





หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ					
1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ		1.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แสดงแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.สาขาซึ่งจัดทำให้ครอบคลุม 6 ประเด็นหลักตามเกณฑ์ โดยทำการสำรวจไม่น้อยกว่า 3 เดือน จนถึงวันส่งเอกสารตรวจประเมิน ▪ แสดงแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.สาขา (Relation A) ซึ่งได้เพิ่มคำถาม 6 ประเด็นหลักตามเกณฑ์ ▪ แสดงหลักฐานผลสำรวจข้างต้น 	กปภ.สาขาได้สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการทุกด้านของ กปภ.สาขา ตามแบบสำรวจ Relation A เป็นประจำทุกปี จำนวน ตัวอย่าง โดยมีการสอบถามความพึงพอใจประเภทงานบริการในข้อที่..... ประเด็นวันและเวลาเปิดให้บริการในข้อ...ประเด็นสถานที่ให้บริการในข้อ...ประเด็นความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการในข้อ... ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกในข้อ... และประเด็นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในข้อ.... ซึ่งผลปรากฏว่า.....	1.ผลสรุป Relation A 2.ผลสำรวจตามเกณฑ์ GECC 6 ข้อ (รอส่วนกลางออกแบบใหม่) 3.ผลสรุปรายงาน Feedback B 4.ผลสรุปรายงาน Communication 5.นำเสนอเป็นกราฟ เปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุงบริการ


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
				<p>นอกจากนี้ ยังได้โทรศัพท์สอบถามข้อมูลย้อนกลับภายหลังใช้บริการอย่างสม่ำเสมอตามแบบรายงาน Feedback B และมีระบบรับฟังเสียงของผู้รับบริการตลอดเวลาผ่าน 12 ช่องทางการรับฟัง ซึ่งครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่มของ กปภ. จากนั้นได้บันทึกเสียงของลูกค้าเก็บไว้ในแบบรายงาน Communication ในเว็บไซต์ กปภ.</p>	
		<p>1.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แสดงให้เห็นโครงการ / กิจกรรมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ กปภ. สาขา โดยอ้างอิงผลสำรวจตามข้อ 1.1 	<p>กปภ.สาขานำข้อมูลเสียงของผู้รับบริการจากแหล่งต่างๆ เช่น ผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรวมถึงข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศและนำมาจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ประจำปี โดย กปภ.เขตเป็นผู้สั่งการให้ กปภ.สาขาดำเนินการอย่างเป็นระบบ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.รายงานการวิเคราะห์ผลการสำรวจ ตามข้อ 1.1 ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ GECC 6 ข้อ 2.แผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ปี 62 3.หลักฐานผลที่ได้มีการปรับปรุง



หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
				<p>ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า (เลือกผลสำรวจที่ สอดคล้องกับผลงานของสาขา เช่น ประเด็นการสื่อสารยังไม่ได้รับความพึง พอใจเท่าที่ควร สาขาได้ปรับปรุงโดยเพิ่ม ช่องทางการสื่อสารผ่านไลน์กลุ่ม เป็นต้น)</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
2. งานบริการ		2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีจุดบริการให้ลูกค้าทำธุรกรรมกับ กปภ. สาขา เช่น การขอติดตั้งประปาใหม่ การชำระค่าน้ำประปา โดยติดป้ายให้เห็นชัดเจน ▪ มีจุดบริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ <ul style="list-style-type: none"> - เป็นโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก เป็นสัดส่วน - มีป้ายชื่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐชัดเจน - มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าสืบค้นข้อมูลภาครัฐได้ และดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> #bookmark เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐไว้ #จัดทำป้าย QR code ของหน่วยงานภาครัฐ #Link เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ, เว็บไซต์ กปภ. 	กปภ.สาขามีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ โดยรวบรวมเอกสารของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ไว้ในบริเวณพื้นที่ให้บริการประชาชน 2. บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องราวร้องทุกข์ บริการทำธุรกรรมกับ กปภ.สาขา เช่น การขอติดตั้งประปาใหม่ การชำระค่าน้ำประปา เป็นต้น โดยตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มองเห็นได้ง่ายเมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามาในอาคารสำนักงาน สามารถเข้าถึงได้สะดวก และมีป้ายชี้แสดงไว้อย่างชัดเจน 	รูปถ่าย 1.มุมข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (ต้องมีคอมพิวเตอร์, คู่มือสืบค้น, ตั้ง Bookmark ไว้ตรงเมนู ประกอบด้วย เว็บ กปภ. เว็บ GCC เว็บจังหวัด, จัดทำ QRcode ลิงค์ไปเว็บหน่วยงานในพื้นที่อื่นๆ เช่น ไฟฟ้า ที่ดิน, มีเอกสารแผ่นพับของหน่วยงานอื่นด้วย) 2.บริเวณให้บริการรับคำขอติดตั้ง 3.บริเวณให้บริการรับชำระค่าน้ำ 4.บริเวณให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> - มีเอกสาร / แผ่นพับ ของหน่วยงาน ภาครัฐต่างๆในพื้นที่ไว้ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ - อาจมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ <ul style="list-style-type: none"> ▪ มีจุดบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กปภ. รับเรื่องราวร้องทุกข์ (มีเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะ) ▪ มีแบบฟอร์ม อุปกรณ์เครื่องเขียนที่โต๊ะหรือเคาน์เตอร์ ▪ รูปถ่ายงานบริการของศูนย์ราชการสะดวก 		

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>2.2 งานบริการที่เหมาะสมหรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ</p>	<p>▪ นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลสำรวจในข้อ 1.1 มาอ้างอิงงานบริการที่เพิ่มขึ้นใหม่หรือมีอยู่แล้ว เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีจุดบริการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเป็นพิเศษ เช่น ผู้พิการ ชาวต่างประเทศที่เป็นโตะหรือ เคนเตอร์ โดยมีป้ายบอกชัดเจน (มีเจ้าหน้าที่ประจำโตะ) - มีจุดบริการแนะนำให้ลูกค้าใช้ช่องทางออนไลน์ ในการชำระค่าน้ำประปาตาม Always – ON Service (ทั้งช่องทางของ กปภ. และช่องทางภายนอก) - มีจุดให้บริการชำระค่าน้ำช่องทางด่วน โดยไม่ต้องลงจากรถ Drive Thru (ใน กปภ.สาขาที่ดำเนินการแล้ว) โดยมีป้ายบอกชัดเจนให้ลูกค้าทราบที่ตั้ง - มีจุดให้บริการชำระค่าน้ำต่างสาขา (ใน กปภ.สาขาที่มี CIS) 	<p>จากผลสำรวจ.....พบว่า ลูกค้ามีความต้องการ.....กปภ.สาขา จึงได้จัดรูปแบบงานบริการให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีจุดบริการและเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้พิการ ชาวต่างประเทศ โดยมีป้ายบอกชัดเจน - มีจุดให้บริการแนะนำการใช้ PWA Mobile Application 1662 และ Application Mywallet - มีจุดให้บริการชำระค่าน้ำช่องทางด่วน โดยมีป้ายบอกชัดเจนทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องลงจากรถ (Drive Thru) - มีจุดให้บริการชำระค่าน้ำต่างสาขา .. 	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.มุมบริการผู้พิการ 2.มุมบริการออนไลน์ 3.ช่องทางด่วน (อาจจะเป็นเคาท์เตอร์แยกหรือมุมแยกที่รถเข็นเข้าถึงได้)


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
3. เวลา เปิด ให้บริการ		3.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ หรือตามเวลาที่ สอดคล้องกับผลการสำรวจ ความต้องการของ ผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่ม เวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ 1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการของ กปภ.สาขา โดยนำเสนอวันเวลาที่ดำเนินการ และแสดงให้เห็นว่าเป็นผลมาจากความ ต้องการของลูกค้า ▪ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามาใช้บริการนอก เวลาราชการที่ กปภ.สาขา พร้อมแสดง หลักฐาน เช่น ป้ายประกาศ ▪ สำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้ ให้บริการนอกเวลาราชการ เพื่อแสดงให้เห็นถึง ถึงความคุ้มค่า พร้อมแสดงหลักฐาน ▪ นำเสนอการให้บริการตลอด 24 ชม. ใน กรณีฉุกเฉินเร่งด่วน เช่นท่อแตกรั่ว โดย ลูกค้าจะมีเบอร์โทรศัพท์ของผู้จัดการ กปภ. สาขา หรือ เจ้าหน้าที่ซ่อมท่อเพื่อดำเนินการ ▪ รูปถ่ายเวลาการให้บริการนอกเวลา ราชการที่แสดงให้เห็นชัด 	จากผลสำรวจ.....พบว่า ลูกค้ามีความ ต้องการ.....กปภ.สาขาจึงได้เพิ่มความ สะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยเปิด ให้บริการนอกเวลาราชการของ กปภ. สาขาและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ทราบอย่างทั่วถึง ผ่านทาง..... สำหรับกรณีฉุกเฉินเร่งด่วน เช่น ท่อแตกรั่ว กปภ.สาขายังให้บริการตลอด 24 ชม. โดยผู้รับบริการจะมีเบอร์โทรศัพท์ของ ผู้จัดการ กปภ.สาขา หรือเจ้าหน้าที่ซ่อมท่อ เพื่อแจ้งเหตุ ซึ่งได้ปิดประกาศให้เห็น ชัดเจนไว้บริเวณ.....	รูปถ่าย 1.ป้ายแสดงวัน-เวลาการให้บริการนอกเวลา ราชการที่แสดงให้เห็นประชาชนเห็นชัด (ใน ป้ายต้องระบุด้วยว่า "ไม่พักกลางวัน") 2.ระวางป้ายเก่าป้ายใหม่ ข้อความไม่ตรงกัน

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
4. สถานที่บริการ		4.1 มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอรถโดยสารสาธารณะที่ลูกค้าสามารถเดินทางไปถึง กปภ.สาขาได้ (รวมถึงมอเตอร์ไซค์รับจ้าง) 	กปภ.สาขา ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน อยู่ริมถนน สามารถมองเห็นได้ชัดเจนและมีรถโดยสารสาธารณะที่ผู้รับบริการสามารถเดินทางไปถึง กปภ.สาขาได้ ได้แก่ รถ..... อัตราค่าโดยสาร.....	รูปถ่าย 1.คิวรถ 2.ผังเส้นทางจากคิวรถ 3.เบอร์โทรคิวมอเตอร์ไซค์ (ถ้ามี)
		4.2 มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของ กปภ.สาขาให้ครบทุกเส้นทาง หากสามารถเข้าถึงได้หลายเส้นทาง ▪ ปักหมุดใน GPS (เช่นใน google map) ▪ รูปถ่ายป้าย/สัญลักษณ์ 	กปภ.สาขา มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของ กปภ.สาขา ครบทุกเส้นทางเพื่อเดินทางไปยังสำนักงาน ได้แก่ ป้ายที่ 1 ติดตั้งไว้บนถนน..... ป้ายที่ 2 ติดตั้งไว้บนถนน..... และเมื่อเข้ามาภายในบริเวณ กปภ.สาขา ได้มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกที่ตั้งจุดให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจนทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน รวมถึงมีป้ายเตือนจุดอันตรายต่างๆ เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ	รูปถ่าย 1.ป้ายชื่อสาขาบนถนนสายหลักที่มุ่งสู่ กปภ.สาขา


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>4.3 เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ บริเวณสถานที่บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีป้ายบอกทาง (เข้า – ออก) สำนักงาน ▪ มีประตูทางเข้าหลักอยู่บริเวณหน้าอาคารซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน (หากเป็นประตูเลื่อนอัตโนมัติให้นำเสนอด้วย) ▪ มีประตูทางเข้าอื่น เพื่อให้ลูกค้าไม่ต้องเดินอ้อมไกล ▪ มีป้ายประตูบอกเปิดปิด หรือ เลื่อนอัตโนมัติ ▪ มีแสงสว่างเพียงพอทุกบริเวณจุดให้บริการและจุดที่ลูกค้าต้องสัญจรผ่าน ▪ หลอดไฟทุกดวงอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ไม่กระพริบ หรือ ชำรุด) ▪ รูปถ่ายสภาพบริเวณสถานที่บริการ 	<p>กปภ.สาขาจัดให้มีป้ายบอกทาง (เข้า – ออก) สำนักงาน โดยมีประตูทางเข้าหลักอยู่บริเวณหน้าอาคารซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจน และมีป้ายประตูบอกเปิดปิด หรือ เลื่อนอัตโนมัติ รวมทั้งมีแสงสว่างเพียงพอทุกบริเวณจุดให้บริการและจุดที่ผู้รับบริการต้องสัญจรผ่าน</p>	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ป้ายชื่อสำนักงาน 2.ป้ายบอกทางตั้งแต่ด้านนอก ทางเข้าสำนักงาน จนถึงด้านในสำนักงาน 3.ป้ายสัญลักษณ์เตือนจุดอันตรายต่างๆ 4.สภาพบริเวณสถานที่บริการที่มีแสงสว่างเพียงพอ (ไฟติดทุกดวง)


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>4.4 การออกแบบสถานที่ คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีทางลาดสำหรับผู้ใช้รถเข็นที่ไม่ชันเกินไป และมีราวจับช่วยพยุงการเดิน (ข้อสังเกต : ทางลาดของ กปภ.บางสาขา เอาไว้ใช้ขนของมิใช่สำหรับผู้พิการ) ▪ มีที่ว่างด้านใต้เคาน์เตอร์บริการที่เพียงพอสำหรับผู้ใช้รถเข็น (ความสูงตามเกณฑ์) ▪ มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ พระสงฆ์ และผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ▪ กรณีไม่มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ อาจนำเสนอว่า <ul style="list-style-type: none"> - มีช่องทางด่วนชำระค่าน้ำโดยไม่ต้องลงจากรถ (Drive Thru) - จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เข้าไปช่วยดำเนินการ หรือนำเสนอว่าสถานที่ให้บริการอยู่ที่ชั้น 1 ซึ่งสะดวกต่อการรับบริการเช่นกัน 	<p>กปภ.สาขา มีทางลาดสำหรับผู้ใช้รถเข็น (ไม่ชันเกินไป ไม่ใช่ทางลาดขนของ)และมีราวจับช่วยพยุงการเดิน</p> <p>จุดให้บริการสำหรับผู้ใช้รถเข็นมีที่ว่างเพียงพอ (ความสูงตามเกณฑ์)</p> <p>มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ พระสงฆ์ และผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ / (กรณีไม่มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ) กปภ.สาขา... จัดให้มีช่องทางด่วนชำระค่าน้ำโดยไม่ต้องลงจากรถ (Drive Thru)</p> <p>จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เข้าไปช่วยดำเนินการ โดยให้บริการอยู่ที่ชั้น 1 ซึ่งสะดวกต่อการรับบริการ</p>	<p>โต๊ะบริการผู้พิการ ต้องมีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นเข้าได้ (ความสูง 70-75 ซม. กว้างไม่น้อยกว่า 40 ซม.)</p> <p>ถ้าสาขาไม่มีทางลาด ให้จัดจุดบริการผู้พิการไว้ด้านล่างสำนักงานเลยได้ แต่ต้องดูให้เป็นกิจจะลักษณะ มีป้ายบอก มีกริ่งกดเรียกพนักงานมาให้บริการได้</p> <p>ทางลาดต้องไม่ชันเกินไป ระวังบางสาขามีแล้ว แต่เป็นทางลาดใช้ขนของ</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำกริ่งไว้เรียกพนักงานออกมาช่วยเหลือผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ - จัดมุมสำหรับผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ <ul style="list-style-type: none"> ▪ มีที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้พิการและผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ▪ มีห้องน้ำสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ โดยคำนึงถึงมาตรฐานของห้องน้ำที่เหมาะสมกับคนพิการ ▪ มีช่องว่างระหว่างทางเดินเข้าสู่ห้องน้ำ เพียงพอที่รถเข็นสามารถเข้าได้ ▪ กรณีมีทางต่างระดับต้องแสดงสัญลักษณ์ แสดงให้ชัดเจน ▪ รูปถ่ายประกอบ 	<p>มีที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้พิการและผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ</p> <p>มีห้องน้ำสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ โดยคำนึงถึงมาตรฐานของห้องน้ำที่เหมาะสมกับคนพิการ</p> <p>มีช่องว่างระหว่างทางเดินเข้าสู่ห้องน้ำ เพียงพอที่รถเข็นสามารถเข้าได้</p> <p>กรณีมีทางต่างระดับต้องแสดงสัญลักษณ์ แสดงให้ชัดเจน</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
5. พื้นที่ให้บริการ		5.1 การออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ออกแบบพื้นที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ตั้งแต่เข้ามาที่ กปภ. สาขา (เช่น ที่จอดรถ ที่พักรอในอาคาร) จนถึง “จุดให้บริการ” (เช่น เครื่องกดบัตรคิว ที่นั่งพักรอก่อนเข้ารับบริการ โต๊ะสำหรับกรอกคำร้อง โดยคำนึงถึงความเพียงพอ ไม่แออัด ▪ ทาสีระบุที่จอดรถและที่ห้ามจอด ▪ แยกสัดส่วนงานบริการต่างๆ ภายในสำนักงานอย่างชัดเจน ▪ ออกแบบพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน โดยคำนึงถึงความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ▪ จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปากกา - กระดาษ เครื่องถ่ายเอกสาร ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 	กปภ.สาขาออกแบบพื้นที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตั้งแต่ “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” เช่น ทาสีระบุที่จอดรถอย่างชัดเจน จนถึง “จุดให้บริการ” เช่น เครื่องกดบัตรคิว โต๊ะกรอกคำร้อง ที่นั่งพักรอก่อนเข้ารับบริการ โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว ความเพียงพอไม่แออัด สำหรับจุดให้บริการด้านต่างๆ นั้น ได้แยกสัดส่วนแต่ละประเภทการบริการอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนของผู้รับบริการ รวมถึงออกแบบพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงานโดยคำนึงถึงความสะดวกของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ป้ายผังบริเวณ ติดตั้งด้านหน้าสำนักงาน 2.จัดทำผังบริเวณก่อนปรับปรุง / หลังปรับปรุง ที่เห็นชัดเจนว่า พื้นที่สำหรับลูกค้าเพิ่มขึ้น 3.จัดผังบริเวณให้การให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียว ไม่ให้ลูกค้าต้องเดินสับสน ให้ดี จัดเป็น One Stop Service ออกแบบใหม่ให้ลูกค้าสะดวก 4.จุดต้อนรับ/ติดต่อสอบถาม ตั้งอยู่ติดประตูทางเข้า


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอการออกแบบผังงานหรือกระบวนการเพื่อแก้ปัญหาด้านการบริการ โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ เช่น การเพิ่มพื้นที่ให้ลูกค้ารอรับบริการในช่วงเวลาที่หนาแน่น หรือเพิ่มเคาน์เตอร์เพื่อบริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ▪ แสดงผังพื้นที่ให้บริการ (floor plan) ▪ ภาพถ่ายก่อนและหลังการปรับปรุงพร้อมอธิบายเหตุผลกาปรับปรุง ▪ อาจนำเสนอการให้บริการครบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว เช่น ให้เจ้าหน้าที่มารับเอกสารไปดำเนินงานต่อจนแล้วเสร็จ (One Stop Service) ▪ รูปถ่ายประกอบ 	<p>นอกจากนี้ กปภ.สาขายังได้ออกแบบผังงานหรือกระบวนการเพื่อแก้ปัญหาด้านการบริการ โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ เช่น การเพิ่มพื้นที่ให้ผู้รับบริการรอรับบริการในช่วงเวลาที่หนาแน่น เพิ่มเคาน์เตอร์เพื่อให้บริการรวดเร็วขึ้น และมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการของ กปภ. บริเวณหน้าเคาน์เตอร์</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		5.2 ขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับ การเคลื่อนไหวร่างกายที่ สบาย และออกแบบจัดวาง เอกสารให้สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดพื้นที่ว่างตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อ สะดวกต่อการเคลื่อนไหวระหว่างปฏิบัติงาน ▪ จัดวางเอกสารให้เจ้าหน้าที่และลูกค้า สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยแสดง ให้เห็นความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มี เอกสารวางกระจัดกระจาย ▪ นำเสนอว่าเป็นการอำนวยความสะดวก ทั้งของเจ้าหน้าที่และความสะดวกของลูกค้า ▪ รูปถ่ายประกอบ 	กปภ.สาขาจัดพื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการ เคลื่อนไหวร่างกายที่เน้นความ สะดวกสบายในระหว่างปฏิบัติงาน และมี การจัดวางเอกสารให้เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	รูปถ่าย 1.พื้นที่ทำงานของพนักงานที่ดูไม่รก ไม่อึด อัด โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ จัดวางเป็นระเบียบ จัดทำ ดัชนีแฟ้ม สัญลักษณ์บอกว่าจะไร้อยู่ตรงไหน 2.นำเสนอภาพเก่า/ใหม่


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>5.3 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ติดป้ายเตือนจุดที่สำคัญหรืออันตราย เช่น สิ่งกีดขวาง ทางเดิน ทางลาด ทางต่างระดับในบริเวณ กปภ.สาขา ซึ่งต้องเห็นได้ชัดเจน ไม่ว่าจะลุกค้ำจะยืน / นั่งรถล้อเลื่อน ▪ ติดสติ๊กเกอร์หรือเครื่องหมายสำคัญในส่วนที่เป็นกระจก ▪ ติดแถบสีเหลืองที่บันได ▪ รูปถ่ายประกอบ 	<p>กปภ.สาขามีแสงสว่างเพียงพอ และไม่มีจุดที่ก่อให้เกิดอันตราย โดยติดป้ายเตือนจุดที่สำคัญหรืออันตราย เช่น สิ่งกีดขวาง ทางเดิน ทางลาด ทางต่างระดับในบริเวณ กปภ.สาขา ซึ่งเห็นได้ชัดเจน ไม่ว่าจะผู้รับบริการจะยืน / นั่งรถล้อเลื่อน นอกจากนี้ ยังติดสติ๊กเกอร์หรือเครื่องหมายสำคัญในส่วนที่เป็นกระจกเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการอีกด้วย</p>	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ป้ายเตือน ตามจุดหรือมุมตึกที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุ 2.ภายในสำนักงานที่ไม่มีติด อับ ไม่มีสิ่งกีดขวาง


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
6. การ จัดเตรียม วัสดุ/ อุปกรณ์ หรือสิ่ง อำนวยความสะดวก อื่นๆ		6.1 มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พักรอ เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ เช่น แก้ว น้ำ หนังสือ เครื่องดื่ม บริการฟรี TV หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ ▪ มีแก้วน้ำเฉพาะสำหรับพระสงฆ์ ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ หรือผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ▪ อ้างอิงถึงผลสำรวจ หรือความต้องการของลูกค้าเพื่อแสดงให้เห็นว่าตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ▪ รูปถ่ายประกอบ 	กปก.สาขาจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้วน้ำ หนังสือ เครื่องดื่มบริการฟรี TV หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อบริการผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ตลอดจน มีแก้วน้ำเฉพาะสำหรับพระสงฆ์ ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ หรือผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แก้วน้ำจืด แก้วน้ำสำหรับคนพิการ พระสงฆ์ ผู้สูงอายุ (ไม่ใช่โซฟา เนื่องจากลูกนั่งลำบาก) 2. มุมบริการเครื่องดื่ม (ถ้าใช้แก้ว ต้องแยกถาด แก้วใช้แล้ว/ยังไม่ใช้ ทางที่ดีใช้ควรใช้แก้วกระดาษใช้ครั้งเดียวทิ้ง 3. มุมบริการจัดเตรียมเอกสาร / มีบริการแวนสายตายาว 4. มุมทีวี หนังสือพิมพ์


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		6.2 การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีห้องน้ำบริการลูกค้าที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ (ไม่มีกลิ่นเหม็น พื้นไม่เปียก) ▪ ในห้องน้ำมีราวจับสำหรับคนพิการและคนชรา ▪ มีห้องน้ำแยกชายและหญิง หากไม่สามารถดำเนินการได้อาจนำเสนอว่ามีจำนวนคนใช้บริการน้อย ▪ อุปกรณ์ทุกชิ้นภายในห้องน้ำให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ ไม่ชำรุด ▪ กำหนดตารางเวลาทำความสะอาดให้ชัดเจน ▪ รูปถ่ายประกอบ 	กปภ.สาขามีห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ แยกชายและหญิง และอุปกรณ์ภายในห้องน้ำสามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ ทั้งนี้ มีกำหนดช่วงเวลาการทำความสะอาดไว้อย่างชัดเจน	รูปถ่าย 1.กรณีมีห้องน้ำคนพิการ ถ่ายให้เห็นทางลาดเข้าห้องน้ำ ประตูเลื่อน ราวจับ บ้าย ห้องน้ำแยกชาย หญิง บุคคลพิเศษ 2.ตารางทำความสะอาดของแม่บ้าน อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ห้ามลงนามก่อนเวลาทำจริง 3.อุปกรณ์ต้องไม่มีชำรุด

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
7. ระบบ คิว/จุด แรกรับ		7.1 การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็น ธรรม	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบคิวในการเข้ารับบริการ เคาน์เตอร์ต่างๆ โดยอาจเป็นเครื่องกดบัตร คิวหรือบัตรคิวกระดาษ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ปริมาณและพฤติกรรมของลูกค้า และที่ สำคัญต้องคำนึงถึงความโปร่งใสและเป็น ธรรมในการให้บริการ ▪ มีป้ายบอกจุดเริ่มต่อแถว จุดรับบัตรคิว และจุดกดปุ่มรับบัตรคิวที่ชัดเจน ▪ รูปถ่ายประกอบ 	กภ.สาขามีระบบคิวในการเข้ารับบริการ เคาน์เตอร์ต่างๆ โดยจัดให้มีบัตรคิวเพื่อ ความโปร่งใส เป็นธรรมและเป็นระเบียบ ในการให้บริการ	รูปถ่าย 1.จุดรับบัตรคิว (ใช้โปรแกรมที่คิดโดย ผจก. ธนพล) 2.บัตรคิวกระดาษเคลือบพลาสติก 200 หมายเลข 3.ภาพหน้าเคา์เตอร์ที่เห็นจอแสดงคิวที่ เท่าไร


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>7.2 มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์ม ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลารอคอย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีจุดแรกรับ(จุดคัดกรอง) ลูกค้ำว่าติดต่อธุรกรรมใด และแนะนำให้ไปที่เคาน์เตอร์ รวมถึงแนะนำ/กรอกเอกสารที่ต้องใช้ ▪ มีโต๊ะสำหรับกรอกคำร้อง ▪ มีพนักงาน 1 คนสำหรับต้อนรับพร้อมให้คำแนะนำในการมารับบริการ ▪ มีป้ายบอกส่วนงานบริการในสำนักงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่กล่าวไว้ในเกณฑ์ 2.1 และ 2.2 ▪ มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ และป้ายบอกอัตราค่าบริการให้ลูกค้ำเห็นได้ชัดเจน ▪ มีหมายเลขแสดงลำดับที่ติดอยู่ที่โต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการเพื่อให้ลูกค้ำทราบว่าจะต้องติดต่อที่ช่องบริการใดก่อนหลัง ▪ หากมีลูกค้ำต่างประเทศให้ติดป้ายภาษานั้นๆ ด้วย ▪ รูปถ่ายประกอบ 	<p>กปภ.สาขา มีจุดแรกรับ (จุดคัดกรอง) ผู้รับบริการว่ามาติดต่อธุรกรรมใด โดยมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ไปที่เคาน์เตอร์ รวมถึงแนะนำและกรอกเอกสารที่ต้องใช้ นอกจากนี้ ยังมีโต๊ะสำหรับกรอกคำร้อง มีป้ายบอกส่วนงานบริการ ป้ายบอกอัตราค่าบริการที่ชัดเจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย</p>	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.จุดแรกรับ (คือจุดรับบัตรคิว ต้องมีพนักงานยืนคอยให้บริการ กดบัตรคิวให้แนะนำการใช้บริการ) 2.โต๊ะบริการรับคำร้อง หรือ เตรียมเอกสาร 3.ป้ายบอกอัตราค่าบริการ ได้แก่ อัตราค่าติดตั้ง ค่าน้ำ ค่าประสาณมาตร

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
8. การ ออกแบบ ระบบงาน		8.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการเพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีผังงานแสดงลำดับการติดต่อรับบริการของธุรกรรมต่างๆ พร้อมแสดงกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน (SLA) ▪ บางช่วงเวลามีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จัดให้มีเจ้าหน้าที่เสริมเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย ▪ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service) และระบบการรับเรื่อง – ส่งต่อที่สะดวกรวดเร็ว ▪ รูปถ่ายประกอบ 	<p>กปภ.สาขามีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ ให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน โดยแสดงหมายเลขลำดับที่บริเวณโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าต้องติดต่อที่ช่องบริการใดก่อนหลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก กปภ.สาขาได้จัดเจ้าหน้าที่เสริมในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย รวมทั้งมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service) และระบบการรับเรื่อง – ส่งต่อที่สะดวกรวดเร็ว</p>	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ป้ายบอกขั้นตอนการบริการในแต่ละส่วนที่ระบุระยะเวลาดำเนินการแต่ละขั้นตอน (SLA) ไว้ชัดเจน ติดไว้ในจุดที่ลูกค้ามองเห็นง่าย 2.ป้ายเลขเคาท์เตอร์


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>8.2 มีการกำหนด ผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และ ช่องทางการติดต่อไว้อย่าง ชัดเจน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ลูกค้าอย่างชัดเจน โดยติดป้ายชื่อนามสกุล ภาพถ่าย และเบอร์โทรศัพท์สำนักงานของ เจ้าหน้าที่ที่กำลังให้บริการอยู่บริเวณหน้า เคาน์เตอร์ ▪ ติดรูปถ่ายและเบอร์โทรศัพท์ของผู้จัดการ กปภ.สาขาไว้ในจุดที่เห็นได้ชัดเจน ▪ กรณีลูกค้าร้องเรียนการให้บริการของ กปภ. หรือขอติดตั้งประปา กปภ.สาขา จะแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ผู้ประสานงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อหรือ ช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน ▪ รูปถ่ายประกอบ 	<p>กปภ.สาขา กำหนดผู้รับผิดชอบในการ ให้บริการผู้รับบริการอย่างชัดเจน โดยติด ป้ายชื่อนามสกุล ภาพถ่าย และเบอร์ โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่กำลังให้บริการอยู่ บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ และกรณี ผู้รับบริการร้องเรียนการให้บริการของ กปภ. หรือขอติดตั้งประปา กปภ.สาขา จะแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไข ปัญหา ผู้ประสานงาน เบอร์โทรศัพท์ ติดต่อหรือช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน</p>	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ป้ายชื่อพนักงานที่บริการ ณ เค๊าท์เตอร์ นั้น บอกข้อมูล ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง เบอร์ โทร (อนุโลมให้เบอร์สำนักงานได้) 2.ป้ายบอกเบอร์ ผจก.สำหรับรับเรื่อง ร้องเรียน ปิดประกาศไว้ใช้ลูกค้าเห็นชัดเจน เช่น ไม่ได้รับความสะดวก ติดต่อ ผจก. กปภ.สาขา.... หมายเลขมือถือ.....


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>8.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่ละตำแหน่งงานให้ครบถ้วน โดยระบุขั้นตอนการปฏิบัติงาน SLA (ระยะเวลาการให้บริการ) ค่าธรรมเนียม หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็น ▪ ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกปี โดยแสดงสิ่งที่ปรับปรุงในคู่มือ (เทียบกับปีที่ผ่านมา) ▪ จัดพิมพ์ขั้นตอนการรับบริการ ค่าธรรมเนียม และ SLA หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็น ณ จุดให้บริการลูกค้าซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนและทางระบบออนไลน์ ▪ จัดวางคู่มือบริการประชาชนตาม พรบ. อำนาจความสะดวกอยู่ในจุดที่ค้นหาได้ง่าย รวมถึงเผยแพร่ในระบบออนไลน์ด้วย 	<p>มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่ละตำแหน่งงาน โดยระบุขั้นตอนการปฏิบัติงาน SLA (ระยะเวลาการให้บริการ) ค่าธรรมเนียม หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็น โดยทบทวนคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกปี มีการจัดพิมพ์ขั้นตอนการรับบริการ ค่าธรรมเนียม และ SLA หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็น ณ จุดให้บริการซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนและเผยแพร่ในระบบออนไลน์ โดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจคู่มือการปฏิบัติงานและนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง</p>	<p>ถ่ายรูป รายการเอกสารคู่มือมีอะไรบ้าง ที่มี การปรับปรุงให้ทันสมัยที่สุด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.กระบวนการทำงาน 11 กระบวนการ คำสั่งล่าสุด ปี61 (ซักซ้อมพนักงานด้วยว่า จัดเก็บไว้ที่ไหน) 2.คู่มือเฉพาะตำแหน่งงาน ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน 3.คู่มือเฉพาะรายบุคคล ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน คนปัจจุบัน <p>"คู่มือกระบวนการทำงาน 11 กระบวนการ ฉบับปรับปรุง 2561 (ที่ มท 55714/335 ลว.26 ก.ย.2561)</p> <p>http://km.pwa.co.th/ https://risk.pwa.co.th/</p>

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจคู่มือการปฏิบัติงานและคู่มือบริการประชาชนตาม พรบ.อำนวยความสะดวกและปฏิบัติอย่างจริงจัง ▪ เอกสารแสดงหัวข้อคู่มือ 		


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>8.4 การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ติดโปสเตอร์หรือจัดพิมพ์มาตรฐานการให้บริการ 4 ข้อ ติดไว้ในจุดที่อ่านง่าย 1. เราตั้งมั่นบริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียม 2. เรามุ่งมั่น บริการให้ลูกค้าประทับใจตลอดเวลา 3. เราตั้งใจ รับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ 4. เรายึดมั่น แก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ▪ รวบรวมคำถามที่พบบ่อย (FAQ) และจัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ▪ จัดประชุมสายงานใน กปภ.สาขาเพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติ ▪ นำระบบ SLA มาใช้ในการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน 	<p>เจ้าหน้าที่ กปภ.สาขาสามารถตอบคำถามและให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันตามคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการสื่อสารสองทางกับผู้รับบริการเพื่อสร้างความรับรู้และความเข้าใจในเรื่องสำคัญ รวมทั้งได้ติดโปสเตอร์หรือจัดพิมพ์มาตรฐานการให้บริการ 4 ข้อ ติดไว้ในจุดที่อ่านง่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. เราตั้งมั่นบริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม 2. เรามุ่งมั่น บริการให้ลูกค้าประทับใจตลอดเวลา 3. เราตั้งใจ รับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ 4. เรายึดมั่น แก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว 	<p>สุภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.ป้ายโปสเตอร์ มาตรฐานการให้บริการ 4 ข้อ ที่ติดไว้ในจุดที่พนักงานมองเห็นชัดเจน 2.ป้ายโปสเตอร์ที่แสดงผังกระบวนการทำงานของแต่ละงาน เช่น ผังการรับติดตั้ง ผังการรับเรื่องร้องเรียน ผังรับชำระค่าน้ำ 3.คู่มือการใช้บริการที่แจกให้พนักงานทุกคน 4.จัดเก็บไว้ทั้ง 2 แบบ ทั้ง Print และ Online


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันตามคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการสื่อสารสองทิศทางกับลูกค้าเพื่อสร้างความรับรู้และความเข้าใจในเรื่องสำคัญ <p>* คณะกรรมการอาจสุ่มสอบถามเจ้าหน้าที่ของ กปภ.สาขา</p>	<p>ทั้งนี้ กปภ.สาขาได้นำระบบ SLA มาใช้ในการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน และมีการซักซ้อมสม่ำเสมอ ทั้งในการประชุม Morning Talk และการประชุมสายงาน (ต้องนำเสนอมากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง โดยอาจเป็น Morning Talk + ประชุมสายงาน ก็ได้</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>8.5 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทักทายลูกค้าโดยการไหว้และกล่าวสวัสดิ์ ▪ ลูกค้าสามารถสอบถามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้ทางโทรศัพท์ Line และ Facebook ▪ ลูกค้าสามารถติดตามสถานะการขอติดตั้งประปาใหม่ทางโทรศัพท์ Line และ Facebook ▪ บริการอื่นๆ ที่สามารถตรวจสอบได้ เช่น แจ้งตัดมาตร หรือแจ้งกำหนดครบชำระ เป็นต้น 	<p>กปภ. มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการขอติดตั้งประปาใหม่และสอบถามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้ทางโทรศัพท์ Line และ Facebook ตรวจสอบยอดค่าน้ำ ได้ทาง App PWA 1662</p>	<p>รูปถ่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ป้ายโฆษณา Fanpage สาขา . Line group สาขา ที่ปิดไว้ภายในสำนักงาน 2.จับหน้าจอ หน้า Fanpage สาขา , Line group สาขา , App 1662 3.จับหน้าจอ ประกาศเตือนมาชำระค่าน้ำ หรือมารับบริการนอกสถานที่ ทาง เฟส ไลน์ 4.อธิบายเป็นข้อๆ ว่า เรามีบริการอะไรบ้าง และบริการแต่ละอย่าง ติดตามสอบถามความคืบหน้าได้ทางไหน เช่น ติดตั้งประปา แจ้งร้องเรียน สอบถามค่าน้ำ


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>8.6 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบการให้บริการประชาชน แบบออนไลน์ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าสามารถชำระค่าน้ำประปาออนไลน์ผ่าน Application Mywallet และผ่านระบบของตัวแทนผู้รับชำระต่างๆ - ลูกค้าสามารถพิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาผ่านทาง Website http://checkwater.pwa.co.th - ลูกค้าสามารถติดตามข่าวสารของ กปภ. และตรวจสอบค่าน้ำได้ทาง Website PWA Mobile Application 1662 Line และ Facebook - ลูกค้าสามารถขอติดตั้งประปาทาง Website 	<p>กปภ.สาขามีระบบให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการสามารถชำระค่าน้ำประปาออนไลน์ผ่าน Application Mywallet และผ่านระบบของตัวแทนผู้รับชำระต่างๆ - ผู้รับบริการสามารถพิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำผ่านทาง Website http://checkwater.pwa.co.th - ผู้รับบริการสามารถติดตามข่าวสารของ กปภ. และตรวจสอบค่าน้ำได้ทาง Website PWA Mobile Application 1662 Line และ Facebook - ผู้รับบริการสามารถขอติดตั้งประปาทาง Website ฯลฯ 	<p>รูปถ่าย</p> <p>1.จับหน้าจอ ระบบบริการผ่าน online แบบต่างๆ</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าสามารถทราบข่าวการหยุดจ่ายน้ำทาง Website Line และ Facebook - มีระบบแจ้งเตือนให้ชำระค่าน้ำทาง SMS หรือ Line - มีระบบ Smart Card เชื่อมโยงฐานข้อมูลกับทะเบียนราษฎร์ กระทรวงมหาดไทย ฯลฯ - สามารถเพิ่มเติมการบริการเฉพาะของแต่ละ กปภ.เขต และ กปภ.สาขา เช่น ส่ง barcode ค่าน้ำประปาผ่าน Line ▪ หลักฐานที่ให้บริการผ่าน online 		

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>8.7 มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับบริการทุกเรื่องให้อยู่ในใบเดียวกัน โดยออกแบบแบบฟอร์มให้มีการเขียนน้อยที่สุด เช่น เพียงเขียนชื่อที่อยู่ ทำเครื่องหมายเลือกบริการที่ต้องการเท่านั้น ▪ มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำหรือกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการ โดยให้ผู้รับบริการเพียงแคลงนามเท่านั้น ▪ หลักฐานตัวอย่างแบบฟอร์ม 	<p>กปภ.สาขา ได้ปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับบริการให้้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น ออกแบบให้ทุกธุรกรรมใช้แบบฟอร์มเดียวกัน รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำหรือกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการ โดยให้กรอกข้อมูลเองน้อยที่สุด</p>	<p>รูปถ่ายแบบขอติดตั้ง ที่ลูกค้าแค่ลงนามอย่างเดียว เปรียบเทียบแบบฟอร์มเก่า กับ ใหม่</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
9. การ จัดสรร บุคลากร		9.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการวิเคราะห์อัตรากำลังบุคลากรให้มีความสอดคล้องกับปริมาณ และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยเสนอผ่านสายงาน ปีงบประมาณละ 1 ครั้ง และหากพบว่าส่วนงานใดมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ และยังไม่ได้รับจัดสรรพนักงานมาให้ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน จะใช้วิธีการจ้างหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกเข้ามาช่วยปฏิบัติงาน ▪ แสดงหลักฐานการขออัตรากำลังที่ส่ง กปก. เขตแต่ละปี ▪ แสดงข้อมูลสัดส่วนพนักงานต่อจำนวนผู้ใช้น้ำ ▪ แสดงวิธีแก้ปัญหาในกรณีที่ไม่ได้อัตราเพิ่ม ▪ แสดงสัญญาจ้างลูกจ้าง 	กปก.สาขา มีการวิเคราะห์อัตรากำลังบุคลากรให้มีความสอดคล้องกับภาระงาน และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน จากนั้นจะจัดทำบันทึกขอรับการจัดสรรอัตรากำลังทดแทนพนักงานเกษียณอายุงาน หรือ ทดแทนพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งทางการบริหาร, การขอยกย้าย เสนอผ่านสายงาน ปีละ 1 ครั้ง และหากพบว่าส่วนงานใดมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ และยังไม่ได้รับจัดสรรพนักงานมาให้ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน จะใช้วิธีการจ้างนิติบุคคลหรือบุคคลภายนอกเข้ามาช่วยดำเนินงานภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร และหากไม่มียกงบประมาณรองรับจะทำเรื่องขออนุมัติจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม (การจ้างเป็นอำนาจของ ผจก.ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร)	<ol style="list-style-type: none"> 1.ผลการประชุม Morning Talk / ประชุมสายงาน ที่มีการพูดคุยกันเรื่องอัตรากำลัง 2.บันทึกขอรับจัดสรรอัตรากำลัง 3.สัญญาจ้างเหมาบุคคลภายนอก 4.คำสั่งภายใน เรื่อง มอบหมายให้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ประจำ

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>9.2 มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดตารางการปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์ในช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน / นอกเวลาทำการ ▪ แสดงหลักฐานตารางการปฏิบัติงาน ▪ ช่วงที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก จะมีพนักงานเข้าเสริมเพื่อเพิ่มช่องให้บริการในทันที ▪ ช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการจำนวนมากให้เปิดบริการทุกเคาน์เตอร์ และอาจใช้รถ PWA Mobile Service หรืออย่างอื่นเสริม ▪ หลักฐานการทำงาน 	<p>กปภ.สาขา กำหนดตารางการปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์ในช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน และช่วงที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก จะมีเจ้าหน้าที่เข้าเสริมเพื่อเพิ่มช่องให้บริการในทันที นอกจากนี้ ช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการจำนวนมากให้เปิดบริการทุกเคาน์เตอร์</p>	<p>1.ตารางมอบหมายการปฏิบัติงานรับชำระค่าน้ำตอนเที่ยง</p> <p>2.ตารางมอบหมายงานบริการนอกสถานที่ / Drivethru</p> <p>ใช้ข้อมูลเวลาการให้บริการเดียวกับที่ตอบข้อ 3.1</p>

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>9.3 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ชมเชยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำชมจากผู้รับบริการ หรือได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในระดับสูงทั้งในระดับทางการและไม่เป็นทางการ ▪ สื่อสารคำชมของลูกค้าจากช่องทางสื่อสารของ กปภ. ให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบทั้งองค์กร พร้อมแสดงหลักฐาน ▪ คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานการบริการดีเด่นเป็นดาวเด่นประจำไตรมาส ▪ คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานโดดเด่นด้านการบริการสมัครเป็นนักบริการมือทองสมองเพชร และคนทำดีมีผลคนยกย่อง 	<p>ผู้จัดการ กปภ.สาขาชมเชยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำชมจากผู้รับบริการหรือได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในระดับสูงทั้งในระดับทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งนำคำชมของผู้รับบริการจากช่องทางต่างๆ ของ กปภ. มาสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานการบริการดีเด่นเป็นดาวเด่นประจำไตรมาส และเสนอรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานโดดเด่นด้านการบริการเป็นนักบริการมือทองสมองเพชร และทำดีมีผลคนยกย่องประจำปีงบประมาณ เป็นประจำทุกปี</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.รายงาน Morning Talk ที่มีการเลือกดาวเด่น 2.ภาพถ่ายการมอบรางวัลให้ดาวเด่น 3.รายงานการพิจารณารางวัลให้กับพนักงานที่ได้รับคะแนนประเมินหน้าเคาท์เตอร์มากที่สุดประจำเดือน พร้อมรูปถ่าย 4.รายงานการพิจารณารางวัลให้กับพนักงานที่ได้รับคำชมจากผู้ใช้น้ำ 5.อาจเพิ่มกิจกรรมมอบดาวเด่นให้พนักงานสายงานเบื้องหลังที่แม้จะไม่ได้มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง แต่มีผลงานโดดเด่นในงานของตัวเอง 6.บันทึกเสนอรายชื่อพนักงานเป็นนักบริการมือทองสมองเพชร, ทำดีมีผลคนยกย่อง


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
2. ระบบจุดให้บริการ					
10. บุคลากรด้านการบริการ		10.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีแผนงานอบรมเจ้าหน้าที่บริการให้มีความรู้ ทักษะ และจิตบริการ (Service Mind) ▪ แสดงหลักฐานการอบรม / ศึกษาดูงาน ▪ จัดกิจกรรมสนทนายามเช้า (Morning Talk) เพื่อแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเทคนิคการทำงานและการแก้ไขปัญหา ▪ ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และจิตบริการ (Service Mind) ให้เจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของ กปภ. (กลส. เป็นผู้จัดทำและเผยแพร่) รวมถึงผ่านระบบจัดการความรู้ E - Learning ของ กปภ. ซึ่งมีหมวดการตลาดและลูกค้า 	กปภ.สาขา มีแผนงานอบรมเจ้าหน้าที่บริการให้มีความรู้ ทักษะ และจิตบริการ (Service Mind) ได้แก่ หลักสูตร..... หลักสูตร..... รวมทั้งจัดกิจกรรมสนทนายามเช้า (Morning Talk) เพื่อแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเทคนิคการทำงาน และการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ยังได้ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และจิตบริการ (Service Mind) ให้เจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของ กปภ.	หลักฐานการอบรม (ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่ต้องให้บริการลูกค้า) 1.อบรมการเตรียมความพร้อมขอรับรอง GECC ของงานลูกค้าฯ 2..... ของงาน..... กปร.9 3..... ของงาน..... กทส.9 http://training.pwa.co.th/index.php/main/elearning กทส. ปีงบประมาณ 61 1.ซักซ้อมความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 17 ม.ค. 2561


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และจิตบริการ (Service Mind) ผ่านทางสายงานบังคับบัญชาระหว่างปฏิบัติงาน (On the job training) และการสอนงาน (Coaching) ▪ อธิบายและแนบหลักฐานการอบรม ๑ แผ่น 	<p>รวมถึงผ่านระบบจัดการความรู้ E - Learning ของ กปภ. ซึ่งมีหมวดการตลาด และลูกค้า ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และจิตบริการ (Service Mind) ผ่านทางสายงานบังคับบัญชาระหว่างปฏิบัติงาน (On the job training) และการสอนงาน (Coaching)</p>	<p>2.อบรมการใช้งานระบบ CIS โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 19-23 มี.ค. 2561</p> <p>3.อบรมการใช้โปรแกรมรับชำระต่างสาขาและโปรแกรมรับคำร้องผ่านเว็บไซต์ โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 20 เม.ย. 2561</p> <p>4.....ของงาน.....กรค.9</p> <p>5.....ของงาน.....กพว.9</p> <p>6.....ของงาน.....กบง.9</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>10.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ อบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้เจ้าหน้าที่จนมีความชำนาญก่อนใช้งานจริง เช่น ระบบ GIS (การรับคำขอติดตั้งประปา) โดยสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลบัตรประชาชนได้ รวมถึงการให้เจ้าหน้าที่เข้าใจงานระบบจัดการความรู้ E Learning ของ กปภ. ซึ่งมีหมวดเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออัปเดตความรู้ ทักษะ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอและการศึกษาดูงาน ▪ แสดงหลักฐานคำสั่งอบรม รายชื่อผู้เข้าอบรมและผลประเมินการอบรม ▪ อธิบายและแนบหลักฐานการอบรม ๑ แผ่น 	<p>กปภ.สาขา มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้เจ้าหน้าที่จนมีความชำนาญก่อนใช้งานจริง เช่น หลักสูตรของงานแผนที่แนวท่อ, หลักสูตรของงานประมวลข้อมูล, หลักสูตรของงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย</p>	<p>หลักฐานการอบรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.บันทึกแจ้งรายชื่อเข้าอบรม 2.บันทึกขออนุมัติเข้าอบรม 3.รูปถ่ายการอบรม กทส. <p>ปีงบประมาณ 61</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ซักซ้อมความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 17 ม.ค. 2561 2.อบรมเตรียมความพร้อมการใช้งานระบบ OIS 4 ระบบย่อย (งานบริการ) โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 21 ก.พ. 2561 3.อบรมการใช้งานระบบโครงการจัดการน้ำสะอาด WSP ระยะที่ 2 (ผู้จัดการ) โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 20-22 ก.พ. 2561

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
					<p>4.อบรมการใช้งานระบบ CIS โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 19-23 มี.ค. 2561</p> <p>5.อบรมการใช้โปรแกรมรับชำระต่างสาขา และโปรแกรมรับคำร้องผ่านเว็บไซต์ โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 20 เม.ย. 2561</p> <p>6.อบรมเตรียมความพร้อมการใช้งานระบบ OIS 7 ระบบย่อย (งานผลิต) โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 18-19 มิ.ย. 2561</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
					<p>ปีงบประมาณ 62</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.อบรมระบบสารสนเทศด้านผู้ใช้น้ำ CIS วันที่ 21 - 25 มกราคม 2562 โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 2.อบรมซักซ้อมความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติการด้านสารสนเทศ โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 3.อบรมซักซ้อมการใช้งานระบบสารสนเทศด้านปฏิบัติการ OIS โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>10.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แสดงตารางการปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการ โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร (ไม่ใช่วิธีฝากงานทางวาจา) ▪ จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ เมื่อผู้รับผิดชอบหลักไม่ได้อยู่ ณ จุดให้บริการ หรือมีเหตุที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้เพื่อให้การบริการไม่หยุดชะงัก 	<p>กปภ.สาขา มีการจัดตารางการปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการ โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ ยังจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ เมื่อผู้รับผิดชอบหลักไม่ได้อยู่ ณ จุดให้บริการ หรือมีเหตุให้ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้เพื่อให้การบริการไม่หยุดชะงัก</p>	<p>ตารางมอบหมายหน้าที่พนักงานประจำตามจุดให้บริการต่างๆ เช่น จุดแรกรับ จุดรับชำระค่าน้ำ จุด Drivethru</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>10.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอวิธีการสื่อสารและถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือปฏิบัติงาน และ FAQ (คำถามที่พบบ่อย) ▪ ฝึกฝนเจ้าหน้าที่ทุกคนให้มีทักษะการให้บริการตามมาตรฐานที่ กปภ.กำหนดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งครอบคลุมประเด็นตามเกณฑ์ ▪ กำหนดแนวทางการประเมินผล และแสดงผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ <p>* ปีที่ผ่านมา คณะกรรมการสุ่มสอบถามเจ้าหน้าที่ใน กปภ.สาขา</p>	<p>เจ้าหน้าที่ของ กปภ.สาขามีทักษะการให้บริการตามมาตรฐานที่ กปภ.กำหนด ซึ่งครอบคลุม 3 ประเด็นที่กำหนด คือ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ และสามารถสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต โดย กปภ.สาขาได้ให้ความรู้และฝึกฝนทักษะดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ผ่านการ Morning Talk ประชุมสายงาน</p> <p>ผจก.ส่งไลน์ Infographic ที่ได้รับจากสำนักงานใหญ่ เข้าไลน์กลุ่มพนักงาน เพื่อซักซ้อมนโยบายต่างๆ แจกคู่มือการใช้บริการให้พนักงานไปศึกษาทุกคน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.ภาพการประชุม 2.ภาพหน้าจอไลน์กลุ่มภายในสาขา ไลน์กลุ่มที่เชื่อมกับเขต เช่น กลุ่มงานลูกค้า กองเทคโนโลยี 3.แจกคู่มือการให้บริการพนักงานทุกคนไปศึกษามาก่อน เพื่อกรรมการถาม


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>10.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนารให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการลูกค้าเพิ่มเติมจากกระบวนการทำงานปกติ และนอกเหนือการให้บริการตามมาตรฐานปกติ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - รถ PWA Mobile Service เพื่อให้บริการลูกค้าในพื้นที่ที่ห่างไกลสำนักงาน - บริการรับชำระค่าน้ำที่ห้างสรรพสินค้า - บริการชำระค่าน้ำประปาทางด่วนโดยไม่ต้องลงจากรถ (Drive Thru) - ให้บริการซ่อมแซมระบบประปาภายในบ้านโดยไม่คิดค่าแรง ตามโครงการเติมใจให้กัน - รับคำร้องติดตั้งประปานอกสถานที่ ณ บ้านผู้ใช้น้ำ หน่วยบริการ หรือในสำนักงานเทศบาล หรือหน่วยงานอื่นๆ 	<p>ยกตัวอย่างกรณี ที่ พนักงาน กปภ.สาขา ให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจ เกินจากระเบียบปฏิบัติปกติ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ออกให้บริการนอกเวลา เมื่อได้แจ้งเหตุแม้ไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่เจ็บป่วย ไม่สามารถมาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานได้ โดยมีเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงบ้านแทน (ต้องเป็นกรณีที่เกิดขึ้นเฉพาะสาขานั้นๆ เกิดจากจิตอาสาของพนักงานคนใดคนหนึ่งก็ได้ ไม่ใช่เกิดจากคำสั่งของ กปภ. หรือนโยบายที่มอบหมายมาโดยรวม) 	<ol style="list-style-type: none"> 1.รูปถ่าย 2.จดหมายชม / ใบส่งงานที่มีลูกค้าเซ็นรับ (ระบุเวลาที่เกิดนอกเวลาทำงาน) 3.หลักฐานอื่นๆ เช่น คำขอติดตั้งนอกสถานที่


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> - ส่งมีสเตอร์ประจำเป็นหน่วยให้บริการเคลื่อนที่เร็ว ตามโครงการประจำทันใจ หรืออื่นๆ ที่ กปก.สาขาได้ดำเนินการ - แนะนำหรือให้บริการลง Application บน โทรศัพท์มือถือของลูกค้าเพื่อรับบริการจาก กปก. - การให้บริการแล้วเสร็จเร็วกว่ากำหนด SLA <p>* มุ่งเน้นนำเสนอการให้บริการลูกค้าเชิงรุก ที่นอกเหนือจากงานประจำวัน หรือริเริ่ม/ปรับปรุงวิธีการทำงานที่ลดขั้นตอนเพื่อให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หรือกรณีที่ตามระเบียบปฏิบัติ ลูกค้ารับรู้เราสามารถให้บริการได้ภายใน 3 วัน แต่ถ้าทำเสร็จก่อนเกินความคาดหวังก็สามารถนำมาตอบได้ 	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>10.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดมาตรฐาน (มาตรฐานของ กปภ. หรือสูงกว่า) และถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการอย่างจริงจัง ▪ แสดงมาตรฐานการให้บริการ และ SLA ▪ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำช่องทางออนไลน์ของ กปภ. เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ▪ มีแนวทางตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การ monitor โดย ผจก. กปภ.สาขา 	<p>กปภ.ให้บริการลูกค้าทางระบบออนไลน์คือ Website Email Facebook และ Line โดยแต่ละช่องทางกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งเจ้าหน้าที่ กปภ.สาขา สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำช่องทางออนไลน์ของ กปภ. เพื่อให้บริการผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีแนวทางตรวจสอบการดำเนินงานของ เจ้าหน้าที่เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.แนบหลักฐานการให้บริการช่องทาง On line แบบต่างๆ เช่น หน้าจอเฟส ไลน์ 2.แนบมาตรฐานการให้บริการออนไลน์ที่ กปภ.กำหนด 3.แนบหลักฐานว่าสาขาสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน เช่น จับหน้าจอ การตอบ ไลน์ภายใน 15 นาทีที่ลูกค้าแจ้งมา , ตารางสรุปผลการปิดข้อร้องเรียนประจำเดือนที่ต้องขอให้กองลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนกลาง ส่งให้ 4.ตารางการมอบหมายให้พนักงานอยู่เวร ฝ้าสื่อออนไลน์ชัดเจน (อาจจะแบ่งเป็นกะๆ ละ 2 ชั่วโมง)


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ แสดงผลการดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ภาพถ่ายบทสนทนาใน Facebook และ Line เพื่อดูช่วงเวลาในการถาม-ตอบ รวมถึง ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางออนไลน์ (กปภ.สาขา ส่ง link ให้ลูกค้าประเมิน) ▪ อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น <p>*คณะกรรมการอาจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง โดย กปภ.สาขาอาจเตรียมนำเสนอรระบบ Billing GIS การรับเรื่องร้องเรียนทาง Line หรือ Facebook หรืออื่นๆ</p>		

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
11. ระบบการประเมินความพึงพอใจ		11.1 มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ กปภ.สาขา	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดทำกล่องประเมินความพึงพอใจให้มีขนาดใหญ่และตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน ▪ มีแบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ณ จุดให้บริการ ▪ ตั้งกล่องประเมินความพึงพอใจแต่ละเคาน์เตอร์ ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ที่ลูกค้ากำลังประเมินอยู่เป็นคนใด โดยติดภาพถ่าย และ ชื่อนามสกุลให้ชัดเจน ▪ สรุปลผลประเมินความพึงพอใจทุกเดือน พร้อมแสดงหลักฐาน ▪ ผู้จัดการ กปภ.สาขานำผลประเมินไปปรับปรุงแก้ไขหรือชมเชยได้อย่างเฉพาะเจาะจง ▪ การประเมินความพึงพอใจโดยใช้ IT มาสนับสนุน (ถ้ามี) ▪ รูปถ่ายประกอบ 	<p>สาขามีเครื่องกดประเมินความพึงพอใจตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจนของแต่ละเคาน์เตอร์ให้บริการ ใช้งานง่าย และสามารถประมวลผลได้รวดเร็ว แยกตามงาน ตามรหัสพนักงาน ตามวันที่บริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.รูปถ่ายเครื่องกดประเมินหน้าเคา์เตอร์ 2.ตัวอย่างสรุปลผลประเมินที่หน้าจอคอมพิวเตอร์

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		11.2 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำผลสำรวจมาปรับปรุงการบริการประจำวันของ กปภ.สาขา โดยอ้างอิงผลสำรวจด้วย ▪ การประชุม morning talk โดยยกตัวอย่างสิ่งที่ปรับปรุง ▪ นำผลสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการแต่ละเคาน์เตอร์มาประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ ▪ นำผลสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการแต่ละเคาน์เตอร์มาสื่อสารสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่และเป็นต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติงาน ▪ กำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลโดยใช้ผลสำรวจแต่ละเคาน์เตอร์มาประเมิน 	กปภ.สาขา นำผลสำรวจมาปรับปรุงการบริการประจำวันของ กปภ.สาขา รวมทั้งนำผลสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการแต่ละเคาน์เตอร์มาประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ และสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ กปภ.สาขายังได้กำหนดให้ใช้ผลประเมินมาเป็นตัวชี้วัดรายบุคคลของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานและพัฒนาการปฏิบัติงาน	1.รายงาน Morning Talk ที่มีการพูดคุยกันถึงผลประเมินหน้าเคาท์เตอร์ ถ้ามีกรณีต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ต้องมีรายงานการประชุมติดตามผล แสดงด้วย

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		11.3 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ณ จุดให้บริการทุกเดือน โดยต้องต่ำกว่า 80% รวมทั้งแสดงหลักฐานผลสำรวจ (คะแนนเฉลี่ยของทุกเคาน์เตอร์ ▪ แสดงผลสำรวจรายไตรมาสและรายปี ▪ รายงานผลการประเมิน 	ผลลัพธ์ความพึงพอใจได้มาจาก 4 ส่วนดังนี้ 1.ผลสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการของ กปภ.สาขา มีระดับคะแนนร้อยละ(ต้องมากกว่า 80) 2.ผลสำรวจความพึงพอใจที่ กปภ.สาขาสำรวจขณะออกให้บริการนอกสถานที่ (Relation A,B) กปภ.สาขาได้คะแนนร้อยละ 3.ผลสำรวจความพึงพอใจโดยที่ปรึกษาดำเนินการได้คะแนนร้อยละ..... (เฉพาะสาขาที่ธรรมศาสตร์เข้าสำรวจ ในปี 60และ 61 เท่านั้น) 4.ผลสำรวจความพึงพอใจการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ โดยให้ลูกค้าสะแกน QRcode ประเมินด้วยตนเอง ได้คะแนนร้อยละ	1.รายงานผลการประเมิน แสดงเป็นตารางกราฟ

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
<p>12. คุณภาพ การ ให้บริการ และการ จัดการข้อ ร้องเรียน</p>		<p>12.1 วิธีการปฏิบัติงานที่ รวดเร็ว ถูกต้องตามที่ กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม มาตรฐานการให้บริการที่ กำหนดไว้ในคู่มือการ ปฏิบัติงาน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและ ถูกต้องตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน และคู่มือบริการ ประชาชนที่จัดทำขึ้นตาม พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก ▪ แสดง SLA ของแต่ละกระบวนการ เช่น ระยะเวลาในการติดตั้งประปา ระยะเวลา การจัดการข้อร้องเรียน ▪ กำหนดแนวทางตรวจสอบและติดตาม การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการ ให้บริการ 	<p>มีการมอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน ตาม คู่มือกระบวนการให้บริการและสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า และคู่มือมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. รวมทั้งได้มีการกำหนดแนวทางตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานการให้บริการ โดยโทรศัพท์ กลับไปสอบถามลูกค้า ตามแบบรายงาน ข้อมูลป้อนกลับผู้ใช้น้ำรายเดิม/รายใหม่ (Feedback A/B)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.คู่มือกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.คู่มือมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. 3.รายงานข้อมูลป้อนกลับผู้ใช้น้ำรายเดิม/รายใหม่ (Feedback A/B)


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		12.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอผังกระบวนการทำงาน (Flowchart) การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ▪ นำเสนอ 11 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนซึ่งหลากหลาย ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม โดยในส่วนของช่องทางที่ส่วนกลางรับผิดชอบ กปภ.มีระบบการประสานงานที่รวดเร็วเพื่อรับเรื่องมาดำเนินการต่อทันที ▪ แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและวิธีการติดตามการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขา ▪ แจ้งข้อมูลต่างๆ ของ กปภ.สาขา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีหยุดจ่ายน้ำชั่วคราวผ่าน Line กลุ่มลูกค้า ประธานชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสื่อท้องถิ่น 	กปภ.สาขาดำเนินการตามผังกระบวนการทำงาน (Flowchart) การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ซึ่งกำหนดให้มี 12 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่มีความหลากหลาย ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทาง รับเรื่องร้องเรียนและวิธีการติดตามการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขา นอกจากนี้ ยังได้มีการแจ้งข้อมูลต่างๆ ของ กปภ.สาขา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีหยุดจ่ายน้ำชั่วคราวผ่าน Line กลุ่มผู้รับบริการ ประธานชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสื่อท้องถิ่น	1.Flowchart การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ทั้ง 12 ช่องทาง 2.SLA ของการปิดข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง 3.คำสั่งแต่งตั้งนักประชาสัมพันธ์ประจำสาขา หรือพนักงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ให้ข้อมูลเบื้องต้น ประสานงาน และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วตามมาตรฐาน SLA ของ กปภ. ▪ แสดงหลักฐานการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ▪ นำเสนอช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line และ Facebook ▪ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการติดตามงาน เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ระบบ OIS ใช้รายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงาน 	<p>ในกรณีที่มีการรับเรื่องร้องเรียน กปภ. สาขาจะให้ข้อมูลเบื้องต้น ประสานงาน และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วตามมาตรฐาน SLA ของ กปภ. นอกจากนี้ กปภ.สาขายังนำเสนอช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถติดตามการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Line และ Facebook ตลอดจนมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการติดตามงาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบ OIS ใช้รายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงาน 	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<p>- ระบบ Billing ใช้เป็นฐานข้อมูลลูกค้าผู้ใช้ น้ำ และประยุกต์ใช้เป็นระบบตรวจสอบ ข้อมูลการใช้น้ำด้วยตนเองของผู้ใช้น้ำ</p> <p>- ระบบแผนที่ GIS Wmap ใช้ในการขอ ติดตั้งประปา และซ่อมแซมระบบประปาที่ สะดวกรวดเร็ว</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ยกตัวอย่างจริงบางกระบวนการ เช่น การจัดการข้อร้องเรียนกรณีท่อแตก ▪ อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น 	<p>- ระบบ Billing ใช้เป็นฐานข้อมูล ผู้รับบริการและประยุกต์ใช้เป็นระบบ ตรวจสอบข้อมูล การใช้น้ำด้วยตนเองของ ผู้ใช้น้ำ</p> <p>- ระบบแผนที่ GIS Wmap ใช้ในการขอ ติดตั้งประปา และซ่อมแซมระบบประปาที่ สะดวกรวดเร็ว</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
	😊	12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการติดตามการแก้ไขปัญหาจากข้อมูลป้อนกลับของลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ โดยเจ้าหน้าที่โทรศัพท์สอบถามลูกค้า หาก ดำเนินการไม่เรียบร้อยจะเร่งรัดดำเนินการให้แล้วเสร็จ ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ รวมถึงสอบถามความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้แบบสำรวจ Feedback A ▪ แสดงผลสำรวจ Feedback A ของ กปภ.สาขา ▪ นำประเด็นข้อร้องเรียนมาพูดคุยในกิจกรรมสนทนายามเช้า (Morning Talk) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก 	<p>หากมีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุดให้บริการ (Front Office) ขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในประเด็นเดิม กปภ.สาขาจะตรวจสอบสาเหตุข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด หรือการสื่อสารมาตรฐานการให้บริการให้แก่ผู้มารับบริการยังไม่ชัดเจน หรือกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น กปภ.สาขาจะดำเนินการแก้ไข เช่น ตักเตือนและกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด การสื่อสารข้อตกลงการให้บริการ (SLA) ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เป็นต้น</p> <p>นอกจากนี้ ในด้านของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน กปภ.สาขา มีระบบการติดตามข้อมูลป้อนกลับการแก้ไขปัญหา</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.รายงาน Morning Talk กรณีสาขา หรือ พนักงานถูกร้องเรียน 2.รายงานติดตามผล 3.รายงานข้อมูลป้อนกลับผู้ใช้น้ำรายเดิม (Feedback A) 4.จับหน้าจอการสนทนาทางไลน์ ระหว่าง ผจก.กับพนักงาน, พนักงานกับลูกค้า ที่ได้รับความพึงพอใจหลังการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนซ้ำๆ

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้จัดการ กปภ.สาขาเข้าร่วมกลุ่ม Line เพื่อปรึกษาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางแก้ไขหากเกิดปัญหาในลักษณะเดียวกัน พร้อมแสดงหลักฐาน ▪ กรณีเกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ต้องใช้เวลานานในการแก้ไข กปภ.สาขาได้จัดเตรียมมาตรการเยียวยาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้า ▪ แสดงผลการจัดการร้องเรียนที่ปิดเรื่องเรียบร้อยแล้ว ▪ อธิบายมาตรการในกรณีที่เกิดเรื่องซ้ำจะมีการจัดการอย่างไร เช่น การตัดเตือน 	<p>โดยเจ้าหน้าที่ กปภ.สาขาโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ หากดำเนินการยังไม่เรียบร้อยจะเร่งรัดดำเนินการให้แล้วเสร็จ เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ</p> <p>ทั้งนี้ กปภ.สาขาได้นำประเด็นข้อร้องเรียนมาพูดคุยในกิจกรรมสนทนายามเช้า (Morning Talk) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก อีกทั้งยังกำหนดให้ ผู้จัดการ กปภ.สาขาเข้าร่วมกลุ่ม Line เพื่อปรึกษาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางแก้ไขหากเกิดปัญหาในลักษณะเดียวกัน พร้อมแสดงหลักฐาน และกรณีเกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อในวงกว้างต้องใช้เวลานานในการแก้ไข กปภ.สาขาได้จัดเตรียมมาตรการเยียวยาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ</p>	

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
13. ช่องทางการให้บริการ		13.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอ 11 ช่องทางรับฟังของ กปภ. ▪ กปภ. ประเมินประสิทธิภาพ ทบทวน และปรับปรุงช่องทางรับฟังลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสะดวกและทั่วถึง ▪ ยกตัวอย่างการเพิ่มช่องทางการให้บริการการสอบถามข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนนอกเหนือจาก 11 ช่องทาง (ถ้ามี) ▪ อ้างอิงผลสำรวจความต้องการของลูกค้า ด้านช่องทางรับฟัง ถ้ามีการเพิ่มช่องทาง ▪ อ้างอิงผลประเมินความพึงพอใจเพื่อปรับปรุงช่องทาง หากมีการปรับปรุง 	จากผลสำรวจความต้องการและผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อเดือน.....พบว่า ลูกค้าพื้นที่.....มีความต้องการให้ กปภ.สาขาเพิ่มการให้บริการ..... จึงได้กำหนดให้มี..... (เช่น การให้บริการในห้างสรรพสินค้า ให้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการตามชุมชนที่ออกไปประจำ แต่ไม่รวมช่องทางออนไลน์) โดยมีการให้บริการ.....	<ol style="list-style-type: none"> 1.แสดงผลสำรวจที่เกี่ยวข้องที่เป็นสาเหตุให้สาขาเพิ่มช่องทางการบริการนั้นๆ 2.ตารางออกปฏิบัติงานตามช่องทางนั้นๆ 3.รูปถ่าย


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
3. ระบบสนับสนุนให้บริการ					
14. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน		14.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกทั้งก่อนรับการตรวจประเมินและหลังจากที่ได้ผ่านการรับรอง ▪ สามารถยกตัวอย่างการปรับปรุงและข้อเสนอแนะที่นำมาจากผลสำรวจของลูกค้า (เช่น จากข้อ 1.1) ▪ อธิบายและแนบแผนการดำเนินการ GECC 	กปภ.สาขา จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการ ของหน่วยงานที่ชัดเจน โดยกำหนดหัวข้อเรื่องติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน กปภ.สาขาระบบติดตามข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการหรือ SLA โดยระบุ ข้อร้องเรียน เวลาที่แจ้ง ผู้แจ้ง ผู้รับผิดชอบแก้ไข ผลการแก้ไข และผู้ที่ติดตามการแก้ปัญหาว่าเป็นไปตามกำหนด SLA หรือไม่ และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น	แนบแผนการดำเนินการ GECC 60 ข้อ ลงรายละเอียดผู้รับผิดชอบเป็นรายบุคคล แผนที่กำหนดไว้ ต้องดูให้สอดคล้องกับผลสำรวจข้อ 1 ว่าลูกค้าพอใจอะไร (รักษามาตรฐานไว้) ไม่พอใจอะไร (ต้องปรับปรุงโดยทำอะไร)

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอเช่นเดียวกับข้อ 12.2 ▪ เพิ่มเติมการส่งมิสเตอร์ประจำพื้นที่พบลูกค้าที่แจ้งปัญหาเพื่อแก้ไขในเบื้องต้น เช่น ท่อแตกรั่ว มาตรวัดน้ำอุดตัน หรือการไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการต่าง ๆ ▪ นำเสนอคู่มือมิสเตอร์ประจำ ▪ นำเสนอผลสำรวจข้อมูลป้อนกลับของลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ ตามแบบสำรวจ Feedback A ซึ่งเป็นการประเมินกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและมิสเตอร์ประจำ 	<p>กปก.สาขา มีโครงการประทับใจ ซึ่งเป็นระบบรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและประชาชนที่เป็นมาตรฐาน โดยถือปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป โดยส่งมิสเตอร์ประจำพื้นที่พบผู้รับบริการที่แจ้งปัญหาเพื่อแก้ไขในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วทันใจ เช่น ท่อแตกรั่ว มาตรวัดน้ำอุดตัน หรือการไม่ได้รับความสะดวกจากการให้บริการต่างๆ</p> <p>รวมถึงมีการติดตามผลการให้บริการและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยแบบรายงานข้อมูลป้อนกลับ (Feedback A) เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ และป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำขึ้นมาอีก</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.Flow Chart โครงการประทับใจ 2.ใบงานของมิสเตอร์ประจำ 3.รูปถ่ายการทำงานของมิสเตอร์ประจำ 4.แบบรายงาน Feedback A

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
15. การแก้ไข ปัญหาที่ ทำหาย		15.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอการจัดกิจกรรมพบปะพูดคุยระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานและผู้บริหาร (Morning Talk) โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ใน กปภ.สาขาเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดประสบการณ์ทั้งประเด็นปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการให้ดียิ่งขึ้น ▪ นำเสนอการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาการบริการที่แสดงให้เห็นว่านำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของลูกค้า มาปรับปรุงการปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุค่าเป้าหมาย 	<p>กปภ.สาขาจัดกิจกรรมพบปะพูดคุยระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานและผู้บริหาร (Morning Talk) โดยส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนและถ่ายทอดประสบการณ์ทั้งประเด็นปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>นอกจากนี้ กปภ.สาขายังนำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงการปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุค่าเป้าหมาย รวมทั้งนำไปจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและลูกค้าสัมพันธ์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.ยกตัวอย่างการแก้ไขปัญหาที่แสดงให้กรรมการเห็นว่า ปัญหาเกิดจากความ ต้องการของลูกค้า จากนั้น สาขามีการหารือกัน เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนได้แนวทางปฏิบัติใหม่ ซึ่งหากเกิดปัญหาอย่างเดียวกันอีก สาขาที่สามารถนำแนวทางเดียวกันไปปรับใช้ได้ 2.หาหลักฐานผลการประชุม Morning Talk 3.ผลการให้บริการตามรูปแบบใหม่ 4.หลักฐานว่าเกิดจากคำแนะนำหรือความต้องการของลูกค้า หรือเกิดจากพนักงานคิดขึ้นมาเองว่า สิ่งใดเป็นปัญหา อุปสรรค และมีความต้องการจะปรับปรุง แก้ไข พัฒนา เพื่อให้ลูกค้าสะดวกขึ้น


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ.สาขา ▪ นำเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ.เขต (กลส.จะจัดส่งให้) ▪ นำเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการและลูกค้าสัมพันธ์ขององค์กร (กลส.จะจัดส่งให้) ▪ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยเมื่อพบแนวทางการแก้ปัญหาใหม่ ▪ จัดทำกระบวนการทำงานใหม่ ปรับปรุงกระบวนการเดิม และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพิ่มเติม 	<p>ตลอดจนนำไปปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยเมื่อพบแนวทางการแก้ปัญหาใหม่ รวมทั้งจัดทำกระบวนการทำงานใหม่ ปรับปรุงกระบวนการเดิม และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น(ยกตัวอย่างที่เกิดขึ้นเฉพาะสาขานั้นๆ) จากการขยายเขตจำหน่ายน้ำเข้าไปยัง ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ แจ้งให้ทราบ ว่า ระยะทางจากชุมชนไปยังสำนักงานประปาห่างไกล อยากให้สาขาเปิดให้บริการนอกสถานที่ บริเวณ..... สาขา จึงได้มีการประชุมกันใน Morning Talk แล้วมีมติว่า จะจัดบริการรับชำระค่าน้ำนอกสถานที่ ไปยังชุมชนแห่งนั้น</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<p>* ข้อสังเกต</p> <ul style="list-style-type: none"> - เกิดจากความต้องการของลูกค้า มิใช่ข้อบกพร่องที่เกิดจาก กปภ. - เป็นแนวปฏิบัติในการแก้ปัญหาแบบเฉพาะเรื่อง (case by case) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปถึงการนำนวัตกรรมมาช่วยแก้ปัญหาหรือเพิ่มความสะดวก 	<p>ทุกวันที่.....ตั้งแต่เดือน..... ซึ่งผลตอบรับเป็นที่น่าพอใจ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ขณะเดียวกัน ไม่มียอดค้างชำระ ผู้ใช้น้ำไม่ถูกตัดน้ำ ฯลฯ</p>	

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
16. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน		16.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบการติดตามงานเพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ เช่น ผู้จัดการ กปภ.สาขาตรวจงาน ผลประเมินความพึงพอใจ การแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคจากดำเนินงานผ่านการประชุมสนทนายามเช้า (Morning talk) ▪ แสดงหลักฐานเอกสารการประชุม Morning talk ▪ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการจากข้อมูลที่ได้รับ และอาจเป็นการปรับปรุงที่เกิดจากนโยบายของรัฐ หรือองค์กร เช่น <ul style="list-style-type: none"> - โครงการ กปภ.สาขา ดิจิทัล : การชำระค่าน้ำออนไลน์ PWA Digital Bill การขอติดตั้งประปาทางเว็บไซต์ ซึ่งช่วยประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายของลูกค้า 	<p>มีระบบการติดตามงานเพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ เช่น ผู้จัดการ กปภ.สาขาตรวจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคจากดำเนินงานผ่านการประชุมสนทนายามเช้า (Morning talk) โดยนำข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น ความรู้ ทักษะ ความถูกต้อง และจิตบริการ (Service mind) ในการปฏิบัติงาน รวมถึงกรณีการปรับปรุงที่เกิดจากนโยบายของรัฐบาล หรือ กปภ. เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - โครงการ กปภ.สาขา ดิจิทัล : การชำระค่าน้ำออนไลน์ PWA Digital Bill 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ใช้ผลสำรวจจากข้อ 11.2 กับ 11.3 มาเชื่อมโยง 2.นำเสนอรูปแบบบริการที่ปรับปรุงใหม่ที่เกิดจากการนำผลสำรวจมาวิเคราะห์ 3.นำเสนอผลที่ได้รับ ในแง่ ทำให้สาขาบริการได้ถูกต้องขึ้น หรือรวดเร็วขึ้น หรือลดต้นทุนได้ หรือลดการสูญเสียได้ หรือเกิดคุณค่าต่อลูกค้า 4.อาจจะเปรียบเทียบก่อนและหลังปรับรูปแบบบริการใหม่ให้เห็นชัดเจน 5.ยกตัวอย่างผลงานของงานไหนก็ได้ ไม่ว่าจะ เป็น งานผลิต บริการ จัดเก็บ อำนาจการ

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<p>และ กปภ. การชำระค่าน้ำประปาด้วยช่องทางด่วน โดยไม่ต้องลงจากรถ (Drive Thru)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รถ PWA Mobile Service - หน่วยบริการเคลื่อนที่ PWA Mobile Office ▪ แสดงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งนำผลมาจากการติดตามงาน เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้ลูกค้า เช่น <ul style="list-style-type: none"> - การจัดแบ่งพื้นที่จ่ายน้ำเป็นโซน DMA เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาประปาไม่ไหล/ไหลอ่อน ได้อย่างรวดเร็ว (ลดเวลาในการออกหาท่อแตก ท่อรั่ว ซึ่งเดิมใช้เวลานาน) 	<ul style="list-style-type: none"> - การขอติดตั้งประปาทางเว็บไซต์ ซึ่งช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ และ กปภ. - การชำระค่าน้ำประปาด้วยช่องทางด่วนโดยไม่ต้องลงจากรถ (Drive Thru) - รถบริการเคลื่อนที่ PWA Mobile Service - หน่วยบริการเคลื่อนที่ PWA Mobile Office <p>นอกจากนี้ ยังได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งนำผลมาจากการติดตามงาน เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้ผู้รับบริการ เช่น</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> - การอ่านมาตรวัดน้ำได้ปรับปรุงให้สามารถแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาได้ทันทีเมื่อไปอ่านมาตร โดยผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบหน่วยน้ำได้ทันที - การตรวจสอบค่าน้ำประปาได้ด้วยตนเองและติดตามข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์ Application PWA 1662 และ Line รวมถึงระบบ GIS ▪ แสดงผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดแบ่งพื้นที่จ่ายน้ำเป็นโซน DMA เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล/ไหลอ่อน ได้อย่างรวดเร็ว (ลดเวลาในการออกหาท่อแตก ท่อรั่ว ซึ่งเดิมใช้เวลานาน) - การอ่านมาตรวัดน้ำได้ปรับปรุงให้สามารถแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาได้ทันทีเมื่อไปอ่านมาตร โดยผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบหน่วยน้ำได้ทันที - การตรวจสอบค่าน้ำประปาได้ด้วยตนเองและติดตามข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์ Application PWA 1662 และ Line ซึ่งจากการปรับปรุงดังกล่าวได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 	

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>16.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รายบุคคลให้ปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ▪ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอโดยแสดงเนื้อหาก่อนและหลังการปรับปรุง ▪ สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ▪ สื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงแนวทางหรือวิธีการให้บริการตามช่องทางของ กปภ. ▪ จัดวางไว้ในที่ค้นหาข้อมูลได้ง่าย และสังเกตได้ชัดเจน ▪ อัปเดตคู่มือเข้าสู่ระบบออนไลน์เพื่อเผยแพร่ 	<p>กปภ.สาขา ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รายบุคคลให้ปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งได้จัดวางคู่มือการปฏิบัติงานไว้ในที่ค้นหาข้อมูลได้ง่าย และสังเกตได้ชัดเจน และเผยแพร่ทางระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบถึงการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงแนวทางหรือวิธีการให้บริการตามช่องทางของ กปภ.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.11 กระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ 2.คู่มือพนักงานแต่ละตำแหน่ง 3.คู่มือพนักงานแต่ละคน (ระวางให้เป็นข้อมูลปัจจุบันที่สุด) 4.ตั้ง Print เข้าแฟ้มเก็บไว้ในจุดที่พนักงานหยิบได้ง่าย 5.Save ไว้ใน Drive กลางของสาขา (Share Center) 6.คู่มือที่อัปเดตด้วย 7. hard copy เล่มคู่มือ ปริ้นไว้เปิดอ่านได้สะดวก 8. แบบ online - บนเว็บ เช่น http://km.pwa.co.th/ - บน line 9. share center


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
17. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง		17.1 การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการอบรม และศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก พร้อมยกตัวอย่างหลักสูตร ▪ จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการอบรม และศึกษาดูงานตามหลักสูตรของ กปภ. พร้อมยกตัวอย่างหลักสูตร ▪ แสดงหลักฐานการฝึกอบรม ▪ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มไลน์องค์กร เพื่อแบ่งปันองค์ความรู้ทั่วทั้งองค์กร ▪ แสดงตัวอย่างสื่อการแบ่งปันองค์ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สีสันข่าว สีสันข่าวออนไลน์ Infographic ที่ส่งทางกลุ่มไลน์ 	<p>กปภ.สาขา จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการอบรม และศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก และตามหลักสูตรของ กปภ. เช่น หลักสูตร.....</p> <p>กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มไลน์องค์กรเพื่อแบ่งปันองค์ความรู้ทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งมีการสื่อสารจากหน่วยงานส่วนกลาง เช่น สีสันข่าว สีสันข่าวออนไลน์ Infographic ที่ส่งทางกลุ่มไลน์</p> <p>การแบ่งปันองค์ความรู้จากหน่วยงานส่วนกลางผ่านทางช่องทางสื่อสารภายในต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น</p>	<p>หลักฐานการอบรม (ที่เกี่ยวข้องกับงานใดก็ได้ / Back Office)</p> <p>1.....ของงาน.....กรจ.9</p> <p>2.....ของงาน.....กปร.9</p> <p>3.....ของงาน.....กทส.9</p> <p>4.....ของงาน.....กรค.9</p> <p>5.....ของงาน.....กผว.9</p> <p>6.....ของงาน.....กบง.9</p> <p>7.หลักฐานการส่งภาพ Infographic ความรู้เกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหาร ทิศทางองค์กร ที่ ผจก.ส่งให้ในกลุ่มพนักงานสาขา</p> <p>8.หลักฐานการออกไปศึกษาดูงาน กทส.</p>

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ การจัดกิจกรรมสนทนายามเช้า (Morning Talk) เพื่อสื่อสารถ่ายทอดและแบ่งปันแลกเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการที่ได้จากการอบรม การปฏิบัติงานจริง ตลอดจนการแบ่งปันองค์ความรู้จากหน่วยงานส่วนกลางผ่านทางช่องทางสื่อสารภายในต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ▪ แสดงหลักฐานรายงานการประชุม Morning Talk 		<p>ปีงบประมาณ 61</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ชักซ้อมความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 17 ม.ค. 2561 2. อบรมเตรียมความพร้อมการใช้งานระบบ OIS 4 ระบบย่อย (งานบริการ) โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 21 ก.พ. 2561 3. อบรมการใช้งานระบบโครงการจัดการน้ำสะอาด WSP ระยะที่ 2 (ผู้จัดการ) โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 20-22 ก.พ. 2561


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
					<p>4.อบรมการใช้งานระบบ CIS โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 19-23 มี.ค. 2561</p> <p>5.อบรมการใช้โปรแกรมรับชำระต่างสาขา และโปรแกรมรับคำร้องผ่านเว็บไซต์ โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 20 เม.ย. 2561</p> <p>6.อบรมเตรียมความพร้อมการใช้งานระบบ OIS 7 ระบบย่อย (งานผลิต) โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 18-19 มิ.ย. 2561</p> <p>ปีงบประมาณ 62</p> <p>1.อบรมระบบสารสนเทศด้านผู้ใช้น้ำ CIS วันที่ 21 - 25 มกราคม 2562 โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9</p> <p>2.อบรมซักซ้อมความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติการด้านสารสนเทศ โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>17.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การจัดกิจกรรมสนทนายามเช้า (Morning Talk) เพื่อให้ผู้จัดการ กปภ. สาขาและพนักงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป รวมถึงทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ▪ แสดงหลักฐานรายงานการประชุม Morning Talk ▪ มีนวัตกรรมกระบวนการบริการเพื่อแก้ปัญหาหรือเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ลูกค้า เช่น ลดค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน 	<p>กปภ.สาขาจัดกิจกรรมสนทนายามเช้า (Morning Talk) เพื่อให้ผู้จัดการ กปภ. สาขาและพนักงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป รวมถึงได้ทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อระดมสมองกำหนดนวัตกรรมกระบวนการบริการเพื่อแก้ปัญหาหรือเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ผู้รับบริการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน รวมถึงบริการเสริมใหม่ๆ หรือบริการที่ดำเนินการเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกเร็วและสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ยกตัวอย่างการปรับปรุงระบบงานหรือการคิดค้นนวัตกรรม 2. หลักฐานรายงานผลการประชุม 3. นำเอกสารที่ตอบในโครงการสาขาดีเด่น ข้อ 4.1 กระบวนการเรียนรู้ (KM) มาตอบได้

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีบริการเสริมใหม่ๆ หรือบริการที่ดำเนินการเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ▪ ถ่ายทอดความรู้และนวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ภายในหน่วยงาน ▪ ส่งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงานเข้าประกวดของรางวัลนวัตกรรมของ กปภ. ▪ เผยแพร่นวัตกรรมลงใน Website กปภ. หรือช่องทางสื่อสารภายในของ กปภ. ▪ ถ่ายทอดความรู้และนวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ที่ กปภ.สาขาอื่นผ่านการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การประชุมสายงาน 	<p>ทั้งนี้ กปภ.สาขาได้ถ่ายทอดความรู้และนวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ภายในหน่วยงาน ตลอดจนส่งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงานเข้าประกวดของรางวัลนวัตกรรมของ กปภ. รวมทั้งเผยแพร่ นวัตกรรมลงใน Website กปภ. หรือช่องทางสื่อสารภายในของ กปภ. อีกทั้ง ยังได้ถ่ายทอดความรู้และนวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ที่ กปภ.สาขาอื่นผ่านการฝึกอบรม โดยคณะกรรมการวิจัยและนวัตกรรม (ถ้ามี)</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
18. บุคลากร ด้านเทคนิค		18.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ 17.1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดส่งเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน เช่น “โปรแกรม Wmap ๙.๑๒ และการบริหารจัดการข้อมูล DMA ในระบบ GIS โปรแกรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ อาทิ โปรแกรมรับชำระค่าน้ำ การขอติดตั้งประปาทางเว็บไซต์ การรายงานข้อร้องเรียนทาง OIS โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพื่อให้โปรแกรมพร้อมใช้งานเสมอ ▪ แสดงหลักฐานการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ (หลักสูตรและรายชื่อผู้เข้าอบรม) 	มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน เช่น “โปรแกรม Wmap 9.12 และการบริหารจัดการข้อมูล DMA ในระบบ GIS โปรแกรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ อาทิ โปรแกรมรับชำระค่าน้ำ การขอติดตั้งประปาทางเว็บไซต์ การรายงานข้อร้องเรียนทาง OIS โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพื่อให้โปรแกรมพร้อมใช้งานเสมอ	<ol style="list-style-type: none"> 1.บันทึกนำส่งคู่มือการใช้งานโปรแกรมจากเขต/ส่วนกลาง 2.หลักฐานการอบรม (ที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรม) กทส. ปีงบประมาณ 61 1.อบรมเตรียมความพร้อมการใช้งานระบบ OIS 4 ระบบย่อย (งานบริการ) โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 21 ก.พ. 2561 2.อบรมการใช้งานระบบโครงการจัดการน้ำสะอาด WSP ระยะที่ 2 (ผู้จัดการ) โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 20-22 ก.พ. 2561 3.อบรมการใช้งานระบบ CIS โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9 วันที่ 19-23 มี.ค. 2561

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ ในกรณีที่ กปภ.สาขาไม่มี ให้นำเสนอว่า สามารถแก้ปัญหาได้ทันที โดยติดต่อ สอบถามวิธีแก้ปัญหาได้จากสำนักงานใหญ่ และ กปภ.เขต 		<p>4.อบรมการใช้โปรแกรมรับชำระต่างสาขา และโปรแกรมรับคำร้องผ่านเว็บไซต์ โดย งานบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส. 9 วันที่ 20 เม.ย. 2561</p> <p>5.อบรมเตรียมความพร้อมการใช้งานระบบ OIS 7 ระบบย่อย (งานผลิต) โดยงาน ประมวลข้อมูล กทส.9 วันที่ 18-19 มิ.ย. 2561</p> <p>ปีงบประมาณ 62</p> <p>1.อบรมระบบสารสนเทศด้านผู้ใช้น้ำ CIS วันที่ 21 - 25 มกราคม 2562 โดยงาน บริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9</p>
					<p>2.อบรมซักซ้อมความเข้าใจกระบวนการ ปฏิบัติการด้านสารสนเทศ โดยงานบริการ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย กทส.9</p> <p>3.อบรมซักซ้อมการใช้งานระบบสารสนเทศ ด้านปฏิบัติการ OIS โดยงานประมวลข้อมูล กทส.9</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>18.2 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหา ระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่เทคนิคสามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ และอธิบายปัญหาระบบได้ดี ▪ มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติมและพัฒนาการปฏิบัติงาน ▪ ยกตัวอย่างปัญหาที่เคยเกิดขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ ▪ นำเสนอว่าสามารถสอบถามผ่านกลุ่มไลน์ที่มีเจ้าหน้าที่ของบ กปภ.เขตประจำอยู่ <p>*เตรียมความพร้อมกรณีกรรมการสอบถามเพิ่มเติมและสาธิต</p>	<p>เจ้าหน้าที่เทคนิค ได้แก่ นาย..... ซึ่งผ่านการอบรม..... สามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ และอธิบายปัญหาระบบได้ดี ทั้งนี้ ผจก.กปภ.สาขา และ หนง. มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติมและพัฒนาการปฏิบัติงาน หากเกิดปัญหาที่ซับซ้อน ก็สามารถสอบถามในไลน์กลุ่มที่มีพนักงานเขต และส่วนกลาง ร่วมในกลุ่มได้ เพื่อช่วยเหลือตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาให้ทันที</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.จับหน้าจอการสอบถามปัญหาภายในกลุ่มไลน์ 2.การส่งปัญหาผ่าน Help Desk


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
19. การจัดทำระบบฐานข้อมูล		19.1 มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของ กปภ.สาขา โดยยึดหลักความครอบคลุมทุกประเด็นสำคัญและจำเป็นสำหรับการดำเนินงานของ กปภ.สาขา ความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังจัดเก็บข้อมูล ซึ่ง กปภ.สาขาทั่วประเทศ ใช้รูปแบบมาตรฐานเดียวกัน และความทันสมัยคือปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทางระบบ OIS ซึ่งเชื่อมต่อกับสำนักงานใหญ่ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในการยกระดับการให้บริการต่อไป 	<p>สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ. ออกแบบระบบจัดเก็บและระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรโดยยึดหลักความครอบคลุมทุกประเด็นสำคัญที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน ความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังจัดเก็บข้อมูล และความทันสมัย เนื่องจากได้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทางระบบ OIS ซึ่งเชื่อมต่อกับสำนักงานใหญ่ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในการยกระดับการให้บริการต่อไป <p>ฯลฯ</p>	<ol style="list-style-type: none"> จับหน้าจอโปรแกรม OIS CIS Billing GIS เน้นการอธิบายว่า พนักงานใช้เป็น แจ้งปัญหาได้ ใช้ประโยชน์ได้ <p>ระบบ CIS คือ ระบบสารสนเทศด้านผู้ใช้น้ำ เป็นโครงการที่จะทำการทบทวนปรับเปลี่ยนและออกแบบ กระบวนการทางธุรกิจด้านการบริหารและให้บริการผู้ใช้น้ำ กระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ การขอเป็นผู้ใช้น้ำ การตรวจสอบหนี้ค้างชำระ การติดตั้งและวางท่อประปา การรับและจ่ายคืนเงินประกันการใช้น้ำ การอ่านมาตรวัดน้ำ การบริหารมาตรวัดน้ำ การคิดค่าบริการ</p>

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<p>- จัดเก็บฐานข้อมูลผู้ใช้น้ำในระบบ Billing โดยเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ใช้งานระบบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้ รวมทั้งได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นระบบตรวจสอบข้อมูลการใช้น้ำด้วยตนเองของผู้ใช้น้ำได้ด้วย</p>		<p>การจัดทำใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้ การจัดเก็บรายได้ การรับชำระหนี้ รวมถึงการชำระค่าน้ำผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการบริหารเงินสดต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้การบริการผู้ใช้น้ำที่สำนักงานประปาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ใช้น้ำและมีข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ได้อย่างสมบูรณ์</p> <p>ระบบ OIS คือ ระบบสารสนเทศด้านผู้ปฏิบัติการ เป็นระบบเก็บรวบรวมข้อมูลปฏิบัติการ ประกอบด้วย ปริมาณน้ำรายวัน ผลิตจ่าย ข้อมูลสารเคมี การใช้พลังงาน ควบคุมคุณภาพน้ำ จำนวนผู้ใช้น้ำ การตรวจวัดค่าแรงดันน้ำ การหยุดจ่ายน้ำ ข้อมูลมาตรวัดน้ำ/การติดตั้ง ข้อมูลอุทกภัย-ภัยแล้ง การร้องเรียนจากลูกค้า และข้อมูลพื้นฐาน เพื่อใช้สำหรับบริหารจัดการในระดับปฏิบัติงาน</p>


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>19.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กปภ.สาขามีการเก็บข้อมูลในรูปแบบใดบ้าง ▪ มอบหมายผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อรายงานข้อมูล ▪ รวบรวมข้อมูลผู้ปฏิบัติงานเข้าระบบฐานข้อมูล เช่น Billing GIS และ CIS ▪ นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อให้บริการลูกค้า เช่น กรณีเอามาตรออกจากระบบ (ยกเลิกเป็นลูกค้า) การติดตั้งมาตรวัดน้ำที่ต้องใช้ข้อมูลขนาดมาตร ขนาดเส้นท่อ ที่ตั้งเส้นท่อ ซึ่งต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ▪ รวบรวมข้อมูลลูกค้ารายใหญ่ ประธานชุมชน สื่อมวลชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล เช่น OIS 	<p>กปภ.สาขาซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ (user) จะให้ข้อมูลป้อนกลับปัญหา อุปสรรค ข้อสังเกตต่างๆจากการใช้งานผ่านทาง..... ไปถึงสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป</p> <p>กปภ.สาขา มีการรวบรวมข้อมูลผู้ปฏิบัติงานเข้าระบบฐานข้อมูล เช่น Billing GIS และ CIS รวมทั้งได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อให้บริการผู้รับบริการ เช่น กรณีเอามาตรออกจากระบบ (ยกเลิกเป็นลูกค้า) การติดตั้งมาตรวัดน้ำที่ต้องใช้ข้อมูลขนาดมาตร ขนาดเส้นท่อที่ตั้งเส้นท่อ ซึ่งต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.ตัวอย่างการแจ้งปัญหาการใช้ฐานข้อมูลที่สาขาแจ้งให้เขต หรือส่วนกลางทราบ 2.ตัวอย่างการรวบรวมข้อมูลลูกค้าที่เป็นปัจจุบัน เช่น คำสั่ง ผวก.ที่ให้ปรับปรุงข้อมูล คำสั่งให้รวบรวมเบอร์โทรลูกค้า 3.ตัวอย่างภาพประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามาปรับปรุงข้อมูล 4.ตัวอย่างผลงานที่เกิดจากการนำข้อมูลจากระบบต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น สถิติข้อร้องเรียน สถิติท่อแตกรั่ว รายงานมาตร 0 คิว 5.บันทึกข้อความแจ้งชื่อพนักงานที่รับผิดชอบบันทึกข้อมูลลงในระบบที่ส่งให้เขต


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> นำข้อมูลลูกค้ามาวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงการให้บริการต่อไป เช่น เมื่อเกิดความไม่สะดวกด้านการให้บริการ กปภ.จะสามารถกระจายข่าวสารไปยังผู้ใช้น้ำได้อย่างรวดเร็ว 	<p>กปภ.สาขาได้รวบรวมข้อมูลผู้รับบริการประชาชนชุมชน สื่อมวลชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล เช่น OIS ตลอดจนนำข้อมูลผู้รับบริการมาวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงการให้บริการต่อไป เช่น เมื่อเกิดความไม่สะดวกด้านการให้บริการ กปภ.จะสามารถกระจายข่าวสารไปยังผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว</p>	

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
20. การ ออกแบบ ระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ		20.1 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการเชื่อมต่อระบบงานต่างๆ ของหน่วยงานผ่านระบบ VPN (Visual Private Network) เพื่อให้ข้อมูลของหน่วยงานมีความปลอดภัยและใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ▪ แสดงคู่มือ/แผนแม่บท IT 	<p>สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ. ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยเชื่อมต่อระบบงานต่าง ๆ ของหน่วยงานผ่านระบบ VPN (Visual Private Network) เพื่อให้ข้อมูลของหน่วยงานมีความปลอดภัยและใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสำหรับ กปภ.สาขาซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ (user) จะให้ข้อมูลป้อนกลับปัญหาอุปสรรค ข้อสังเกตต่างๆจากการใช้งานไปถึงสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ. เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.คำสั่งเรื่องความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์ 2.แผนแม่บท IT 3.คำสั่ง ผจก.มอบหมายผู้รับผิดชอบดูแลเรื่องระบบ VPN ภายในสาขา / แผนปฏิบัติการงานของสาขาตามแนวทางของแผนแม่บท 4.รูปถ่าย ตู้ระบบ 5.บันทึกแจ้งปัญหาการใช้งานให้เขต หรือ ส่วนกลางทราบ


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		20.2 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอฐานข้อมูลการให้บริการระบบออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลบริการทาง Website Infoma คู่มือปฏิบัติงานออนไลน์ ระบบ IT ให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น <ul style="list-style-type: none"> - คำถามที่พบบ่อย (FAQ) - ประวัติการขอรับบริการ - การติดตามสถานะการบริการ - นโยบายของ กปภ.สาขา เพื่อลดความเข้าใจผิดและความคาดหวังเกินจริง <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลผู้ติดต่อ ในกรณีที่ได้รับบริการไม่สามารถบริการตนเองได้ เช่น email address โทรศัพท์ ID Line/QR Code และ SMS 	สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ. ได้ออกแบบการจัดทำฐานข้อมูลการให้บริการระบบออนไลน์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลบริการทาง Website Infoma คู่มือปฏิบัติงานออนไลน์ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น <ul style="list-style-type: none"> - คำถามที่พบบ่อย (FAQ) - ประวัติการขอรับบริการ - การติดตามสถานะการบริการ - นโยบายของ กปภ.สาขา เพื่อลดความเข้าใจผิดและความคาดหวังเกินจริง <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลผู้ติดต่อในกรณีที่ได้รับบริการไม่สามารถบริการตนเองได้ เช่น email address โทรศัพท์ ID Line / QR Code และ SMS นอกจากนี้ ยังมีระบบ OIS สำหรับใช้รายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงาน ได้แก่	1.จับหน้าจอโปรแกรมที่เห็นเมนู FAQ หรือคู่มือการใช้งานโปรแกรม ของทั้ง OIS CIS Billing Website Email ประปา 2.รูปถ่ายหัวข้อคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอระบบ OIS ใช้รายงานผลการดำเนินงานต่างๆ รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงาน - ระบบ Billing ใช้เป็นฐานข้อมูลลูกค้าผู้ใช้น้ำ และประยุกต์ใช้เป็นระบบตรวจสอบข้อมูลการใช้น้ำด้วยตนเองของผู้ใช้น้ำ - นำระบบแผนที่ GIS Wmap มาใช้ในการขอติดตั้งประปา และซ่อมแซมระบบประปาที่สะดวกรวดเร็ว - นำเสนอระบบ CIS ซึ่งเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าน้ำประปาต่างสาขาและตรวจสอบค่าน้ำค้างชำระ (กปภ.สาขาที่มีระบบ CIS แล้ว) ▪ อื่นๆ เช่น การติดตามข้อร้องเรียนทาง Website ▪ อธิบายและแนบรูปถ่ายหัวข้อคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบ Billing ใช้เป็นฐานข้อมูลผู้รับบริการและประยุกต์ใช้เป็นระบบตรวจสอบข้อมูลการใช้น้ำด้วยตนเองของผู้รับบริการ - นำระบบแผนที่ GIS Wmap มาใช้ในการขอติดตั้งประปา และซ่อมแซมระบบประปาที่สะดวกรวดเร็ว - ระบบ CIS ซึ่งเชื่อมโยงฐานข้อมูลผู้รับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าน้ำประปาต่างสาขาและตรวจสอบค่าน้ำค้างชำระ (เฉพาะ กปภ.สาขาที่มีระบบ CIS แล้ว) - การติดตามข้อร้องเรียน สำหรับ กปภ. สาขาซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ (user) จะให้ข้อมูลป้อนกลับปัญหา อุปสรรค ข้อสังเกตต่างๆจากการใช้งานไปถึงสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป 	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
21. การบูรณาการ วางแผน ระบบ		21.1 การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ตัวอย่าง เช่น <ol style="list-style-type: none"> 1. กรมชลประทานเรื่อง ระบบ Telemetering ซึ่งเป็นระบบเฝ้าระวังน้ำดิบ โดยกรมชลประทาน และ กปภ.นำระบบมา Link กันเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน 2. กรมการปกครอง เรื่อง ระบบเช็คประวัติตามบัตรประชาชนแบบ Smart Card ซึ่งกรมการปกครองและกปภ.ใช้ข้อมูลร่วมกัน 3. กรมอุตุนิยมวิทยา เรื่อง สภาพภูมิอากาศ โดย กปภ.ใช้ข้อมูลของกรมอุตุนิยมวิทยา เพื่อตรวจสอบปริมาณฝนที่ตกในแต่ละพื้นที่ 	<p>กปภ.สาขาบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรมชลประทานเรื่องระบบ Telemetering ซึ่งเป็นระบบเฝ้าระวังน้ำดิบ โดยกรมชลประทาน และ กปภ.นำระบบมา Link กันเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน - กรมการปกครอง เรื่อง ระบบเช็คประวัติตามบัตรประชาชนแบบ Smart Card ซึ่งกรมการปกครองและกปภ.ใช้ข้อมูลร่วมกัน - กรมอุตุนิยมวิทยา เรื่อง สภาพภูมิอากาศ โดย กปภ.ใช้ข้อมูลของกรมอุตุนิยมวิทยา เพื่อตรวจสอบปริมาณฝนที่ตกในแต่ละพื้นที่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1.แนบตัวอย่างการใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ 2.พยายามหาตัวอย่างที่ กปภ.ไม่ได้เข้าไปใช้ประโยชน์อย่างเดียว แต่มีการนำเข้าข้อมูลไปแชร์ไว้ให้หน่วยงานอื่นใช้ประโยชน์ด้วย 3.ความร่วมมือคณะกรรมการลุ่มน้ำก็ใช้ได้ (ขอข้อมูลที่ กผว.)

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
22. การพัฒนา ระบบการให้บริการ online		22.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มี การตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีมาตรฐานการให้บริการทางช่องทางออนไลน์ต่างๆ ซึ่งอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงาน โดยแสดงหลักฐานด้วย ▪ สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับมาตรฐานการให้บริการ โดยต้องติดตามจากช่องทางสื่อสารภายในของ กปภ. ▪ แสดงหลักฐานการสื่อสารมาตรฐานการให้บริการในช่องทางสื่อสารภายในของ กปภ. ▪ ติดตามมาตรฐานการให้บริการ ไว้ในจุดที่เจ้าหน้าที่เห็นได้ชัดเจน ▪ นำเสนอฐานข้อมูลการให้บริการระบบออนไลน์เพื่อให้บริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - คำถามที่พบบ่อย (FAQ) - การติดตามสถานะการบริการ 	กปภ.สาขา มีมาตรฐานการให้บริการทางช่องทางออนไลน์ต่างๆ ซึ่งอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงาน โดยทุกช่องทางกำหนดมาตรฐาน ระยะเวลาให้บริการเป็นแบบเดียวกัน (SLA) เช่น ขอติดตั้งประปา แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ แฉ่งน้ำไหลภายใน 24 ชม. แฉ่งท่อประปาแตกภายใน 24 ชม. เป็นต้น โดยหากแฉ่งผ่านทาง Application Line หรือ Facebook จะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องและตอบรับภายใน 30 นาที รวมทั้งมีการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับมาตรฐานการให้บริการดังกล่าว โดยต้องติดตามจากช่องทางสื่อสารภายในของ กปภ.	1.อธิบายว่า มีบริการ Online อะไรบ้าง 2.แต่ละช่องทาง มี SLA อย่างไร (ดูจากคู่มือการปฏิบัติงาน, 11 กระบวนการที่สำคัญ) 3. Print SLA ของบริการแต่ละอย่าง ปิดประกาศไว้ให้ลูกค้า และพนักงานเห็นชัดเจน

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายของ กปภ.สาขา เพื่อลดความเข้าใจผิดและความคาดหวังเกินจริง - ระบบ CIS - การชำระค่าน้ำประปาออนไลน์ - การติดตั้งประปาทางเว็บไซต์ <ul style="list-style-type: none"> ▪ หลักฐานแสดงการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของ กปภ. เช่น ภาพถ่ายหน้าจอ บทสนทนากับลูกค้า ให้เห็นช่วงเวลาว่าปฏิบัติได้จริง ▪ ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางออนไลน์ ▪ อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น 	<p>ทั้งนี้ กปภ.สาขาได้ติดตามมาตรฐานการให้บริการ ไว้ในจุดที่เจ้าหน้าที่เห็นได้ชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีฐานข้อมูลการให้บริการระบบออนไลน์เพื่อให้บริการ - คำถามที่พบบ่อย (FAQ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - การติดตามสถานะการบริการ - นโยบายของ กปภ.สาขา เพื่อลดความเข้าใจผิดและความคาดหวังเกินจริง - การชำระค่าน้ำประปาต่างสาขา หรือระบบ CIS (ถ้ามี) - การชำระค่าน้ำประปาออนไลน์ - การขอติดตั้งประปาทางเว็บไซต์ 	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
23. การพัฒนา ระบบ Call Center		<p>23.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระบบโทรศัพท์ Call Center ของ กปภ. สาขามีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที และมีการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเป็นเอกสาร ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลผู้ใช้บริการของ กปภ. สาขา นอกจากนี้ ผู้จัดการ กปภ. สาขายังการเปิดให้บริการติดต่อโดยตรงที่ผู้จัดการสาขาได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อความรวดเร็ว และความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ▪ นำเสนอว่าสำนักงานใหญ่ กปภ. มีระบบรับเรื่องร้องเรียน PWA Contact Center 1662 ที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน 	<p>กปภ.มีระบบรับเรื่องร้องเรียน PWA Contact Center 1662 ที่ดูแลโดย กปภ. สำนักงานใหญ่เป็นระบบรับเรื่องร้องเรียนที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน โดยเป็นโปรแกรมตอบรับอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ 24 ชม. และมีฟังก์ชันให้ผู้รับบริการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที ทั้งนี้ มีระบบบันทึกเสียงผู้รับบริการและข้อมูลในระบบทุกครั้ง เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p> <p>สำหรับระบบโทรศัพท์ Call Center ของ กปภ.สาขามีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.แนบหลักฐานรายงานสรุปผลการรับโทรศัพท์ของ 1662 (จะแสดงให้เห็นว่า มีการรับโทรศัพท์ได้ภายในกำหนด SLA และมีการจัดเก็บข้อมูลผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ) 2.Flow chart 1662 ในคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน 3.หลักฐานการแสดงชื่อ ผู้ประสานงานหลัก-รอง ที่เขตส่งให้ส่วนกลาง 4.หลักฐานการบันทึกข้อมูลร้องเรียนของลูกค้าที่โทรเข้าสาขา / ใบรับเรื่องร้องเรียนของสาขา ระบุวันที่/เวลารับเรื่อง และวันที่/เวลาปิดเรื่อง 5.ระบบโทรศัพท์ของสาขา ควรติดตั้งระบบโอนสายอัตโนมัติ แยกเป็นงานๆ เช่น สอบถามค่าน้ำ แนะนำบริการ แจ้งท่อแตก ท่อรั่ว ฯลฯ


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</p>	<p>โดยเป็นโปรแกรมตอบรับอัตโนมัติ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้ 24 ชม. และมีฟังก์ชันให้ผู้ให้บริการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที ทั้งนี้ มีระบบบันทึกเสียงผู้รับบริการและข้อมูลในระบบทุกครั้ง เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p>	<p>และมีการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเป็นเอกสารทุกครั้งที่มีการร้องเรียน เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลผู้ให้บริการของ กปภ.สาขา นอกจากนี้ ผู้จัดการ กปภ.สาขายังเปิดให้บริการติดต่อโดยตรงที่ผู้จัดการสาขาได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อความรวดเร็ว และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการว่าจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว</p>	


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
24. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center		24.1 มีระบบ/แผนการ พัฒนาความรู้และทักษะ ให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดย นำข้อมูลจากการตรวจสอบ คุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรม เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พัฒนาเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลให้ชัดเจน ▪ อบรมจิตสำนึกการให้บริการ การสอนงาน (Coaching) จากผู้จัดการ กปภ.สาขา และการแลกเปลี่ยนในการประชุมสนทนายามเช้า (Morning Talk) ▪ แสดงหลักฐานรายงานการประชุม Morning Talk ▪ จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการทำงาน ▪ การสื่อสารและถ่ายทอดความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน Call Center ทางช่องทางสื่อสารภายใน ของ กปภ. เช่น สื่อ Infographic ทาง Line และวารสารภายใน เป็นต้น รวมถึง การอบรม 4C 	กปภ.สาขา พัฒนาเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลให้ชัดเจน รวมทั้ง อบรมจิตสำนึกการให้บริการ การสอนงาน (Coaching) จากผู้จัดการ กปภ.สาขา และการแลกเปลี่ยนในการประชุมสนทนายามเช้า (Morning Talk) นอกจากนี้ ยังได้ จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน และอบรม ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการทำงาน ทั้งนี้ กปภ.สาขาได้สื่อสาร และถ่ายทอดความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน Call Center ทางช่องทางสื่อสารภายใน ของ กปภ. เช่น สื่อ Infographic ทาง Line และวารสารภายใน เป็นต้น	<ol style="list-style-type: none"> 1.หลักฐานการอบรมของมิสเตอร์ประจำ + แผนของส่วนกลางได้ 2.หลักฐานการอบรมของงานลูกค้าฯ 3.จับหน้าจอ ผจก.ส่ง Infographic หลักการให้บริการในกลุ่มพนักงาน 4.รายงานการประชุม Morning Talk ที่มีการซักซ้อมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 5.รายงานข้อมูลป้อนกลับ Feddback A ที่เขตสรุปให้ทุกเดือน


หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<p>การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ PWA Contact Center 1662</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติงานของ Call Center ว่ามีคุณภาพตามมาตรฐานหรือไม่ เพื่อนำผลสำรวจมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยยกตัวอย่างการปรับปรุง ▪ สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้ปฏิบัติหน้าที่ Call Center ของ กปภ.สาขา เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ▪ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ Call Center ของ กปภ.สาขา 	<p>นอกจากนี้ กปภ.สาขายังมีระบบตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานของ Call Center ว่ามีคุณภาพตามมาตรฐานหรือไม่ เพื่อนำผลสำรวจมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ปฏิบัติหน้าที่ Call Center ของ กปภ.สาขา เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ตลอดจนถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การสอนงาน การอ่านคู่มือ</p>	

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ แสดงให้เห็นประเด็นการปรับปรุงที่มาจากแสดงผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ Call Center ของ กปภ.สาขา ▪ ถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การสอนงาน การอ่านคู่มือ ▪ อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น 		

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>24.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน 3 ครั้ง</p> <p>- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน 5%</p> <p>- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แสดงคู่มือการปฏิบัติงานของ PWA Contact Center 1662 ▪ กำหนดมาตรฐานการบริการของ Call Center ของ กปภ.สาขา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติตามแนวทางเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ได้กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานของ กปภ. ด้วย เช่น ตั้งแต่จำนวนเสียงดังของโทรศัพท์ไม่เกิน 3 ครั้ง การกล่าวคำทักทาย การแจ้งชื่อผู้รับโทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลของข้อร้องเรียน การส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังผู้รับผิดชอบ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ เป็นต้น ▪ แสดงมาตรฐานการบริการของ Call Center ของ กปภ.สาขา ▪ อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น 	<p>มีการกำหนดมาตรฐานการบริการของ Call Center ของ กปภ.สาขา โดยกำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานของ กปภ. ด้วย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและถือปฏิบัติตามแนวทางเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ตั้งแต่จำนวนเสียงดังของโทรศัพท์ไม่เกิน 3 ครั้ง การกล่าวคำทักทาย การแจ้งชื่อผู้รับโทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลของข้อร้องเรียน การส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังผู้รับผิดชอบ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ เป็นต้น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.แนบ SLA จากคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 2.แนบคู่มือการรับโทรศัพท์ที่อยู่ในคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 3.ใช้หลักฐานผลงานของ 1662 ตอบ ขอ ส่วนกลาง

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
		<p>24.3 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ 24.2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มีระบบตรวจสอบเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน Call Center ว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ▪ แสดงผลการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ Call Center ▪ มีระบบตรวจสอบเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ▪ แสดงผลการประเมินเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดของ PWA Contact Center 1662 ▪ อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น 	<p>เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด โดย กปภ.สาขา กำหนดระบบตรวจสอบและประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน Call Center ให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งมีระบบตรวจสอบและประเมินเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ซึ่งเป็นเบอร์โทรศัพท์สายด่วนของ กปภ. ให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ด้วยเช่นกัน</p>	<p>1.รายงานสรุปผลการรับโทรศัพท์ของ 1662 ซึ่งส่วนกลางสรุปส่งให้</p> <p>2.รายงานสรุปผลการประเมินเจ้าหน้าที่ 1662 ที่สาขาส่งประเมินให้ทุกปี</p>

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
<p>25. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น</p>		<p>25.1 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการ สำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และซักซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมหากเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ และเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และสามารถรับมือและปฏิบัติงานในความรับผิดชอบต่อเรื่องอันเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ▪ แสดงหลักฐานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และการซักซ้อมแผน เช่น ภาพถ่าย 	<p>ก.ภ.สาขา จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และซักซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมหากเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ และเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และสามารถรับมือและปฏิบัติงานในความรับผิดชอบต่อเรื่องอันเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ประกอบไปด้วย แผน.....</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.ภาพถ่ายหน้าปกเล่มแผน BCP (วันตรวจประเมิน เตรียมเล่มจริงไว้แสดงด้วย) 2.ภาพถ่ายการซ้อมแผน BCPในปี 3.เตรียมคำตอบไว้ แผนไหนที่คิดว่าสาขามีโอกาสได้ใช้มากที่สุด เพราะอะไร 4.กรณีระบบล่ม ใช้อะไรรับชำระค่าน้ำ (โปรแกรมรับชำระค่าน้ำฉุกเฉิน EPS)

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
26. การพัฒนาศูนย์ราชการ สะดวกสู่ความเป็นเลิศ		26. การพัฒนาศูนย์ราชการ สะดวกสู่ความเป็นเลิศ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอนวัตกรรม หรือความริเริ่มใหม่ๆ ในการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกจนเป็นที่ยอมรับของลูกค้าได้อย่างชัดเจน เช่น หน่วยบริการเคลื่อนที่ PWA Mobile Office , ช่องทางด่วนชำระค่าน้ำโดยไม่ต้องลงจากรถ Drive Thru , รถ PWA Mobile Service , PWA Mobile Application , PWA Mobile Application 1662 , Smart Card หรืออื่นๆ ที่ กปภ.สาขาดำเนินการ ▪ นำเสนอนวัตกรรม หรือความริเริ่มใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ลดอัตราค่าจ้าง 	จากนโยบายของ กปภ.ที่มุ่งให้ทุกสาขาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ภายใต้วิสัยทัศน์ ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ กปภ.สาขาจะต้องผ่านมาตรฐานทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพน้ำประปา ซึ่งวัดผลด้วยโครงการ Water is Life และผ่านมาตรฐานด้านการให้บริการซึ่งวัดผลด้วยโครงการศูนย์ราชการสะดวก กปภ.สาขาได้มีการคิดค้นนวัตกรรมที่เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า ได้แก่.....	อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ 1 แผ่น ปีนี้สาขาที่ส่งนวัตกรรมเข้าประกวดมี เติ้งแม่สะเรียง ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่(พ), แม่สาย

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ นำเสนอ Roadmap แผนพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (กลส.จะจัดส่งให้) เพื่อนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภายใน กปภ.สาขา ▪ อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น 	<p>เงื่อนไขการได้คะแนนข้อนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ต้องเป็นนวัตกรรมที่สาขานั้นๆ คิดเอง และได้รับรางวัลแล้ว ไม่ว่าจะป็นรางวัล นวัตกรรมจาก กปภ. จากจังหวัด หรือ หน่วยงานภายนอกอื่นๆ 2.คำว่า นวัตกรรม ไม่ได้หมายความว่า เฉพาะ สิ่งประดิษฐ์ และเป็นอุปกรณ์ หรือ สิ่งของ แต่หมายถึง กระบวนการความคิด รูปแบบการปฏิบัติงาน ใหม่ๆ ที่สาขาอื่นไม่เคยทำมาก่อน และสาขานี้ได้ทดลองทำแล้ว ได้รับการชื่นชมจากลูกค้า หรือ หน่วยงานต่างๆ 	

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน	แนวทางเตรียมความพร้อม	แนวทางการอธิบาย (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	หลักฐานการดำเนินการ *
				<p>3.ถ้ามีการประกวดอะไรก็ตาม ไม่ว่าจะจัดโดย กปภ. หรือหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ขอให้เข้าร่วมประกวด ถ้าได้รางวัล ลำดับที่เท่าไรก็ได้ สามารถนำมาตอบข้อนี้ได้</p> <p>4.เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากงานไหนก็ได้ พยายามเชื่อมโยงให้ได้ว่า เกิดความสะดวกรให้กับลูกค้าด้านใด เช่น นวัตกรรมด้านคุณภาพน้ำ ลูกค้าได้รับความสะดวกคือ ไม่มีน้ำขุ่น นวัตกรรมด้านการจัดเก็บค่าน้ำ นวัตกรรมด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า นวัตกรรมการค้นหาท่อแตกรั่ว</p>	
หมายเหตุ		* บางอย่างใส่ตอนทำเอกสารยื่นขอรับรอง บางอย่างเตรียมไว้ตอนกรรมการเข้าตรวจประเมิน ให้ดูจากใบสมัครจะระบุไว้ว่าแต่ละข้อให้แนบอะไรได้บ้าง หรือแค่			
		ส่วนกลางแจ้งว่า เอกสารที่จะส่งรวบรวมที่ส่วนกลาง ขอไฟล์ต้นฉบับ ที่สามารถปรับแก้ให้ได้ Excel หรือ Word			