



แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1)

ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการการประสานครหลวง
จากการประชุมครั้งที่ 11/2562 เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2562

ที่มา



[DOWNLOAD](#) **แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563** [DOWNLOAD](#)

ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการการประปานครหลวง
จากการประชุมครั้งที่ 11/2562 เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2562

❖	คำนำ		
	สารบัญ		หน้า
❖	ส่วนที่ 1 DOWNLOAD		1-13
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และแผนวิสาหกิจ 4 ด้าน		
	แผนภาพความเชื่อมโยงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		
	เป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญ ปีงบประมาณ 2563		
	แผนที่ระบบผลิต - ส่ง - จ่าย และพื้นที่จ่ายน้ำ		
	แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กร		
	สรุปแผนปฏิบัติงานและงบประมาณ ประจำปี 2563		
❖	รายละเอียดแผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563		
	○ แผนวิสาหกิจ ด้านที่ 1 สร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา DOWNLOAD		1 ถึง 22
	○ แผนวิสาหกิจ ด้านที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถองค์กรสู่ความเป็นเลิศ DOWNLOAD		1 ถึง 17
	○ แผนวิสาหกิจ ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน DOWNLOAD		1 ถึง 13
	○ แผนวิสาหกิจ ด้านที่ 4 สร้างความมั่นคงขององค์กร DOWNLOAD		1 ถึง 6

❖ แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) update (26/09/2562)

❖ แผนวิสาหกิจ การประปานครหลวง ฉบับที่ 5 (ปี 2563-2565) update (10/09/2562)

KM/LO ฟนย.

แผนปฏิบัติงาน

MWA MASTER PLAN

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 1 สร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา (1)

ชื่อแผนโครงการ : (1.1-1P) โครงการปรับปรุงท่อจ่ายน้ำ

แผนงานที่ 1 : งานปรับปรุงท่อลดน้ำสูญเสียประจำปี ปีละประมาณ 1,000 กม.

ตัวชี้วัด : ลงนามก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำได้ตามแผน 1,000 กม.

เป้าหมาย : ภายในเดือน ก.ย. 2563

ผู้รับผิดชอบ : สาขา , ฝจส.

งบประมาณ : วงเงินดำเนินการประจำปี 3,000 ล้านบาท เบิกจ่าย 1,000 ล้านบาท

สายบริการเป็น
ผู้รับผิดชอบหลัก

ชื่อแผนโครงการ : (1.1-2P) โครงการบริหารจัดการพื้นที่เฝ้าระวัง

แผนงานที่ 1 : งานจ้างบริหารจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่เป้าหมายที่มีน้ำสูญเสียสูง

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จตามแผนงานบริหารจัดการน้ำสูญเสีย

เป้าหมาย : ร้อยละ 100

ผู้รับผิดชอบ : ฝจส. , สาขา

งบประมาณ : งบทำการ 277 ล้านบาท , งบลงทุน ใช้งบในส่วนของการปรับปรุงท่อเพื่อลดน้ำสูญเสีย

ชื่อแผนโครงการ : (1.1-3P) โครงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการลดน้ำสูญเสีย

ตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จ

เป้าหมาย : ร้อยละ 100

ผู้รับผิดชอบ : ฝจส.

งบประมาณ : งบทำการ 10 ล้านบาท

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 1 สร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา (2)

ชื่อแผนโครงการ : (1.1-4P) โครงการบริหารจัดการเครื่องวัด

แผนงานที่ 2 : งานบริหารจัดการเครื่องวัดระบบเฝ้าระวังน้ำสูญเสีย (DMA)

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จตามแผน เป้าหมาย : ร้อยละ 100

ตัวชี้วัด : ร้อยละของ RTU ที่ใช้งาน เป้าหมาย : ร้อยละ 100

ผู้รับผิดชอบ : ผจส. , สาขา

งบประมาณ : งบทำการ 50 ล้านบาท , งบลงทุน 5 ล้านบาท และ 40 ล้านบาท

สายบริการเป็น
ผู้รับผิดชอบหลัก

ชื่อแผนโครงการ : (1.1-4P) โครงการบริหารจัดการเครื่องวัด

แผนงานที่ 3 : การปรับปรุงเครื่องวัดผู้ใช้น้ำ

ตัวชี้วัด : ร้อยละการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำตามแผน

เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

ผู้รับผิดชอบ : ผมน. , สาขา

งบประมาณ :

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 1 สร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา (3)

ชื่อแผนโครงการ : (1.4-1P) โครงการแผนน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plans)

แผนงานที่ 4 : แผนน้ำประปาปลอดภัย ด้านบริการผู้ใช้น้ำ

4.1 คณะทำงานฯ ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (SOPs).....

ตัวชี้วัด : รายงานผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ เป้าหมาย : ภายในเดือน ก.พ. 2563

ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานย่อยด้านก่อสร้าง

สายบริการเป็น
ผู้รับผิดชอบหลัก

4.2 ดำเนินการด้าน WSP ครอบคลุมทุกสาขา

ตัวชี้วัด : ดำเนินการล้างท่อด้วยวิธี UDF เป้าหมาย : สาขาละ 1 พื้นที่

ตัวชี้วัด : ร่าง TOR งานล้างท่อด้วยวิธี UDF เป้าหมาย : ภายในเดือน พ.ค. 2563

ผู้รับผิดชอบ : สาขา , คณะทำงานย่อยด้านปฏิบัติการลดน้ำสูญเสีย และ คณะทำงานด้านบำรุงรักษาของสำนักงานประปาสาขา

4.5 สร้างความเข้าใจ และตระหนักใน WSP

- ฝึกอบรมคู่มือปฏิบัติงาน (SOPs)ด้านงานวางท่อ/ซ่อมท่อ/ติดตั้งมาตรวัดน้ำ แบบ On the job training

ตัวชี้วัด : รายงานแผนและผลการดำเนินงาน 2 ครั้ง/ปี เป้าหมาย : ภายในเดือน ก.ย. 2563

- ฝึกอบรมคู่มือปฏิบัติงาน (SOPs)ด้านการ Flushing แบบ On the job training

ตัวชี้วัด : รายงานแผนและผลการดำเนินงาน เป้าหมาย : ภายในเดือน ก.ย. 2563

ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานประปาสาขา

ผู้ประสานงาน : นายอธี อัมพรายณ์ วิศวกร 7 สังกัด รวท.(กต) ปท. ชวท.(ก4)

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 1 สร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา (4)

ชื่อแผนโครงการ : (1.4-1P) โครงการแผนน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plans)

แผนงานที่ 4 : แผนน้ำประปาปลอดภัย ด้านบริการผู้ใช้น้ำ

4.6 การดำเนินงานเพื่อลดจุดที่เป็น Dead End ปลายเส้นท่อจ่ายน้ำ เพิ่มเติม

สายบริการเป็น
ผู้รับผิดชอบหลัก

- กำหนดแผนงานเพื่อลดจุด Dead End ในเส้นท่อจ่ายน้ำ เพิ่มเติม

ตัวชี้วัด : รายงานแผนและผลการดำเนินงาน เป้าหมาย : ภายในเดือน ก.ย. 2563

- ดำเนินการตามแผนที่กำหนด

ตัวชี้วัด : จำนวนงานลด Dead End เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของแผนงาน

- ล้างท่อบริเวณรอยต่อของ DMA

ตัวชี้วัด : รายงานแผนและผลการล้างท่อบริเวณรอยต่อของ DMA เป้าหมาย : สาขาละ 4 จุด

ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานประปาสาขา

ผู้ประสานงาน : นายอธิ อัมพรายน วิศวกร 7 สังกัด รวท.(กต) ปท. ชวท.(ก4)

สายบริการเป็นหน่วยสนับสนุน

4.3 ฝ้าระวังการเกิด Biofile ในเส้นท่อจ่ายน้ำ (ฝ่ายคุณภาพน้ำ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

4.4 การดำเนินงานกรณีหลังมิเตอร์เชิงรุก

- ทุกสาขา ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้น้ำล้างถังพักน้ำในงานประปาพบประชาชน (ฝ่ายคุณภาพน้ำ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

สายบริการเป็น
หน่วยงานสนับสนุน

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 1 สร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบประปา (5)

สายบริการเป็น
หน่วยงานสนับสนุน

ชื่อแผนโครงการ : (1.3-1P) โครงการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Management System : BCMS)

แผนงานที่ 1 : การดำเนินงานตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ผู้รับผิดชอบ : รองผู้ว่าการ (ทุกสายงาน) , คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำสายงาน
(ฝ่ายบริหารความเสี่ยง เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

ชื่อแผนโครงการ : (1.1-6P) โครงการบริหารจัดการแรงดันน้ำ

แผนงานที่ 1 : เพิ่มประสิทธิภาพงานบำรุงรักษาระบบสูบน้ำ

ผู้รับผิดชอบ : ผจส. (ชวก.(สจ) , ผคจ. เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถองค์กรสู่ความเป็นเลิศ(1)

ชื่อแผนโครงการ : (2.1-3L) โครงการพัฒนางานให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digital Service)

แผนงานที่ 1 : การพัฒนาระบบ Virtual Branch

ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานประชาสัมพันธ์

(ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

แผนงานที่ 2 : งานปรับปรุงด้านกฎหมายเทคโนโลยีดิจิทัล

ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานประชาสัมพันธ์

(ฝ่ายกฎหมาย เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

สายบริการเป็น
หน่วยงานสนับสนุน

แผนงานที่ 3 : พัฒนางานการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับผิดชอบ : สำนักงานประชาสัมพันธ์

(ชวก.(สก) , ฝ่ายสื่อสารองค์กร เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถองค์กรสู่ความเป็นเลิศ(2)

ชื่อแผนโครงการ : (2.2-1L) โครงการพัฒนาองค์กรด้วย R&D และนวัตกรรม

แผนงานที่ 1 : งานโครงการวิจัย พัฒนาและนวัตกรรม

แผนงานที่ 2 : การขยายผลการใช้งานผลงานนวัตกรรม กปน.

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน (ฝ่ายพัฒนาวิชาการประจำปี เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

แผนงานที่ 4 : นวัตกรรม 1 สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ

ผู้รับผิดชอบ ผู้ช่วยผู้ว่าการทุกสายงาน (ฝ่ายพัฒนาวิชาการประจำปี เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

ชื่อแผนโครงการ : (2.4-2L) โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

ชื่อแผนโครงการ : (2.4-3L) โครงการเสริมสร้างและยกระดับความผูกพันองค์กร

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงานเจ้าของกระบวนการตามแผน

(ฝ่ายสวัสดิการและกิจการสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

สายบริการเป็น
หน่วยงานสนับสนุน



แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน (1)

ชื่อแผนโครงการ : (3.1-1C) โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Enhancement)

แผนงานที่ 3 : App. ใบกำกับภาษีและใบเสร็จฯ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax & e-Receipt) คำน้ำประปา

ตัวชี้วัด : พัฒนาระบบแล้วเสร็จ เป้าหมาย : ภายในเดือน มี.ค. 2563

ผู้รับผิดชอบ : สาขา , ฝพท.

แผนงานที่ 2 : ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ : ฝปก. , สาขา , ฝสอ.

แผนงานที่ 4 : สื่อสาร และส่งเสริมการใช้บริการดิจิทัลของ กปน.

ประชาสัมพันธ์ (e-Tax & e-Receipt) และ Virtual Branch

ผู้รับผิดชอบ : ฝสอ. , สาขา , ฝพร.

สายบริการเป็น
หน่วยงานสนับสนุน

ชื่อแผนโครงการ : (3.2-1CSR) โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการองค์กร
และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ

แผนงานที่ 1 : การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ

ผู้รับผิดชอบ : รวก.(กอ)/(กต) (สำนักงานประปาสาขา)

(ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 3 ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน (2)

ชื่อแผนโครงการ : (3.2-2CSR) โครงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ไม่รวมผู้ใช้น้ำ)

แผนงานที่ 1 : ดำเนินการตามแผนปรับปรุงกระบวนการของทุกมิติ

ผู้รับผิดชอบ : ทุกสายงาน (ผนย. เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

ชื่อแผนโครงการ : (3.2-4CSR) โครงการการรายงานผลการดำเนินงานของ กปน. แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การนำกรอบการรายงานสากล (Global Reporting Initiative : GRI) มาใช้

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

ชื่อแผนโครงการ : (3.3-1CSR) โครงการการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

แผนงานที่ 1 : ฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ)

แผนงานที่ 2 : วิชาชีพช่างประปาเพื่อประชาชน

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน (ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้รับผิดชอบหลัก)

สายบริการเป็น
หน่วยงานสนับสนุน



แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2563 (สายงานบริการ)

ด้านที่ 4 สร้างความมั่นคงขององค์กร (1)

ชื่อแผนโครงการ : (4.1-1F) โครงการขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาในพื้นที่รอยต่อที่มีศักยภาพ

ตัวชี้วัด : ปริมาณน้ำจำหน่ายให้ กปภ.เพิ่มขึ้น เป้าหมาย : 40,000 ลบ.ม./วัน

ผู้รับผิดชอบ : รวก.(ผ) , ผกจ.1 , รวก.(กอ)

ชื่อแผนโครงการ : (4.1-2F) โครงการขยายการให้บริการน้ำประปาอย่างทั่วถึง เพียงพอ และมั่นคง

แผนงานที่ 1 : การจัดทำแผนงานวางท่อประปา เพื่อขยายการให้บริการน้ำประปา ปีงบประมาณ 2563

ตัวชี้วัด : ก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำ เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่า 40 กม.

ผู้รับผิดชอบ : รวก.(กอ) , รวก.(กต) , สำนักงานประปาสาขา

งบประมาณ : งบลงทุน 99.75 ล้านบาท งบสำนักงานประปาสาขา

หมายเหตุ : ผอ.กธบ.สสพ. ผู้ประสานงาน

สายบริการเป็น
ผู้รับผิดชอบหลัก

ชื่อแผนโครงการ : (4.1-3F) โครงการพัฒนาศักยภาพธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่อง

ธุรกิจหลังมาตรวัดน้ำ

แผนงานที่ 1 : พัฒนาธุรกิจสำหรับงานประปาหลังมาตรวัดน้ำ

ตัวชี้วัด : รายได้จากธุรกิจเสริมหลังมาตร เป้าหมาย : 27 ล้านบาท

ตัวชี้วัด : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าปี 2562

ผู้รับผิดชอบ : ผสบ. , สำนักงานประปาสาขา



แนวทางการดำเนินการยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยสำนักงานประปาสาขา

ตามบันทึกคณะกรรมการฯ (MCRM) 3/2562 ลว. 26 มี.ค. 2562

วิธีดำเนินการ

ลำดับ ที่	การสำรวจความ พึงพอใจ/ความคิดเห็น	รายละเอียด	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ส่งที่	กำหนดส่ง
1	การสำรวจความพึงพอใจ ลูกค้าที่สาขา	- กำหนดให้ดำเนินการสำรวจ (ตาม แบบสำรวจความพึงพอใจ) ในวันเปิด ทำการแรกของสัปดาห์ที่ 3 ของแต่ละ เดือน เวลา 8.30 - 11.00 น. เดือนละ 40 ชุด (เอกสารแนบ 1)	สบน. และ สจก.	สอพ.กอบ.	ภายใน วันที่ 5 ของเดือน ถัดไป
2	การสำรวจความพึงพอใจ ผู้ให้บริการประจำปี	- ดำเนินการสำรวจปีละ 1 ครั้ง โดย หน่วยงานภายนอก (Third Party)	ผตป.	สำนักงาน ประปาสาขา	ปีละ 1 ครั้ง

วิธีดำเนินการ

ลำดับ ที่	การสำรวจความ พึงพอใจ/ความคิดเห็น	รายละเอียด	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ส่งที่	กำหนดส่ง
3	งานวางท่อ/ซ่อมท่อ	- งานวางท่อ (งานปรับปรุงกำลังน้ำ / งานปรับปรุงเปลี่ยนท่อ) โดย กรร. กำหนดเส้นทางให้เจ้าหน้าที่ สบน. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ณ สถานที่ใช้น้ำ อย่างน้อยเดือนละ 1 เส้นทาง (เอกสารแนบ 2)	กรร. และ สบน.	สธพ.กธบ.	ภายใน วันที่ 5 ของเดือน ถัดไป
		- งานซ่อมท่อ / Caring Zone เจ้าหน้าที่ กธบ. ดำเนินการสุ่มสำรวจความพึงพอใจต่องานซ่อมท่อ 10% ของข้อมูล ที่ได้รับจาก ส่วนซ่อมบำรุงระบบท่อและโยธา (สขท.) (เอกสารแนบ 3)	สขท. และ กธบ.	สธพ.กธบ.	ภายใน วันที่ 5 ของเดือน ถัดไป
4	ข้อมูลป้อนกลับที่ได้จากการสังเกตอาการปฏิกิริยาผู้มาใช้บริการ จากเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ / กล้องรับความคิดเห็น	- รวบรวมข้อมูลทุกวันทำการ (เอกสารแนบ 4)	สบน.	สธพ.กธบ.	ภายใน วันที่ 5 ของเดือน ถัดไป

วิธีดำเนินการ

ลำดับ ที่	การสำรวจความ พึงพอใจ/ความคิดเห็น	รายละเอียด	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ส่งที่	กำหนดส่ง
5	ข้อร้องเรียนจากลูกค้า	- สบн. รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจาก ระบบ IMIND หรือ CIS - หน่วยงานในสาขาที่เกี่ยวข้อง รวม รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจากที่สาขา รับเรื่องเอง	สบн., สบм., สกล., สเปน., สขท., สอม., สคร., สจก.	สธพ.กธบ.	ภายใน วันที่ 5 ของเดือน ถัดไป
6	กิจกรรมประปาพบ ประชาชน	- สาขาดำเนินการจัดกิจกรรมประปา พบประชาชน พร้อมสำรวจความพึง พอใจลูกค้า อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง (เอกสารแนบ 5)	สบн.	สธพ.กธб.	ภายใน 7 วัน หลังจากทำ กิจกรรมแล้ว เสร็จ

- กธบ. ดำเนินการสรุปข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบคะแนนเฉลี่ยและ TOP BOX Analysis ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า จากผลสำรวจที่สาขาดำเนินการเอง และ ผลสำรวจที่หน่วยงานภายนอก (Third Party) เป็นผู้ดำเนินการ นำเสนอต่อที่ประชุมสาขา เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสาขาพร้อมจัดทำรายงานการจัดการเสียงของลูกค้าเสนอผู้จัดการสำนักงานประปาสาขา และส่งให้ กองประสานงานบริการ ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ (กปง.ฝสб.) รวบรวมข้อมูล (เอกสารแนบ 6)

- กปง. รวบรวมข้อมูลนำเสนอแก่คณะกรรมการบริหารการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ และที่ประชุมสายงานบริการ ด้านตะวันออก / สายงานบริการด้านตะวันตก ทุกไตรมาส เพื่อรับทราบและให้ข้อเสนอแนะต่อไป (เอกสารแนบ 7.1, 7.2)



คำเป้าหมายของตัวชี้วัดกระบวนการ และตัววัดในกระบวนการ สำหรับปีงบประมาณ 2563

ตามบันทึกผพธ 499/2562 ลว.22 ส.ค. 2562

ตัวชี้วัดกระบวนการ ปีงบประมาณ 2563 ของสำนักงานประปาสาขา

กระบวนการที่สำคัญ (Process Name)	ข้อกำหนดกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPI)	ค่าเป้าหมาย 2562	ค่าเป้าหมาย 2563	หน่วยงาน (Owner)	หมายเหตุ
C6 กระบวนการ บำรุงรักษาโครงข่ายท่อ	บำรุงรักษาตามแผนการบำรุงรักษา และซ่อมได้ รวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐาน กปน.	1. ระยะเวลาเฉลี่ยงานซ่อมท่อ (ชม.) - ท่อจ่าย	6	6	สาขา	
		2. ร้อยละของคุณภาพน้ำหลังซ่อมไม่เกิน 1 NTU - ท่อจ่าย	>90	>90	สาขา	
		3. วางท่อใหม่ (กม.)				
		3.1 ความยาวท่อที่ได้ลงนามในสัญญาจ้าง	1,000	1,000	สาขา , ผจส.	- ให้องค์กรประปาส่วน ผจส. โดยตรง
		3.2 ความยาวท่อที่ได้ปรับปรุงแล้วเสร็จตามสัญญาจ้าง	850	850	สาขา , ผจส.	- ให้องค์กรประปาส่วน ผจส. โดยตรง
		4. อัตราน้ำสูญเสีย	27.83		ผจส.	
C7 กระบวนการติดตั้ง มาตรวัดน้ำ	ติดตั้งประปาได้ในเวลาที่กำหนดและเป็นไปตาม มาตรฐาน	1 ร้อยละของการติดตั้งประปาใหม่ภายใน 1 วันทำการ	100	100	สาขา	
C8 กระบวนการอ่าน มาตรและแจ้งค่าน้ำ	ปริมาณการใช้น้ำและราคาค่าน้ำถูกต้อง	1. ร้อยละของการยกเลิกใบแจ้งค่าน้ำประปาจากการ อ่านมาตรวัดน้ำผิด	0.0007	0.0007	สาขา	
C9 กระบวนการรับชำระเงิน	รับชำระเงินค่าน้ำถูกต้องครบถ้วน	1. ร้อยละการรับชำระเงินได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	100	100	สาขา	
C10 กระบวนการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า	แผน CRM/ บริการที่ไปสนับสนุนลูกค้าต้องตอบ ความต้องการของลูกค้า	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม	≥ 4.5	≥ 4.5	สาขา	
C11 กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเหตุ	แก้ไขข้อร้องเรียน/แจ้งเหตุ ได้ตามเวลาที่กำหนด	1. ร้อยละการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลา (Complete time)	≥ 80	≥ 80	ผปก. , สาขา	

ตัววัดในกระบวนการ ปิงปประมาณ 2563 ของสำนักงานประปาสาขา

กระบวนการที่สำคัญ (Process Name)	ข้อกำหนดกระบวนการ (Process Requirement)	ตัววัดในกระบวนการ (In-Process Measure)	ค่าเป้าหมาย 2562	ค่าเป้าหมาย 2563	หน่วยงาน (Owner)	หมายเหตุ
C6 กระบวนการ บำรุงรักษาโครงข่ายท่อ	บำรุงรักษาตามแผนการบำรุงรักษา และซ่อมได้ รวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐาน กปน.	1. ระยะเวลาเฉลี่ยเข้าพื้นที่จุดงานซ่อมท่อ(ชม.)	≤ 2	≤ 2	สาขา	
		1. ร้อยละความสำเร็จจัดจ้างปรับปรุงท่อเพื่อลดน้ำ สูญเสีย	100	100	สาขา , ผจส.	- ให้หน่วยงานประสาน ผจส. โดยตรง
		2. ร้อยละความสำเร็จงานก่อสร้างวางท่อ	100	100	สาขา , ผจส.	- ให้หน่วยงานประสาน ผจส. โดยตรง
		1. ร้อยละความสำเร็จตามแผนที่กำหนดในแต่ละ โครงการของแผนลดน้ำสูญเสีย			ผจส.	
C7 กระบวนการติดตั้ง มาตรวัดน้ำ	ติดตั้งประปาได้ในเวลาที่กำหนดและเป็นไปตาม มาตรฐาน	1. การจ่ายงานและติดตามงาน		100	สาขา	
C8 กระบวนการอ่าน มาตรและแจ้งค่าน้ำ	ปริมาณการใช้น้ำและราคาค่าน้ำถูกต้อง	1. การตรวจสอบข้อมูล ณ สถานที่ใช้น้ำ ของ ตัวแทนอ่านมาตร		≥ 80	สาขา	
C9 กระบวนการรับชำระเงิน	รับชำระเงินค่าน้ำถูกต้องครบถ้วน	1. การรับเงินและทอนเงินถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	100	100	สาขา	
C10 กระบวนการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า	แผน CRM/ บริการที่ไปสนับสนุนลูกค้าต้องตอบ ความต้องการของลูกค้า	1. การคัดเลือกประเด็น VOC สำคัญ และการจัดทำ แผนตอบสนอง	100	100	คณะ MCRM	- ผอ.กรก.สสภ.
C11 กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเหตุ	แก้ไขข้อร้องเรียน/แจ้งเหตุ ได้ตามเวลาที่กำหนด	1. การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ภายใน 1 วันทำการ (Response Time)	≥ 80	≥ 80	สปก. , สาขา	- ผอ.กรก.สสภ.



รายงานผลการทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน สายงานบริการ ปีงบประมาณ 2562

ตามบันทึก ฝบส 183/2562 (กปก-32)

ณ. 31 พ.ค. 2562

สรุปผลการทบทวนปรับปรุงคู่มือสายงานบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

คู่มือสายงานบริการทั้งหมดจำนวน 42 คู่มือ แบ่งเป็น

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| 1. คู่มือสำนักงานประสานงาน | จำนวน 28 คู่มือ |
| ปรับปรุงจำนวน | 16 คู่มือ |
| ไม่ปรับปรุงจำนวน | 9 คู่มือ |
| ยกเลิกจำนวน | 3 คู่มือ |

.....
คู่มือจัดทำใหม่จำนวน 6 คู่มือ (ของกลุ่ม สบม.)

- | | |
|---------------------------------|-----------------|
| 2. คู่มือหน่วยงานสังกัด ชวก.(ก) | จำนวน 14 คู่มือ |
| ปรับปรุงจำนวน | 7 คู่มือ |
| ไม่ปรับปรุงจำนวน | 7 คู่มือ |

.....
คู่มือจัดทำใหม่จำนวน 5 คู่มือ (ผจส. 4 คู่มือ , ผสบ. 1 คู่มือ)

รายงานผลการทบทวนเมื่อปีปฏิทินของหน่วยงานระดับกองทัมถึงกองทัม 2562

[illegible]



ข้อมูลประมาณการด้านบริการ กระจายรายสาขา ราย เดือน ปีงบประมาณ 2563 และ 2564

ตามบันทึก ฝบส 183/2562 (กปก-32)

ลว. 31 พ.ค. 2562



กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
AGRICULTURAL MARKETING AUTHORITY

บันทึกข้อความ

ที่ ๒๗๖๗ กษ. ๗.๕๔
ว.ศ. - ๔ ก.ย. ๒๕๖๒

หน่วยงาน กองแผนและข้อมูลงบประมาณ ฝ่ายงบประมาณ

ที่ กทม. ๒๕๖๒ / ๒๕๖๒ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอดำเนินการขอเงินอุดหนุนสำหรับการดำเนินงานโครงการเงินกู้ยืมงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผอ.ส.บ. (ผ่าน ผอ.ส.บ.) (นางสาวกัญญา วิชาญศิริ)
ผู้ช่วยกรรมการฝ่ายงบประมาณ

ด้วย กองแผนและข้อมูลงบประมาณ (กผง.) มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลประมาณการด้าน
บริการเพื่อจัดทำประมาณการงบการเงิน เสนอต่อคณะทำงานกลั่นกรองงบประมาณประจำปี

ในการนี้ กผง. ขอความร่วมมือจาก ส.บ. ในการจัดส่งข้อมูลประมาณการด้านการบริการ
รายเดือนปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ โดยจำแนกรายสาขา และรายเดือน ดังนี้

๑. ปริมาณน้ำผลิตจ่าย
๒. ปริมาณน้ำจำหน่าย
๓. ปริมาณน้ำขาย
๔. ปริมาณน้ำอื่น
๕. อัตราน้ำสูญเสีย
๖. จำนวนผู้ใช้น้ำส่งwatท้าย BR
๗. จำนวนผู้ใช้น้ำต่อใหม่
๘. จำนวนผู้ใช้น้ำยกเลิก
๙. จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่มสุทธิ
๑๐. รายได้ค่าน้ำ
๑๑. รายได้ดำเนินงานอื่น
๑๒. รายได้เสริมบริการ (จำแนกตามรหัสรับเงิน)
๑๓. ค่าใช้จ่ายเสริมด้านบริการ (จำแนกตามประเภท)

ขอความร่วมมือจัดส่งข้อมูลดังกล่าวข้างต้นให้ ส.บ. โดยข้อมูลที่ส่งปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ส่ง
ภายในวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๒ สำหรับข้อมูลที่ส่งปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ส่งภายในวันที่ ๑ พฤศจิกายน
๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการจัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้ กผง. ส่ง. ตามกำหนดเวลา
ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

๑๗๒ ๗๖๖๖๖๖

(นางสาวดาวรุ่ง ภูสันติสัมพันธ์)

.....