

การสมัครเพื่อรับรอง มาตรฐาน GECC

สำนักงานประปาสาขาบางเขน
ประจำปี 2565



การวิเคราะห์ ปัญหาลูกค้า

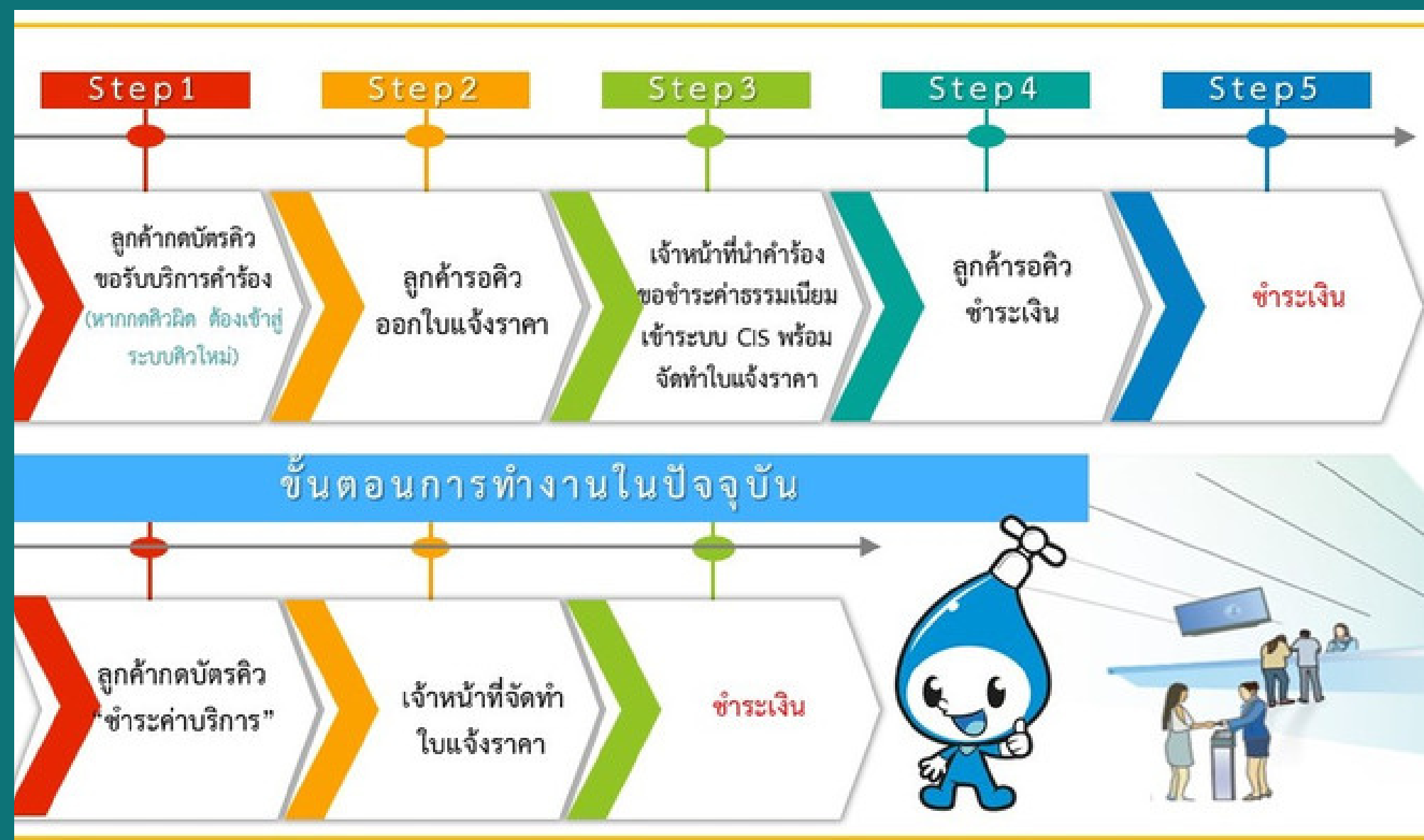
นำไปสู่การออกแบบ
การให้บริการ



ออกแบบบริการใหม่

ลดขั้นตอนการรับชำระเงินกรณีที่ถูกระงับการใช้น้ำ ไม่เกิน 180 วัน

ลดขั้นตอนจากเดิมที่ต้องติดต่อ 2 ส่วนงาน
(ส่วนบริการลูกค้า+ส่วนจัดเก็บและรับเงิน)
เหลือเพียง 1 ส่วนงาน (ส่วนจัดเก็บและรับเงิน)
เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ



นำนวัตกรรม
มาช่วยแก้ปัญหา

นวัตกรรมด้านการให้บริการ

แก้ปัญหาเรื่องการรับรู้ข้อมูล
ข่าวสาร เพิ่มช่องทางการรับรู้
ให้กับลูกค้า

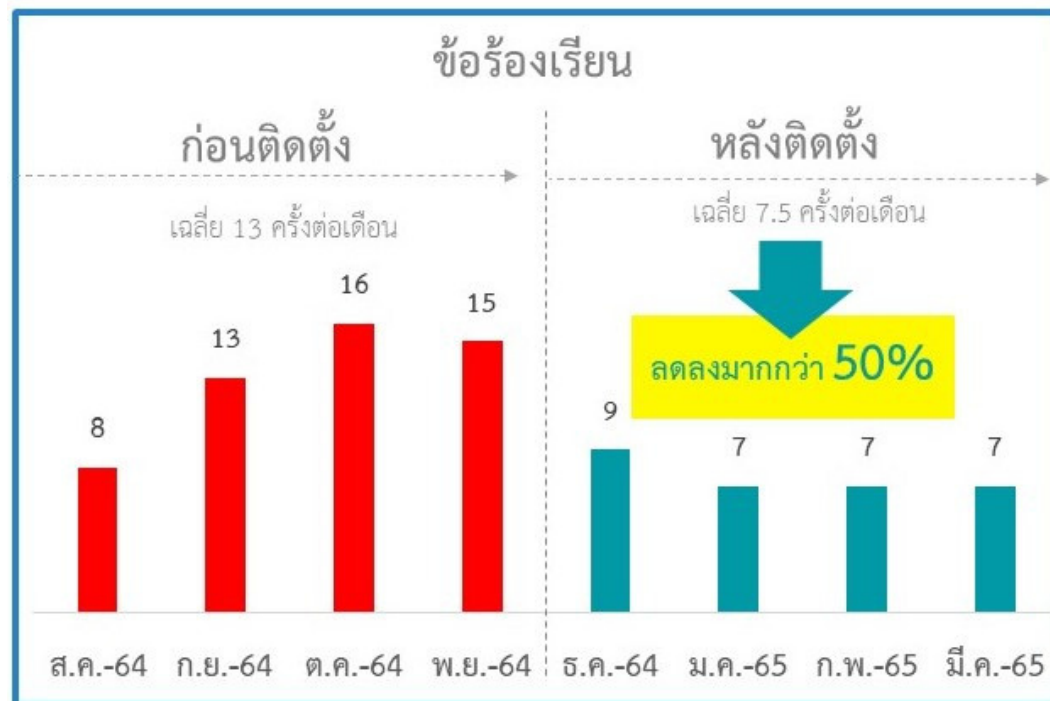
"ตู้ปันบริการ"



นำนวัตกรรม มาช่วยแก้ปัญหา

นวัตกรรมด้านบำรุงรักษา

แก้ปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนเรื่อง
งานวางท่อ



"ชุดอุปกรณ์ตรวจจับด้วยปัญญาประดิษฐ์"
(CIA : Camera Intelligence Alert)



การดำเนินการเพื่อให้ผ่านการตรวจประเมิน

1.การเตรียมความพร้อมด้านการส่งเอกสาร

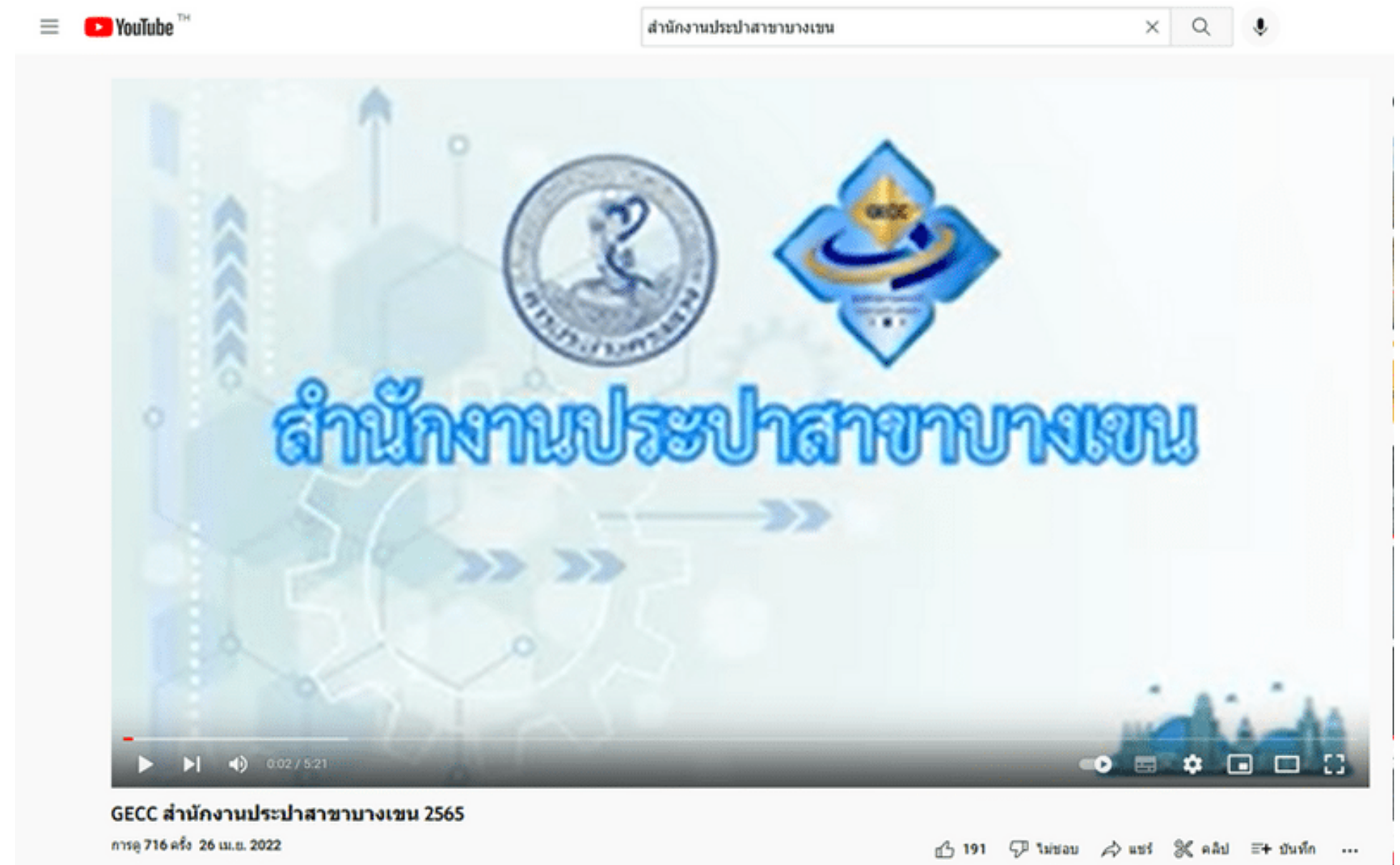
สสข. ได้รับความอนุเคราะห์ในการจัดทำ
ร่างคำตอบจากคณะทำงาน GECC เพื่อ
เป็นไกด์ไลน์ ในการตอบคำถาม โดยมี
การปรับเปลี่ยนเนื้อหาไปตามการดำเนินงาน
จริงของสาขา ทำให้ลดภาระและลด
ความผิดพลาดในการกรอกเอกสารใน
ระบบออนไลน์ลงไปได้

ผ่าน ปี 2563 (3) - Excel (Product Activation Failed)					
File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Tell me what you want to do... Sign in Share					
Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing					
A B C D E F G H					
2.6	1. การจัดทำแผนผังระบบ (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) และผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน)	<input type="checkbox"/> จัดทำผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) และผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน)	5	ผังระบบงาน	ผังระบบงาน
2.7	1. การจัดทำแผนผังระบบ (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) และผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน)	<input type="checkbox"/> 1. แผนผัง = แผนผังผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) และผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) <input type="checkbox"/> 2. แผนผัง = แผนผังผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) และผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน)	5	ผังระบบงาน	ผังระบบงาน
2.8	1. การจัดทำแผนผังระบบ (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) และผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน)	<input type="checkbox"/> 1. แผนผัง = แผนผังผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) และผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) <input type="checkbox"/> 2. แผนผัง = แผนผังผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน) และผังระบบงาน (ผังระบบงาน/ผังระบบงาน/ผังระบบงาน)	5	ผังระบบงาน	ผังระบบงาน

การดำเนินการเพื่อให้ผ่านการตรวจประเมิน

2. จัดทำวิดีโอทัศน์นำเสนอต่อคณะกรรมการฯ

ในการจัดทำวิดีโอทัศน์ คณะอนุกรรมการ
จะมีเกณฑ์สำคัญแจ้งไว้ให้ทราบ สสข.
ได้จัดทำวิดีโอทัศน์ให้มีความครอบคลุมใน
ทุกเกณฑ์ มีการกล่าวคำ Key Word แฝง
ในคลิปให้ครบ เพื่อแสดงให้เห็นถึง
ความพร้อมในทุกด้าน



การดำเนินการเพื่อให้ผ่านการตรวจประเมิน

3. การเตรียมตัวสำหรับการตอบคำถาม

สสข. ได้คัดเลือกบุคคลที่คาดว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับคำถามที่คณะกรรมการน่าจะถาม จำนวน 7 คน มีการคาดการณ์แนวคำถามที่คาดว่าจะถูกถามเพื่อซักซ้อมวิธีการตอบ โดยแนวคำถามเกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้ การจำแนกกลุ่มลูกค้า ,ระบบ e-service ,การใช้บริการระบบออนไลน์ ,เรื่องร้องเรียน ,ความโดดเด่นของสาขา และ แผนพัฒนาบุคลากร



การดำเนินการเพื่อให้ผ่านการตรวจประเมิน

4. การนำเสนอช่วงไลฟ์สด

- จัดทำบทในการนำเสนอให้ความน่าสนใจ สามารถนำเสนอภายในระยะเวลา 15 นาที โดยเนื้อหามีความครอบคลุมประเด็นที่คณะกรรมการสนใจ
- คัดเลือกบุคคลที่มีทักษะในการนำเสนอ มีความสามารถในการพูดในเชิงสื่อสารมวลชน อาจเป็นนักประชาสัมพันธ์ หรือตำแหน่งอื่นที่มีทักษะดังกล่าว



การดำเนินการเพื่อให้ผ่านการตรวจประเมิน

4. การนำเสนอช่วงไลฟ์สด



- ภาพเคลื่อนไหวในการไลฟ์สดควรมีความสมบูรณ์ และมีมุมมองที่สวยงาม
- ใช้วิธีการสตรีมวิดีโอเพื่อให้ได้ภาพเคลื่อนไหวที่มีคุณภาพดีกว่าโปรแกรม ZOOM และมีอุปกรณ์ช่วยทำให้ภาพไม่สั่น
- มีการซักซ้อมอย่างต่อเนื่อง
- มีทีมงาน Back Stage ช่วยตรวจสอบความเรียบร้อย ในทุกฉากที่มีการนำเสนอ เพื่อให้การไลฟ์สดมีความราบรื่นยิ่งขึ้น



การดำเนินการเพื่อให้ผ่านการตรวจประเมิน

5. การนำเสนอช่วงคณะกรรมการลงพื้นที่ที่ตรวจประเมิน

- ชมการให้บริการเคาน์เตอร์บริการและซักถามเจ้าหน้าที่
- มีการสาธิตนวัตกรรมจริงให้คณะกรรมการรับชมและมีการจำลองสร้าง Case งานภาคสนาม
- ตรวจเยี่ยมชมตู้จดจ่ายจอร์ ที่สามารถทำให้การชำระเงินให้สะดวกมากขึ้น มีการจับเวลาการชำระเงินจริง



ปัญหาและอุปสรรค

การส่งใบสมัครออนไลน์ ในวันที่ 28 ก.พ. 65
มีหน่วยงานอื่นเข้าระบบพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดระบบล่ม

ข้อเสนอแนะ: ควรกดส่งใบสมัครออนไลน์ ก่อนวันที่ 28 ก.พ.65

ระบบสัญญาณโทรศัพท์ โดยเฉพาะ Wi-Fi
ของ กปน.ไม่เสถียร

ข้อเสนอแนะ: สสข. ได้ใช้สัญญาณโทรศัพท์เครือข่ายภายนอก ในการประชุมและนำเสนอไลฟ์สด

กล้องภายในห้องประชุม มีใช้แบบที่มีคุณภาพสูง
(เนื่องจากเดิมมีการใช้งานเพียงเพื่อประชุมภายใน
และใช้สัญญาณเสียงมากกว่าสัญญาณภาพ) ซึ่งส่ง
ผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านความพร้อม

ข้อเสนอแนะ: สสข. ได้ยืมอุปกรณ์กับ ฝยส. ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง และมีให้ใช้อย่างจำกัด