



# PROCESS



ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ

# IMPROVEMENT

การพัฒนากระบวนการทำงานด้วยกลไกการจัดการความรู้

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

พัฒนากระบวนการงานรักษานักงานใหม่ ด้วย

On-boarding Program

“ความกังวล”  
“ความคาดหวัง”  
“ความสงสัย”



“ความตั้งใจ”

“ความเข้าใจ”

“ความสบายใจ”

# NHA's employee lifecycle model holistic across the channels

บูรณาการช่องทางของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ในแบบจำลองวงจรชีวิตพนักงานการเคหะแห่งชาติ



- ดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ
- หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
- 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร
- 5.2 ความผูกพันของบุคลากร



Core Value Survey



Internal Customer Engagement



จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี



การบรรจุแต่งตั้ง

ประเมินประสบการณ์ผู้สมัคร: ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัฒนธรรม และภาพลักษณ์องค์กร ที่ผู้สมัครมองมาจากภายนอก

สร้างประสบการณ์ที่ดีกับพนักงานใหม่ให้เกิดความคุ้นเคยกับการเคหะฯ



- Career Growth Measures Aspiration Studies
- Succession Planning

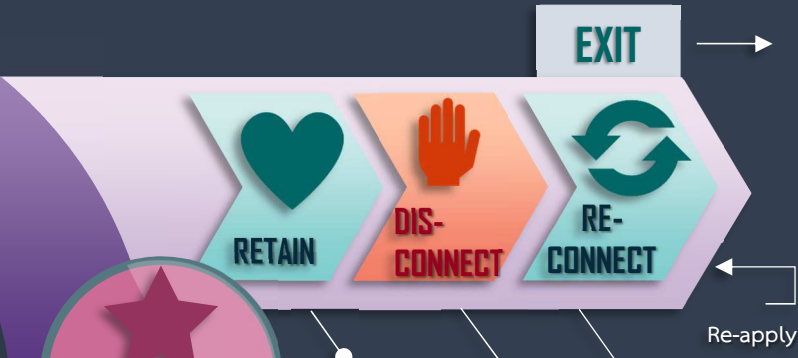


Stay Survey Interviews

EXIT Survey Interviews

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม

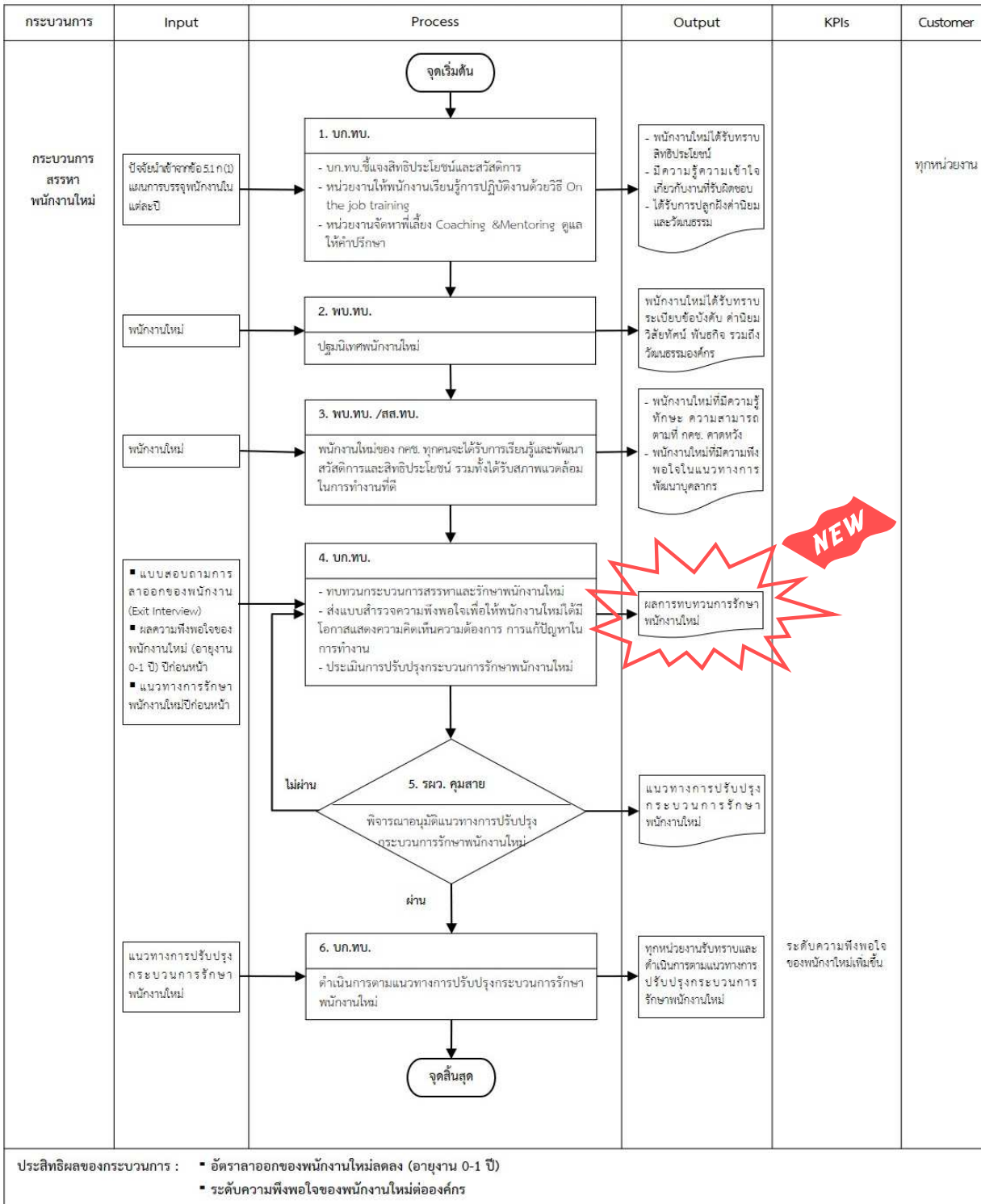
Social media analysis Alumni tracking



Re-apply

ภาพที่ 5.1 ก (3) – 2 กระบวนการรักษาบุคลากรใหม่

กบ.ทบ.+บก.ทบ.+พบ.ทบ. + สส.ทบ.+กปก.ทบ.



**- HR ชี้แจงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ**  
**- หน่วยงานให้พนักงานเรียนรู้การปฏิบัติงานด้วยการ On The Job Training**  
**- หน่วยงานจัดหาพี่เลี้ยง Coaching & Mentoring ดูแลให้คำปรึกษา**

**ประมุขนิเทศพนักงานใหม่**

**พนักงานใหม่ของ กคช. ทุกคนจะได้รับการเรียนรู้และพัฒนา/สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รวมทั้งได้รับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี**

**- HR ทบทวนกระบวนการสรรหาและรักษาพนักงานใหม่**  
**- HR ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อให้นักงานใหม่ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นความต้องการและการแก้ปัญหาในการทำงาน**  
**- HR ประเมินการปรับปรุงกระบวนการรักษาพนักงานใหม่**  
**ดูจากอัตราการลาออกของพนักงานใหม่**

**รทว.พิจารณาอนุมัติแนวทางการปรับปรุงกระบวนการรักษาพนักงานใหม่**

**ดำเนินการตามแนวทางการปรับปรุงกระบวนการรักษาพนักงานใหม่**

**NEW**

ประสิทธิผลของกระบวนการ :  
 - อัตราลาออกของพนักงานใหม่ลดลง (อายุงาน 0-1 ปี)  
 - ระดับความพึงพอใจของพนักงานใหม่ต้องค้ำ



# การกำหนดประเด็นและการคัดเลือกหัวข้อปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการงาน

## กระบวนการรักษาพนักงานใหม่

# Define



### Research problem

ประเด็นปัญหา	ปัจจัยพิจารณาความสำคัญ			น้ำหนักของปัญหา	ลำดับความสำคัญ
	(1) ความถี่ของปัญหา	(2) ผลกระทบของปัญหา	(3) ศักยภาพในการแก้ไขปัญหา		
อัตราการลาออกเพิ่มขึ้นจากปีก่อน (Feedback report 2562)	4	5	3	60	1
สรรหาบุคลากรได้น้อยกว่าแผน	4	4	2	32	2
ผลความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร (ประเมินภายในกลุ่มพนักงานใหม่)	2	3	3	18	3





ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ

# ผลลัพธ์ข้อมูลย้อนหลัง ปี 2562

ระดับความพึงพอใจของพนักงานใหม่ในช่วงการทดลองงานต่อองค์กร ปี 2562

ความพึงพอใจของพนักงานใหม่ในช่วงการทดลองงานต่อองค์กรเฉลี่ยระดับ

ความพึงพอใจภาพรวมร้อยละ 59.90



พนักงานใหม่ในช่วงการทดลองงานต่อองค์กร ปี 2562 มีจำนวน 80 คน **N = 80**

## Empathize



### Exit Interview

เฉลี่ยระดับความพึงพอใจภาพรวมร้อยละ 60.44

ปีงบประมาณ 2562 จำนวนพนักงานใหม่ อายุงาน 0-1 ปี

ที่ลาออก มีจำนวน 9 คน **N=9**



ผลการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ข้อ 5.1 ก (3) ปี 2562 จาก Feedback

Report : ประสิทธิภาพของการรักษาบุคลากรใหม่ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุงที่ยังไม่เป็นระบบหรือยังไม่มี การปรับปรุงที่เป็นนัยสำคัญ (L)



## Empathize



🔑 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร

- งานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ
- กระบวนการบริหารงานหลากหลายไม่ชัดเจน งานล่าช้า ระบบงานที่ซ้ำ ๆ
- ค่าตอบแทนไม่ดึงดูด



🎤 ข้อเสนอแนะของพนักงานที่ลาออก

- ควรมีผู้รับฟังปัญหา และช่วยหาทางออก/แก้ไข
- มอบหมายงานให้ตรงตามตำแหน่งที่ได้รับบรรจุ
- ปรับแรงจูงใจ/เงินเดือน/ค่าตอบแทน



🔍 สรุปสาเหตุ

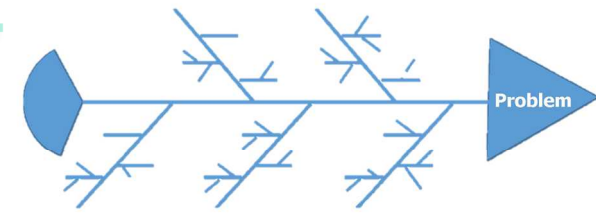
- ขาดกระบวนการดูแลพนักงานใหม่
- งานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ/ไม่ตรงกับตำแหน่งงานไม่ท้าทาย เป็นต้น



# Cause & Effect diagram



ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ



# Ideate & Hypothesis



ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ

นำเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการสรรหาบุคลากรที่มีความเป็นไปได้ และสามารถนำไปสู่วิธีการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

## “การพัฒนากระบวนการสรรหา พนักงานใหม่ ด้วย On-boarding Program”

วัตถุประสงค์:

เพื่อให้มีโปรแกรม On-boarding ช่วยให้การสรรหาพนักงานใหม่มีประสิทธิภาพ



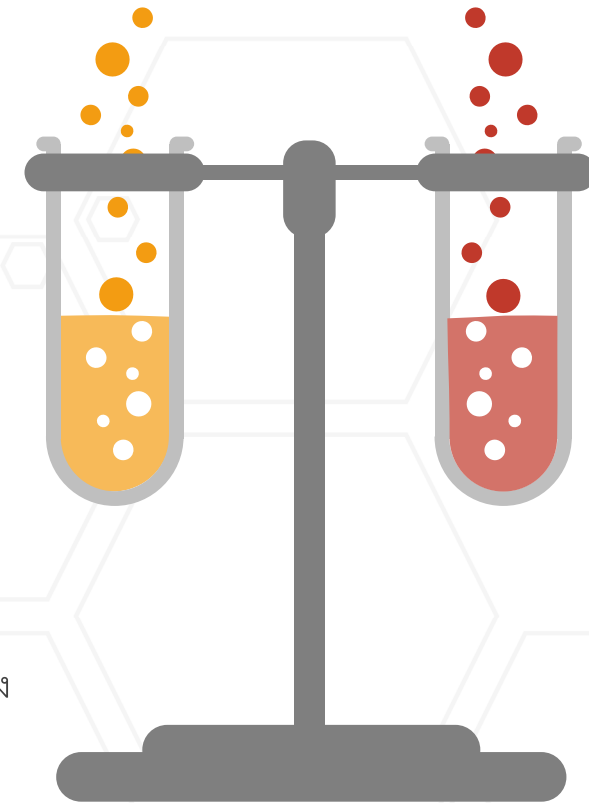
ตัววัดประสิทธิภาพ : (Output)

1. มีโปรแกรม On-boarding
2. มีการสื่อสารคู่มือ On-boarding Program



ตัววัดประสิทธิผล : (Outcome)

- \*\* ระดับความพึงพอใจของพนักงานใหม่ในช่วงการทดลองงานต่อองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
- \*\* ชี้วัดความสามารถของพนักงานใหม่เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง
- \*\* พนักงานใหม่ได้เรียนรู้งานปรับตัวในการทำงานได้เร็วขึ้น



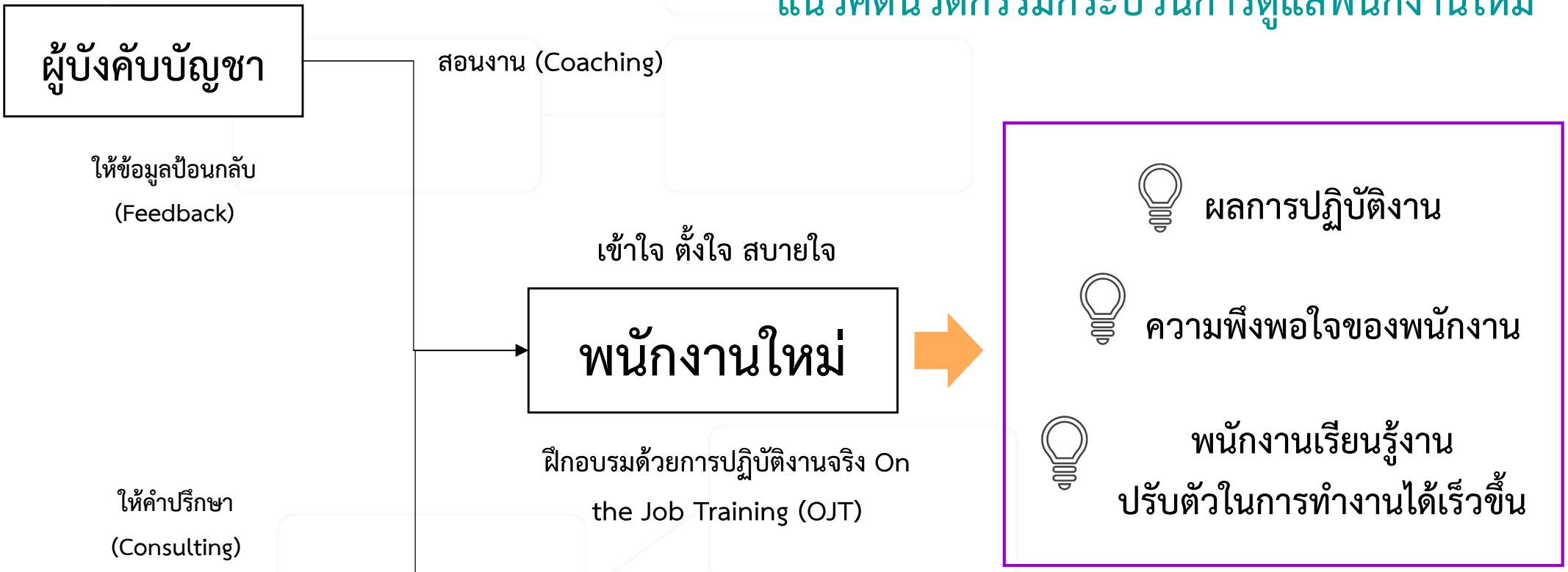




# INNOVATION PROCESS

## WITH ON-BOARDING PROGRAM CONCEPT

### แนวคิดนวัตกรรมกระบวนการดูแลพนักงานใหม่



# Timeline



ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ



เม.ย. 63

ก.พ. – มี.ค. 63

พ.ค. – มี.ย. 63

ก.ค. 63

ส.ค. – ก.ย. 63



## Review 5%

ทบทวนข้อมูล ในการสื่อสาร รายละเอียดเกี่ยวกับองค์กรและ ลิทธิประโยชน์สำหรับพนักงาน แผนการเรียนรู้และบทบาทของพี่เลี้ยงและผู้บังคับบัญชา

## Empathize/Define Ideate 20%

จัดทำแนวทางการรักษาพนักงานใหม่ ด้วย On-boarding Program + รางค์คู่มือ On-boarding Program

## สื่อสาร On-Boarding Program 20%

ดำเนินการสื่อสาร On-Boarding Program นำร่อง ให้กับ ฝ่าย ทบ. เพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้ On-Boarding Program

## Prototype + Test 40%

สร้างต้นแบบ Prototype On-Boarding Program/ Passport/Kit/IDP และ ทดสอบจริง Test ภายในฝ่าย ทรัพยากรบุคคล เพื่อทดสอบ ประสิทธิภาพ ตลอดจน ประเมินผล เพื่อวิเคราะห์ ปัญหา ข้อดี ข้อจำกัด ก่อน On-Board จริงทั่วทั้งองค์กร

## Conclusion 15%

ประมวลผล และจัดทำบทวิเคราะห์ประสิทธิผลของ กระบวนการ และได้รายงาน ประเมินประสิทธิผล กระบวนการทำงาน



# องค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการพัฒนา

## NHA HR COMPETENCY



### ความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล

Explicit Knowledge : คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน HR

Tacit Knowledge : นางวราพร จันทร์อำรุง/ นายปยุตน์วิวัฒน์  
เศาจพันธ์/ นายสมบูรณ์ ธิระพร/ นายปกรณ์ ปราแสนกุล/  
นางแสงทอง ใหม่ยศ



### การสั่งสมความเชี่ยวชาญ/ความเป็นมืออาชีพ

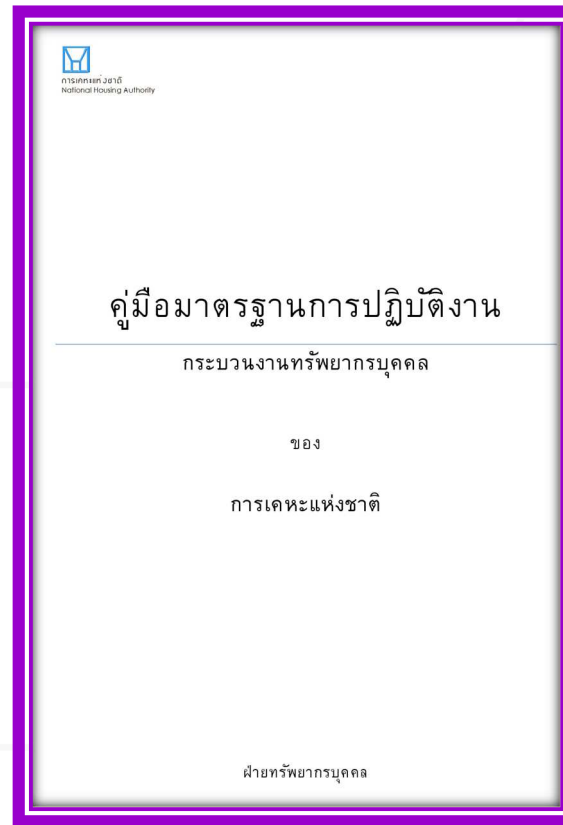
Explicit Knowledge : คำนิยามสมรรถนะของการเคหะแห่งชาติ

Tacit Knowledge : นางวราพร จันทร์อำรุง/ นายปยุตน์วิวัฒน์  
เศาจพันธ์/ นายสมบูรณ์ ธิระพร/ นายปกรณ์ ปราแสนกุล/  
นางแสงทอง ใหม่ยศ

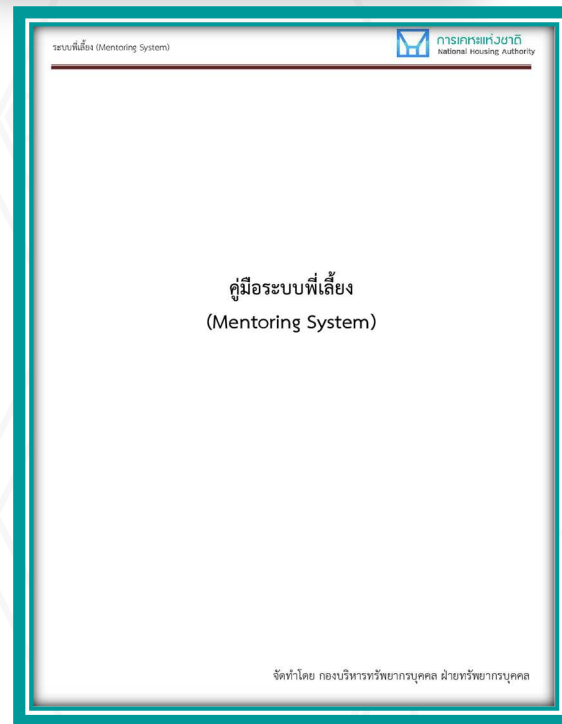
### ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring Program)

Explicit Knowledge: คู่มือพี่เลี้ยง

Tacit Knowledge : นางสาวพัชราภรณ์ กลิ่นสอน



ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ



TACIT \* EXPLICIT

NHA HR KNOWLEDGE FUNCTION

# Prototype

## ต้นแบบนวัตกรรมกระบวนการ

NEW

### INNOVATION PROCESS

## NHA On-boarding Program

ที่มา: การทบทวนกระบวนการ/ ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันฯ/ ความเห็นของพนักงานใหม่/ Exit Interview



มี Mentor ช่วยในการปรับตัว ดูแล ให้คำแนะนำ ปรึกษาได้ทุกระเรื่อง

# พบ HR เพื่อเข้าใจองค์กร





ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ

# ON-BOARDING PASSPORT



ON-BOARDING  
PASSPORT & KIT



## My ON-BOARDING

ชื่อ - สกุล .....

ตำแหน่ง .....

ฝ่าย ..... กอง.....

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง .....

พี่เลี้ยง (Mentor) .....

วันที่เริ่มงาน .....

วันที่ครบทดลองงาน .....



พูดคุยกับหัวหน้างานถึงความคืบหน้าในงานที่รับผิดชอบ พฤติกรรมแสดงออกที่คาดหวังและภาวะความเป็นผู้นำ ความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนต่าง ๆ ที่ต้องการจากหัวหน้า

### เดือนแรก

ช่วงเวลา

ผู้เกี่ยวข้อง

COMPLETE

NOTE



#### วันเริ่มงาน

- เรียนรู้ภาพรวมขององค์กร โครงสร้างองค์กร ผู้บริหาร การเคหะแห่งชาติ กฎระเบียบพื้นฐาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ
- พนักงานลงปฏิบัติงานที่หน่วยงาน และพบผู้บริหารฝ่ายผู้บังคับบัญชาโดยตรง และพี่เลี้ยง
- รับอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน

ฝ่าย ทบ.



.....

.....

.....

.....

#### สัปดาห์แรก

##### รู้จักองค์กร : Getting to Know My NHA

- ศึกษาคู่มือพนักงาน, กฎระเบียบพื้นฐานต่างๆ ในการทำงาน
- เรียนรู้กระบวนการทำงานและระบบพื้นฐาน
- ทำความเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบ แผนการเรียนรู้ ความคาดหวังขององค์กร/ หัวหน้างานต่อพนักงานใหม่
- Office Tour

ผอ.ฝ่าย/ผอ./  
พี่เลี้ยง/  
Intranet

.....

.....

.....

.....

#### สัปดาห์สอง

##### รู้จักฝ่ายงานที่สังกัด : Getting to Know My Department

- รู้จักโครงสร้าง ภาระหน้าที่ ทีมงานภายในฝ่าย/ กอง
- ได้รับการ Coaching และ Feedback จากหัวหน้างาน
- พบปะพูดคุยกับหัวหน้า และพี่เลี้ยง เพื่อบอกถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ การปรับตัว บรรยากาศในการทำงาน

ผอ.ก./  
พี่เลี้ยง/

.....

.....

.....

#### สัปดาห์สามและสี่

##### รู้จักส่วนงานที่ตนสังกัด : Getting to Know My Division

- ภาพรวมงานภายในส่วนงานอย่างละเอียด
- กำหนดเป้าหมายทดลองงานให้แล้วเสร็จ
- ได้รับการ Coaching และ Feedback จากหัวหน้างาน
- พบปะพูดคุยกับหัวหน้า และพี่เลี้ยง เพื่อบอกถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ การปรับตัว บรรยากาศในการทำงาน
- เรียนรู้ธรรมเนียมปฏิบัติของการเคหะแห่งชาติ วัฒนธรรมองค์กร จากพี่เลี้ยง

ผอ.ก./  
พี่เลี้ยง/

.....

.....

.....

.....

## เดือนที่ 2

ผู้เกี่ยวข้อง

NOTE



ช่วงเวลา

COMPLETE

- ได้รับการ Coaching และ Feedback จาก .....  
หน้างาน .....  
.....
- พบปะพูดคุยกับหัวหน้า และพี่เลี้ยง เพื่อบอก  
ถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ การปรับตัว บรรยากาศในการทำงาน
- พูดคุยกับหัวหน้างานเพื่อประเมินความคืบหน้า  
ในการดำเนินงานตามเป้าหมายการทดลองงาน
- รู้จักหน่วยงาน (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง  
ประสานงานกัน

สิ่งที่พนักงานใหม่ได้เรียนรู้

- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....

  พูดคุยกับหัวหน้างานถึงความคืบหน้าในงานที่ได้รับมอบหมาย ทัศนคติ  
แสดงออกที่คาดหวังและภาวะความเป็นผู้นำ ความรู้ และทักษะที่จำเป็น  
 ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนต่าง ๆ ที่ต้องการจากหัวหน้า

## เดือนที่ 3

ผู้เกี่ยวข้อง

NOTE

ช่วงเวลา



COMPLETE

- พบปะพูดคุยกับหัวหน้างาน และพี่เลี้ยง เพื่อ  
บอกถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ การปรับตัว บรรยากาศในการทำงาน
- ทารือและรับทราบผลประเมินทดลองงานจาก  
หัวหน้างาน
- รับทราบ Feedback และคำแนะนำจาก  
หัวหน้างาน
- เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่  
เรียบร้อย

สิ่งที่พนักงานใหม่ได้เรียนรู้

- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....
- .....  
.....

หลังรับแจ้งผลการผ่านทดลองงาน  
- กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับ  
ความสำเร็จ และ IDP

  พูดคุยกับหัวหน้างานถึงความคืบหน้าในงานที่ได้รับมอบหมาย ทัศนคติ  
แสดงออกที่คาดหวังและภาวะความเป็นผู้นำ ความรู้ และทักษะที่จำเป็น  
 ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนต่าง ๆ ที่ต้องการจากหัวหน้า



## On – Boarding Program

## ตัวอย่าง

# ON-BOARDING PROGRAM

ชื่อ: ..... ตำแหน่ง: ..... สังกัด: ..... รหัส: .....

กำหนดการ	โปรแกรม	ผู้รับผิดชอบ
<b>เดือนแรกของการทำงาน</b>		
วันรายงานตัว 09.00 – 12.00 น.	พนักงานใหม่ พบฝ่ายทรัพยากรบุคคล <b>สิ่งที่พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้ : รู้จัก NHA โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล</b> - โครงสร้างองค์กร วิทยาลัยฯ พันธกิจ ค่านิยม - แนะนำผู้บริหารการเคหะแห่งชาติ: ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับฝ่าย - แนะนำ “พี่เลี้ยง” ให้พนักงานใหม่, แจ้งบทบาทของ “พี่เลี้ยง” ให้พนักงานใหม่ทราบ - ภาพรวมการเคหะแห่งชาติ บทบาท หน้าที่ โครงสร้างองค์กร การดำเนินธุรกิจ - แจ้งให้พนักงานทราบถึงกฎระเบียบพื้นฐาน และสวัสดิการต่าง ๆ - แจก On-boarding Passport + Kit	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
วันแรกที่เริ่มงาน 09.00 – 12.00 น.	- พนักงานใหม่เข้าสู่ฝ่ายงานที่สังกัด พบผู้อำนวยการฝ่าย และผู้อำนวยการกอง/กลุ่มงาน - ผู้อำนวยการฝ่ายกล่าวต้อนรับพนักงาน แนะนำทำความรู้จัก แจ้งบทบาทที่คาดหวัง - หน่วยงานที่พนักงานสังกัดจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน	- ผู้อำนวยการฝ่าย - ผู้อำนวยการกอง/กลุ่มงาน - ฝ่าย/สำนัก/คณะ/ศูนย์ - พี่เลี้ยง - Intranet
ภายในสัปดาห์แรก	<b>สิ่งที่พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้: รู้จักฝ่ายงานที่ตนเองสังกัดและลักษณะงาน</b> - โครงสร้างและภารกิจของฝ่ายงานที่ตนเองสังกัด และทีมงานภายในฝ่าย - ผลิตภัณฑ์ของการเคหะแห่งชาติ - คู่มือการปฏิบัติงาน/ ข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน - Office Tour	- ผู้บังคับบัญชา ที่พนักงานใหม่สังกัด - พี่เลี้ยง - Intranet

กำหนดการ	โปรแกรม	ผู้รับผิดชอบ
สัปดาห์ที่ 2 - 4	<b>สิ่งที่พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้ : เรียนรู้จากหน่วยงานที่ตนเองสังกัด</b> - Overview งานหลักของส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบ - ชี้แจง Job Description และแจ้งบทบาทที่คาดหวังต่อพนักงานใหม่ (ภายใน 15 วันแรก) - กำหนดเป้าหมายการทดลองงานของพนักงาน (ภายใน 15 วันแรก) - On The Job Training เช่น การออก Boot งานขายพร้อมทีมขาย, การออกติดตามทวงถามหนี้ตามเคหะชุมชนพร้อมทีมงาน เป็นต้น - ทุกสิ้นสัปดาห์ต้องพูดคุยสรุปผลงานตาม KPI กับผู้บังคับบัญชา - Office Tour	- ผู้บังคับบัญชา ที่พนักงานใหม่สังกัด - พี่เลี้ยง
<b>เดือนที่สองของการทำงาน</b>		
	- พนักงานใหม่ เรียนรู้งานโดยการปฏิบัติงานจริง OJT - ผู้บังคับบัญชา Coaching & Feedback	- ผู้บังคับบัญชา ที่พนักงานใหม่สังกัด - พี่เลี้ยง
<b>เดือนที่สามของการทำงาน</b>		
	- พนักงานใหม่ เรียนรู้งานโดยการปฏิบัติงานจริง OJT - ผู้บังคับบัญชา Coaching & Feedback	- ผู้บังคับบัญชา ที่พนักงานใหม่สังกัด - พี่เลี้ยง

\* On – Boarding Program: กำหนดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ครบมีจัดสรรผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ มาสรุปให้พนักงานใหม่รับทราบภายในเดือนแรก ก่อนที่พนักงานใหม่จะได้รับมอบหมายเป้าหมายการทดลองงาน ทั้งนี้เนื่องจากความรู้เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง (โดยหน่วยงานจัดเวลาตามความเหมาะสมให้แล้วเสร็จในเดือนแรก)

\*\* ในเดือนที่ 2 และ 3 พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายสำหรับพนักงานทดลองงาน

\*\*\* หลังทดลองงาน 3 เดือน พนักงานใหม่ควรได้รับการชี้แจงตัวชี้วัด และระดับเป้าหมาย ระดับความสำเร็จ (ตาม KPI)





## ON-BOARDING KIT NO. 1



เอกสารความรู้สำหรับพนักงานใหม่

ชุดที่ 1

### รู้จักองค์กร



## ON-BOARDING KIT NO. 2



เอกสารความรู้สำหรับพนักงานใหม่

ชุดที่ 2

### ค่านิยมองค์กร

S

พร้อมเป็นผู้ให้ : เสียสละและสร้างประโยชน์

O

มีใจเปิดกว้าง : การรับฟังและเชื่อมั่นในทีม

C

สร้างสุขลูกค้า : การบริการที่ดี

I

ธรรมาโปรงใส : การตั้งมั่นในความโปรงใส

A

ใส่ใจงาน : มุ่งผลสัมฤทธิ์

L

รักการเรียนรู้ : รักการเรียนรู้พัฒนาความรู้

## ON-BOARDING KIT NO. 3



เอกสารความรู้สำหรับพนักงานใหม่

ชุดที่ 3

### การจัดการความรู้ขององค์กร



แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ปี 2563

ชื่อ - สกุล ผู้จัดทำแผนพัฒนา	รหัสพนักงาน	ตำแหน่ง / สังกัด
ชื่อ - สกุล ผู้บังคับบัญชา	รหัสพนักงาน	ตำแหน่ง / สังกัด

สมรรถนะ (Competency)	ความรู้ ทักษะและความสามารถที่ต้องการ	วิธีการ / เครื่องมือในการพัฒนา	รายละเอียดกิจกรรมการพัฒนา	ระยะเวลา	การวัดผลสำเร็จ
<b>สมรรถนะตามลักษณะงาน (Functional Competency)</b>					
1. (K) ความรู้เกี่ยวกับ HR เน้นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ Learning Organization	<ul style="list-style-type: none"> <li>อธิบายได้ถึงแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Learning Organization</li> <li>อธิบายโดยย่อการเชื่อมโยงแนวคิด Learning Organization กับระบบงาน HRM/HRD ได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อ่านหนังสือ</li> <li>อ่านงานวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Textbook จากมหาวิทยาลัย – สรุปเนื้อหาที่สำคัญเป็น PowerPoint</li> <li>งานวิจัยจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ – สรุปเป็น PowerPoint</li> </ul>	<p>ตอนเช้า วันละครึ่งชั่วโมง</p> <p>ตอนเย็น วันละครึ่งชั่วโมง</p>	สำเร็จเป็นไปตามความรู้และความสามารถที่ต้องการ
2. (S) ทักษะการนำเสนอ	<ul style="list-style-type: none"> <li>พูดให้ชัดในระหว่างการนำเสนอ</li> <li>นำเสนอโดยการยกตัวอย่างประกอบกรการนำเสนอให้มากขึ้น</li> </ul>	ฝึกปฏิบัติจริง (OJT)	ฝึกทักษะการนำเสนอทุกครั้งที่มีการนำเสนอ - ทบทวนตนเองและดูผลประเมินทุกครั้งหลังจากการนำเสนอแล้วเสร็จเพื่อปรับแนวทางการนำเสนอ	ทุกครั้งที่มีการนำเสนอ	สำเร็จ แต่ควรเพิ่มเทคนิคการนำเสนอให้ผู้ฟังเห็นภาพมากขึ้น

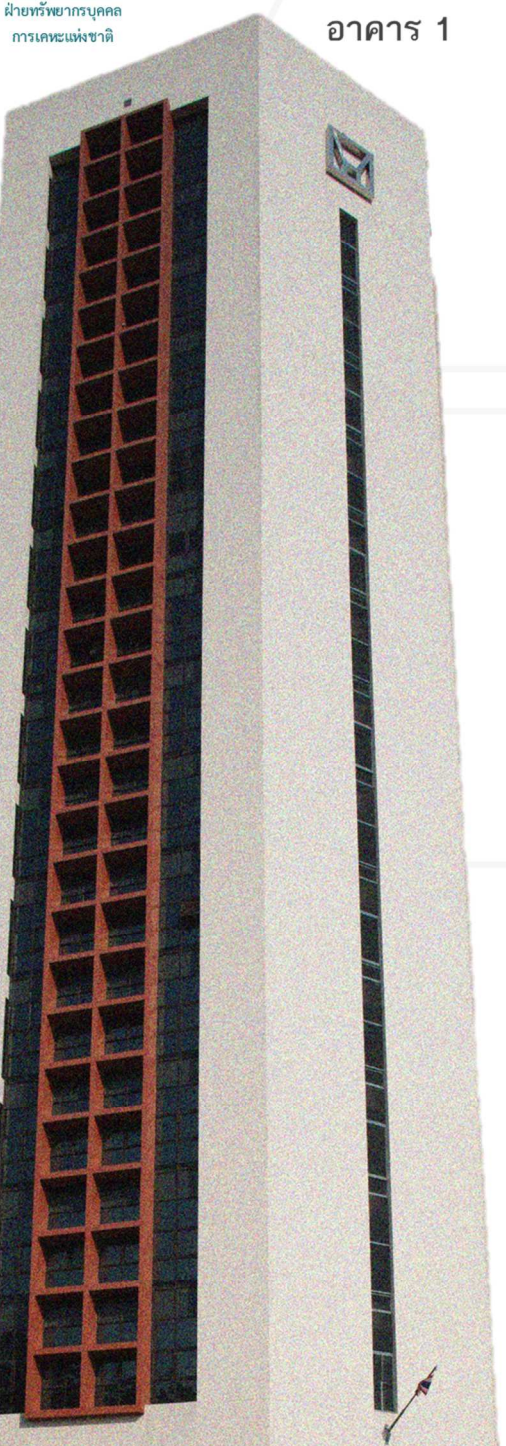
ลงนาม \_\_\_\_\_  
(ชื่อ-สกุล ผู้จัดทำแผนพัฒนา)

วันที่ \_\_\_\_\_

ลงนาม \_\_\_\_\_  
(ชื่อ-สกุล ผู้บังคับบัญชา)

วันที่ \_\_\_\_\_

# “ OFFICE TOUR ”



อาคาร 1

- 16 **ผู้บริหารระดับสูง**  
ผช.ผว., รผว., ผว.
- 15
- 14
- 13 - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
- สำนักผู้ว่าการ
- 12 **ฝ่ายนโยบายและแผน**
- 11 - ฝ่ายตรวจสอบภายใน  
- ฝ่ายพัฒนาโครงการก่อสร้าง 2
- 10 **ฝ่ายพัฒนาโครงการก่อสร้าง 1 และ 2**
- 9 - คณะผู้ตรวจการ  
- สำนักบริหารชุมชนดินแดง  
- ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร
- 8 **ฝ่ายพัฒนาโครงการก่อสร้าง 3**
- 7 **ฝ่ายพัฒนาโครงการ 2**
- 6 **ฝ่ายพัฒนาโครงการก่อสร้าง 3**
- 5 - ฝ่ายพัฒนาโครงการ 3  
- ฝ่ายบริหารสินทรัพย์และอาคารเช่า
- 4 - ฝ่ายสื่อสารองค์กร และประชาสัมพันธ์  
- ฝ่ายกฎหมาย
- 3 **ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ**
- 2 - ห้องประชุม/ อوبرม และห้องสมุด  
- ฝ่ายพัสดุและบริการโครงการก่อสร้าง  
(งานสัญญาพัสดุ และงานวิเคราะห์ประมาณราคา)
- 1 **ห้อง Call Center**

อาคาร 4  
(ตึกแดง)



- 4 - ฝ่ายวิชาการพัฒนาที่อยู่อาศัย  
- ฝ่ายบริหารการเงินและการลงทุน
- 3 - ฝ่ายบริหารชุมชน 1 และ 4  
- ฝ่ายการเงินและการบัญชี
- 2 - ฝ่ายบริหารการเงินและการลงทุน  
- ฝ่ายการตลาดและขาย
- 1 - ฝ่ายการเงินและการบัญชี (รับชำระ)  
- ฝ่ายการตลาดและขาย  
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
(กองสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์)  
- ฝ่ายพัสดุและบริการโครงการก่อสร้าง  
- ฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้  
- สหกรณ์ออมทรัพย์ กคช.

อาคาร เรือนกระฉาก



- 3 **ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
(เครือข่ายและการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์)
- 2 **ฝ่ายบริหารงานชุมชน 2**
- 1 **ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน**

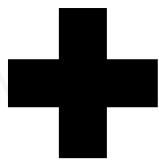
อาคาร เรือนไทย



- 2 **สำนักผู้ว่าการ**  
(กองอำนวยการกลางและยานพาหนะ)
- 1 **ฝ่ายบริหารงานชุมชน 3**

# NHA On-boarding Program

## TEST PROTOTYPE



- Gap ของขีดความสามารถตามฟังก์ชันงานของน้องใหม่ลดลง
- สามารถต่อยอดขยายผลไปยังกลุ่มพนักงานที่บรรจุแต่งตั้งใหม่ และผู้บริหารระดับต้นที่ได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายไปสังกัดงานใหม่

- รู้จักบทบาทของตัวเองในฐานะพี่เลี้ยงที่ดีมากขึ้น
- ควรขยายผลโปรแกรมนี้เป็น Application อาจสร้างเป็น Modul การเรียนรู้และพัฒนา เพิ่มขึ้นมาเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้งานจากที่บ้าน หรือที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่สำนักงานใหญ่ได้

- ปรับตัวในการทำงานได้เร็วขึ้น
- มีความรู้ และทักษะในงานเพิ่มขึ้นส่งงานให้หัวหน้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนดตามเป้าหมาย
- รู้สึกอบอุ่น มีที่ปรึกษาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

# ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการ

## EXPLICIT KNOWLEDGE BEST PRACTICE



ความรู้ชัดแจ้งที่เกิดระหว่างการพัฒนากระบวนการทำงานต่อยอดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีใช้ทั่วทั้งองค์กร

**คู่มือการดูแลพนักงานใหม่**  
สำหรับผู้บังคับบัญชาและพี่เลี้ยง

**ON-BOARDING PROGRAM  
MANUEL**

“ความกลัว”  
“ความคาดหวัง”  
“ความสงสัย”

“ความสบายใจ”  
“ความเข้าใจ”  
“ความตั้งใจ”

National Housing Authority  
LEARNING CENTER  
LEARNING FOR CHANGE

วันเดือนปี/0085 (น.)

บันทึกข้อความ

<p><b>การเคหะแห่งชาติ</b> NATIONAL HOUSING AUTHORITY</p>	<p>จาก..... ผอ.ทพ.....</p> <p>ถึง..... ผอ.ทพ.....</p> <p>ที่..... ทพ 5107/ทพ./ 0844</p> <p>วันที่..... 10 มิถุนายน 2563</p> <p style="text-align: right;">ทพ. 326 / 10 : 6 : 43</p> <p style="text-align: right;">ทพ. D-184 <span style="float: right;">ป.2 ส.ธ. 2563</span></p>
--	--

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือการดูแลพนักงานใหม่ ด้วย On-boarding Program.....

เรียน ผอ.ทพ.

เรื่องเดิม

1. ตามที่บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินการสรุป และรายงานผลการประเมินตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) จากรายงานผลการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment Report: SAR) ประกอบกับการเข้าไปสัมภาษณ์ผู้บริหารและคณะทำงานของรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับการพัฒนาของรัฐวิสาหกิจตามระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) หมวด 1-6 ในรอบปีบัญชี 2562 ประเด็นข้อ 5.1 ก (3) บุคลากรใหม่ ได้ระบุโอกาสในการปรับปรุงในเรื่องประสิทธิภาพของการรักษาบุคลากรใหม่ ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุง ที่ยังไม่เป็นระบบหรือยังไม่มีปรับปรุงที่เป็นนัยสำคัญ (L) นั้น

2. ตามบันทึกที่ ทพ 5107/ทพ./0275 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563 ทพ. ได้คัดเลือกหัวข้อการพัฒนากระบวนการทำงานด้วยกลไกการจัดการความรู้ ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2563 ในหัวข้อ การพัฒนากระบวนการรักษาพนักงานใหม่ ด้วย On-Boarding Program โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีโปรแกรม On-Boarding ช่วยให้การรักษาพนักงานใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ ทพ. ได้จัดทำคู่มือการดูแลพนักงานใหม่ สำหรับผู้บังคับบัญชาและพี่เลี้ยง (On-boarding Program) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจความสำคัญของการดูแลและพัฒนาพนักงานใหม่ให้เติบโตไปพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าขององค์กร และให้หน่วยงานมีแนวทางในการเตรียมความพร้อมก่อนที่พนักงานใหม่จะเริ่มทำงานจริง และสามารถดำเนินการได้อย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้อัตราการลาออกของพนักงานใหม่ลดลง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาฯ รก.ผว. ผ่าน รพว.(สัญญา) และบร.11 (ชฎารัตน์) เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติคู่มือการดูแลพนักงานใหม่ สำหรับผู้บังคับบัญชาและพี่เลี้ยง (On-boarding Program)

ที่ ทพ 5107/326

เรียน รก.ผว. ผ่าน รพว.(สัญญา) และ บร.11 (ชฎารัตน์)

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติคู่มือการดูแลพนักงานใหม่

(นายปณณวัฒน์ เชาจพันธ์)  
ผอ.ทพ.  
630610

(นายสมบุรณ์ แพรงงาม)  
รอง ผอ.ทพ.  
630610

(นางอรุณศรี นิลทรง)  
ผอ.ทพ.  
630611

นักบริหาร ระดับ 11 (ชฎารัตน์)  
630611

รก.ผว. (30616)

รพว.(สัญญา) 630612

200/63 วันที่ 10 - ทพ 524/630611

710/630611



ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ

# แนวโน้มของผลลัพธ์

แนวโน้มระดับความพึงพอใจของพนักงานใหม่ในช่วงการทดลองงานต่อองค์กร ปี 2563  
ความพึงพอใจของพนักงานใหม่ในช่วงการทดลองงานต่อองค์กรมีแนวโน้มสูงขึ้น  
มากกว่า ร้อยละ 60



## SE-AM 2020



**แนวโน้มผลการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ 2563:** ประสิทธิภาพของการรักษาบุคลากรใหม่  
คาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุงที่  
เป็นระบบหรือเป็นการปรับปรุงที่เป็นนัยสำคัญ (L)



ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
การเคหะแห่งชาติ

# NHA On-boarding Program



NEW



KM to Value



KM to Innovation



10%

กระบวนการใหม่  
ที่องค์กรไม่เคยมีมาก่อน

20%

แก้ไขปัญหาของกระบวนการรักษา  
พนักงานใหม่โดย พัฒนาจาก  
**ฐานความรู้** ของฝ่ายทรัพยากร  
บุคคลต่อยอดเป็นความคิดสร้างสรรค์  
หรือแนวคิดใหม่ในการพัฒนางาน  
ของทีมงาน HR เกิดประโยชน์ต่อ  
หน่วยงานและทุกกลุ่มบุคลากร

70%

แนวโน้มของผลลัพธ์ ที่สามารถต่อยอด  
ขยายผลไปสู่ **นวัตกรรม** ที่ใช้ได้จริง และ  
เป็นแนวปฏิบัติขององค์กร