4 (มาก)	3 (ปาน กลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย สุด)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร					
1. ความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อยในการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร	✓				
2. ความเข้าใจง่ายต่อการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	✓				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	✓				
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร		✓			

ชื่อ: นายสมชาย ใจดี

ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาสุขภาพชุมชน

วันที่: ๑๕/๐๖/๒๕๖๕

สถานที่: ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาสุขภาพชุมชน

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของเกษตรกร ฝ่ายปรับปรุงและพัฒนาสุขภาพชุมชน

www.doe.go.th

แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของงานส่งเสริมห้องพักอาศัยลูกค้า

ลูกค้าโครงการเอื้ออาทรปัญญารามอินทรา
ห้องเลขที่ 89/36(0039/0037)

**“ความสะดวกรวดเร็วในการดำเนิน
เอกสาร/ซ่อมแซมปรับปรุงแก้ไขห้องได้เร็ว
กว่าเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่สุภาพให้
คำแนะนำดี”**



ความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

จำนวนข้อ	ระดับความพึงพอใจ										หมายเหตุ
	มากที่สุด (5)		มาก (4)		ปานกลาง (3)		น้อย (2)		น้อยที่สุด (1)		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	19	82.61	4	17.39							
2	19	82.61	4	17.39							
3	19	82.61	4	17.39							
4	17	73.91	6	26.09							
ค่าเฉลี่ย	4.80										

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
0.00 - 1.50	น้อยที่สุด

80.43

*ข้อมูล ณ วันที่ 31 ก.ค. 64

จากตารางผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **80.43**



ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ

1

คณะทำงานเห็นความสำคัญ
ร่วมแรงร่วมใจและมุ่งมั่น
ดำเนินการให้สำเร็จ ตามเป้าหมาย

2

ผู้บริหารเห็นความสำคัญ
ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา
และชี้แนะพร้อมช่วยผลักดัน
การดำเนินการต่าง ๆ ให้สำเร็จ

3

บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
ให้ความร่วมมือ
ในการดำเนินการต่าง ๆ
ให้บรรลุผลสำเร็จ

4

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ทันสมัย
ช่วยให้สามารถแจ้งซ่อมแซม
ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5

ความมุ่งมั่นตั้งใจ
จัดทำคู่มือถ่ายทอดความรู้
ให้กับพนักงานรุ่นหลัง



5. การขยายผลการจัดการความรู้





โครงการ NHA Fast



ปฏิบัติการซ่อมเร่งด่วนภายใน 72 ชั่วโมง

ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน





ความสำคัญของปัญหา

การเคหะแห่งชาติ เป็นหน่วยงานในการพัฒนาที่อยู่อาศัย พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ในปัจจุบันได้จัดสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยทั้งอาคารแนวราบ อาคารสูง ที่ดินแปลงโล่ง รวมแล้วมากกว่า 700,000 หน่วย ที่ผ่านมามีปัญหาการปรับปรุงซ่อมแซม หน่วยคงเหลือต่าง ๆ ทั้งจากการขาย การซื้อคืน รวมทั้งหน่วยให้เช่าและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมถึงเรื่องร้องเรียนจากลูกบ้านในการแจ้งซ่อมเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ทันเวลาที่ กคช. โดยฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน เป็นหน่วยงานหลักในการปรับปรุงซ่อมแซมและพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชน รวมถึงการให้บริการด้านการซ่อม บำรุงรักษาอาคาร สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เครื่องจักร เครื่องกล ประสบปัญหาในการดำเนินการซ่อมแซมให้ทันต่อความต้องการ รวมถึงปัญหาเรื่องการใช้ระยะเวลาในการจัดซื้อ/จัดจ้างในแต่ละครั้ง **ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาระบบการแจ้งซ่อม ตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้บริหารระดับสูง กคช. จึงมีแนวคิดแก้ปัญหางานซ่อมให้รวดเร็ว ตอบสนองภารกิจองค์กรและความต้องการของลูกค้า และหน่วยงานที่ร้องขอ โดยดำเนินการจัดทีมเฉพาะกิจงานซ่อมเร่งด่วน พร้อมพัฒนาระบบแจ้งซ่อม Customer Caring**





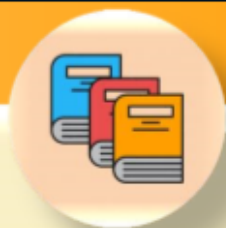
วัตถุประสงค์

1. แก้ไขปัญหางานซ่อมเร่งด่วนในพื้นที่โครงการของการเคหะแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑลและภูมิภาค เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่
2. เพื่อจัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน กรณีงานซ่อมเร่งด่วนและการรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนงานซ่อมทุกประเภทภายในโครงการต่าง ๆ ของการเคหะแห่งชาติ
3. เพื่อพัฒนาระบบแจ้งซ่อม **Customer Caring**

เป้าหมาย

1. พื้นที่ดำเนินการภายในโครงการของการเคหะแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภูมิภาค





คำจำกัดความ

คำนิยาม งานซ่อมเร่งด่วน หมายถึง งานซ่อมที่เกิดจากการร้องเรียนเท่านั้น

ผู้แจ้งซ่อม ผู้แจ้งซ่อมต้องเป็นผู้มีสัญญาเช่า เช่าซื้อ จะซื้อจะขาย หรือผู้พักอาศัยในอาคารของการเคหะแห่งชาติ

งานซ่อมเร่งด่วน งานซ่อมที่ต้องดำเนินการซ่อมให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

- งานซ่อม ได้แก่ งานนำรั้วซึมจากท่อไฮโดรคและท่อน้ำทิ้ง, งานตรวจสอบ/ซ่อมปั๊มน้ำและตู้ควบคุมปั๊ม, งานตรวจสอบซ่อมตู้ควบคุมไฟฟ้าอาคาร, งานซ่อมแซมห้องรั้วซึมจากพื้นห้องน้ำ แนวคานและผนังอาคาร, งานซ่อมน้ำล้นถังเก็บน้ำ, งานตรวจสอบ/ซ่อมท่อไฮโดรคและท่อน้ำทิ้งใต้อาคาร, งานตรวจสอบ/ซ่อมไฟฟ้าถนน, งานตรวจสอบ/ซ่อมฝาบ่อพักถนนและรางระบายน้ำ, งานพัฒนาสภาพแวดล้อมและงานซ่อมอื่น ๆ (เป็นกรณีไป)

- งานซ่อมตามระดับความเสียหายเล็กน้อย,เสียหายปานกลาง,เสียหายมาก
- งานซ่อมตามภารกิจเฉพาะที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงมอบหมาย

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผว.,รผว.,ผช.ผว.

ผู้ปฏิบัติ หมายถึง พนักงานและลูกจ้างฝ่าย ปบ., ชช.1 - ชช.4



ระยะเวลา หมายถึง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

ราคากลาง หมายถึง ราคาที่ใช้เป็นฐานสำหรับเปรียบเทียบราคาและสามารถจัดจ้างได้จริง

การประเมินระดับงานซ่อม

ระดับ 1 ความเสียหายน้อย หมายถึงงานปรับปรุงซ่อมแซมที่ประเมินแล้วสามารถดำเนินการ ได้ทันที ภายใน 72 ชั่วโมง ในการดำเนินการให้แล้ว

ระดับ 2 ความเสียหายปานกลาง หมายถึงงานปรับปรุงซ่อมแซมที่ประเมินแล้วต้องใช้ระยะ เวลาภายใน 7 วัน

ระดับ 3 ความเสียหายมาก หมายถึงงานปรับปรุงซ่อมแซมที่ประเมินแล้วต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 7 วัน

การสำรวจงานซ่อม หมายถึง ผู้สำรวจจะต้องตรวจสอบ วัดปริมาณงาน วิเคราะห์ปัญหาแนวทาง แก้ไขเบื้องต้น พร้อมมีภาพถ่ายประกอบ

การดำเนินงานและการจัดจ้าง ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

ระบบแจ้งซ่อม หมายถึง การแจ้งซ่อมจากทางระบบ Customer Caring





หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้สำรวจ (หน่วยงาน NHA Fast)

มีหน้าที่ทำการสำรวจตรวจสอบ แจ้งรายการซ่อม วางแผนการซ่อม ดำเนินการซ่อม ควบคุมงาน สรุป รายงานผลการดำเนินงาน เป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (กรุงเทพฯ / ปริมณฑล ฝ่าย ปบ.เป็นผู้รับผิดชอบ, ภูมิภาค ฝ่าย ชช.1 - ชช. 4 เป็นผู้รับผิดชอบ)

- ฝ่าย ปบ. เป็นผู้รับผิดชอบ กรุงเทพฯ / ปริมณฑล

- ฝ่าย ชช. 1 - ชช. 4 เป็นผู้รับผิดชอบ ภูมิภาค

อำนาจอนุมัติวงเงินงบประมาณ

- งบประมาณค่าซ่อมไม่เกิน 20,000 บาท อำนาจอนุมัติเป็นของ ผอ.ปบ., ผอ.ชช.1 - ชช.4

- งบประมาณค่าซ่อมแซมตั้งแต่ 20,001 - 100,000 บาท อำนาจอนุมัติเป็นของ ผช.ผว.ที่คุมสาย

***** ทั้งนี้ เมื่อมีการอนุมัติงบประมาณแล้วให้ถือว่าเป็นการอนุมัติซ่อมไปในคราวเดียวกัน *****

อำนาจอนุมัติจ้าง

1. กรุงเทพฯ และปริมณฑล งบประมาณไม่เกิน 100,000 บาท ในเขตเป็นอำนาจอนุมัติของ ผอ.ปบ.

2. ในส่วนภูมิภาค

- งบประมาณไม่เกิน 50,000 บาท อำนาจอนุมัติเป็นของ คล., คจ.

- งบประมาณ 50,001-100,000 บาท อำนาจอนุมัติเป็นของ ผอก.นล., ผอก.ภก.

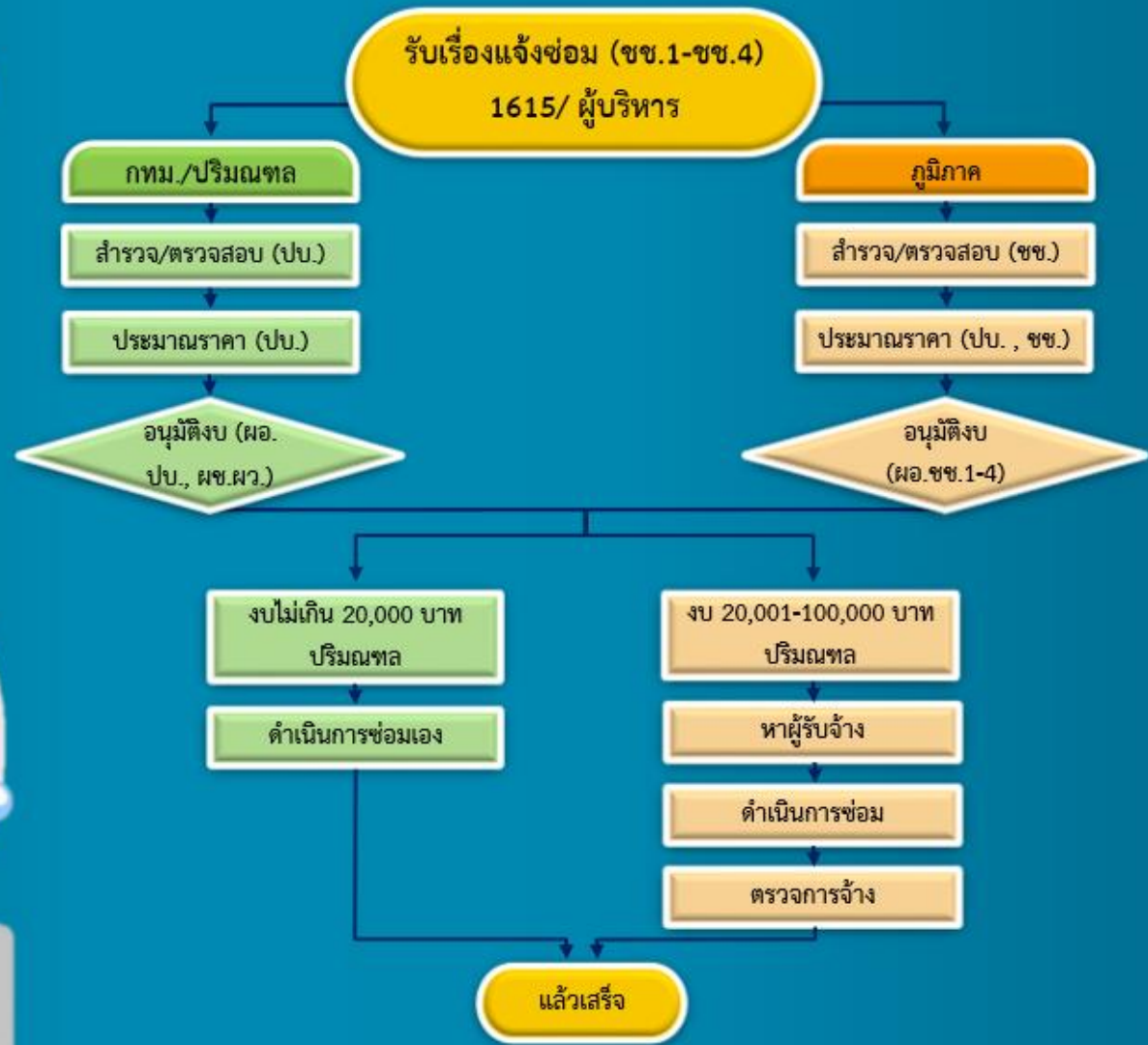
ผู้พัฒนาปรับปรุงระบบรับแจ้ง ซ่อม Customer Caring

- ฝ่าย ทน.



รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนาภารกิจ / กระบวนการ / ผลผลิต

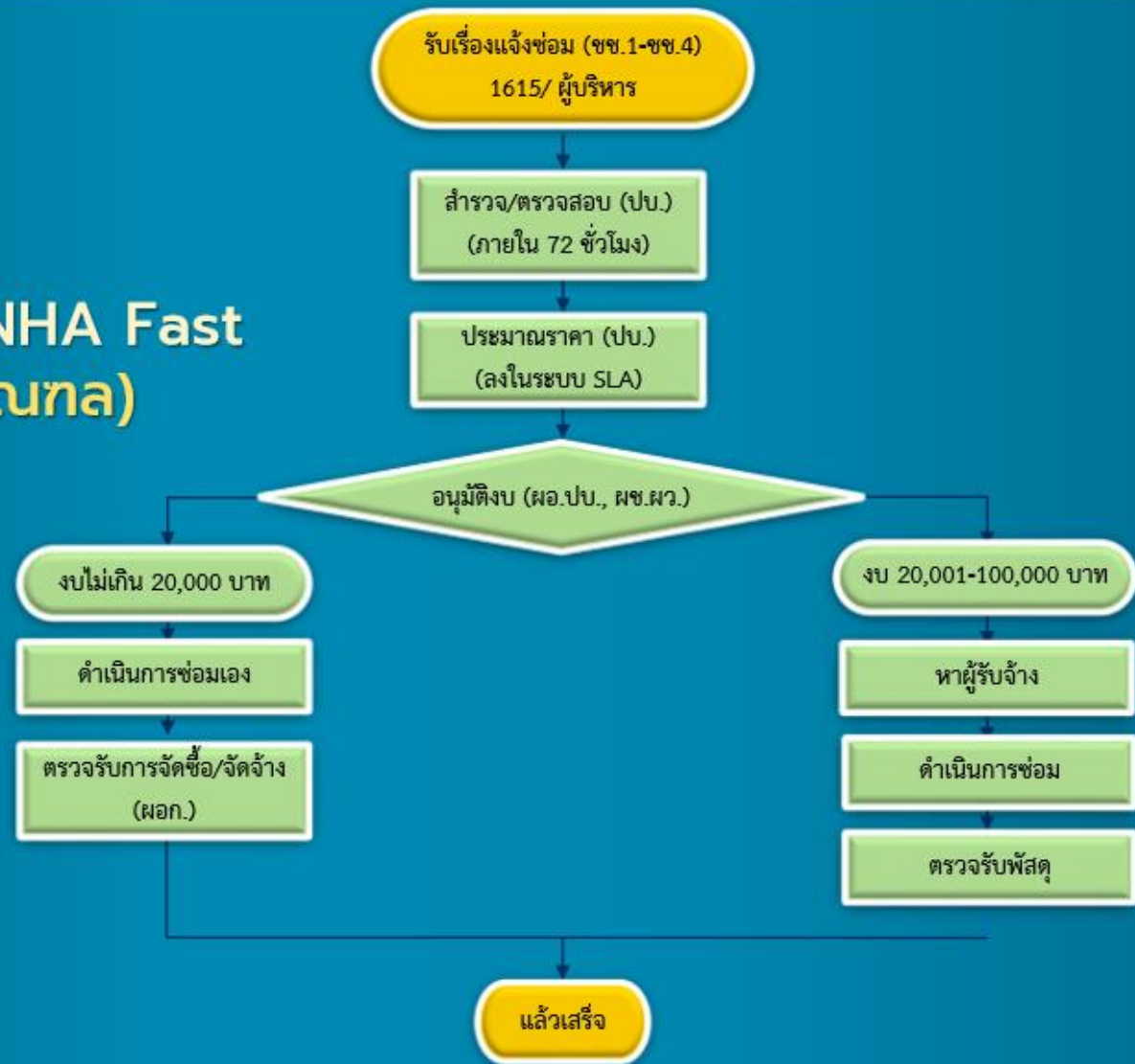
ผังกระบวนการซ่อม NHA Fast



รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนาภารกิจ / กระบวนการ / ผลผลิต



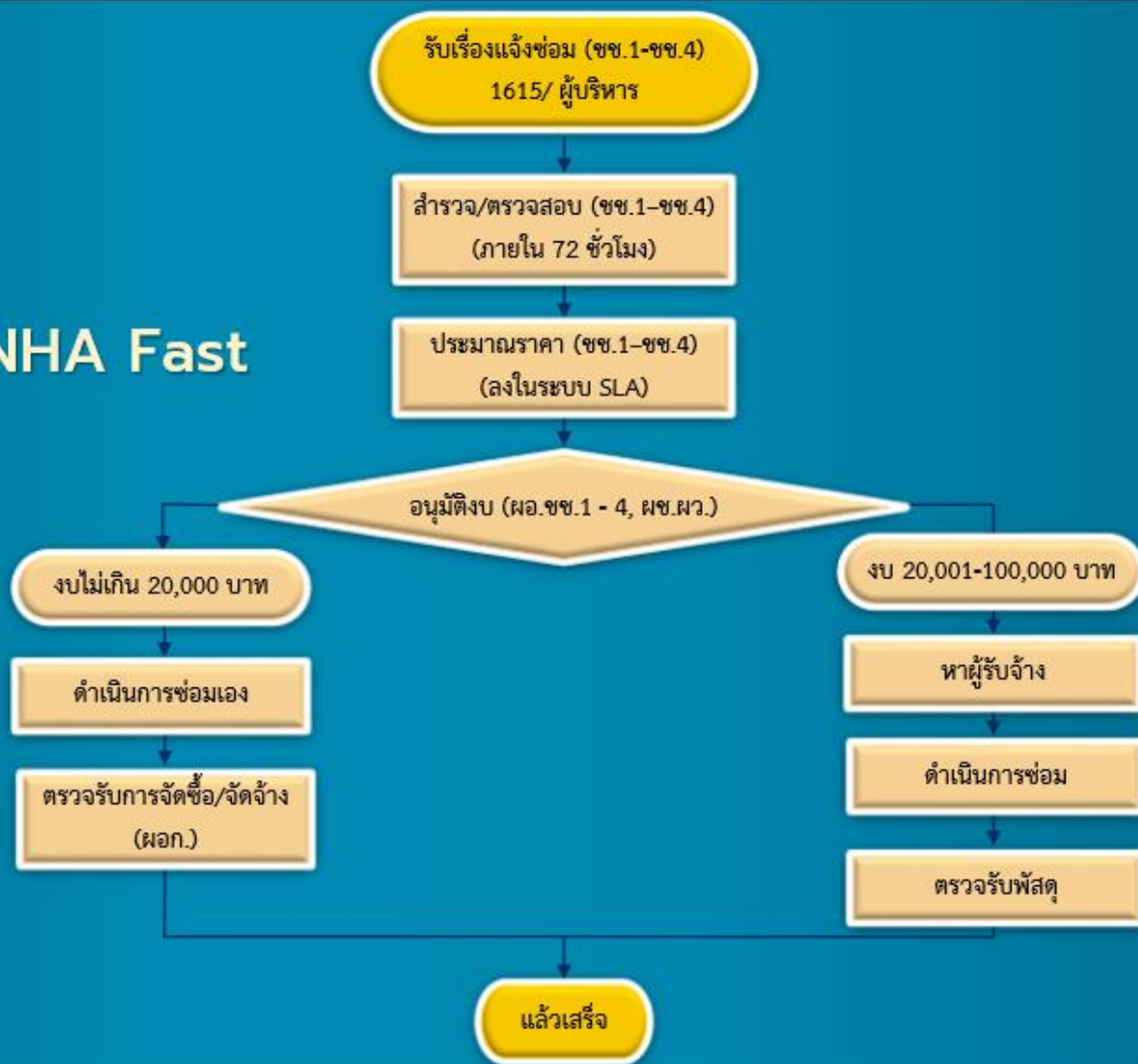
ผังกระบวนการซ่อม NHA Fast (กรุงเทพฯ/ปริมณฑล)



รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาพัฒนาภารกิจ / กระบวนการ / ผลผลิต



ผังกระบวนการซ่อม NHA Fast (ภูมิภาค)



ระบบสารสนเทศแจ้งซ่อม Customer Caring

ระบบ PC



อุปกรณ์พกพา Smart Devices



ขั้นตอนการดำเนินงาน / แผนการดำเนินงาน / ระยะเวลา / ตัวชี้วัด

บันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2564

การดำเนินการตามยุทธศาสตร์

“โครงการซ่อม เร่งด่วนภายใน 72 ชั่วโมง (NHA Fast)”



พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการซ่อมเร่งด่วนภายใน 72 ชั่วโมง (NHA Fast) (ข้อมูลแจ้งซ่อมทั้งหมด ณ 31 สิงหาคม 2564) โดยมีค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

- ระดับที่ 1 แต่งตั้งคณะทำงานและทบทวนหลักเกณฑ์การซ่อมพร้อมนำเสนอ ผว. อนุมัติ
- ระดับที่ 2 จัดทำคู่มือ และอบรมการทำงานซ่อมแซมเร่งด่วน
- ระดับที่ 3 ดำเนินการซ่อมแซมแล้วเสร็จตามหลักเกณฑ์ได้ร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งซ่อมทั้งหมด
- ระดับที่ 4 ดำเนินการซ่อมแซมแล้วเสร็จตามหลักเกณฑ์ได้ร้อยละ 85 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งซ่อมทั้งหมด
- ระดับที่ 5 สรุปรายงานผลการดำเนินงานนำเสนอ ผว. ภายในวันที่ 30 กันยายน 2564





ขั้นตอนการปฏิบัติงาน / วิธีการดำเนินงานและการนำไปต่อยอดสู่นวัตกรรม

1

สคส., สคจ. ในแต่ละพื้นที่รับเรื่องร้องเรียนหรือหนังสือแจ้งซ่อม / 1615 / ผู้บริหาร

- กรณีในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เมื่อ สคส., สคจ. รับเรื่องแจ้งซ่อมแล้วให้แจ้งหน่วยงาน NHA Fast ของฝ่าย ปบ.
- กรณีหน่วยงานในส่วนภูมิภาค สคส., สคจ. แจ้งหน่วยงาน NHA Fast ของ ขช.1 - ขช.4

2

NHA FAST

ของแต่ละหน่วยงานลงพื้นที่พบลูกค้าที่ร้องเรียนหรือแจ้งซ่อม เพื่อทำการสำรวจและตรวจสอบ ความเสียหายพร้อมถ่ายรูปประกอบ

3

ทำการลงระบบแจ้งซ่อม (SLA)

- หน่วยงาน NHA Fast ลงระบบแจ้งซ่อม (ตามพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ)
- ฝ่าย ปบ., ขช.1 - ขช.4 เป็นผู้ประมาณราคา
- อนุมัติงบประมาณ ภูมิภาค ฝ่าย ขช.1 - ขช.4, ผข.ผว.คุมงาน เป็นผู้รับผิดชอบ, กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ฝ่าย ปบ., ผข.ผว. คุมสายเป็นผู้รับผิดชอบ

4

ดำเนินการซ่อมแซม

- กรณีงบประมาณไม่เกิน 20,000 บาท หน่วยงาน NHA Fast ดำเนินการซ่อมแซมเอง **กรณีต้องทำการซ่อมเร่งด่วนไม่สามารถรออนุมัติในระบบได้หรือติดวันหยุด** ให้หน่วยงาน ดำเนินการซ่อมได้ก่อนโดยทำการลงระบบภายหลัง
- กรณีทำการจ้างผู้รับจ้าง ให้ปฏิบัติตามระเบียบจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
- ดำเนินการซ่อมแซมพร้อมถ่ายรูปก่อนทำการซ่อมและหลังซ่อม
- บันทึกผลการดำเนินงานลงระบบ



ประโยชน์ที่จะได้รับ

Output



กระบวนการดำเนินการและ
จัดตั้งทีมปฏิบัติการพร้อม
คู่มืองานซ่อมเร่งด่วน NHA
Fast การพัฒนาระบบแจ้ง
ซ่อม Customer Caring

Outcome



สามารถได้รับข้อมูลร้อง/ขอ
ร้องเรียนและทีม NHA Fast
สามารถปฏิบัติการ ลงพื้นที่
สำรวจ ตรวจสอบ วิเคราะห์
ปัญหา และซ่อมแซมปรับปรุง
ได้ทันทีใน 72 ชั่วโมง

Impact



สร้างความพึงพอใจให้กับผู้
อาศัยรวมทั้งในการพัฒนาระบบ
สาธารณูปโภค-สาธารณูปการ
ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และ
สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
สามารถส่งเสริมการขายบ้าน
ให้กับองค์กร



จุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข

1.

การปรับปรุงซ่อมแซม เนื่องจากติดปัญหาในการดำเนินงานหากเป็นอาคารที่จตนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่ง กคช.ไม่สามารถใช้งบประมาณเข้าไปซ่อมแซมดำเนินการได้

2.

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านควรมีการทำเป็นคลิปวิดีโอวิธีการซ่อมแซมเพื่อทำความเข้าใจควบคู่ประกอบด้วยคู่มือปฏิบัติงาน

3.

งานซ่อมแซมต่าง ๆ เป็นความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพซึ่งการรวบรวมความรู้จะเป็นความเชี่ยวชาญจากประสบการณ์ที่ผ่านมาจึงควรจัดให้มีเวทีการประชุมในการถ่ายทอดงานเพื่อให้บุคลากรหรือพนักงานใหม่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร





6. การสนับสนุนที่ต้องการ

1.

ขอสนับสนุนบุคลากรช่างตรงตามสายงานเพิ่มเติม

2.

ขอสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงพัฒนาระบบ SLA

3.

ขอสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์และด้านความปลอดภัย
สำหรับงานช่างซ่อมต่างๆ



Please...





**THANK
YOU!**

