

# บันทึกข้อความ



การเคหะแห่งชาติ  
NATIONAL HOUSING AUTHORITY

จาก... คณะทำงานการจัดการความรู้ ฝ่าย ปบ.

ถึง... รก.ผอ.ปบ.

คลองจั่น เขตบางกะปิ กทม. ๑๐๒๕๐ โทร. ๐-๒๓๕๑-๗๗๗๗ ต่อ.....

ที่... พม 5151/ชบ/ ๑๔

เรื่อง ขอส่งข้อมูลการพัฒนากระบวนการทำงานหลัง Goal Setting วันที่ ๒๘ มิถุนายน 2565

ของฝ่ายปรับปรุงละบำรุงรักษาชุมชน

๑๓.๑๐๑ ๐๖.๒๐:๐๖:๖๕

เรียน รก.ผอ.ปบ.

ตามบันทึกที่ พม. 5107/273 ลงวันที่ 28 เมษายน 2565 ทบ. ขอเชิญตัวแทนผู้จัดการความรู้ (Km Facilitator) ประจำฝ่าย ปบ. เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้สู่การพัฒนากระบวนการทำงานและนวัตกรรม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสมรรถนะสูง และ Workshop ในหัวข้อ อบรมเชิงปฏิบัติการ การบริหารองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงาน และการพัฒนากระบวนการ โดยใช้กลไกการจัดการความรู้เป็นฐาน (KM-PI Coach Session Review) เมื่อวันที่ 17 และ 26 พฤษภาคม 2565 นั้น

ในการนี้ กอง ชบ. และ กอง พส. ได้ส่งพนักงานในสังกัดตามรายชื่อที่แนบ เพื่อเข้าร่วมอบรมและ Workshop เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้จัดการความรู้ได้จัดทำข้อมูลการพัฒนากระบวนการทำงานหลัง Goal Setting ตามเอกสารแนบและวางไฟล์ไว้ที่ Share Data2\ฝ่าย\_ทบ\++แบบฟอร์มการรายงานพัฒนากระบวนการ ปี 65/ปบ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายธรรมนุญ จิตไตรเลิศ)

(น.ส.นฤมล คชสิทธิ์)

(น.ส. วรณิกา แอบดอน)

สถาปนิก 7

พ.จัดการฯ 6

พ.ทั่วไปฯ 5

ที่ พม 5151/...A062  
วันที่ ๑๐.๖.๒๕๖๕

เรื่อง นายจ.ทบ. (ส่งตัว)  
เพื่อ/เรื่องจาก

ขอ/เรื่องจาก

(นางวราพร จันทร์อำรุง)  
ผอ.ทบ.  
๖๕๖๖๖๖

นายจ.ทบ. (ส่งตัว)  
ท.๖๕๖๖๖๖  
๖๕๖๖๖๖

A062 / 650626



การเคหะแห่งชาติ

รายชื่อพนักงานจัดการความรู้ประจำฝ่าย ประจำปี 2565

โทรศัพท์ติดต่อ 17818/ 098 552 9258

ลำดับ	รหัส	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	หมายเหตุ
56	1053424	นางสาวสุวารี ฤชาพิทยา	พ.ทั่วไป 5 กล. ออก.	
	บป.			
57	1053782	นางสาวเปมิกา คงจันทร์	พ.การเงิน 3 บท. บป.	
58	1053783	นายธีรพัฒน์ ตั้งพงศ์สิริ	พ.การเงิน 3 บง. บป.	
	บช.			
59	1053144	นางสาวอารีรัตน์ ชุมทอง	พ.การเงิน 6 ตจ. บช.	
60	1053392	นางสาวกาญจนา คงบำณู	พ.การเงิน 5 กง. บช.	
	ปบ.			
61	1053296	นางสาวนฤมล คชสีห์	พ.จัดการ 6 พส. ปบ.	
62	1053452	นางสาววรรณิภา แอบดอน	พ.ทั่วไป 5 พส. ปบ.	
63	1053169	นายธรรมนุญ จิตไตรเลิศ	สถาปนิก 7 ชบ. ปบ.	
	สน.			
64	1053390	นางสาวสุนิสา บัวชุมสุข	พ.ทั่วไป 5 สน.	
65	1053500	นางสาวเอกสุณี ครุธีวีร์	พ.จัดการ 5 รส. สน.	
	ปก.			
66	1053525	นางสาววัลพร ประสิทธิ์วุฒิศักดิ์	บุคลากร 4 ปก.	
67	1053872	นางสาวรัตตินันท์ เวชตรียานนท์	บุคลากร 3 ปก.	

ลงชื่อผู้จัดฝึกอบรม/ผู้ประสานงาน .....

(นายฐปนันต์ เกื้อกุลวงศ์)

ตำแหน่ง บุคลากร 7 โทร. 17818

วันที่...../...../.....

ลงชื่อผู้ควบคุมการฝึกอบรม .....

(นายสมบูรณ์ ธีระพร)

ตำแหน่ง ผอ.พ.ทบ. โทร. 17702

วันที่...../...../.....

# 8. ระบบงานโดยรวม (Work System) (ปี 2565)

## ระบบการนำองค์กร

- M1 กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- M2 กระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
- M3 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- M4 กระบวนการตรวจสอบภายใน



### (Stakeholders)

- ลูกค้า
- หน่วยงานโยบาย
- ผู้ถือหุ้นภาครัฐ/หน่วยงานกำกับ
- คณะกรรมการ กคช.
- บุคลากร
- ผู้ส่งมอบ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ค้า/คู่ความร่วมมือ
- ชุมชน สังคม สื่อมวลชน

### Inputs

- นโยบายรัฐบาล
- SDGs
- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
- แผนพัฒนา ศก.ฯ ฉบับที่ 12 & 13
- ยุทธศาสตร์วิสาหกิจ
- ราชการรัฐวิสาหกิจ
- พ.ร.บ. กคช.
- ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย & ผู้ค้า
- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจภาค
- สังคมทรัพย์สินในอนาคต
- แนวทางการปฏิบัติที่ดีขององค์กรที่สืบเนื่อง
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษานโยบาย
- แผนยุทธศาสตร์ของ กคช.

### ระบบงานหลัก

- C1 กระบวนการกำหนดกลยุทธ์พัฒนาโครงการ
- C2 กระบวนการบริหารงานก่อสร้าง
- C3 กระบวนการกลยุทธ์การตลาด บริหารงานขาย และไม่เข้า
- C4 กระบวนการบริหารสินทรัพย์
- C5 กระบวนการบริหาร พัฒนาชุมชนและรับผิดชอบต่อสังคม
- C6 กระบวนการฟื้นฟูเมือง และพัฒนาเมือง
- C7 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- C8 กระบวนการกำกับติดตามวิเชในเครือ (Now)

### ระบบงานสนับสนุน

- S1 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- S2 กระบวนการบริหารการเงิน งบประมาณ และบัญชี
- S3 กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- S4 กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยี ดิจิทัล
- S5 กระบวนการจัดการความรู้และนวัตกรรม

### KPI

- จำนวนครัวเรือนที่มีสิทธิในที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง (หน่วยนำเสนอดังครม.+ สัญญา+หน่วยส่งมอบ+หน่วยให้เข้า+การร่วมลงทุนกับบริษัทในเครือหรือเอกชน)
- จำนวนชุมชน Smart Sustainable Community

### Output

- ที่อยู่อาศัยสำหรับกลุ่มเป้าหมาย
- คุณภาพชีวิตในชุมชนดีขึ้น
- ความสามารถในการดำเนินงาน
- ภารกิจ
- ตัวตนที่เพิ่มขึ้น

### Goal

เป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการพัฒนาที่อยู่อาศัย ชุมชน และเมือง เพื่อให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัย และคุณภาพชีวิตที่ดี

### Customer

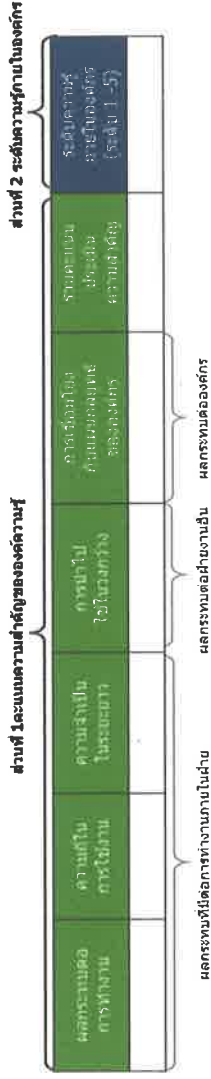
- ลูกค้า รายได้เฉลี่ย-ปานกลาง
- ลูกค้ากลุ่มเฉพาะ
- ลูกค้า รายได้ปานกลาง-ค่อนข้างสูง
- ส่วนตลาด
- เช่า
- ขาย (เช่าซื้อ/ Post Finance/ เงินสด)



รหัส	ประเภท	วิธี	รายละเอียด
1	ค่าเช่าที่ดิน	SO2 การเช่าที่ดินเพื่อปลูก	<p>ราคาเช่าที่ดินสำหรับปลูกข้าวไร่ปีละ 2555 บาท/ไร่/ปี        SO2 การเช่าที่ดินเพื่อปลูกข้าวไร่ปีละ 2555 บาท/ไร่/ปี</p>

# แบบประเมินสถานะความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Audit)

## ส่วนประกอบของแบบประเมินสถานะความรู้ภายในองค์กร

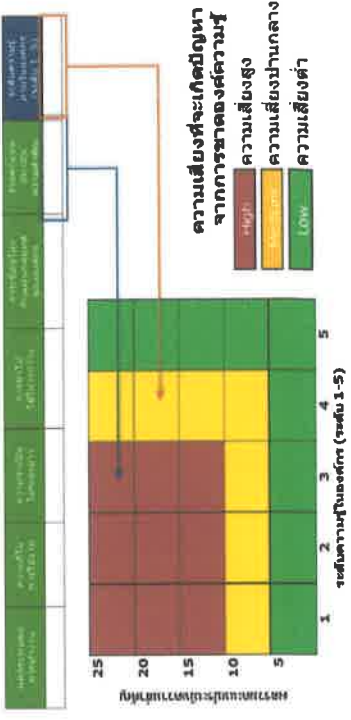


### ส่วนที่ 1 คะแนนความสำคัญขององค์ความรู้

เกณฑ์ประเมินความสำคัญองค์ความรู้ (1-5 คะแนน)	คะแนน	จำนวน	
1. ผลกระทบต่อองค์กร/หน่วยงาน	1 คะแนน	สามารถทำงาน/แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง	
	3 คะแนน	สามารถทำงานได้ แต่อาจขาดแนวทางในการแก้ปัญหา	
	5 คะแนน	ไม่สามารถทำงาน/แก้ปัญหาในทางงานได้	
	2. ความถี่ในการใช้งาน	1 คะแนน	มีการใช้งานในขณะ
		2 คะแนน	มีการใช้งานในสัปดาห์ 1 ครั้ง/เดือน
3 คะแนน		มีการใช้งานในสัปดาห์ 1 ครั้ง/เดือน	
4 คะแนน		มีการใช้งานในสัปดาห์ 1 ครั้ง/เดือน	
5 คะแนน		ยังไม่มีการทำงานประจำ	
3. ความจำเป็นในระยะเวลา	1 คะแนน	ใช้ในการทำงาน/แก้ปัญหาเฉพาะกิจ	
	2 คะแนน	ใช้ในการทำงาน/แก้ปัญหาเฉพาะกิจ	
	3 คะแนน	ใช้ในการทำงาน/แก้ปัญหาที่เฉพาะกิจ	
	4 คะแนน	ใช้ในการทำงาน/แก้ปัญหาที่เฉพาะกิจ	
	5 คะแนน	ยังไม่มีการทำงาน/แก้ปัญหา	
4. การนำไปใช้ในองค์กร	1 คะแนน	ใช้เฉพาะภายในหน่วยงานของตนเอง	
	2 คะแนน	ใช้เฉพาะภายในหน่วยงานของตนเอง	
	3 คะแนน	ใช้ในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	
	4 คะแนน	ใช้ในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	
	5 คะแนน	ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	
5. การเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์องค์กร	1 คะแนน	ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	
	3 คะแนน	ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	
	5 คะแนน	เกี่ยวข้องกับการทำงาน	
	5 คะแนน	เกี่ยวข้องกับการทำงาน	
	5 คะแนน	เกี่ยวข้องกับการทำงาน	

### ส่วนที่ 2 : ระดับความรู้ภายในองค์กร

ระดับ	สถานะความรู้ในองค์กร		คำอธิบาย
	องค์กร	ผู้ใช้งาน	
1	X	X	ไม่มีความรู้ในองค์กรเลย
2	✓	X	บุคลากรยังไม่เคยมีความรู้เรื่องนี้ แต่มีเอกสารความรู้ที่เกี่ยวข้องอยู่บางส่วน เช่น QP, WI, SD, คู่มือ
3	✓	✓	มีความรู้ในองค์กรทั้งในด้านบุคลากรและเอกสาร แต่ไม่มีผู้เชี่ยวชาญในองค์กร
4	✓	✓	มีความรู้ในองค์กร และผู้เชี่ยวชาญอยู่บ้างแต่อาจทักษะในภาคทฤษฎี หรือมีความเสี่ยงในการสูญเสียเชี่ยวชาญในระยะอันสั้น เช่น เกษียณ, ลาออก, มีเหตุลาศึกษา
5	✓	✓+	มีความรู้ในองค์กร และผู้เชี่ยวชาญที่สามารถถ่ายทอดความรู้โดยการสอนงานและให้คำแนะนำได้มากกว่า 1 คน



ผังการคัดเลือกหัวข้อ การจัดการความรู้ (Knowledge Management Landscape)

ยุทธศาสตร์ที่ : SO2 การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็งและยกระดับชุมชนให้ได้มาตรฐานสูง  
 ผังการพิจารณา (คะแนนพิจารณาปัจจัย 1-5 ดูความหมายในตารางข้างต้น)

ลำดับ	หัวข้อความรู้	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญ			รวมคะแนนประเมิน (Link สูตรไว้ห้ามลบข้อมูล)	ระดับความรู้ในองค์กร (Link สูตรไว้ห้ามลบข้อมูล)	ความเสี่ยง (สูง กลาง ต่ำ) (Link สูตรไว้ห้ามลบข้อมูล)
		ผลกระทบที่มีต่อการทำงานภายในฝ่าย		ผลกระทบต่อองค์กร			
		ผลกระทบต่อการทำงาน	ความถี่ในการทำงาน	ความจำเป็นในระยะยาว			
1	ความรู้เรื่องงานซ่อมห้องรับแขก	3	3	3	3	สูง	
2	ความรู้เรื่องซ่อมโครงสร้างอาคาร	3	2	3	3	สูง	
3	ความรู้เรื่องงานซ่อมระบบน้ำและไฟฟ้า	1	1	1	6	ปานกลาง	
4	ความรู้เรื่องงานซ่อมระบบบำบัดน้ำเสีย	1	1	1	5	ต่ำ	

KM User Analysis

ใครคือผู้ใช้ความรู้ (User) (ระบุชื่อกลุ่มบุคคล)	ผู้ใช้ความรู้ มีอิทธิพลอะไรกับเรามาก ที่สุด	ผู้ใช้ความรู้ต้องการสารสนเทศและความรู้ อะไรจากเราบ้าง	ความสำคัญของความรู้ที่จัดการคือ อะไร
<p>ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายบริหารชุมชนกรุงเทพมหานครและปริมณฑลตอนบน (ชบ.)</li> <li>ฝ่ายบริหารชุมชนกรุงเทพมหานครและปริมณฑลตอนล่าง (ชล.)</li> <li>ฝ่ายบริหารชุมชนภาคเหนือ (ชน.)</li> <li>ฝ่ายบริหารชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ชฉ.)</li> <li>ฝ่ายบริหารชุมชนภาคตะวันออกกลางและภาคตะวันออกเฉียง (ชอ.)</li> <li>ฝ่ายบริหารชุมชนภาคใต้ (ชต.)</li> </ol> <p>และสนับสนุน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ฝ่ายพัฒนาคุณภาพชีวิต ชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (ชส.)</li> <li>ฝ่ายทรัพย์สินและอาคารเช่า (ทอ.)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพื่อกำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรของฝ่ายงาน และองค์กร</li> <li>เพื่อค้นหาความรู้ที่มีอยู่ ที่เป็นความรู้ที่จำเป็น สำหรับการตัดสินใจ และปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายงานและข้ามฝ่ายงาน</li> <li>เพื่อสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ที่จำเป็น สำหรับปรับเปลี่ยนการทำงานในปัจจุบันและในอนาคต</li> <li>เพื่อรวบรวม และจัดความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ ให้เป็นระบบ</li> <li>เพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ ให้เป็นความรู้ที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้</li> <li>เพื่อเก็บรวบรวมความรู้ที่กลั่นกรองแล้ว เข้าคลังความรู้ของฝ่ายงานและองค์กร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การถ่ายทอดความรู้งานซ่อมต่างๆ</li> <li>ตัวอย่างโครงการนำร่อง, เทคนิคข้อมูล และรายละเอียดงานซ่อมแซมทางสายวิชาชีพเฉพาะให้เข้าใจการดำเนินงานซ่อมแซมของฝ่ายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริง</li> <li>ระเบียบ กฎเกณฑ์ กฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การนำความรู้ไปใช้กับงานปรับปรุง/ซ่อมแซมโครงการนำร่องต่างๆ และเรียนรู้พร้อมทบทวนการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถประสบความสำเร็จคู่กลางตามเป้าหมาย</li> <li>สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้</li> <li>ผู้อยู่อาศัยหรือลูกค้าพึงพอใจคุณภาพของงานซ่อมต่างๆ</li> </ol>



	<p>7. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ทั้งในฝ่ายงานและนอกฝ่ายงาน สามารถ เข้าถึงความรู้ที่จำเป็น และนำความรู้ไปใช้ ในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี</p> <p>8. เพื่อสร้างเสริมและสนับสนุนให้ บุคลากรและผู้บริหาร ทั้งในฝ่ายงาน นอก ฝ่ายงาน ทั้งทั้งองค์กร และระหว่างองค์กร สามารถแข่งขันและเปลี่ยนแปลงได้ อย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์กับทุก ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>9. เพื่อพัฒนาและขยายผลการเรียนรู้ นำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร ฝ่ายงาน และองค์กร และขยายผลต่อยอด ไปสู่นวัตกรรมในด้านต่างๆ รวมทั้งการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้</p> <p>10. สนับสนุนความรู้งานซ่อม สาธารณูปโภค สาธารณูปโภคในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้อยู่อาศัยหรือลูกค้า ภายในชุมชนโครงการฯ</p>		
--	---	--	--

ชื่อกระบวนการปฏิบัติงาน	หัวข้อความรู้ / ทักษะที่สนับสนุน	เหตุผลสำคัญในการเลือกหัวข้อความรู้	ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) (ระบุชื่อเอกสาร / Clip)	ความรู้ในผู้ปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) (ระบุชื่อบุคคล)	กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM Action) Create / Collect / Share / Apply
<p>การพัฒนาการมีส่วนร่วมและ</p> <p>ความเท่าเทียมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง</p>	<p>1. งานซ่อมแซมสาธารณูปโภค</p> <p>สาธารณูปการ</p> <p>- ความรู้เรื่องงานซ่อมห้องร้วซึม</p> <p>- ความรู้เรื่องซ่อมโครงสร้างอาคาร</p> <p>- ความรู้เรื่องงานซ่อมระบบป้อนน้ำและไฟฟ้า</p> <p>- ความรู้เรื่องงานซ่อมระบบบำบัดน้ำเสีย</p> <p>1.1 แบบบูรณาตรฐานงานฝាប់ + บ่อพัก + ทางเท้า</p> <p>1.2 แบบมาตรฐานงานซ่อมห้องร้วซึม</p> <p>1.3 แบบมาตรฐานงานร้ว</p>	<p>1. ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการซ่อมเพื่อไม่ให้เกิดการซ่อมซ้ำในจุดเดิมๆ</p> <p>2. บุคลากรทราบขั้นตอนและวิธีการซ่อมที่ถูกต้องตามหลักวิชาช่างและในหลักด้านวิศวกรรม</p> <p>3. ถูกค่าเชิงพาณิชย์ได้รับบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีคุณภาพพอใจต่อ กคช.</p> <p>4. ถูกค่าเชิงสังคมได้รับบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและมีคุณภาพพอใจต่อ กคช.</p> <p>5. สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร</p>	<p>1. ระเบียบ กฎเกณฑ์ กฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- พระราชบัญญัติการจัดตั้งจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</p> <p>- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</p> <p>- ฎกระทรวงเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</p> <p>- ฎกระทรวงเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</p> <p>- พรบ. อาคารชุด พ.ศ. 2522</p>	<p>1. คุณชุกเกียรติ คงหา</p> <p>2. คุณพิศภูมิ หอมชะเอม</p> <p>3. คุณประสิทธิ์ ศรีสุข</p> <p>4. คุณสง่า ศรีกล้า</p> <p>5. คุณศุภณัฐ กอแก้ว</p> <p>6. คุณนรุตม์ กอแก้ว</p> <p>7. คุณปรีชา สีแดง</p> <p>8. คุณปิยะ ศิริปรุ</p> <p>8. คุณจิตวัน อุ่นวิเศษ</p> <p>9. คุณฉัตร อรรถเศรษฐ์</p> <p>10. คุณยุพดี วงษ์สนิท</p> <p>11. คุณสมชัย ปานดำ</p> <p>12. ว่าที่ร้อยตรีศักดิ์ศิริ บุญชัย</p> <p>13. คุณวัฒนา มะลิซ้อน</p> <p>14. คุณอภิชาติ กำลังสิงห์</p> <p>15. คุณเทอดไทย ดอนไม้ชัย</p>	<p>1. คู่มือความรู้เรื่องงานซ่อมสาธารณูปโภค สาธารณูปการพร้อมแบบมาตรฐานต่างๆ จำนวน 4 คู่มือ</p> <p>2. การนำร่องความรู้เรื่องแบบรูปมาตรฐาน จำนวน 1 งาน</p> <p>3. Power Point : การถ่ายทอดความรู้และโครงการนำร่องที่ได้มีการปฏิบัติงานจริงและประสบความสำเร็จ</p> <p>4. Infographic เรื่อง ความรู้เรื่องงานซ่อมสาธารณูปโภค สาธารณูปการ พร้อมแบบมาตรฐานต่างๆ</p> <p>5. Clip VDO เรื่องความรู้เรื่องงานซ่อมสาธารณูปโภค สาธารณูปการ จำนวน 4 หัวข้อความรู้</p>

ชื่อกระบวนการปฏิบัติงาน	หัวข้อความรู้ / ทักษะที่สนับสนุน	เหตุผลสำคัญในการเลือกหัวข้อความรู้	ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) (ระบุชื่อเอกสาร / Clip)	ความรู้ในผู้ปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) (ระบุชื่อบุคคล)	กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM Action) Create / Collect / Share / Apply
			2. VDO การถ่ายทอดองค์ความรู้การตรวจสอบห้องรับชม (ปี 2563)  3. คู่มือมาตรฐานการตรวจสอบห้องพักรักษา (ปี 2563)		
<b>ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Output)</b>					
1. คณะทำงานและบุคลากรเห็นความสำคัญ ร่วมแรงร่วมใจ และมุ่งมั่นดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น เช่น การตรวจสอบหอประชุม และการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว					
2. ผู้บริหาร เห็นความสำคัญ ให้ความสำคัญกับการสนับสนุน ให้คำปรึกษาและชี้แนะพร้อมช่วยผลักดันการดำเนินการให้สำเร็จและให้ความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานซ่อมแซมมากขึ้น สังเกตได้จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานรับฟังเสียงของผู้เกี่ยวข้องมากขึ้น เร่งรัดแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ในห้องรับชมให้รวดเร็วมากขึ้น โดยมีการนำงาน Fast Track ซ่อมแซมเร่งด่วน เข้าสู่การดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ในปัจจุบัน					
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ					
4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยให้สามารถแจ้งซ่อมแซม ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ					

ชื่อกระบวนการ ปฏิบัติงาน	หัวข้อความรู้ / ทักษะที่สนับสนุน	เหตุผลสำคัญในการเลือกหัวข้อความรู้	ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) (ระบุชื่อเอกสาร / Clip)	ความรู้แบบปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) (ระบุชื่อบุคคล)	กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM Action)  Create / Collect / Share / Apply
		5. ความมุ่งมั่นตั้งใจในการจัดทำคู่มือถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานใหม่รุ่นหลัง ซึ่งก่อนหน้านี้เป็นการสอนงานโดยการลงพื้นที่ ที่ได้รับความเสียหายจริงเท่านั้น ซึ่งหากไม่มีการรวบรวมไว้เป็นคู่มือจะทำให้สับสนและหายไปหลังจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอำนวยความสะดวก			
		6. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยให้สามารถแจ้งซ่อมแซม ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ			
		7. ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมมากขึ้น สะท้อนจากเสียงของผู้เกี่ยวข้องที่มีค่าชมในงานซ่อมแซมมากขึ้น เรื่องร้องเรียนความล่าช้าลดลง คะแนนความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น			

### ลักษณะความรู้ที่สำคัญ

หมายถึง ความรู้ที่สร้างมูลค่าเพิ่ม ส่งผลต่อความยั่งยืน และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานให้แก่องค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตอาจพิจารณาได้จาก

1. ความรู้จำเป็นที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจหรือเพิ่ม Competitive advantage หรือ Work efficiency
2. ความรู้จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจที่ในอนาคต (Future Knowledge)
3. ความรู้จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์
4. ความรู้จำเป็นที่สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรและยังสมารถใช้ต่อเนื่องได้ในอนาคต
5. ความรู้จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร

-----



## ผังการคัดเลือกหัวข้อ การพัฒนากระบวนการงาน (Process Improvement Landscape)

หน่วยงาน: ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน

กระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

(ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ : ห้องครัวซีม , โครงสร้างอาคาร, งานระบบปั๊มน้ำและไฟฟ้า, งานระบบบำบัดน้ำเสีย และแบบมาตรฐานงานฝายปอ+ปอพัก+ทางเท้า)

ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ตัววัด ค่าเป้าหมาย กระบวนการปฏิบัติงาน	หัวข้อและวัตถุประสงค์ การพัฒนากระบวนการ	ตัววัดประสิทธิภาพ (Output)	ตัววัดประสิทธิผล (Outcome)
กระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมและ ความเท่าเทียมในการพัฒนาชุมชนเข้ม แข็ง	<u>ตัววัด /ค่าเป้าหมาย</u> สามารถดำเนินงาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการได้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ  <u>กระบวนการปฏิบัติงาน</u> Workflow งานซ่อมงาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ (ตามเอกสารด้านล่าง)	<u>หัวข้อ</u> กระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมและความเท่า เทียมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง (งานสาธารณูปโภค สาธารณูปการ)  <u>วัตถุประสงค์</u> 1. เพื่อให้งานซ่อมสามารถแก้ไขปัญหา ให้ผู้อยู่อาศัยได้รวดเร็วขึ้น	สามารถดำเนินการงานสาธารณูปโภค สาธารณูปการได้ แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ  <u>หมายเหตุ</u> ภายใต้มีงบประมาณรองรับ	ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย

ลงชื่อ ..... 

(.....  ..... ๒๕๖๖/๒๕๖๗)

รท.ผอ.ปบ.

# ส่วนที่ 1 การจัดลำดับความสำคัญของปัญหากระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

(ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ : ห้องครัวซึม , โครงสร้างอาคาร, งานระบบปั๊มน้ำและไฟฟ้า, งานระบบบำบัดน้ำเสีย และแบบมาตรฐานงานฝาย+บ่อพัก+ทางเท้า)

## กระบวนการบริหารงานซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ

### ตัววัดและค่าเป้าหมาย

1. ระยะเวลาในงานซ่อมระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เฉลี่ย 64 วันทำการทั้งกระบวนการ (งานซ่อมแต่ละประเภทใช้ระยะเวลาในการดำเนินการซ่อมไม่เท่ากัน) ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

1. ปบ.ได้รับงบประมาณการซ่อมเรียบร้อยแล้ว
2. ปบ.ได้รับการส่งมอบพื้นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ระดับความสำเร็จของโครงการพัฒนาสภาพแวดล้อมชุมชนเพื่อคุณภาพชีวิตด้านกายภาพที่ได้รับการปรับปรุงปี 2565

ระดับความสำเร็จของการบริหารงานโครงการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ สภาพแวดล้อมชุมชน ตามแผนโครงการพัฒนาสภาพแวดล้อมชุมชนเพื่อคุณภาพชีวิตด้านกายภาพ ปี 2565 ซึ่งจะส่งผลทำให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการและพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้ เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตผู้อยู่อาศัยในชุมชนเป็นชุมชนป่าอยู่ โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ สภาพแวดล้อม และประเมินความพึงพอใจเจ้าของพื้นที่ (สคส., สคจ.)

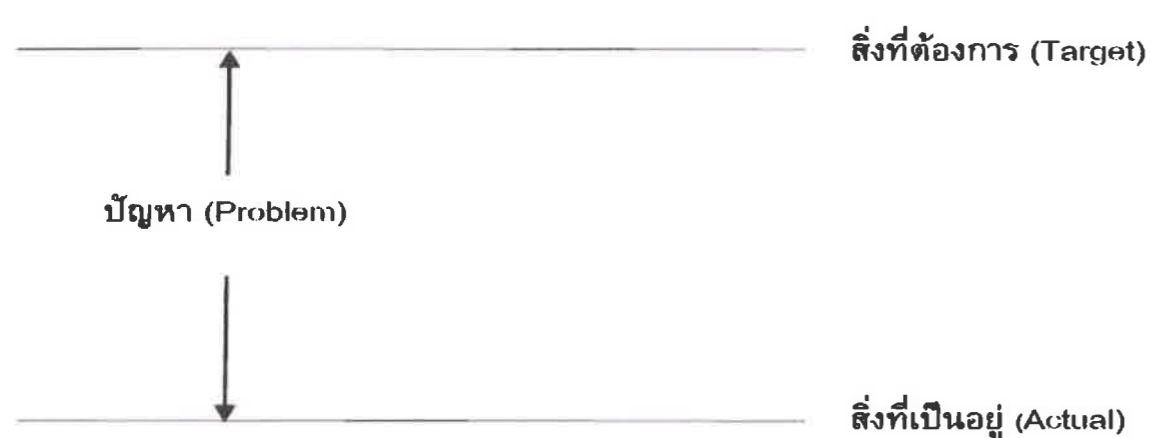
ค่าระดับ 5 คือ ดำเนินการได้แล้วเสร็จ 100% ของทุกโครงการที่สัญญาสิ้นสุดภายในวันที่ 30 กันยายน 2564 และประเมินความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85

การดำเนินงานที่ผ่านมาระบวนการทั้งหมดใช้ระยะเวลา 227 วัน ( เนื่องจากไม่มีงบประมาณรองรับ )

ปัญหา	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญของปัญหา			น้ำหนักของปัญหา 1 x 2 x 3	ลำดับความสำคัญ
	ความถี่	ผลกระทบ	ศักยภาพการปรับปรุง		
1. ระยะเวลาในการดำเนินงานซ่อมล่าช้า	5	5	4	100	1
2. ขั้นตอนการดำเนินซับซ้อน	5	4	3	60	2
3. งบประมาณไม่เพียงพอ	5	5	1	25	4
4. งานนอกแผนไม่มีงบประมาณรองรับ	5	3	2	30	3

สิ่งเริ่มต้นในการนำความรู้ที่จัดการไปพัฒนากระบวนการหรือแก้ปัญหาคือ **ต้องระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจน** มีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้

นิยามของคำว่า “ปัญหา (Problem)” คือ “ความแตกต่าง (Gap)” ระหว่าง “สิ่งที่เป็นอยู่ (Actual)” กับ “สิ่งที่ต้องการ (Target)” สามารถเขียนเป็นแผนภาพอธิบายได้ดังนี้



เพราะฉะนั้นการระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจนต้องระบุให้ได้ว่า

1. เราใช้อะไรเป็นตัวชี้วัด (Indicator)?
2. สิ่งที่เป็นอยู่ (Actual) มีค่าเท่าไร?
3. สิ่งที่ต้องการ (Target) มีค่าเท่าไร?

ลงชื่อ ..... *คณ* .....  
 ( *ทพจิวิวัฒน์ เชาวน์วิเศษ* )

รท.ผอ.ปบ.

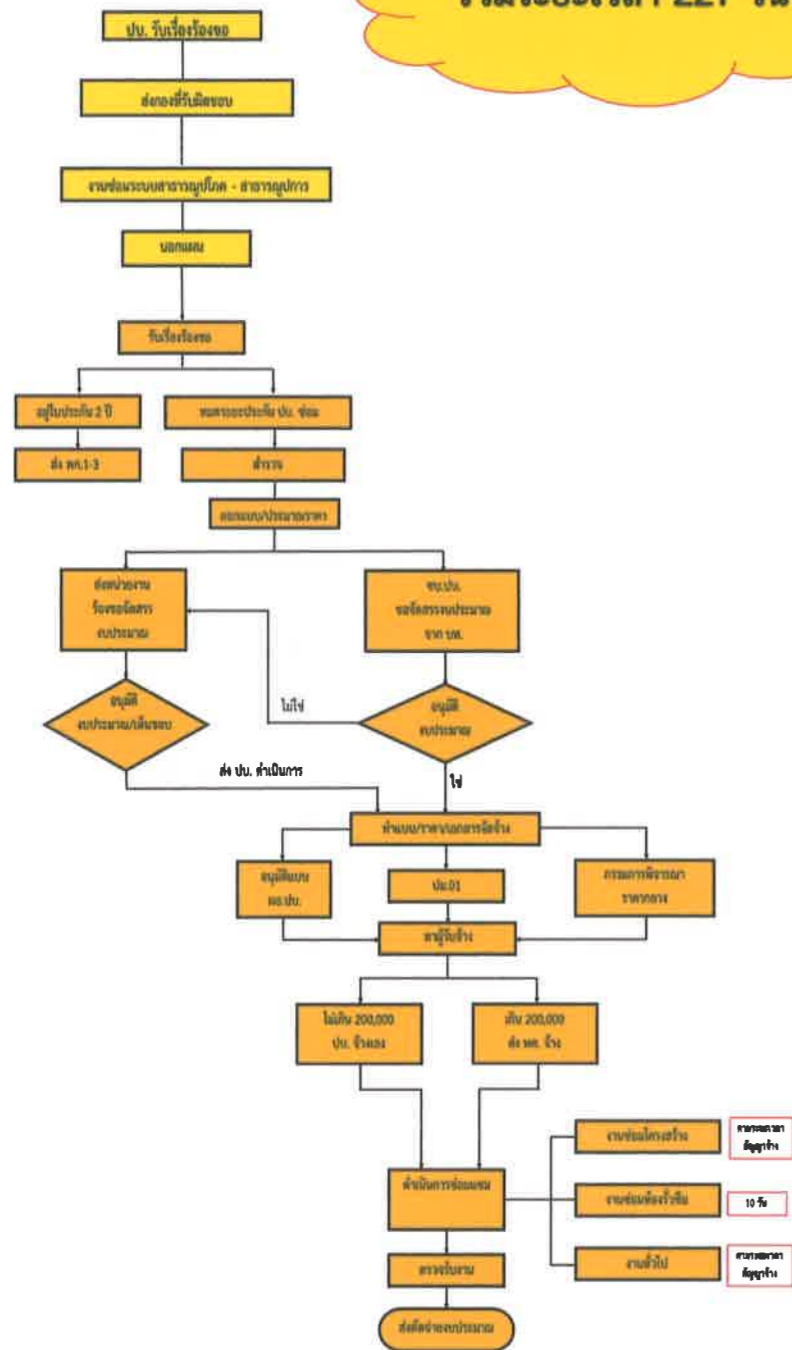
ส่วนที่ 2 รายละเอียดของตัววัด (PI) ตัววัดที่สำคัญ (KPI) หรือ ปัญหาที่สำคัญ (Problem) และการวิเคราะห์

งานซ่อมระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ (Repair Of Public Utilities and Utilities System)



งานนอกแผน (ไม่มีงบประมาณรองรับ)

รวมระยะเวลา 227 วัน



ลงชื่อ .....

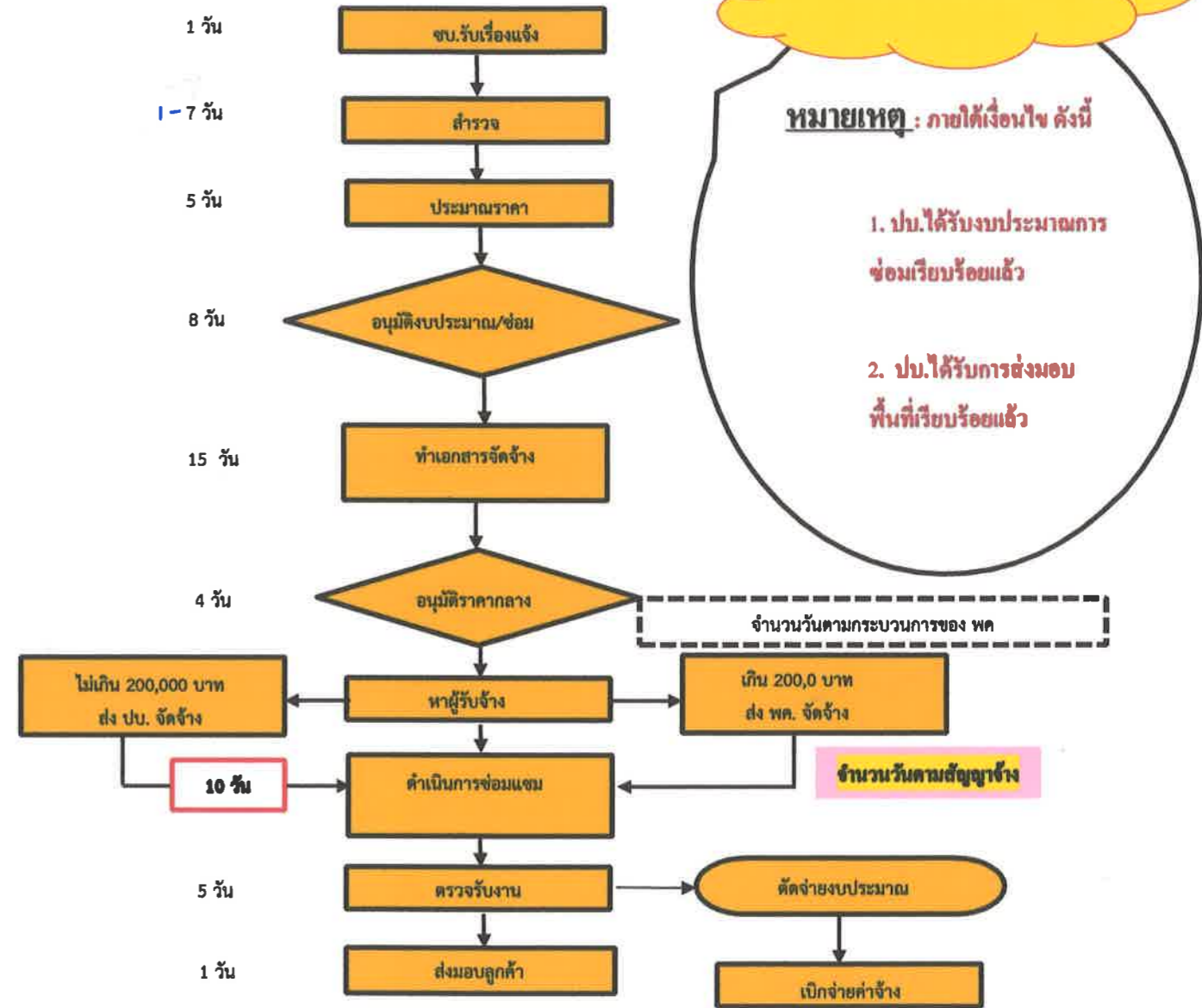
(นายจิรวัฒน์ ชาญณรงค์)

รท.ผอ.ปป.



งานนอกแผน (มีงบประมาณรองรับ)

รวมระยะเวลา 64 วัน



หมายเหตุ : ภายใต้งบเงินฯ ดังนี้

1. ป.บ.ได้รับงบประมาณการซ่อมเรียบร้อยแล้ว
2. ป.บ.ได้รับการส่งมอบพื้นที่เรียบร้อยแล้ว



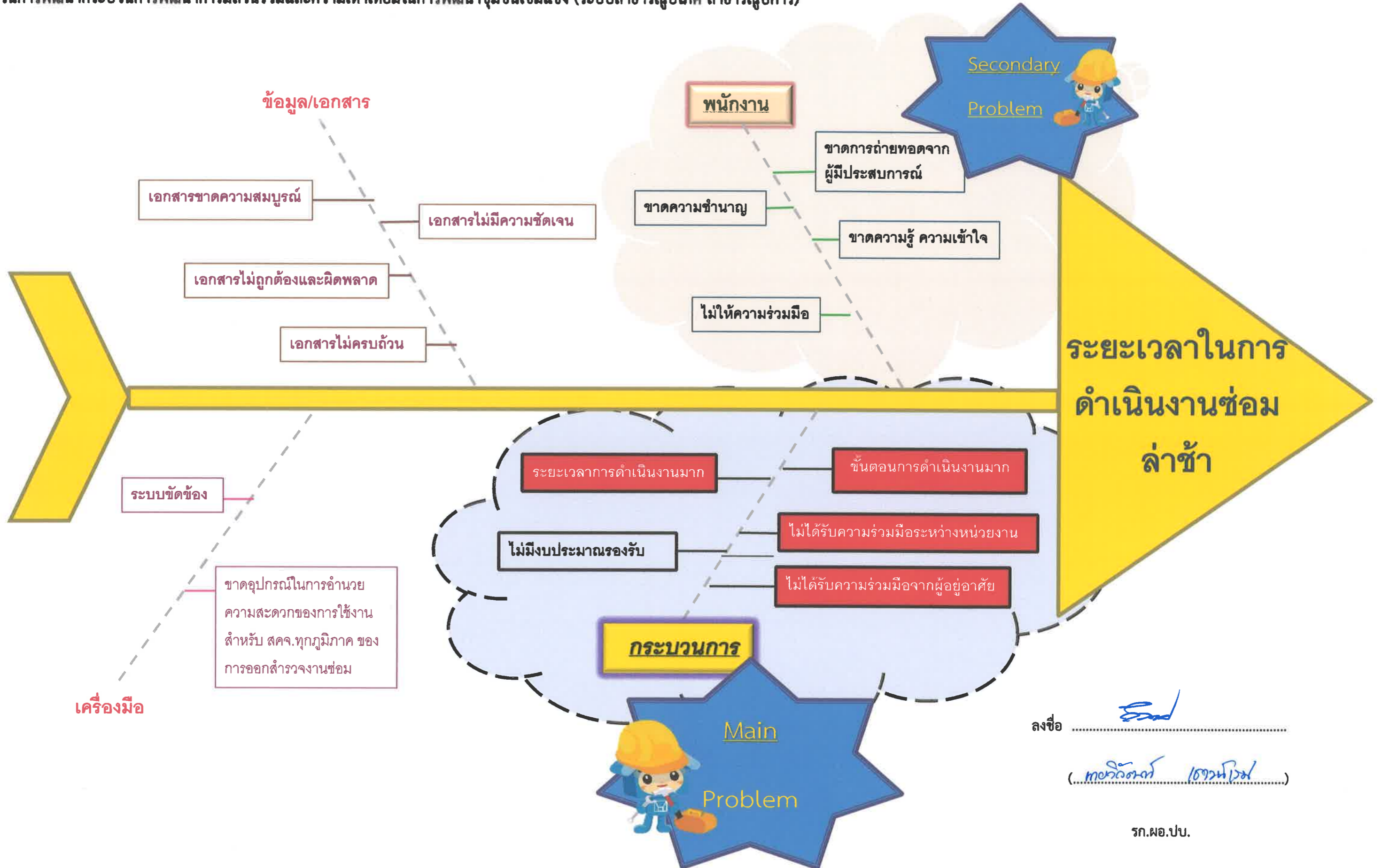
กรณีซ่อมแซมครั้งละ 1 ห้อง (ซ่อมห้อง) = 10 วัน

กรณีซ่อมแซมครั้งละจำนวนหลายห้อง = ระยะเวลาตามสัญญาจ้าง

กรณีซ่อมแซมงานอื่นระยะเวลาตามสัญญาจ้าง/ระยะเวลาตามการแก้ไขปัญหาของงานแต่ละประเภท

ส่วนที่ 2 รายละเอียดของตัววัด (PI) ตัววัดที่สำคัญ (KPI) หรือ ปัญหาที่สำคัญ (Problem) และการวิเคราะห์

กระบวนการพัฒนากระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง (ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ)





**ส่วนที่ 3** กระบวนการพัฒนากระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง (ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ)

ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ตัววัด ค่าเป้าหมาย หรือ ปัญหาจากกระบวนการ ปฏิบัติงาน	หัวข้อ การพัฒนากระบวนการ	วัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล การพัฒนากระบวนการ
SO2 กระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมและ ความเท่าเทียมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง	<p><u>ตัววัดและค่าเป้าหมาย</u></p> <p>1. ระยะเวลาในงานซ่อมระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เฉลี่ย 64 วันทำการทั้งกระบวนการ (งานซ่อมแต่ละประเภทใช้ ระยะเวลาในการดำเนินการซ่อมไม่เท่ากัน) ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปบ.ได้รับงบประมาณการซ่อมเรียบร้อยแล้ว</li> <li>2. ปบ.ได้รับการส่งมอบพื้นที่เรียบร้อยแล้ว</li> </ol>	โครงการปรับปรุงการดำเนินงานซ่อมระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	<p><u>วัตถุประสงค์ (Objective)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อลดเวลาในงานซ่อมระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ</li> <li>2. เพื่อจัดทำคู่มือและวิดีโอ</li> <li>3. เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน</li> </ol> <p><u>ประสิทธิภาพ (Key Result)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระยะเวลาในงานซ่อมระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ลดลง 163 วันทำการ ทั้งกระบวนการ (งานซ่อมแต่ละประเภทใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินการซ่อมไม่เท่ากัน)</li> <li>2. มีคู่มือและวิดีโอให้ความรู้เกี่ยวกับงานซ่อมประเภทต่างๆ พร้อมยกโครงการ ตัวอย่าง</li> <li>3. ลดขั้นตอนของกระบวนการงาน จาก 17 ขั้นตอนเหลือ 9 ขั้นตอน</li> </ol> <p><u>ประสิทธิผล (Effeteness / Outcome)</u></p> <p>ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>

ลงชื่อ .....  .....

(.....  .....) .....

รท.ผอ.ปบ.

**ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานกระบวนการพัฒนากระบวนการพัฒนาการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง (ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ)**

ผู้ส่งมอบ (Supplier)	ปัจจัยนำเข้า (Input)	กระบวนการ (Process)	ตัววัด (Output)				ลูกค้า (Customer)
			ผลิตภาพ (Productivity)	คุณภาพ (Quality)	ราคา/ค่าใช้จ่าย (Cost)	เวลา (Time Delivery)	
1. ลูกค้า 2. สายงานบริหารชุมชน 3. ผู้บริหาร	1. เอกสารการแจ้งซ่อม 2. ขั้นตอนการดำเนินงานซ่อม 3. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง 4. งบประมาณ	1. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานซ่อมเดิม 2. จัดทำคู่มือและวิดีโองานซ่อม 3. ปรึกษาหารือและถ่ายทอดวิดีโอกระบวนการดำเนินงานซ่อมให้ทุกฝ่ายเข้าใจ 4. เผยแพร่งานซ่อมประเภทต่างๆ ในช่องทางสื่อสาร เช่น TikTok, YouTube, Data 2, Intranet ฝ่าย ปบ., กลุ่ม Open Line งานซ่อม ฝ่าย ปบ., ฯลฯ 5. ติดตามผลและปรับปรุงกระบวนการ	1. ลดขั้นตอนของกระบวนการงาน จาก 14 ขั้นตอนเหลือ 9 ขั้นตอน				1. ลูกบ้าน 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ความพึงพอใจ
			2. มีคู่มือและวิดีโอให้ความรู้เกี่ยวกับงานซ่อม				
			ความปลอดภัย (Safety) ความโปร่งใสธรรมาภิบาล (Transparency)	สภาพแวดล้อม (Environment)	ความเสี่ยง (Risk)		
สรุปรายชื่อหน่วยงานที่ดำเนินการร่วมกัน	สายงานบริหารชุมชน , ปบ. และสนับสนุน ชส. และ ทอ.						
หมายเหตุ	การกำหนดตัววัด (Output) ต้องสามารถวัดได้ว่าเป็นรูปธรรมตามหลัก SMART S - specific มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ชัดเจน M - measurable สามารถวัดได้ A - achievable สามารถบรรลุ หรือสำเร็จได้ R - realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง T - timely วัดได้ตามช่วงเวลาที่กำหนด						

ลงชื่อ 

(ทศวิวัฒน์ เชาว์รินทร์)

