

ผังการคัดเลือกหัวข้อ การพัฒนากระบวนการงาน (Process Improvement Landscape)

หน่วยงาน กองพัฒนาระบบสารสนเทศที่อยู่อาศัยเพื่อประชาชน(พร.) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ(ทส.)

ชื่อกระบวนการ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line official (Line OA)

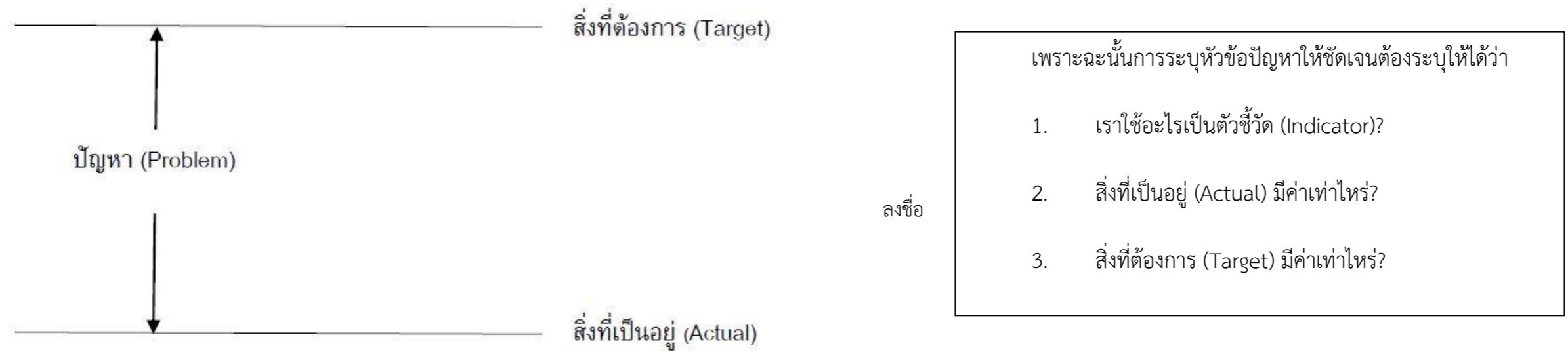
ส่วนที่ 1 การกำหนดประเด็นปัญหาและการคัดเลือกหัวข้อปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการ

ประเด็นปัญหา	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญของปัญหา			น้ำหนักของปัญหา	ลำดับความสำคัญ
	(1) ความถี่ของปัญหา	(2) ผลกระทบของปัญหา	(3) ศักยภาพในการแก้ปัญหา		
				1 x 2 x 3	
1. ผู้อยู่อาศัยในโครงการของ กคช. ไม่มีกลุ่ม Line OA ในโครงการที่พักอาศัย	5	5	1	25	2
2. บริษัทที่ดูแลอาคารเช่า กคช. ของแต่ละโครงการไม่จัดส่งรายได้ให้ กคช.	5	5	3	75	1

คะแนนของปัจจัยในการประเมินจะเรียงตามลำดับจากมากที่สุดเท่ากับ 5 และน้อยที่สุดเท่ากับ 1

สิ่งเริ่มต้นในการนำความรู้ที่จัดการไปพัฒนากระบวนการหรือแก้ปัญหาคือ **ต้องระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจน** มีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้

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



ลงชื่อ

(นายธนพงศ์ วจิตานนท์)

ตำแหน่ง ผอ.ทส.

ส่วนที่ 2.สรุปรายละเอียดของตัววัด (PI) หรือตัววัดที่สำคัญ (KPI) หรือ ปัญหาที่สำคัญ (Problem) และการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาที่เหมาะสม

เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line OA [KPI=จำนวนชุมชนผู้อยู่อาศัยที่เข้ามาใช้งาน Line OA]

เป้าหมาย

1. กคช. มีรายได้จากโครงการอาคารเช่าแทนการจัดเก็บจากบริษัทที่ดูแลเดิม
2. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line OA

ผลลัพธ์ที่ได้

1. ผู้อยู่อาศัยในโครงการเข้าร่วมกลุ่ม Line OA ภายในโครงการที่เช่า
2. มีช่องทางการติดต่อเพิ่มขึ้น ผ่าน Line OA
3. มีช่องทางการชำระเงินและช่องทางอื่น ๆ (การร้องเรียน,รายงานสภาพอากาศ PM2.5 ฯลฯ) ผ่าน Line OA

ปัญหา

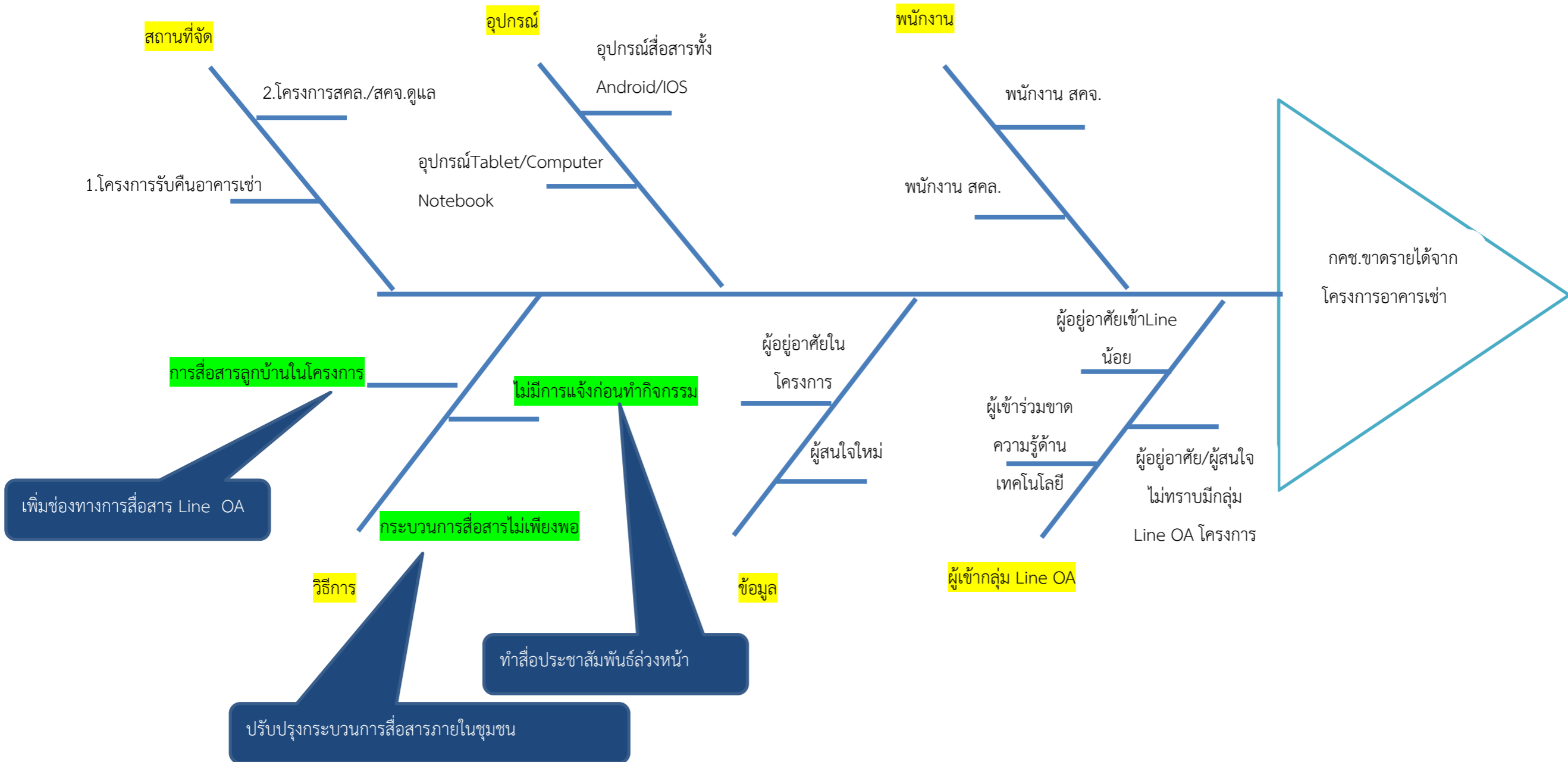
1. กคช. ขาดรายได้จากบริษัทที่ดูแลอาคารเช่าไม่จัดส่งเงินค่าเช่าให้กับ กคช.
2. ผู้อยู่อาศัยในโครงการของ กคช. ขาดการช่องทางติดต่อสื่อสาร กคช.

กระบวนการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line official (Line OA)

1. แผนการดำเนินการรับคืนอาคารเช่า กคช. ปี2564-2565
2. มอบหมาย/สคจ. ทั่วประเทศ เพื่อเป็นผู้ดูแล Line OA เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line official (Line OA)
3. ประสานงานกับสคค.และสคจ. ที่ดูแลโครงการรับคืนอาคารเช่าเพื่อให้สิทธิ์ Admin ดูแลโครงการในความรับผิดชอบ กรณีเพิ่ม/ลด Admin Line OA
4. การสื่อสารการจัดกิจกรรมในชุมชน : การประชาสัมพันธ์ผู้อยู่อาศัยในโครงการให้เข้ากลุ่ม Line OA เพื่อสามารถให้สามารถติดต่อสื่อสาร Line OA ตามแต่ละโครงการที่พักอาศัย
5. จัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยภายในชุมชนโครงการ

มอบหมาย/สคจ. เพื่อเป็นผู้ดูแล Line OA

1. เตรียมการมอบให้ สคค./สคจ.
2. จัดอบรม Admin ที่ดูแลกลุ่ม Line OA ให้กับ สคค./สคจ
3. สคค./สคจ. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ในโครงการให้กับผู้อยู่อาศัยในโครงการ
4. สคค./สคจ. ให้ผู้อยู่อาศัยเข้าร่วมกลุ่ม Line OA ที่ตนเองพักอาศัย



ส่วนที่ 3 สรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนากระบวนการ

- 3.1 สรุป ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา
- 3.2 สรุปหัวข้อ เพื่อพัฒนากระบวนการ
- 3.3 สรุปวัตถุประสงค์ การพัฒนากระบวนการ
- 3.4 กำหนดตัววัดผลเชิงประสิทธิภาพ
- 3.5 กำหนดตัววัดผลเชิงประสิทธิผล
- 3.6 หัวข้อการพัฒนากระบวนการ มีความเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญหรือกระบวนการปฏิบัติงานใดขององค์กร

เชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานที่สำคัญ หรือกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ตัววัด ค่าเป้าหมาย ผลลัพธ์การดำเนินงานที่ผ่านมา	หัวข้อ การพัฒนากระบวนการ	วัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล การพัฒนากระบวนการ
SO6 ยุทธศาสตร์ การเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหาร จัดการองค์กรด้วยองค์ ความรู้ นวัตกรรมและ เทคโนโลยีดิจิทัล	<p>ตัววัด เป้าหมาย</p> <ol style="list-style-type: none"> กคช. มีรายได้จากโครงการอาคารเช่าแทนการ จัดเก็บจากบริษัทที่ดูแลเดิม <p>ผลลัพธ์ที่ได้</p> <ol style="list-style-type: none"> ผู้อยู่อาศัยในโครงการเข้าร่วมกลุ่ม Line official (Line OA) ภายในโครงการที่เช่า มีช่องทางการติดต่อเพิ่มขึ้น ผ่าน Line Official (Line OA) <p>ปัญหา</p> <p>กคช. ขาดรายได้จากบริษัทที่ดูแลอาคารเช่าไม่จัดส่ง เงินค่าเช่าให้กับ กคช.</p> <ol style="list-style-type: none"> ผู้อยู่อาศัยในโครงการของ กคช. ขาดการช่องทาง ติดต่อบริษัท กคช. 	<p>เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line official (Line OA)</p>	<p>วัตถุประสงค์ (Objective) ทำเรื่องนี้ไปเพื่อ ?</p> <ol style="list-style-type: none"> กคช. มีรายได้อาคารเช่าแทนการดูแลผ่านบริษัท เพิ่มช่องทางการติดต่อให้ผู้อยู่อาศัยผู้ผ่าน Line OA <p>ประสิทธิภาพ (Key Result)</p> <ol style="list-style-type: none"> มีช่องทางการติดต่อให้ผู้อยู่อาศัยในโครงการผ่าน Line OA ยกระดับการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ <p>ประสิทธิผล (Effeteness / Outcome)</p> <ol style="list-style-type: none"> ผู้อยู่อาศัยใช้ช่องทางการติดต่อ ชำระค่าบริการ ,ร้องเรียนภายในชุมชน และบริการต่าง ๆ อาทิ PM2.5, สภาพอากาศ ผ่านทาง Line OA

ลงชื่อ

(นายธนพงศ์ วจิตานนท์)

ตำแหน่ง ผอ.ทส.

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ภาพรวมของการพัฒนากระบวนการงาน

SIPOC คือ ภาพรวมของกระบวนการทำงาน ที่ทำให้คนทำงานเข้าใจ วัตถุประสงค์และขอบเขตของงานมากขึ้น

S-Supplier บุคคล/ส่วนงานที่ให้ปัจจัยนำเข้า I -Input ปัจจัยนำเข้า P -Process กระบวนการพัฒนางาน O -Output ผลลัพธ์ C -Customer ผู้รับบริการ

ผู้ส่งมอบ (Supplier)	ปัจจัยนำเข้า (Input)	กระบวนการ พัฒนางาน (PI Process)	ตัววัด (Output) / มิติของการวัดผล				ลูกค้า (Customer)
ใครคือผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้า เพื่อ พัฒนาการกระบวนการ 1. ลูกค้าที่พักอาศัยในโครงการ 2. ลูกค้าใหม่ที่สนใจ 3. 4. 5. 6.	อะไรคือปัจจัยนำเข้าสำหรับ การพัฒนากระบวนการ? 1. สื่อประชาสัมพันธ์ 2. ข้อมูลชุมชน 3. ข้อมูลกิจกรรม 4. ภาวะเปรียบเทียบการทำกิจกรรม 5. 6.	กิจกรรมอะไรบ้าง ที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการ 1. แผนการดำเนินการรับคืนอาคารเช่า กคช. ปี2564-2565 2. อบรมสคค./สคจ. ทั่วประเทศ เพื่อเป็นผู้ดูแล Line OA เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line official (Line OA) 3. ประสานงานกับสคค.และสคจ. ที่ดูแลโครงการรับคืนอาคารเช่าเพื่อให้สิทธิ์ Admin ดูแลโครงการในความรับผิดชอบ กรณีเพิ่ม/ลด Admin Line OA 4. การสื่อสารการจัดกิจกรรมในชุมชน : การประชาสัมพันธ์ผู้อยู่อาศัยในโครงการให้เข้ากลุ่ม Line OA เพื่อสามารถให้สามารถติดต่อสื่อสาร Line OA ตามแต่ละโครงการที่พักอาศัย 5. จัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยภายในชุมชนโครงการ	ผลิตภาพ (Productivity) 1. มีช่องทางการติดต่อให้ผู้อยู่อาศัยในโครงการผ่าน Line OA	คุณภาพ (Quality) 1. ผู้อยู่อาศัยใช้ได้ ชำระค่าบริการ ,ร้องเรียนภายในชุมชน ผ่านทาง Line OA	ต้นทุน / ค่าใช้จ่าย (Cost) -	เวลา (Time Delivery) -	ผู้อยู่อาศัยในโครงการของการเคหะแห่งชาติ
			ความปลอดภัย (Safety) -	ความโปร่งใสธรรมาภิบาล (Transparency) -	สภาพแวดล้อม (Environment) -	ความเสี่ยง (Risk) -	

ผู้ส่งมอบ (Supplier)	ปัจจัยนำเข้า (Input)	กระบวนการ พัฒนางาน (PI Process)	ตัววัด (Output) / มิติของการวัดผล	ลูกค้า (Customer)
สรุปรายชื่อหน่วยงานที่ดำเนินการร่วมกัน (ถ้ามี)	สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา(สคก.)/สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา(สคก.) ที่เข้ารับการอบรม			
หมายเหตุ	การกำหนดตัววัด (Output) ต้องสามารถวัดได้เป็นรูปธรรมตามหลัก SMART S - specific มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ชัดเจน M - measurable สามารถวัดได้ A - achievable สามารถบรรลุ หรือสำเร็จได้ R - realistic สอดคล้องกับความเป็นจริง T - timely วัดได้ตามช่วงเวลาที่กำหนด			

O = เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line official (Line OA)

KR 1 = แผนการดำเนินงานรับคืนอาคารเช่า ปี2564-2565

KR 2 = อบรมสคก./สคจ. ทั่วประเทศ เพื่อเป็นผู้ดูแล Line OA เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยในของ กคช. ผ่าน Line official (Line OA)

KR 3 = ประสานงานกับสคก.และสคจ. ที่ดูแลโครงการรับคืนอาคารเช่าเพื่อให้สิทธิ์ Admin ดูแลโครงการในความรับผิดชอบ กรณีเพิ่ม/ลด Admin Line OA

KR 4 = การสื่อสารการจัดกิจกรรมในชุมชน : การประชาสัมพันธ์ผู้อยู่อาศัยในโครงการให้เข้ากลุ่ม Line OA เพื่อสามารถให้สามารถติดต่อสื่อสาร Line OA ตามแต่ละโครงการที่พักอาศัย

KR 5 = จัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อสื่อสารผู้อยู่อาศัยภายในชุมชนโครงการ