

ประชุมสายงานบริการ ครั้งที่ 12/2564

วันจันทร์ที่ 27 ธันวาคม 2564

ณ ห้องประชุมปิยราษฎร์ ชั้น 6 สำนักงานใหญ่

ระเบียบวาระที่ 1

ระเบียบวาระที่ 2

ระเบียบวาระที่ 3

เรื่องที่แจ้งที่ประชุมทราบ

รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 11/2564 เมื่อวันจันทร์ที่ 29 พฤศจิกายน 2564

เรื่องเสนอเพื่อทราบ

3.1 ผลการดำเนินงานด้านบริการ

3.1.1 การเบิกจ่ายงบประมาณ

3.1.2 ผลการดำเนินงานน้ำขาย/ ติดตั้งประปาใหม่/ ธุรกิจเสริมด้านบริการ

3.1.3 การจัดการข้อร้องเรียน

3.1.4 รายงานความก้าวหน้าศูนย์ราชการสะดวก GECC

และแผนการดำเนินงาน e-Invoice / e-Tax ร้อยละการชำระเงิน

3.2 ผลการดำเนินงานลดน้ำสูญเสีย

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

4.1 รายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของสำนักงานประปาสาขา

ระเบียบวาระที่ 5

เรื่องอื่น ๆ

5.1 แผนการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ KM Action Plan

5.2 การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าท่าพระ



การประปาปทุมธานี
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องแจ้งให้ที่ประชุมทราบ



๑. สรุปผลการประชุมมอบนโยบายและชี้แจงข้อราชการสำคัญของปลัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

ข้อสั่งการของปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑.๑) การทำหน้าที่ข้าราชการเพื่อประชาชนและประเทศชาติ

- ขอให้ข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ มีแรงปรารถนาแรงกล้าในการที่จะช่วยกันบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับพี่น้องประชาชน และสร้างคุณประโยชน์ให้กับประเทศชาติ บำรุงศาสนาให้เป็นหลักในการยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน และรักษาสถาบันพระมหากษัตริย์ให้มีความวัฒนาถาวร มีความเข้มแข็ง เป็นหลักชัยของประเทศชาติ
- ขอให้ทำหน้าที่เป็นข้าราชการที่ดี รื่นพีดูแลรุ่มน่อง ในทุกกระทรวง ทบวง กรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงลูกหลานที่อยู่ในระบบการศึกษา ช่วยกันดูแลในการพัฒนา ปลุกฝัง ให้เขามีแรงปรารถนาที่ดีในการที่จะช่วยกันทำหน้าที่ของตนเองให้ดี และไม่ทิ้ง ความตั้งใจในตอนแรกเริ่มรับราชการ
- ขอให้ข้าราชการมีวงจรชีวิตการทำงาน แบบ RER ประกอบด้วย
 - R = Routine คือ งานประจำ งานปกติ ต้องทำให้ดี อย่าให้บกพร่อง
 - E = Extra คือ งานที่คิด ริเริ่ม เพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีตามภารกิจหน้าที่และตามฟังก์ชัน
 - R = Report คือ การรายงานผล



๑.๒) การดำเนินงานตามพระราชกระแสรับสั่งสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

- ขอให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าราชการจังหวัด สนับสนุนการจัดหาเครื่องมือ/อุปกรณ์สำหรับการศึกษาทางไกลให้กับเด็กนักเรียน อาจดำเนินการโดยการจัดซื้อหรือรับบริจาคก็ได้ โดยมอบหมายให้รองปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาชุมชนและส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (นายชัยวัฒน์ ชื่นโกสุม) เป็นผู้ประสานงานกับภาคีเครือข่าย ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา โดยเฉพาะภาคธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ที่มีเครื่องมือจำนวนมาก

- ขอให้ส่งเสริมการสวมใส่ผ้าไทยจากภูมิปัญญาของคนในจังหวัด ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๓ โดยให้มีการสวมใส่ผ้าไทยอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๒ วัน เพื่อเป็นการสืบสาน รักษา ต่อยอดแนวพระราชปณิธานของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง ที่พระองค์มีพระราชประสงค์ให้ภูมิปัญญาความเป็นไทยอยู่คู่กับโลก และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น ทั้งนี้ สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิริวัณณวรีนารีรัตนราชกัญญา ได้พระราชทาน “ผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ” ให้กับกลุ่มทอผ้าทั่วประเทศ โดยขอความร่วมมือในการสวมใส่ผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ สัปดาห์ละ ๑ วัน เพื่อเป็นการถวายกำลังใจแด่สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิริวัณณวรี นารีรัตนราชกัญญา



๑.๓) การบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙)

ขอให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ช่วยกันเน้นย้ำให้ประชาชนปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อโควิดขั้นสูงสุดแบบ Universal Prevention ๑๐ ประการ ได้แก่

- ออกจากบ้านเมื่อจำเป็นเท่านั้น
- ผู้ที่อายุมากกว่า ๖๐ ปี และผู้มีโรคเรื้อรัง หลีกเลี่ยงการออกนอกบ้าน
- เว้นระยะห่างกันอย่างน้อย ๑ - ๒ เมตรในทุกที่
- สวมหน้ากากอนามัยและทับด้วยหน้ากากผ้าตลอดเวลา
- หลีกเลี่ยงสัมผัสหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าที่ใส่อยู่
- ล้างมือบ่อย ๆ ด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ
- ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อลูกบิดประตู รีโมท หรือจุดที่ต้องเอามือไปจับบ่อย ๆ อยู่เสมอ
- แยกของใช้ส่วนตัวทุกอย่าง
- กินอาหารที่ปรุงสุกใหม่เท่านั้น
- ถ้าสงสัยว่าไปเสี่ยงรับเชื้อ ตรวจสอบกับชุดตรวจ ATK

๑.๔) การทำงานตามพันธกิจของกระทรวงมหาดไทย

- ขอให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงานตามพันธกิจของกระทรวงมหาดไทย ดังนี้
 - ๑) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัย และความมั่นคงภายใน
 - ๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก
 - ๓) ส่งเสริมการพัฒนาเมืองและโครงสร้างพื้นฐาน
 - ๔) ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารราชการในระดับพื้นที่

เพื่อนำไปสู่วิสัยทัศน์ของกระทรวงมหาดไทย “ประชาชนมีรากฐานการดำรงชีวิตและพัฒนาสู่อนาคตได้อย่างมั่นคงและสมดุล ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยในการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ไปสู่การปฏิบัติเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับพี่น้องประชาชนนั้น ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ร่วมดำเนินการกับทุกภาคส่วนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ต้องรู้ขั้นตอนการดำเนินงานของทฤษฎีใหม่ ๓ ขั้นตอน ประกอบด้วย ๑. ทฤษฎีใหม่ขั้นต้น ๒. ทฤษฎีใหม่ขั้นกลาง และ ๓. ทฤษฎีใหม่ขั้นก้าวหน้า



๑.๕) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน ร่วมกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ขอให้หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน โดยต้องทำให้ดีที่สุดในระยะเวลานานขึ้น และขอให้บุคลากรทุกคนร่วมกันทำให้กระทรวงมหาดไทยเป็นกระทรวงมหาดไทยยุคใหม่ ที่นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้บำบัดทุกข์ บำรุงสุขและพัฒนาประเทศชาติโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ร่วมกับทุกภาคส่วนและภาคีเครือข่าย โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินงานเพื่อให้พี่น้องประชาชนมีความสุขอย่างยั่งยืน

โดยใช้ฐานการทำงานแบบดิจิทัล

๑.๖) การเตรียมแผนงาน/โครงการสำหรับการขอรับงบกลาง เพื่อฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานหรือสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่เสียหายจากสถานการณ์อุทกภัย

ขอให้ทุกหน่วยงานเตรียมแผนงาน/โครงการเรื่องการใช้ช่องทางการขอรับงบกลางเพื่อฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานหรือสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่ได้รับความเสียหายจากสถานการณ์อุทกภัย ทั้งในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอ และจังหวัด เพื่อความรวดเร็วในการยื่นของบประมาณ

๑.๗) การจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสครบรอบการสถาปนากระทรวงมหาดไทย ในปี ๒๕๖๕

ขอให้ทุกหน่วยงานร่วมเสนอกิจกรรมหรือแผนการดำเนินงาน เนื่องในโอกาสที่กระทรวงมหาดไทยจะครบรอบการสถาปนา ๑๓๐ ปี ในวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕

๒. สรุปข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตที่สำคัญของคณะกรรมการ กปน. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

การรับทราบความก้าวหน้า Big Data Analytics กับการนำมาใช้ใน กปน.

ความก้าวหน้า Big Data Analytics กับการนำมาใช้ใน กปน. ตามแผนงานโครงการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร (Data Driven Organization) ภายใต้แผนวิสาหกิจ กปน. โดยนำข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ทำให้ข้อมูลมีคุณภาพ สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) สนับสนุนกระบวนการทำงานได้

ทั้งนี้ กปน. ได้พัฒนาบุคลากรด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ได้แก่ Data Scientist, Data Engineer และ Business Analyst ให้มีความสามารถใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ข้อมูล สร้างนวัตกรรมจากข้อมูลใน การลดต้นทุนการผลิตน้ำประปาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยในปี ๒๕๖๔ กปน. ได้รวมทีมดังกล่าวร่วมกันนำเทคโนโลยี Big Data มาใช้สนับสนุนงานด้านกระบวนการผลิตน้ำ ด้านลดน้ำสูญเสีย ด้าน Water Demand และนำเสนอผลงานในงาน MWA Analytics Camp เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๔ และได้รับมอบหมายให้นำเสนอผลงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการ กปน. เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรต่อไป ดังนี้

๑. แบบจำลองเพื่อวิเคราะห์และหาค่าที่เหมาะสมของการทำงานถังตกตะกอนเฟส ๓ และเฟส ๔ โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
๒. ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการน้ำสูญเสียเชิงรุก (ACTIVE LEAKAGE CONTROL ASSISTANT SYSTEM – ALCAS)
๓. การวิเคราะห์และพยากรณ์ปริมาณความต้องการใช้น้ำประปา

ในการพิจารณารายละเอียด คณะกรรมการ กปน. มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. กปน. ควรพิจารณาจัดตั้งคณะทำงานเพื่อกำกับดูแลการใช้ข้อมูลให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ทันสมัย และได้มาตรฐาน
๒. กปน. ควรพิจารณาจัดทำระบบสำหรับรวบรวมและจัดการข้อมูล (Data Platform) ในประเด็นสำคัญ เช่น การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย แหล่งน้ำสำรอง เป็นต้น
๓. ขอให้ กปน. มุ่งเน้นการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์และบูรณาการกับกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การบูรณาการเทคโนโลยีกับการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย ซึ่งต้องควบคู่ไปกับงานทางด้านวิศวกรรม
๔. กปน. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัยและใช้งานง่าย โดยเฉพาะในเรื่องระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Back Office) ซึ่งครอบคลุมกระบวนการแจ้งหนี้และรับชำระเงิน ระบบสนับสนุนกระบวนการผลิต ซึ่งสามารถแสดงข้อมูลปริมาณน้ำเข้าออกของโรงงานผลิตน้ำทุกแห่งแบบ real time และฐานข้อมูลแผนที่แนวท่อประปาซึ่งเชื่อมโยงกับข้อมูลลูกค้า โดยควรจัดทำเป็นแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอาจพิจารณาจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาช่วยดำเนินการในบางส่วน



- เรื่อง การแจ้งปิดงานซ่อมท่อล่าช้า
- เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถการบริการ MWA Call Center 1125
- เรื่อง การของบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงาน GECC



เรื่อง

การแจ้งปิดงาน ซ่อมท่อล่าช้า

ลำดับ	สาขา	จำนวนรับแจ้งซ่อม (ค.บ. 64) (จุด)									จำนวนรับแจ้งเตือนปัจจุบัน (พ.ย. 64) (จุด)									งานอยู่ ระหว่างซ่อม (ระยะ)	ค้างปิดงาน (ระยะ)
		Call Center(1125)			สพ.บ.			อื่นๆ ⁽¹⁾			Call Center(1125)			สพ.บ.			อื่นๆ ⁽¹⁾				
		เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน		
1	สสท.	314	-	-	152	-	-	336	-	-	251	-	-	169	-	-	347	-	-	-	-
2	สสส.	377	-	-	197	12	4	380	-	-	330	1	1	398	36	4	405	-	-	49	9
3	สสท.	381	-	-	562	-	-	318	-	-	328	-	-	547	-	-	490	-	-	-	-
4	สสป.	506	-	-	304	12	-	1,028	-	-	520	-	13	1,196	-	191	836	-	53	12	257
ภาค 1		1,578	-	-	1,215	24	4	2,062	-	-	1,429	1	14	2,310	36	195	2,078	-	53	61	266
4	สสญ.	572	-	-	180	1	-	402	-	-	567	-	-	533	21	2	458	-	-	22	2
6	สสน.	339	-	-	588	-	-	248	-	-	371	-	-	684	-	-	308	-	-	-	-
7	สสส.	560	-	-	1,090	3	12	327	-	-	600	-	-	507	9	2	404	-	-	12	14
ภาค 2		1,471	-	-	1,858	4	12	977	-	-	1,538	-	-	1,724	30	4	1,170	-	-	34	16
8	สสช.	499	-	-	201	-	-	863	-	-	540	-	-	259	-	-	829	-	-	-	-
9	สสช.	282	-	-	101	-	-	725	-	-	237	-	-	177	-	4	664	-	-	-	4
10	สสนบ.	247	-	-	28	-	-	404	-	-	244	-	-	194	-	-	406	-	-	-	-
11	สสผก.	375	-	-	527	-	-	384	-	-	361	-	-	537	-	-	409	-	-	-	-
ภาค 3		1,403	-	-	857	-	-	2,376	-	-	1,382	-	-	1,167	-	4	2,308	-	-	-	4
12	สสน.	1,046	-	1	352	2	2	908	-	-	1,341	-	266	959	7	390	967	1	288	10	947
13	สสค.	989	-	-	613	1	54	816	-	1	819	43	37	821	3	45	963	29	47	76	184
14	สสค.	981	-	-	906	-	4	546	-	-	844	-	-	1,345	5	12	501	-	-	5	16
15	สสว.	527	-	-	1,423	-	-	558	-	-	525	-	-	1,363	-	-	647	-	-	-	-
ภาค 4		3,543	-	1	3,294	3	60	2,828	-	1	3,529	43	303	4,488	15	447	3,078	30	335	91	1,147
16	สสน.	198	-	-	140	-	-	524	-	-	210	-	4	416	1	21	502	-	4	1	29
17	สสบท.	505	-	-	591	-	-	590	-	-	393	-	-	405	-	1	611	-	-	-	1
18	สสนส.	743	-	-	450	2	-	640	1	-	834	1	40	865	14	77	712	1	19	19	136
ภาค 5		1,446	-	-	1,181	2	-	1,754	1	-	1,437	1	44	1,686	15	99	1,825	1	23	20	166
กบ.บ.		9,441	-	1	8,405	33	76	9,997	1	1	9,315	45	361	11,375	96	749	10,459	31	411	206	1,599

หมายเหตุ

- (1) อื่นๆ - รับแจ้งจากประชาชน, ส่วนซ่อมท่อ ส่วนบริการมาตร
- (2) งานที่สถานะยังอยู่ระหว่างดำเนินการ
- (3) งานที่สถานะเป็น งานภาคสนามเสร็จสิ้น แต่ยังไม่ปิดงาน



เรื่อง

การแจ้งปิดงาน ซ่อมท่อล่าช้า

ลำดับ	สาขา	จำนวนรับแจ้งสะสม - (จุด)									จำนวนรับแจ้งเตือนปัจจุบัน (ต.ค. 64) (จุด)									งานอยู่ ระหว่างซ่อม (สะสม)	ค้างปิดงาน (สะสม)
		Call Center(1125)			สปน.			อื่นๆ ⁽¹⁾			Call Center(1125)			สปน.			อื่นๆ ⁽¹⁾				
		เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน	เปิดงาน	งานค้าง ⁽²⁾	ค้าง ⁽³⁾ ปิดงาน					
1	สสท.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	314	-	-	152	-	-	336	-	-	-	-
2	สสส.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	377	-	1	197	-	9	380	-	5	-	15
3	สสท.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	382	-	-	562	-	-	318	-	-	-	-
4	สสป.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	506	-	9	304	-	43	1,028	-	19	-	71
	ภาค 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,579	-	10	1,215	-	52	2,062	-	24	-	86
4	สสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	572	-	-	180	13	-	402	-	-	13	-
6	สสน.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	339	-	-	588	-	-	248	-	-	-	-
7	สสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	560	-	-	1,090	13	12	327	1	-	14	12
	ภาค 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,471	-	-	1,858	26	12	977	1	-	27	12
8	สสท.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	499	-	-	201	-	-	863	-	-	-	-
9	สสท.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	282	-	-	101	-	-	725	-	-	-	-
10	สสนบ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	247	-	-	28	-	-	404	-	-	-	-
11	สสสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	375	-	-	527	-	-	384	-	-	-	-
	ภาค 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,403	-	-	857	-	-	2,376	-	-	-	-
12	สสบ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,046	1	154	352	2	131	908	-	136	3	421
13	สสค.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	989	-	4	613	-	90	816	-	7	-	101
14	สสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	981	-	-	906	1	4	546	-	-	1	4
15	สสว.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	528	-	-	1,423	-	2	557	-	-	-	2
	ภาค 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,544	1	158	3,294	3	227	2,827	-	143	4	528
16	สสน.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	198	-	1	140	-	6	524	-	2	-	9
17	สสบท.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	505	-	14	591	5	24	590	-	14	5	52
18	สสนส.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	743	-	-	450	3	-	640	2	-	5	-
	ภาค 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,446	-	15	1,181	8	30	1,754	2	16	10	61
	กปน.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9,443	1	183	8,405	37	321	9,996	3	183	41	687

หมายเหตุ

- (1) อื่นๆ - รับแจ้งจาก ประชาชน, ส่วนซ่อมท่อ ส่วนบริการมาตร
- (2) งานที่สถานยังอยู่ระหว่างดำเนินการ
- (3) งานที่สถานะเป็น งานภาคสนามเสร็จสิ้น แต่ยังไม่ปิดงาน



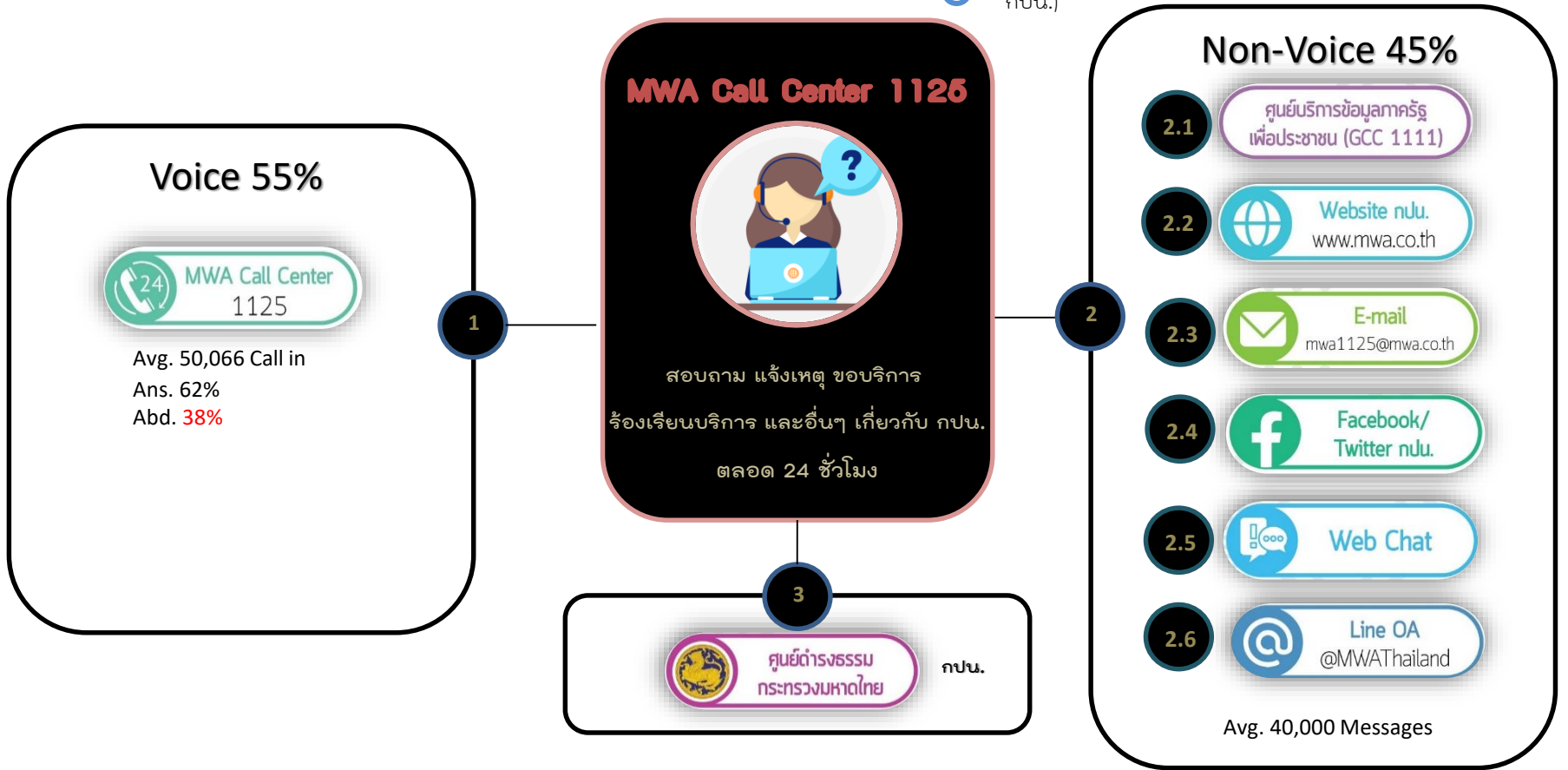
การประปาปทุมธานี
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถการบริการ MWA Call Center 1125



ช่องทางการให้บริการผ่าน MWA Call Center 1125

(9 ใน 13 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ
กปน.)



Pain Point

ลูกค้าต้องการติดต่อเพื่อใช้บริการผ่าน MWA Call Center 1125 จำนวนมาก

Avg. 1669 Calls/day

ช่วงเวลา 06.00 – 22.00 น. ลูกค้าใช้บริการปริมาณมาก

เจ้าหน้าที่ (Agent) ไม่เพียงพอ

ช่วงเวลา	Supervisor เจ้าหน้าที่ติดตามงาน (วิทยุ) Trainer	รับสาย (Voice)	ตอบสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (Non-Voice)	ล่วงเวลา (OT)	รวมเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน
00.00 – 08.00 น.	2	6 (-1)	2	2	12
08.00 – 16.00 น.	5	9 (-2)	2	2	16
16.00 – 24.00 น.	2	6 (-1)	2	2	12

ระยะ 1

เพิ่ม Agent
ให้สามารถ
รองรับลูกค้า
ได้มากขึ้น

ระยะ 2

ปรับเปลี่ยน
รูปแบบการจ้าง
Agent ให้รองรับ
กับลักษณะงาน
Call Center (ลักษณะ
เดียวกับ กฟน.)



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

การขอแบบประมาณที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการ GECC



การประปาปทุมธานี
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 11/2564 (วันจันทร์ที่ 29 พฤศจิกายน 2564)



การประปาปทุมธานี
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเสนอเพื่อทราบ



3.1 ผลการดำเนินงานด้านบริการ

3.1.1 การเบิกจ่ายงบประมาณ

3.1.2 ผลการดำเนินงานน้ำขาย/ ติดตั้งประปาใหม่/ ธุรกิจเสริมด้านบริการ

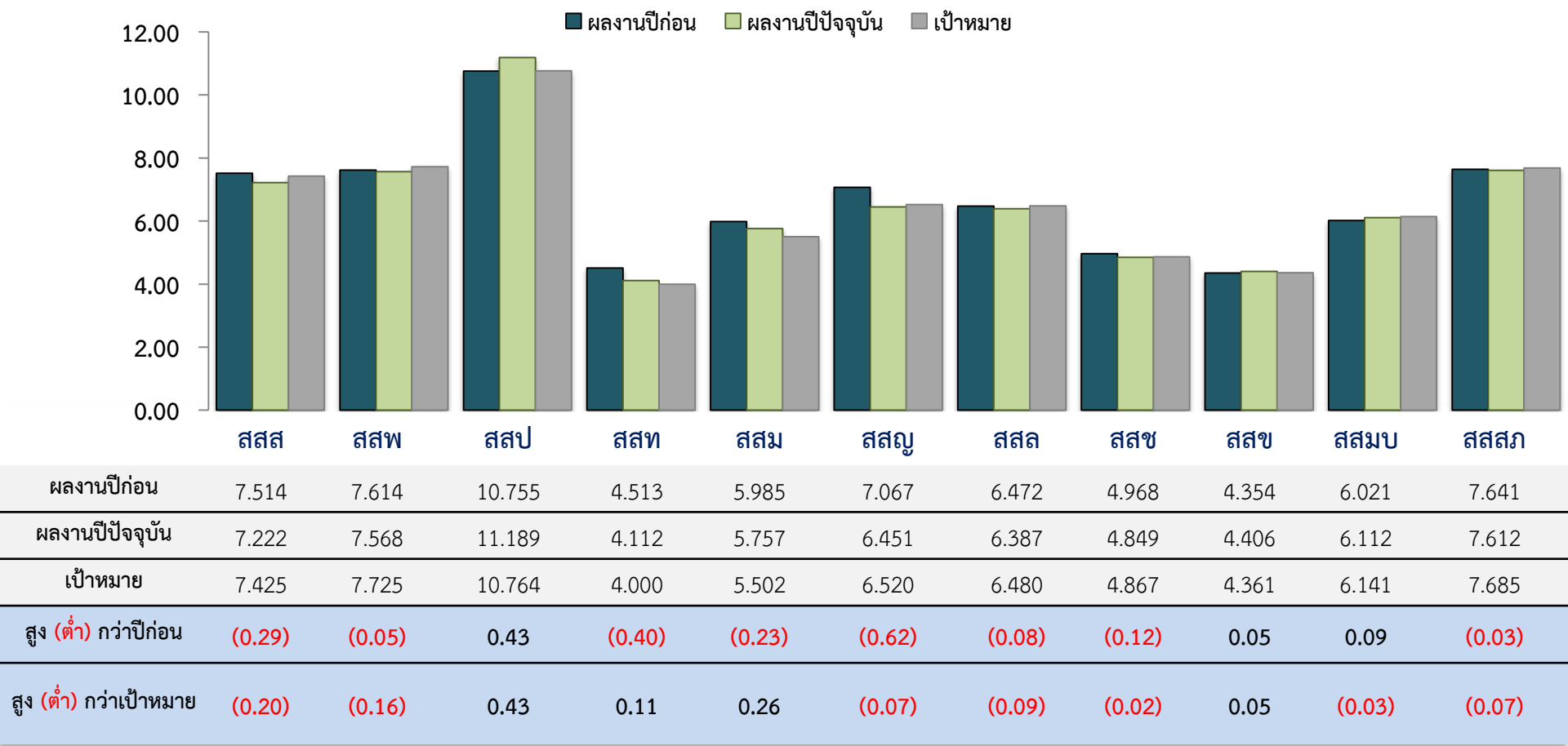
3.1.3 การจัดการข้อร้องเรียน

3.1.4 รายงานความก้าวหน้าศูนย์ราชการสะดวก GECC

และแผนการดำเนินงาน e-Invoice / e-Tax ร้อยละการชำระเงิน

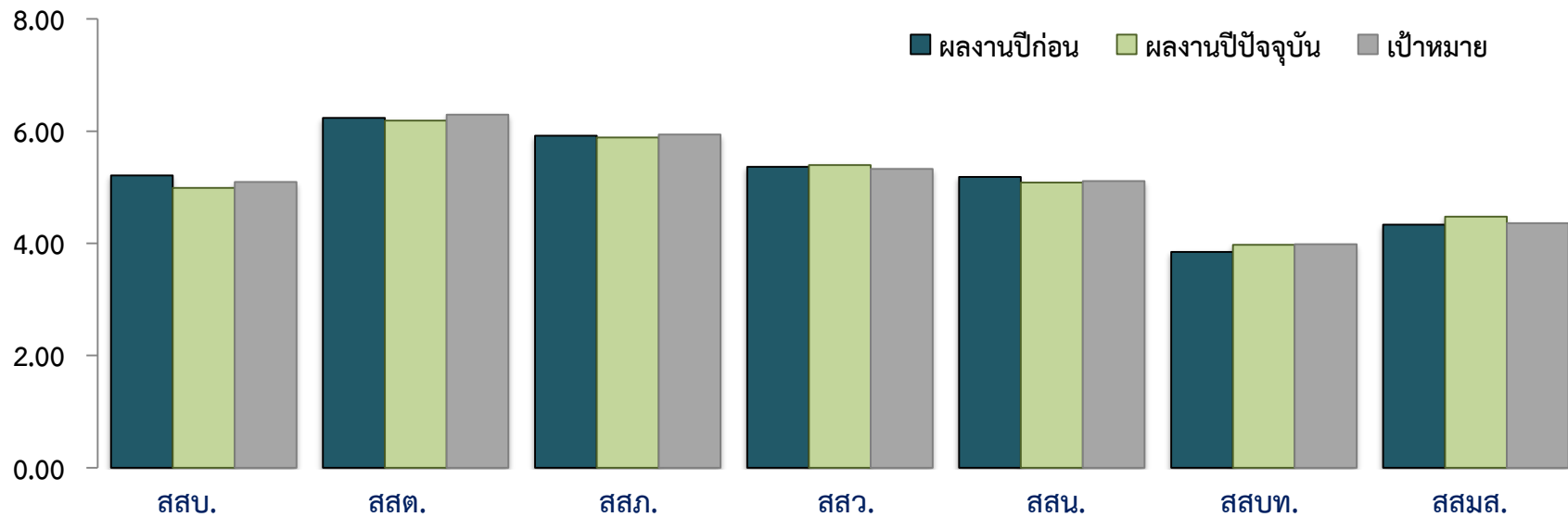
3.1.2 ผลการดำเนินงานของสายงานบริการฯ ปริมาณน้ำขายเดือน พ.ย.64 >>สายงาน รวท.(ทอ)

หน่วย : ล้าน ลบ.ม.



ปริมาณน้ำขายเดือน พ.ย.64 >> สาขงาน รวท.(กต)

หน่วย : ล้าน ลบ.ม.



ผลงานปีก่อน

สสบ.

5.209

สสด.

6.234

สสภ.

5.919

สสว.

5.363

สสน.

5.185

สสบท.

3.848

สสมส.

4.334

ผลงานปีปัจจุบัน

4.988

6.187

5.886

5.395

5.084

3.972

4.474

เป้าหมาย

5.093

6.292

5.941

5.325

5.110

3.983

4.360

สูง(ต่ำ)กว่าปีก่อน

(0.22)

(0.05)

(0.03)

0.03

(0.10)

0.12

0.14

สูง(ต่ำ)กว่าเป้าหมาย

(0.11)

(0.10)

(0.05)

0.07

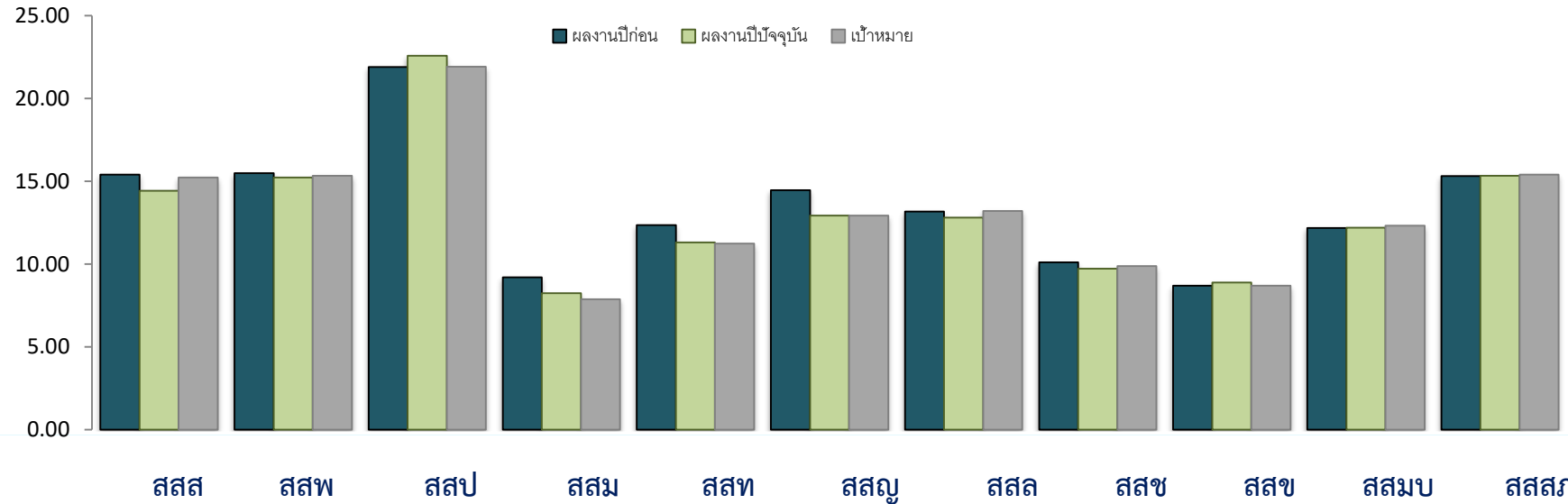
(0.03)

(0.01)

0.11

ปริมาณน้ำขายสะสม >> สายงาน รวท.(ทอ)

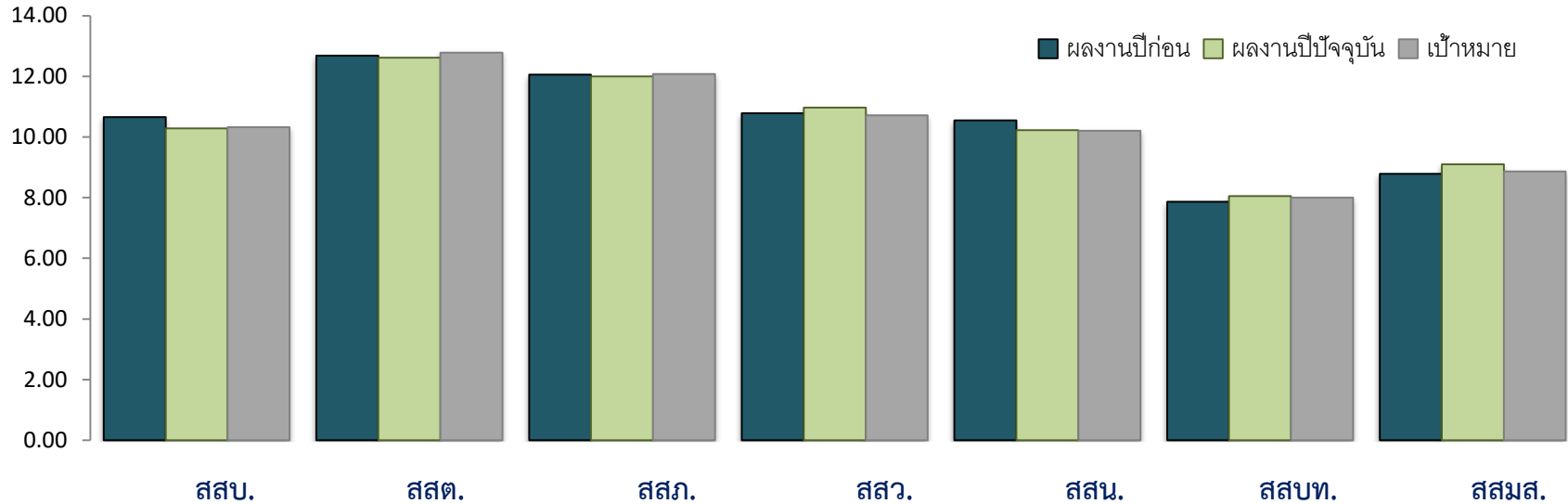
หน่วย : ล้าน ลบ.ม.



	สสส	สสพ	สสป	สสม	สสท	สสญ	สสล	สสช	สสข	สสมบ	สสสภ
ผลงานปีก่อน	15.396	15.496	21.907	9.194	12.354	14.463	13.179	10.108	8.691	12.179	15.307
ผลงานปีปัจจุบัน	14.427	15.232	22.577	8.235	11.298	12.922	12.806	9.728	8.884	12.187	15.335
เป้าหมาย	15.219	15.325	21.925	7.875	11.238	12.920	13.200	9.880	8.700	12.312	15.397
สูง (ต่ำ) กว่าปีก่อน	(0.97)	(0.26)	0.67	(0.96)	(1.06)	(1.54)	(0.37)	(0.38)	0.19	0.01	0.03
สูง (ต่ำ) กว่าเป้าหมาย	(0.79)	(0.09)	0.65	0.36	0.06	0.00	(0.39)	(0.15)	0.18	(0.13)	(0.06)

ปริมาณน้ำขายสะสม >> สายงาน รวท.(กต)

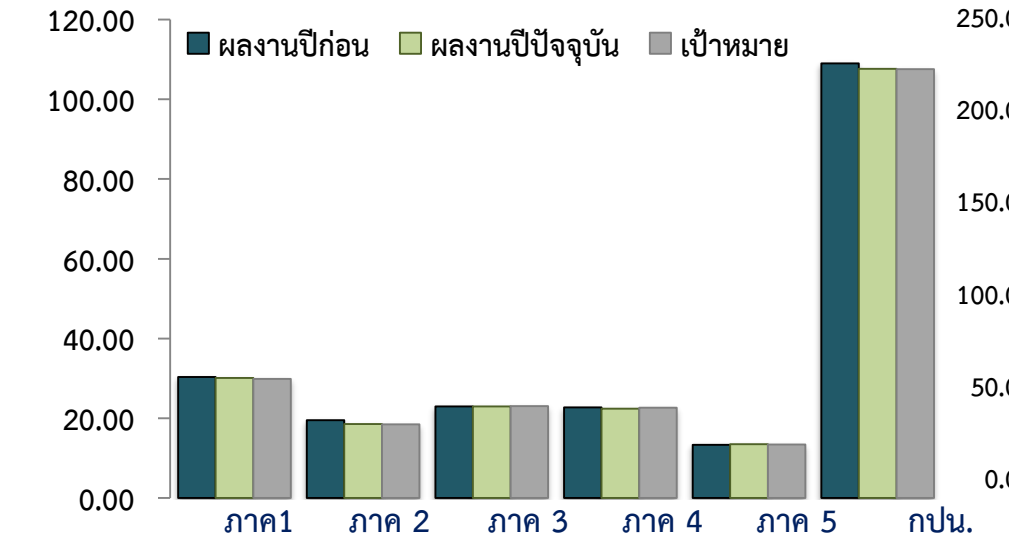
หน่วย : ล้าน ลบ.ม.



	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.
ผลงานปีก่อน	10.657	12.681	12.058	10.787	10.546	7.867	8.786
ผลงานปีปัจจุบัน	10.282	12.613	11.994	10.974	10.226	8.046	9.098
เป้าหมาย	10.322	12.779	12.075	10.711	10.210	7.999	8.860
สูง(ต่ำ)กว่าปีก่อน	(0.38)	(0.07)	(0.06)	0.19	(0.32)	0.18	0.31
สูง(ต่ำ)กว่าเป้าหมาย	(0.04)	(0.17)	(0.08)	0.26	0.02	0.05	0.24

หน่วย : ล้าน ลบ.ม.

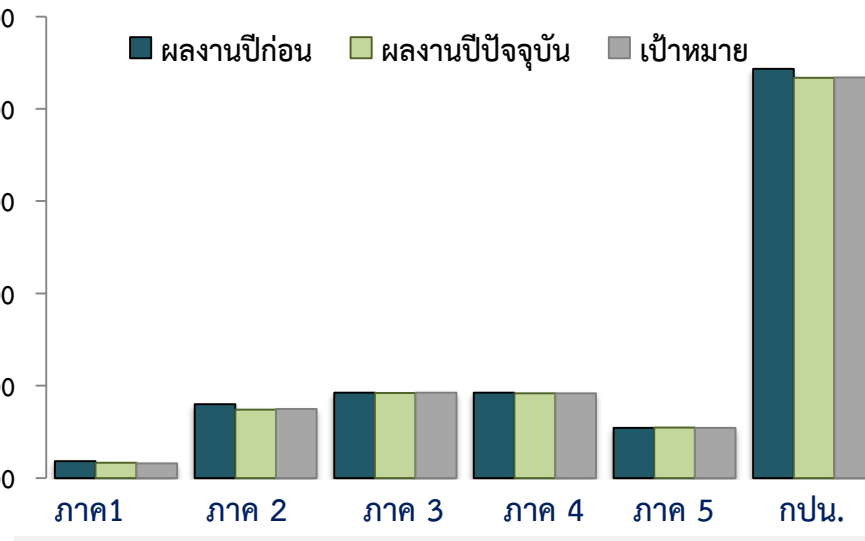
ผลงานเดือน พ.ย.64



ผลงานปีก่อน	30.395	19.524	22.983	22.725	13.367	108.995
ผลงานปัจจุบัน	30.091	18.596	22.979	22.457	13.531	107.653
เป้าหมาย	29.914	18.502	23.054	22.651	13.453	107.574
สูง(ต่ำ)กว่าปีก่อน	(0.30)	(0.93)	(0.00)	(0.27)	0.16	(1.34)
สูง(ต่ำ)กว่าเป้าหมาย	0.18	0.09	(0.07)	(0.19)	0.08	0.08
	0.59%	0.51%	(0.33%)	(0.86%)	0.58%	0.07%

หน่วย : ล้าน ลบ.ม.

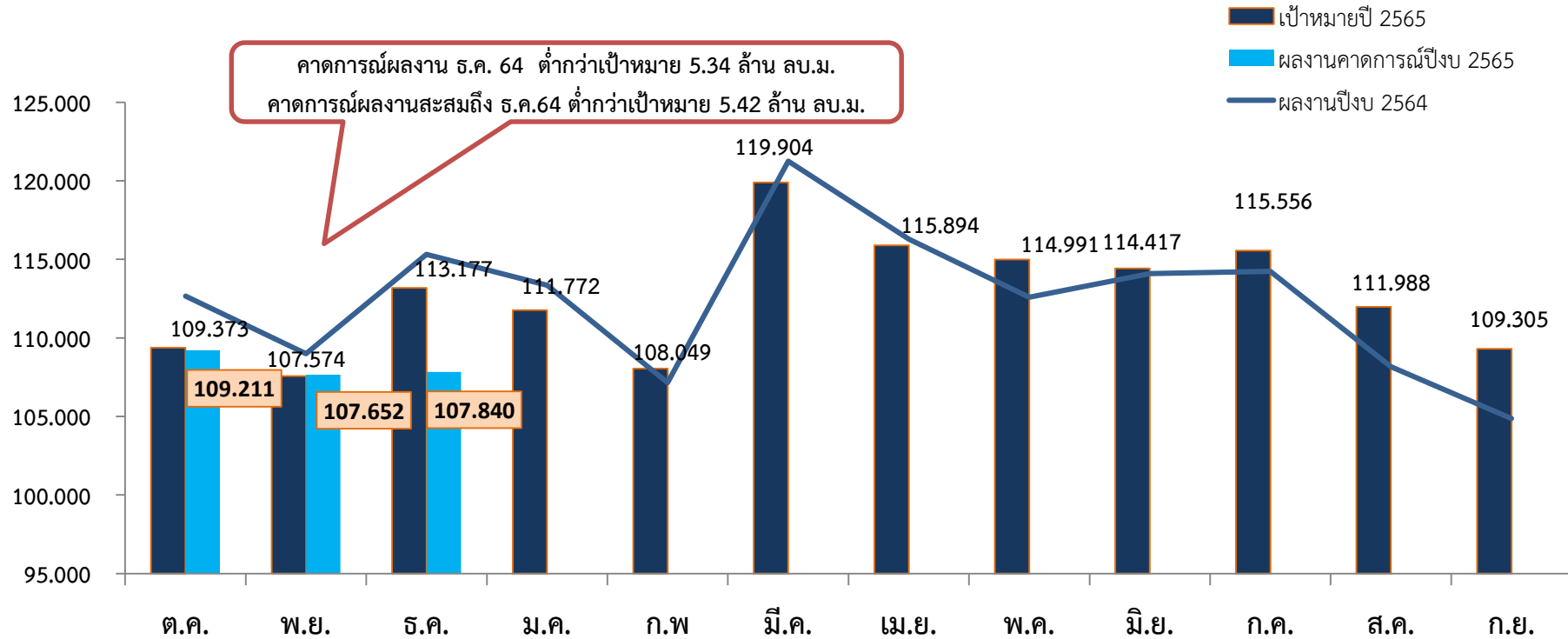
ผลงานสะสม ต.ค.63 – พ.ย.64



61.993	39.996	46.286	46.183	27.199	221.657
60.471	37.026	46.135	45.863	27.370	216.864
60.344	37.358	46.289	45.887	27.069	216.947
(1.52)	(2.97)	(0.15)	(0.32)	0.17	(4.79)
0.13	(0.33)	(0.15)	(0.02)	0.30	(0.08)
0.21%	(0.89%)	(0.33%)	(0.05%)	1.11%	(0.04%)

ปริมาณน้ำขายภาพรวม และคาดการณ์ เดือน ธันวาคม 2564

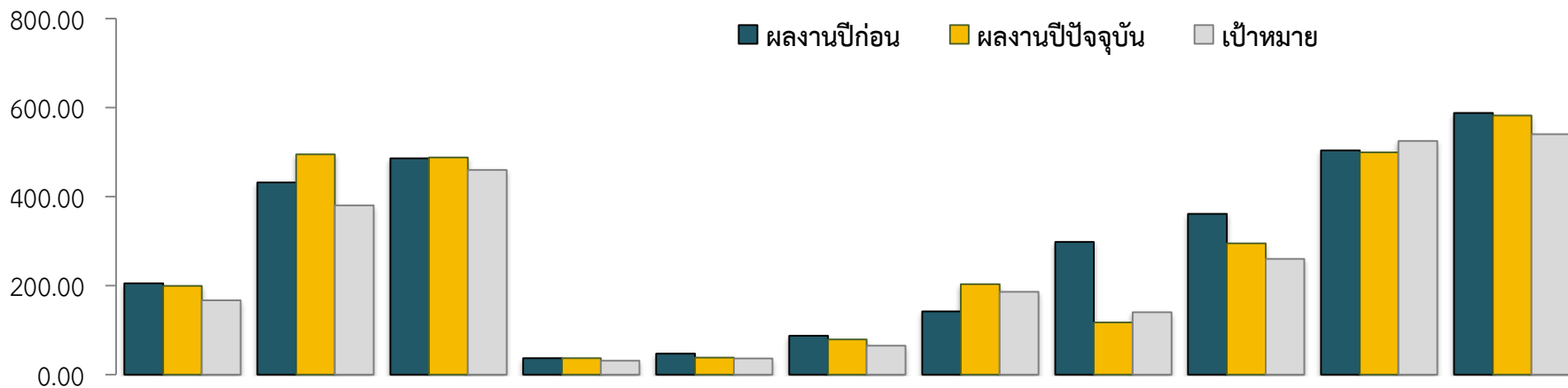
หน่วย : ล้าน ลบ.ม.



หมายเหตุ : คาดการณ์ปริมาณน้ำขายเดือน ธ.ค. 2564 มาจาก ระบบ CIS (ข้อมูล ณ วันที่ 24 ธ.ค. 2564)

ลูก้าติดต้งใหม่เตว่น พ.ย. 64 >> สายงาน รวค.(ทอ)

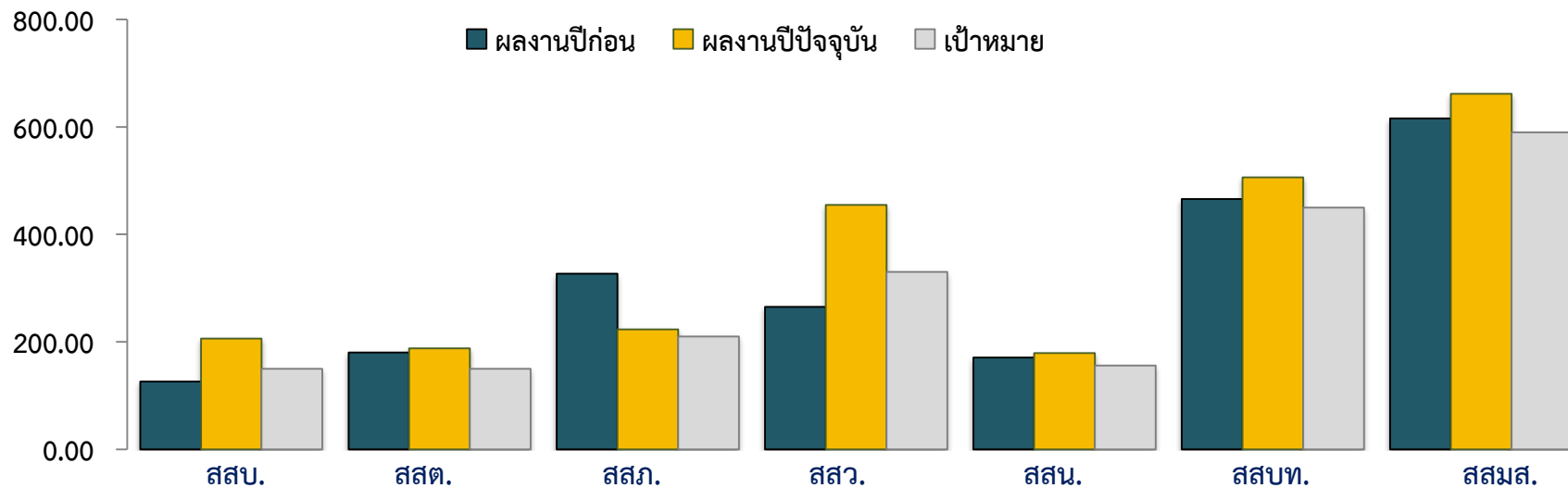
หน่วย : ราย



	สสส	สสป	สสป	สสท	สสม	สสญ	สสล	สสช	สสข	สสมบ	สสสภ
ผลงานปีก่อน	205	432	486	37	47	87	142	298	361	504	588
ผลงานปีปัจจุบัน	199	495	488	37	38	79	203	117	295	499	582
เป้าหมาย	167	380	460	31	36	65	186	140	260	525	540
สูง (ต่ำ) กว่าปีก่อน	(6)	63	2	0	(9)	(8)	61	(181)	(66)	(5)	(6)
สูง (ต่ำ) กว่าเป้าหมาย	32	115	28	6	2	14	17	(23)	35	(26)	42

ลูกด้าติดตัวใหม่เดือน พ.ย. 64 >> สายงาน รวท.(กต)

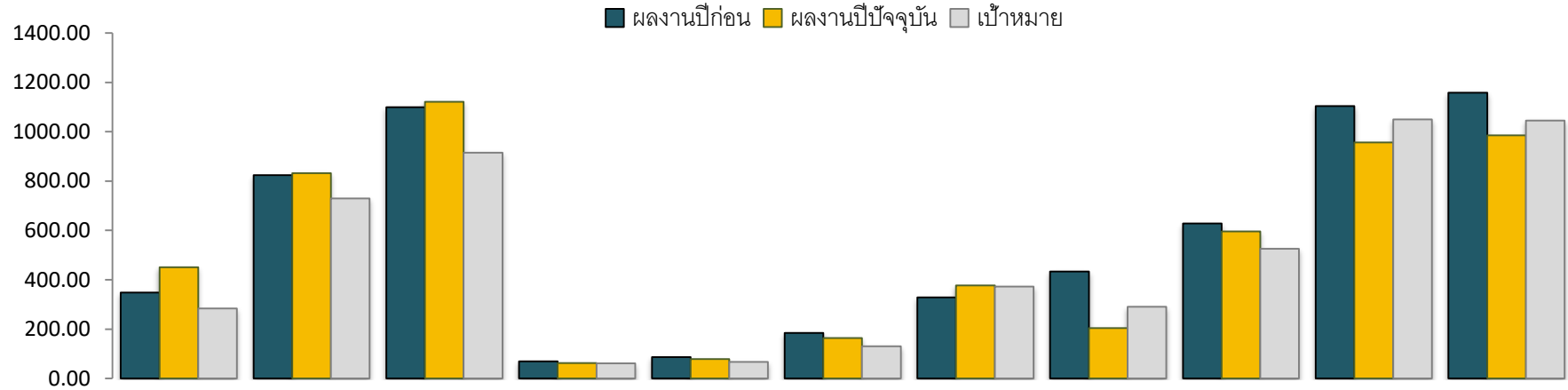
หน่วย : ราย



ผลงานปีก่อน	126	180	327	265	171	466	616
ผลงานปีปัจจุบัน	206	188	223	455	179	506	662
เป้าหมาย	150	150	210	330	156	450	590
สูง(ต่ำ)กว่าปีก่อน	80	8	(104)	190	8	40	46
สูง(ต่ำ)กว่าเป้าหมาย	56	38	13	125	23	56	72

ลูกด้าติดตังใหม่<u>สะสม</u>>> สายงาน รวท.(ทอ)

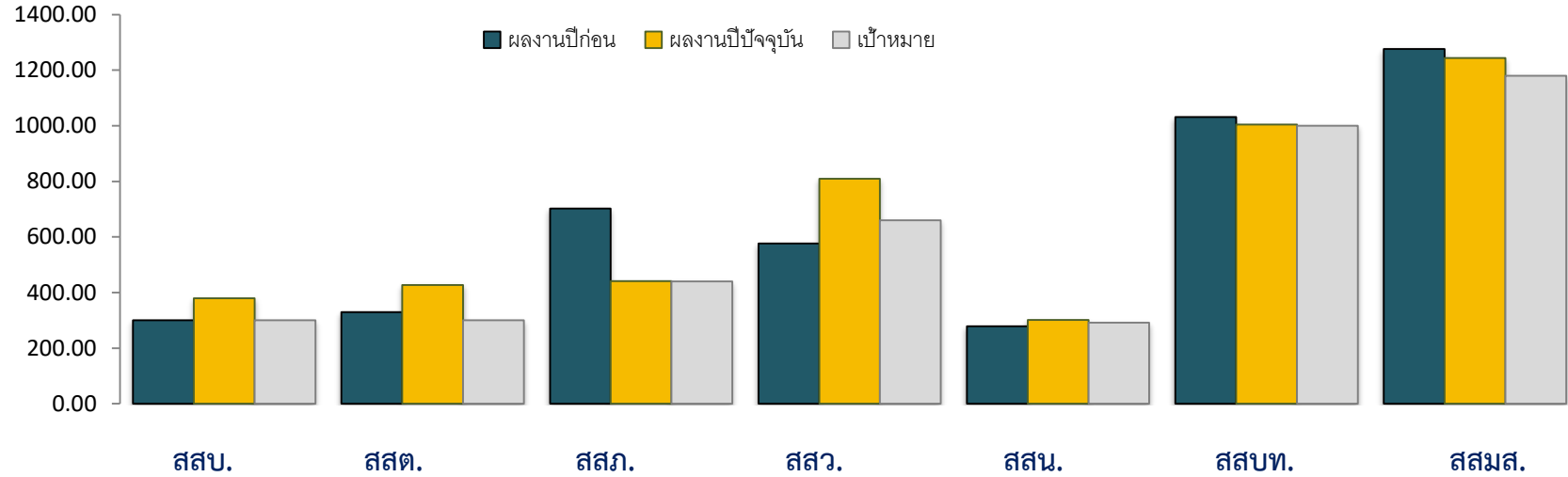
หน่วย : ราย



	สสส	สสพ	สสป	สสม	สสท	สสญ	สสล	สสช	สสข	สสมบ	สสสภ
ผลงานปีก่อน	348	824	1099	69	87	184	328	433	628	1104	1158
ผลงานปีปัจจุบัน	451	832	1121	62	79	164	377	204	596	957	985
เป้าหมาย	284	730	915	61	67	130	372	290	525	1050	1045
สูง (ต่ำ) กว่าปีก่อน	103	8	22	(7)	(8)	(20)	49	(229)	(32)	(147)	(173)
สูง (ต่ำ) กว่าเป้าหมาย	167	102	206	1	12	34	5	(86)	71	(93)	(60)

ลูก้าติดต้งใหม่<u>ส:สม>> สายงาน รวก.(กต)

หน่วย : ราย

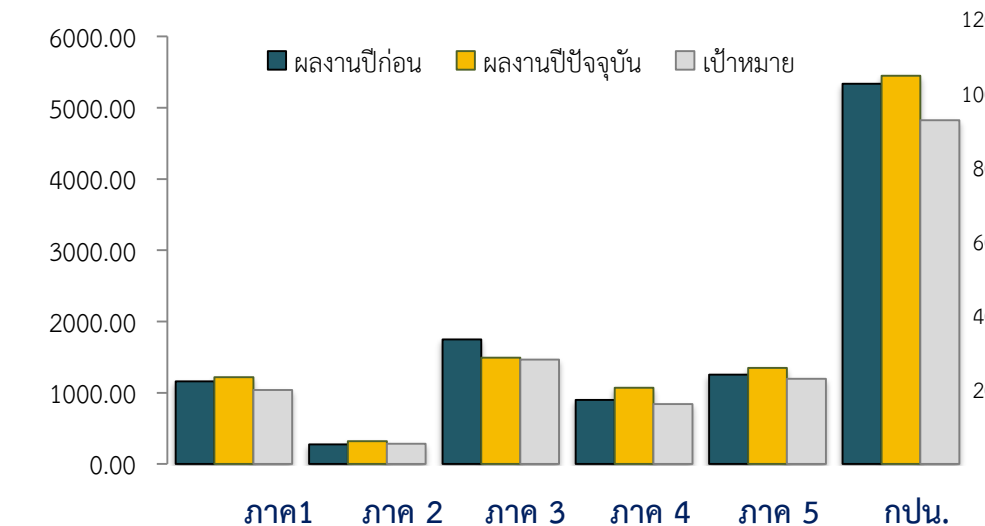


	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.
ผลงานปีก่อน	300	330	702	577	279	1031	1276
ผลงานปีปัจจุบัน	379	427	441	809	301	1004	1244
เป้าหมาย	300	300	440	660	292	1000	1180
สูง(ต่ำ)กว่าปีก่อน	79	97	(261)	232	22	(27)	(32)
สูง(ต่ำ)กว่าเป้าหมาย	79	127	1	149	9	4	64

ลูก้าติดตั้งใหม่ภาพรวมและสะสม

หน่วย : ราย

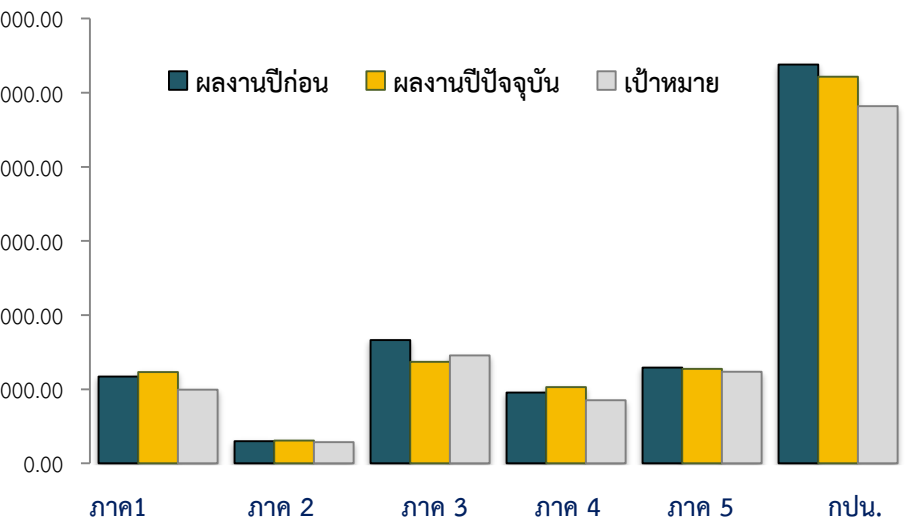
ผลงานเดือน พ.ย.64



	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4	ภาค 5	กปน.
ผลงานปีก่อน	1,160	276	1,751	898	1,253	5,338
ผลงานปีปัจจุบัน	1,219	320	1,493	1,072	1,347	5,451
เป้าหมาย	1,038	287	1,465	840	1,196	4,826
สูง(ต่ำ)กว่าปีก่อน	59	44	(258)	174	94	113
สูง(ต่ำ)กว่าเป้าหมาย	181	33	28	232	151	625
	74.87%	36.23%	1.91%	27.62%	12.63%	12.95%

หน่วย : ราย

ผลงานสะสม ต.ค.63 – พ.ย.64



	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4	ภาค 5	กปน.
ผลงานปีก่อน	2,340	599	3,323	1,909	2,586	10,757
ผลงานปีปัจจุบัน	2,466	620	2,742	2,056	2,549	10,433
เป้าหมาย	1,990	569	2,910	1,700	2,472	9,641
สูง(ต่ำ)กว่าปีก่อน	126	21	(581)	147	(37)	(324)
สูง(ต่ำ)กว่าเป้าหมาย	476	51	(168)	356	77	792
	96.93%	45.41%	(5.77%)	20.94%	3.11%	8.21%



3.2 ผลการดำเนินงานด้านลดน้ำสูญเสีย



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

4.1 รายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของสำนักงานประปาสาขา

คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนاتน พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

วาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากิจการ พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

วาระที่ ๕.๑ แผนการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ KM Action Plan
ของสายงานบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาค้น พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

วาระที่ ๕.๒ การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าท่าพระ

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากิจการ พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

วาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากิจการ พัฒนาบริการ ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

วาระที่ ๕.๑ แผนการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ KM Action Plan ของสายงานบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาตน พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

วาระที่ ๕.๒ การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าท่าพระ

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากิจการ พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

ประชุมสายงานบริการ ครั้งที่ 12/2564

วันจันทร์ที่ 27 ธันวาคม 2564

ท่านใดต้องการทดสอบระบบเสียง ลองพูดได้เลยครับ
รบกวนใส่ชื่อตำแหน่งผู้เข้าร่วมประชุม
และผู้ใดเข้าประชุมแทน แจ้งรายละเอียดใน chat ครับ



ดาวน์โหลดเอกสาร



ลงทะเบียนเข้าประชุม



ห้องประชุม