

ระบบงานและกระบวนการทำงานของ สายงานบริการ
ปีงบประมาณ 2564

ระบบงานและกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสายงานบริการ

Core Process – Operation

- C6 บำรุงรักษาโครงข่ายท่อ

Core Process – Customer

- C7 ติดตั้งมาตรวัดน้ำ
- C8 อ่านมาตรและแจ้งค่าน้ำ
- C9 รับชำระเงิน
- C10 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
- C11 จัดการข้อแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียน

Core Process – Operation

กระบวนการ	กระบวนการย่อย	ข้อกำหนดกระบวนการ/ กระบวนการย่อย	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ค่าเป้าหมาย	จุดควบคุม	ตัววัดในกระบวนการ	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน		
Core Process (Operation)										
C6	บำรุงรักษาโครงข่ายท่อ	C6.2	ท่อจ่ายและท่อบริการ	ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนงาน ดำเนินกิจกรรม นส.อย่างมีประสิทธิภาพ การซ่อมท่อที่กระทบการจ่ายน้ำไม่มาก	1 ระยะเวลาเฉลี่ยงานซ่อมท่อจ่ายน้ำ (ชม.)	8	เข้าตรวจสอบจุดงาน	1. ระยะเวลาเฉลี่ยเข้าพื้นที่จุดงานซ่อมท่อ (ชม.)	< 2	สำนักงานประปาสาขา
					2. ร้อยละของคุณภาพน้ำหลังซ่อมท่อจ่ายน้ำไม่เกิน 1 NTU	100		1. ร้อยละการตรวจสอบขั้นตอนการระบายน้ำทิ้ง (Blow) เป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงาน	100	สำนักงานประปาสาขา
					3. ความยาวท่อที่ได้ปรับปรุงแล้วเสร็จตามสัญญาจ้าง (กม.)	1200		1. ร้อยละความสำเร็จงานก่อสร้างวางท่อเทียบแผนงาน	100	สำนักงานประปาสาขา
					4. ร้อยละของข้อมูลอัตราการใช้ และแรงดันน้ำที่สามารถใช้งานได้	85	บำรุงรักษาเครื่องวัดตามแผนงาน	1. ร้อยละของการบำรุงรักษาเครื่องวัด (RTU) ให้ได้ตามแผนงาน	100	ผจส.
					5. ร้อยละของพื้นที่เฝ้าระวังสามารถทำกิจกรรม STEP TEST ได้ตามแผนงาน	100	บำรุงรักษาประตูน้ำตามแผนงาน	1. ร้อยละของการบำรุงรักษาประตูน้ำ ได้ตามแผนงาน	100	สำนักงานประปาสาขา

Core Process – Customer

กระบวนการ	กระบวนการย่อย	ข้อกำหนดกระบวนการ/ กระบวนการย่อย	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ค่า เป้าหมาย	จุดควบคุม	ตัววัดในกระบวนการ	ค่า เป้าหมาย	หน่วยงาน
Core Process (Customer)								
C7	ติดตั้งมาตรวัดน้ำ	ติดตั้ง เปลี่ยน/ทดแทน/ยกย้าย/บรรจบ มาตรวัดน้ำ ได้ตามที่กำหนดและเป็นไปตามมาตรฐาน	1. ร้อยละของการติดตั้งประปาได้ตามที่กำหนด (SLA)	100	การควบคุมการติดตั้ง	1. ร้อยละของการควบคุมการติดตั้งประปาให้เป็นไปตามแผน	100	สนง. ประปา สาขา
	C7.2	เปลี่ยน/ทดแทน/ยกย้าย/บรรจบ มาตรวัดน้ำ	1. ร้อยละของการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำได้ตามที่กำหนด	100	การมอบหมายงาน	1. มอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบตาม SLA	100	สนง. ประปา สาขา
	C7.3	ซ่อมมาตรวัดน้ำ	1. ร้อยละของจำนวนมาตรวัดน้ำสำรองคลัง ฝมน. แต่ละขนาด ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	ตามระดับที่กำหนด	การทดสอบมาตรวัดน้ำตามมาตรฐานที่กำหนด	2. กำหนดแผนเปลี่ยนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน	100	ฝมน. สาขา
C8	อ่านมาตรและแจ้งค่าน้ำ	ใบแจ้งค่าน้ำที่ถูกต้อง	1. ร้อยละของการยกเลิกใบแจ้งค่าน้ำจากการอ่านมาตรวัดน้ำผิด	≤ 0.0007	การตรวจสอบความถูกต้อง	1. ร้อยละของการทดสอบมาตรวัดน้ำตามมาตรฐานที่กำหนด	100	สนง. ประปา สาขา

Core Process – Customer

กระบวนการ	ข้อกำหนดกระบวนการ/ กระบวนการย่อย	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ค่าเป้าหมาย	จุดควบคุม	ตัววัดในกระบวนการ	ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน	
Core Process (Customer)								
C9	รับชำระเงิน	รับชำระเงินค่าน้ำถูกต้องครบถ้วน	1. ร้อยละการปิดรับเงินประจำวันและนำส่งเงินถูกต้องครบถ้วน	100	การรับชำระเงินและทอนเงิน	1. การรับชำระเงินได้ตาม SLA	100	สนง. ประปาสาขา
						2. การรับเงินและทอนเงินให้ถูกต้อง	100	สนง. ประปาสาขา
C10	จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	ทำแผน CRM เสร็จทันเวลาและนำไปปฏิบัติได้ครบถ้วน	1. คะแนนความพึงพอใจ		จัดทำแผน CRM	1. จัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า ให้แล้วเสร็จทันตามกรอบเวลา	ตามกรอบเวลา	CMC
			- ลูกค้าในภาพรวม	≥ 4.5	ถ่ายทอด/สื่อสารแผน CRM และนำไปปฏิบัติ	2. ถ่ายทอด / สื่อสาร ผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำแผนไปดำเนินการตามแผนที่กำหนด	100	สนง. ประปาสาขา / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
			- ด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้ารายสำคัญ	≥ 4.5				
			- ต่อกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่อยู่อาศัย	≥ 4.5				
			- การสร้างความผูกพันกับลูกค้ากลุ่มชุมชน	≥ 4.5				

Core Process – Customer

กระบวนการ	ข้อกำหนดกระบวนการ/ กระบวนการย่อย	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ค่า เป้าหมาย	จุดควบคุม	ตัววัดในกระบวนการ	ค่า เป้าหมาย	หน่วยงาน
Core Process (Customer)							
C11	จัดการงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียน	แก้ไขงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียนได้ตามเวลาที่กำหนด (SLA)	1. ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนยุติตาม SLA (Complete Response) 2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังได้รับการบริการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจาก กปน. - 3rd Party - หน่วยงานภายใน	การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียน	1. การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ภายใน 1 วันทำการ (Response Time)	≥ 80 ≥ 3.793 ≥ 4	ฝปก. สนง. ประปาสาขา