

สรุปลงสาระสำคัญ งานประชุม A1-HRD ครั้งที่ 13 (แบบออนไลน์) วันที่ 20 พฤศจิกายน 2563

โดย Asian Waterworks Utilities Network of Human Resource

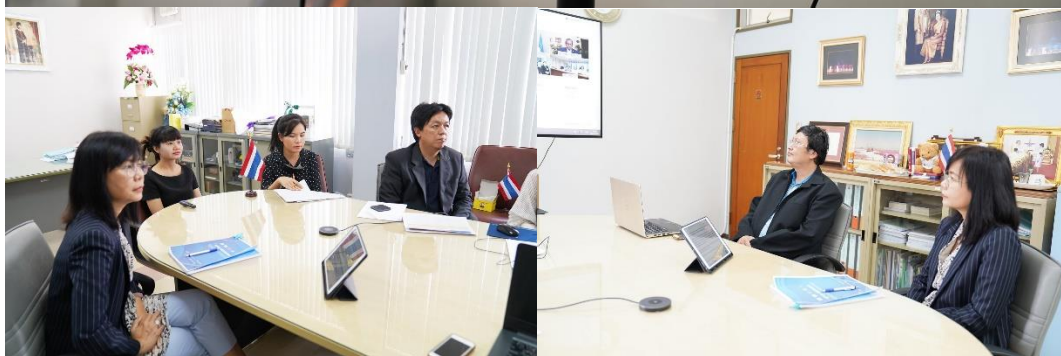
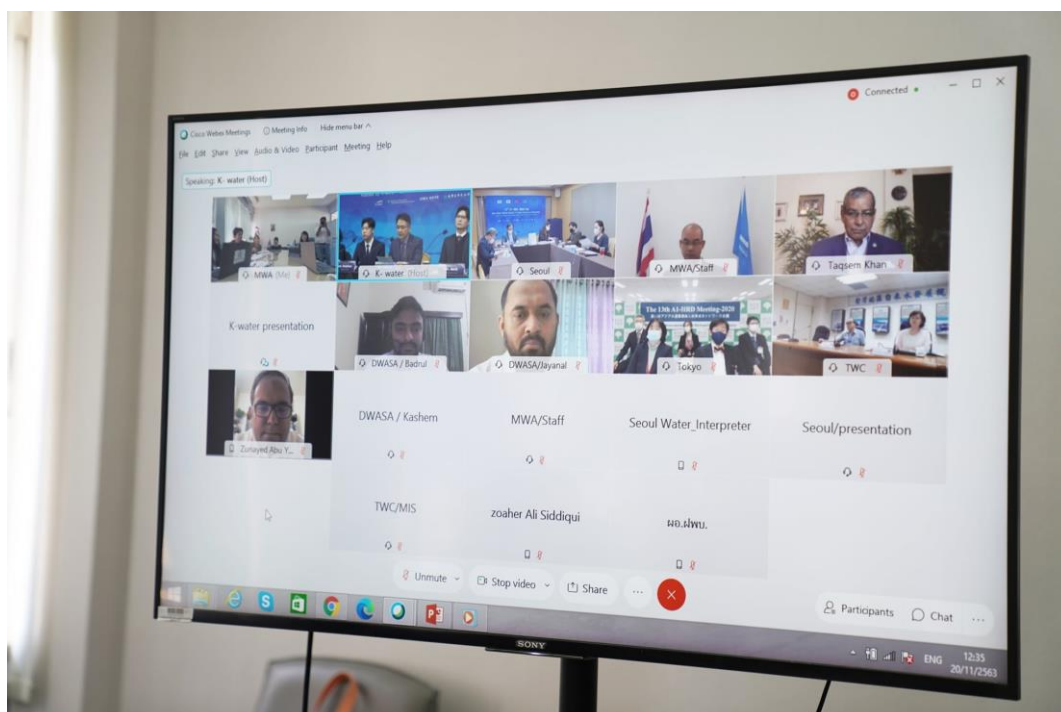
การประชุม A1-HRD ครั้งที่ 13 มี K-water ประเทศเกาหลีใต้รับเป็นเจ้าภาพจัดงาน โดยปีนี้ในรูปแบบออนไลน์ มีประเด็นสำคัญในการประชุม ดังนี้

เจ้าภาพ ปี 2021

Taiwan Water Corporation ประเทศไต้หวัน รับเป็นเจ้าภาพจัดงานประชุม A1-HRD ครั้งที่ 14 ในปี 2021 โดยมีธีมนำเสนอ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

Theme 1: Human resources development toward the realization of sustainable water-supply business

Theme 2: The challenges and solutions for knowledge management implementation



สรุปสาระสำคัญเนื้อหาการนำเสนอของแต่ละองค์กรโดยย่อ

◆ K-water

Hands-on learning program for water education in K-water

K-water มีการเรียนการสอนและฝึกอบรม แบ่งเป็น

4 ด้าน คือ

1. การผลิตน้ำประปาและบำบัดน้ำเสีย
2. ทรัพยากรแหล่งน้ำ
3. พลังงานหมุนเวียนและรีมฝั่งแม่น้ำ
4. การบริหารจัดการและอื่นๆ (แผน, การเงิน, กฎหมาย, HR เป็นต้น)

โดยสัดส่วนของโปรแกรมแบบ Hands-on คือ 20-30% มีรูปแบบการเรียนและฝึกอบรมดังนี้

1. On-the-job Training (OJT)
2. Training Simulation จำลองสถานการณ์ขึ้นแล้วให้แก้ไขปัญหา เช่น ท่อแตก มีการปนเปื้อน
3. การฝึกปฏิบัติโดยใช้อุปกรณ์หรือลงสถานที่จริง โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ เช่น โดรน VR

③ Practice using facilities / sites / equipment

III. Facilities/R&D center : leakage detection, water treatment pilot plant, water quality examination, Education center & Labs

Water Distribution Network Center (leakage detection, Pigging practice)

Treatment Pilot plant

Water quality safety center (WQ analysis/examination)

Education center (practice)

Water Hazard Information Platform

22

◆ Seoul Water

Water Education Programs: Enhancing on-site work capabilities through hands-on learning

หลักสูตรคิดขึ้นโดยเน้นการแก้ปัญหาขององค์กร มีการพัฒนาเนื้อหาที่เป็นแบบออนไลน์ ใช้วิธีการ 'Coaching' ไม่ใช่การ "Teaching" เน้นการแบ่งปันประสบการณ์หน้างานกับรุ่นพี่ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการฝึกอบรม เช่น VR Practice Room

02 Overview of Smart Waterworks on-site Practice Centre

Seoul Waterworks Authority (Seoul Water)

Build outdoor practice (waterworks pipe networks, etc.) & indoor practice

Venue ▶ Gangbuk Arisu Water Purification Centre

Project Period ▶ 2020 ~ 2022(3 years)

Project Scale ▶ Outdoor (Area 8,000m², Pipe network 1.8km), Indoor (500m²)

Pipe Network

4th Industrial Technology

Central Control

유량 수위 수질 펌프 밸브

19

◆ Taiwan Water Corporation

Human Resources Development to Gain Trust from Customers:

Improve Meter Reading Management for Better Customer Service

TWC ใช้พนักงาน outsource ในการอ่านมาตร ซึ่ง มีมาตรที่ต้องอ่าน ทั้งประเทศ (ไม่รวมไทเป) ประมาณ 34.4 ล้านมาตร ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดในการอ่านมาตรได้ จึงมีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานอ่านมาตรมีความรู้ความเข้าใจ ในงานที่ถูกต้องเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น เพิ่มการปักหมุด GPS และการถ่ายภาพ พัฒนาระบบการอ่านมาตรอัตโนมัติ

03. Improvement of Meter Reading Work

3.4 GPS Feature

- From 2019 to 2020, we replaced 430 old specification meter reading machines with new ones which feature GPS satellite positioning system.
- We arranged orientation for company's and outsourcing meter readers, and introduced hardware maintenance and operation of system.

16

台灣自來水公司
TAIWAN WATER CORPORATION

◆ Tokyo Bureau of Waterworks

Human Resources Development to Gain Trust from Customers:

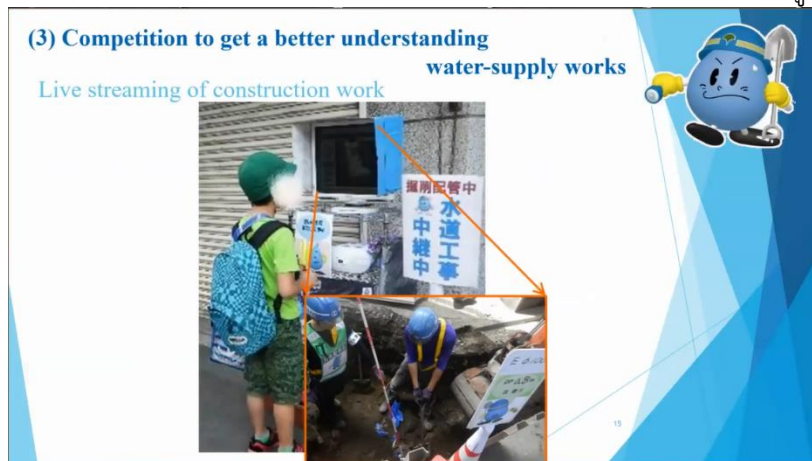
Presentation of efforts for earning the trust of customers and improving customer satisfaction

มุ่งเน้นการสื่อสารกับลูกค้าเชิงรุก มีการดำเนินการ 3 โครงการ คือ

1. Tokyo water safety check ไปสำรวจการรั่ว ตรวจสอบคุณภาพน้ำ และทำแบบสำรวจตามบ้านผู้ใช้น้ำ
2. Communication-based events จัดงานเพื่อให้คนในชุมชนมีส่วนร่วม
3. Competition to get a better understanding of water-supply works ให้รางวัล (ประกาศนียบัตร) พนักงานที่มีผลงานดีเด่นด้านการบริการลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการฉายการทำงาน

ของเจ้าหน้าที่หน้างาน (Live stream) เพื่อให้ประชาชนที่ผ่านไปมาเห็นกระบวนการทำงาน

เพื่อเพิ่มทักษะของพนักงาน จึงมีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานที่ทำหน้าที่เก็บค่าน้ำและตอบลูกค้า



◆ Dhaka Water Supply and Sewerage

DWASA ร่วมงานครั้งนี้ในฐานะ Observer โดยได้บอกเล่าการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจคือ DWASA มีนโยบายพยายามเปลี่ยนการดำเนินงานหลายด้านจากระบบ manual เป็น digital เช่น e-Metering, e-Billing, e-Recruitment, e-Nothi (Filing) และยังมีโครงการที่น่าสนใจที่เรียกว่า Water ATM คือโครงการที่ให้ผู้มีรายได้น้อยใช้การ์ดที่รัฐบาลมอบให้รูดที่ตู้จ่ายน้ำ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องค่าใช้จ่ายของประชาชนให้สามารถเข้าถึงน้ำสะอาดได้อย่างเท่าเทียม



◆ กปน.

ด้วยการลดน้ำสูญเสียเป็นหนึ่งในวาระที่สำคัญของ กปน. จึงให้ความสำคัญในการฝึกอบรม โดยมีทั้งการอบรมในห้องเรียน การอบรมแบบห้องเรียนออนไลน์ และ E-learning

นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรที่เน้นการฝึกปฏิบัติ เช่น หลักสูตรช่างสำรวจหาท่อรั่ว เสียงเสนาะ ช่างประปาขั้นพื้นฐาน ช่างประปามืออาชีพ เป็นต้น และยังมีการสอนแบบ OJT ใน Attack Team ด้วย