



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

โครงการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์การดำเนินงาน

การเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง

วัตถุประสงค์



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

1

มีความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนา
งานบริการลูกค้าตามมาตรฐาน
ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

2

เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่าง
พนักงานในหน่วยงาน และต่าง
หน่วยงาน

ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ศูนย์ราชการสะตวก (GECC)



ศูนย์ ราชการสะตวก



ศูนย์ราชการ สะตวก

ที่มาและความสำคัญของ GECC



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

๑. ที่มาและความสำคัญ

๑.๑ การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

๑.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด”

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๑.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

การเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจรับรอง มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



-  การประเมินตนเอง/ศึกษาเกณฑ์ประเมิน
-  ศึกษาดูงานหน่วยงานต้นแบบ
-  แต่งตั้งคณะทำงาน
-  ออกแบบและวางแผนงาน
-  การลงมือปฏิบัติเพื่อปรับปรุง
-  การทดสอบการให้บริการจริง
-  การประเมินผลและปรับปรุง

1

การประเมินตนเอง/ศึกษาเกณฑ์ประเมิน

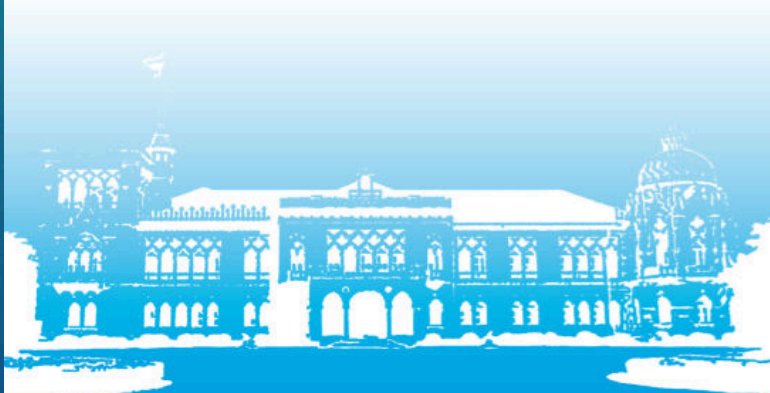
การประเมินตนเอง/ศึกษาเกณฑ์ประเมิน



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



คู่มือ
การรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



หลักเกณฑ์ ๒๖ หัวข้อหลัก ๖๐ หัวข้อย่อย

ประเภทหลักเกณฑ์

- เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน ๔๐ ข้อๆ ละ ๑ คะแนน (๔๐ คะแนน)
- เกณฑ์ขั้นสูง ๒๐ ข้อๆ ละ ๒ คะแนน (๔๐ คะแนน)

เกณฑ์การผ่านการรับรอง
มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

- คะแนนรวมอย่างน้อย ๖๐ คะแนน
- คะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน
- เกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน

การประเมินตนเอง/ศึกษาเกณฑ์ประเมิน

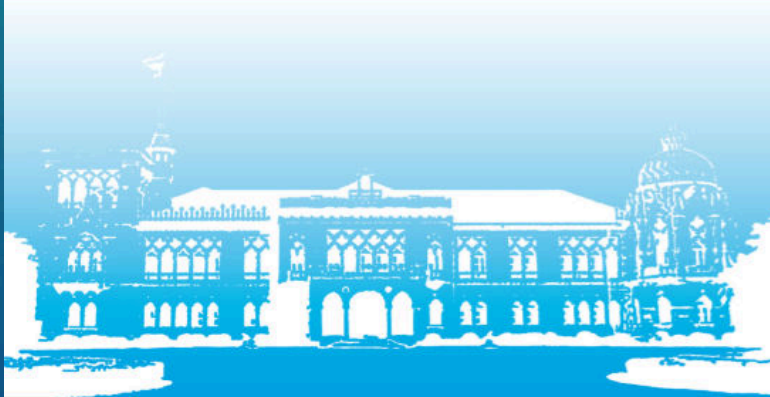


การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



คู่มือ

การรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



ระบบการให้บริการ

ระบบก่อนเข้าสู่จุด
ให้บริการ

ระบบจุดให้บริการ

ระบบสนับสนุนการ
ให้บริการ

2

ศึกษาดูงานหน่วยงานต้นแบบ

ศึกษาดูงานหน่วยงานต้นแบบ

กรณีศึกษา กปภ.สาขาเชียงใหม่ (ชั้นพิเศษ)



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



ศึกษาดูงานหน่วยงานต้นแบบ กรณีศึกษา กปภ.สาขาเชียงใหม่ (ชั้นพิเศษ)



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



ศึกษาดูงานหน่วยงานต้นแบบ กรณีศึกษา กปภ.สาขาเชียงใหม่ (ชั้นพิเศษ)



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



3

แต่งตั้งคณะกรรมการ

แต่งตั้งคณะทำงานและประชุมซักซ้อมทีมงาน



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



Pwa Lampang Branch ได้เพิ่มรูปภาพใหม่ 3 ภาพ — กับ Kanya Sa และ Aomwawa Phanmalai 8 มีนาคม · 🌐

วันที่ 7 มีนาคม 2561 การประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง โดย นายอนุชา ศิริบวรเดช ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง พร้อมด้วยหัวหน้างานและพนักงานในสังกัด เข้าร่วมประชุม สนทนายามเช้า morning talk และการประชุมประจำเดือน รายงานผลการดำเนินงาน และซักซ้อมการให้บริการลูกค้า เพื่อรองรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก GECC



Pwa Lampang Branch ได้เพิ่มรูปภาพใหม่ 10 ภาพ — กับ นกุล แสงบุญมี และคนอื่นๆ อีก 3 คน 29 มีนาคม · 🌐

กปภ.สาขาลำปาง โดยผู้จัดการ นายอนุชา ศิริบวรเดช และ ผู้ช่วยผู้จัดการ นายอนุช แสงบุญมี และหัวหน้างาน พนักงาน กปภ.สาขาลำปาง ได้ทำการจัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในด้านการบริการลูกค้า Smart Service ในวันที่ 28 มีนาคม 2561 เวลา 16:30-18:30 น. ณ ห้องประชุม กปภ.สาขาลำปาง ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปางรองรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความประทับใจ โดยบรรยากาศในการอบรมมีความสนุกสนานและได้รับความรู้ พนักงานทุกท่านได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และนำเสนอโดยการสมมติเหตุการณ์ในการให้บริการลูกค้า



+6

4

ออกแบบและวางแผนงาน

การจัดทำแผนออกแบบสถานที่



คำนึงถึง
ผู้ใช้บริการ
เป็นหลัก

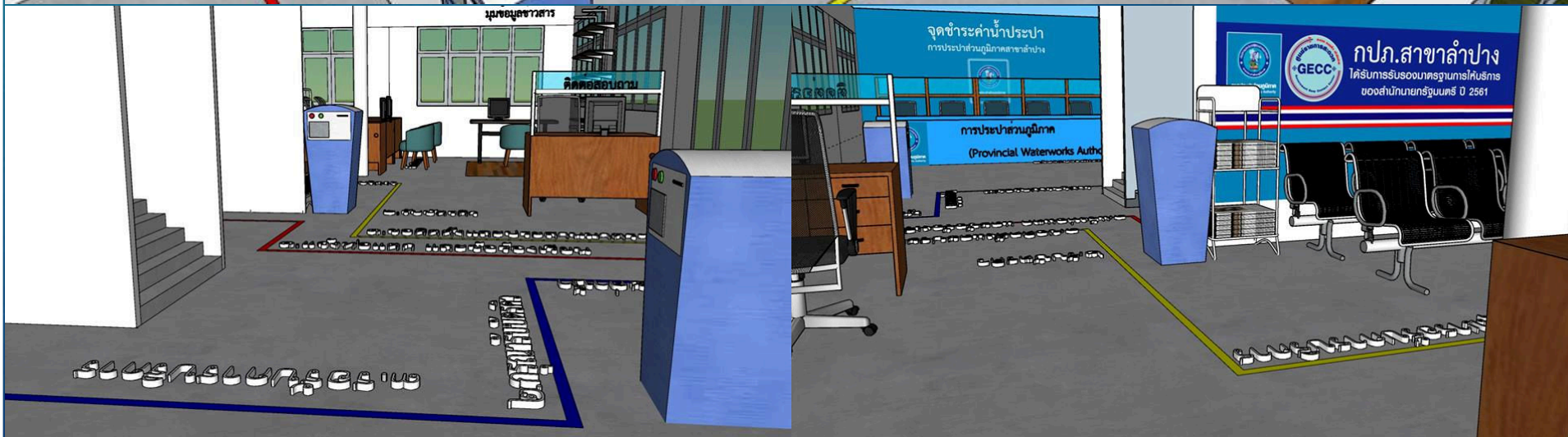
แบ่งตาม
ภาระงาน

- ผู้ใช้น้ำรายใหม่
 - ติดตั้งมาตรฯ
- ผู้ใช้น้ำรายเดิม
 - ชำระเงินค่าน้ำประปา
 - เปลี่ยนประเภท
 - ประสานมาตร
 - แจ็งข้อร้องเรียน

ออกแบบและวางผังงาน



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



ออกแบบและวางแผนงาน



เฉลี่ย 1,000 รายต่อวัน

เฉลี่ย 100 รายต่อวัน

ย้ายพนักงานที่ไม่เกี่ยวกับการบริการ



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

จุดให้บริการ

จุดให้บริการเสริม

อารยะสถาปัตย์ (Universal Design)

จำนวนผู้ใช้บริการ

ปรับการทำงาน

5

การลงมือปฏิบัติเพื่อปรับปรุง

การลงมือปฏิบัติเพื่อปรับปรุง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



การลงมือปฏิบัติเพื่อปรับปรุง



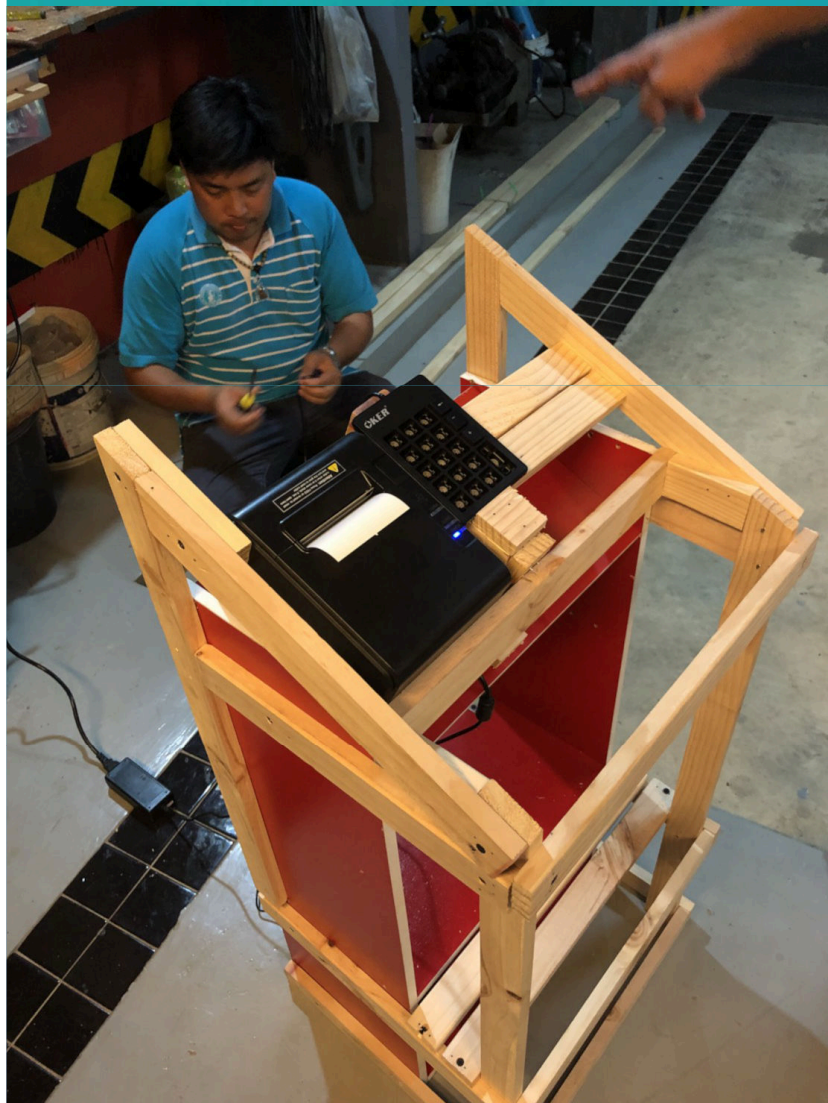
การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



การลงมือปฏิบัติเพื่อปรับปรุง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



การลงมือปฏิบัติเพื่อปรับปรุง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



6

การทดสอบการให้บริการจริง

ทดสอบการให้บริการจริง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



การประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง
Provincial Waterworks Authority Lampang Branch

ช่องรับบัตรคิว

กรุณารับบัตรคิวเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ

- ชำระค่าน้ำประปา (Payment Service)
- ขอประปาตามชนิด (Meter reconnection)
- เก็บค่าการพักน้ำผ่านบัญชีธนาคาร (Make Payment Through a Bank Account)
- ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์ (Change Meter Type)
- ขอตรวจระบบมาตรวัดน้ำ (Check Meter)
- ขอเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ (Meter Replacement)

บริการเรื่องขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ (Request for New Meter)
ชำระค่าติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ (New Meter Expense)
ชำระค่าน้ำที่ค้างชำระ (Settlement of Past Payment)
ใบอนุญาตมิเตอร์การใช้น้ำ (Standard Meter Ownership)

มุ่ง-ฉันทัน-เพื่อประชาชน
Provincial Waterworks Authority

วันพุธที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2561 13:41:00:01

ช่องที่	หมายเลขคิว
1	A48
3	A47
2	A46
3	A45

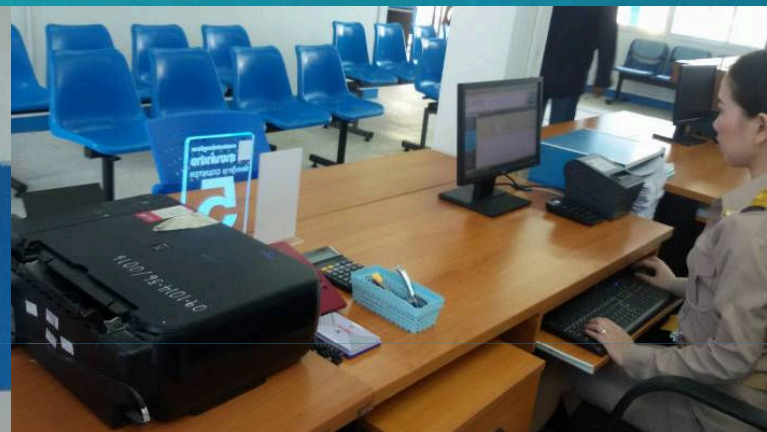
การประปาส่วนภูมิภาค
จังหวัดลำปาง

ท่านที่มีบัตรคิวแต่ยังไม่ได้รับการบริการ กรุณาติดต่อที่จุดบริการต่อ

ทดสอบการให้บริการจริง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



ทดสอบการให้บริการจริง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



ทดสอบการให้บริการจริง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

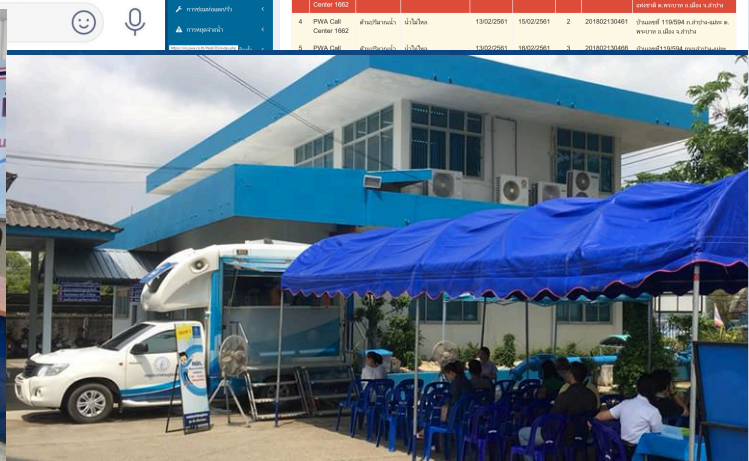
Mobile app interface for 'GIS FOR FIND' showing a map of a residential area with various utility lines and service points. The app includes a search bar and a list of nearby facilities.

Mobile app interface for a water service chatbot. The chatbot is named 'Sarawat' and is providing information about water service. The chatbot's responses include: 'จิตอารีฯ ตรวจสอบแล้วครับ น้ำไหลปกติครับ', 'ปลื้มปราง โย๊ะ: สำหรับน้ำไว้ใช้อุ่นใจกว่า', 'ปลื้มปราง โย๊ะ: กรุณารอสักครู่...', 'Bird Copy: กรุณารอสักครู่...', 'Sanoh. Singhiri: กรุณารอสักครู่...', 'Bird Copy: กรุณารอสักครู่...', 'ปลื้มปราง โย๊ะ: กรุณารอสักครู่...', 'Bird Copy: กรุณารอสักครู่...'.

Facebook page for 'การประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง' (PWA Lamphang Branch). The page features a cover photo of a community meeting and several posts. The posts include a video of a community meeting and a post about a water service event. The page has 703 likes and 10 comments.

Table showing service performance data for PWA Lamphang Branch. The table includes columns for 'ประเภทการร้องเรียน' (Complaint Type), 'จำนวน' (Number), 'วันที่รับแจ้ง' (Date Received), 'วันที่ปิดคดี' (Date Closed), and 'สถานะ' (Status).

ประเภทการร้องเรียน	จำนวน	วันที่รับแจ้ง	วันที่ปิดคดี	สถานะ	
PWA Call Center 1662	1	08/02/2561	08/02/2561	2	20180000304
PWA Call Center 1662	2	12/02/2561	20180210506	118072	ลูกค้าแจ้งปัญหาการประปา... (รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อศูนย์บริการลูกค้า)
PWA Call Center 1662	3	13/02/2561	20180210028	118073	ลูกค้าแจ้งปัญหาการประปา... (รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อศูนย์บริการลูกค้า)
PWA Call Center 1662	4	13/02/2561	15/02/2561	2	20180213045
PWA Call Center 1662	5	13/02/2561	16/02/2561	2	20180213046



7

การประเมินผลและปรับปรุง

การประเมินและปรับปรุง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

สรุปผลสำรวจความต้องการของลูกค้าประเภทที่ 1 ประจำปี 2560 ของ กปภ.สาขาสาป่าง (Relation A)

1.ข้อมูลทั่วไป : ลูกค้าประเภท 1 รวมจำนวน	119 คน										
o บ้านที่อยู่อาศัย	114 คน	คิดเป็นร้อยละ	95.80	ของจำนวนลูกค้าประเภท 1							
o คอนโดมีเนียม หอพัก อพาร์ทเมนท์ ฯลฯ	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	4.20	ของจำนวนลูกค้าประเภท 1							
o ไม่ตอบข้อนี้	0 คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00	ของจำนวนลูกค้าประเภท 1							
			100.00								

2.สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความพึงพอใจ (จำนวนคน)					ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					* ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	0	2	12	57	48	0.00	1.68	10.08	47.90	40.34	4.27
2) รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	0	0	7	54	58	0.00	0.00	5.88	45.38	48.74	4.43
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	0	2	14	60	43	0.00	1.68	11.76	50.42	36.13	4.21
4) แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	0	0	13	60	46	0.00	0.00	10.92	50.42	38.66	4.28
5) ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	0	0	15	54	50	0.00	0.00	12.61	45.38	42.02	4.29
6) ความเพียงพอของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	0	0	8	46	65	0.00	0.00	6.72	38.66	54.62	4.48
7) การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	0	4	18	59	38	0.00	3.36	15.13	49.58	31.93	4.10
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	0	0	11	50	58	0.00	0.00	9.24	42.02	48.74	4.39
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้ใช้บริการเพื่อแก้ปัญหา	0	0	11	67	41	0.00	0.00	9.24	56.30	34.45	4.25
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	0	0	10	66	43	0.00	0.00	8.40	55.46	36.13	4.28

3.สรุประดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ.

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความคาดหวัง (จำนวนคน)					ความคาดหวัง (ร้อยละ)					* ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	มากที่สุด	
1) ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)	0	4	0	24	91	0.00	3.36	0.00	20.17	76.47	4.70
2) รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)	0	0	4	21	94	0.00	0.00	3.36	17.65	78.99	4.76
3) กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)	0	0	0	30	89	0.00	0.00	0.00	25.21	74.79	4.75
4) แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)	0	0	0	28	91	0.00	0.00	0.00	23.53	76.47	4.76
5) ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)	0	0	0	26	93	0.00	0.00	0.00	21.85	78.15	4.78
6) ความเพียงพอของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)	0	0	0	23	96	0.00	0.00	0.00	19.33	80.67	4.81
7) การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	0	0	2	28	89	0.00	0.00	1.68	23.53	74.79	4.73
8) ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา	0	0	4	20	95	0.00	0.00	3.36	16.81	79.83	4.76
9) เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้ใช้บริการเพื่อแก้ปัญหา	0	0	0	29	90	0.00	0.00	0.00	24.37	75.63	4.76
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	0	0	0	28	91	0.00	0.00	0.00	23.53	76.47	4.76

การประเมินและปรับปรุง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน การรับชำระค่าน้ำประปา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง ปี 2561 ด้านการรับชำระค่าน้ำประปา

*จำเป็น

วัตถุประสงค์

เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขา ลำปาง สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

เลือกระดับความพึงพอใจของการใช้บริการด้านการรับชำระค่าน้ำประปาที่ท่านได้รับ *

	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
1. ความพึงพอใจในด้านการเจ้าหน้าที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

คำถาม การตอบกลับ 227

คำตอบ 227 ข้อ

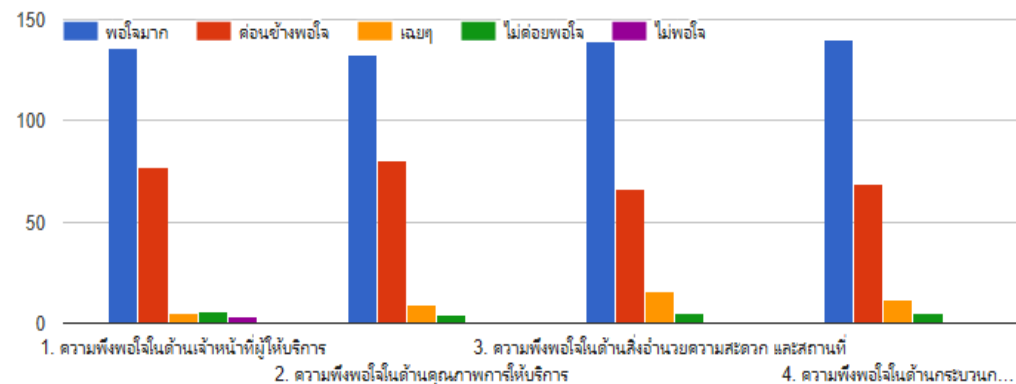
ข้อมูลสรุป

แยกรายการ

เปิดรับคำตอบ

วัตถุประสงค์

เลือกระดับความพึงพอใจของการใช้บริการด้านการแจ้งท่อแตก มาตรฐาน ค่าน้ำขึ้นสูงที่ท่านได้รับ



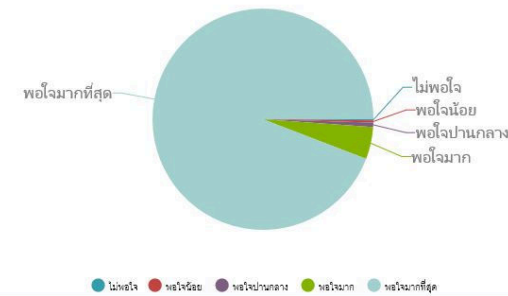
การประเมินและปรับปรุง



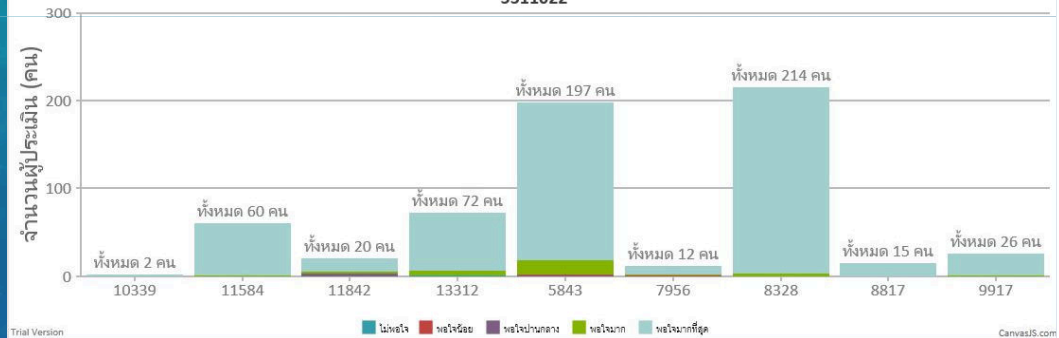
การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



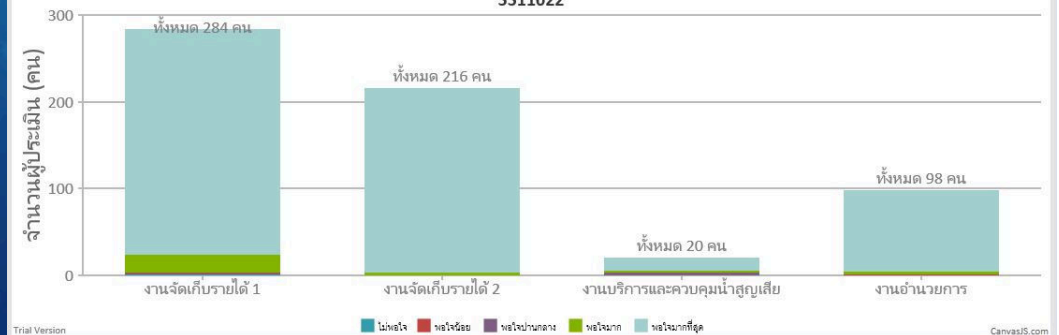
กราฟสรุปคะแนนประเมิน ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2561 - 25 เม.ย. 2561
5511022



กราฟแสดงคะแนนประเมินความพึงพอใจที่ได้รับของพนักงานแต่ละคน ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2561 - 25 เม.ย. 2561
5511022



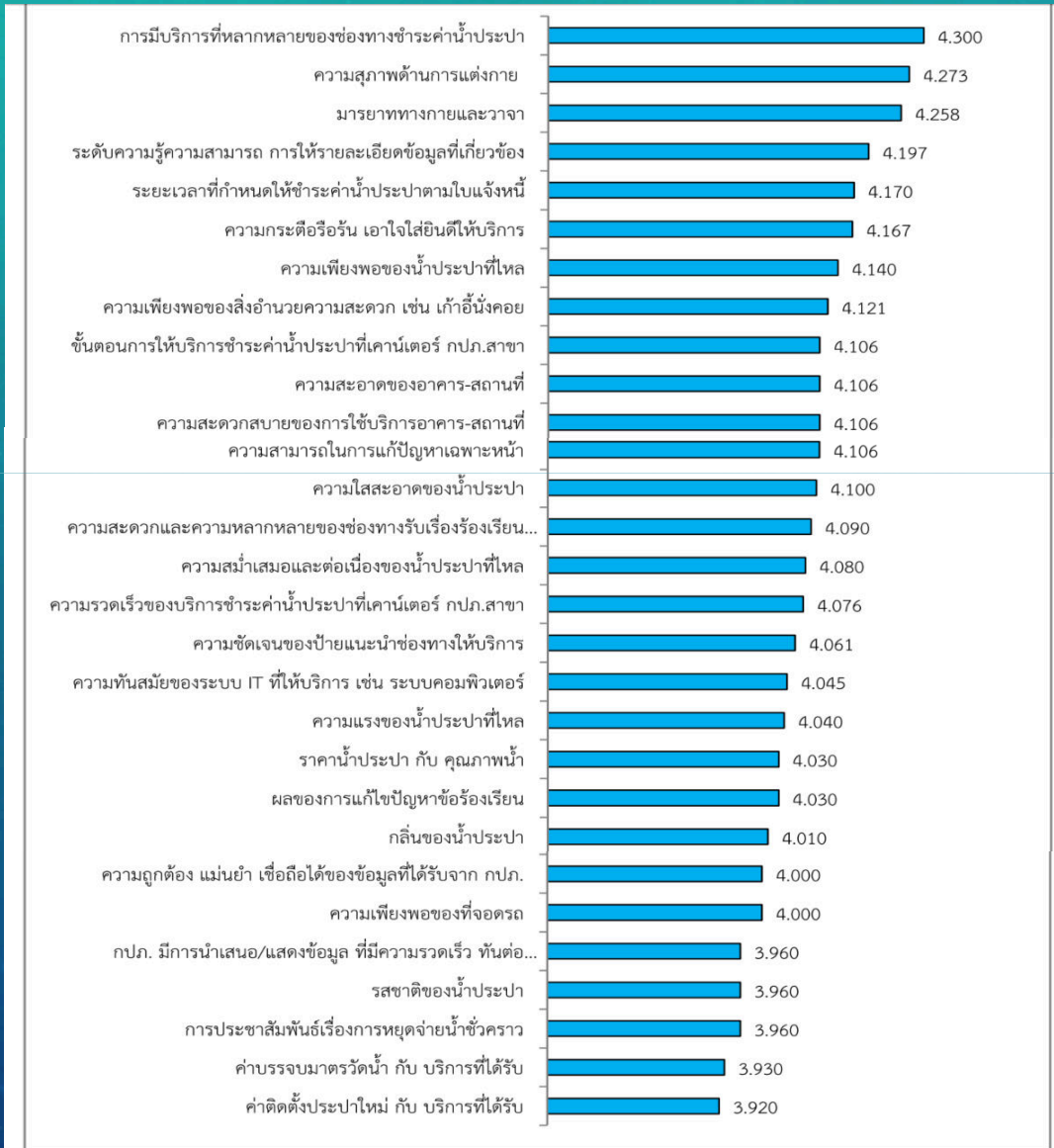
กราฟแสดงคะแนนประเมินความพึงพอใจแยกตามงาน ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2561 - 25 เม.ย. 2561
5511022



การประเมินและปรับปรุง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



โครงการสำรวจความพึงพอใจของ
ลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค
โดยหน่วยงานภายนอก
(มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
ประจำปีงบประมาณ 2558



การประชุมและปรับปรุง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority



การประเมินและปรับปรุง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

แผนการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (การประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง) ประจำปี ๒๕๖๑

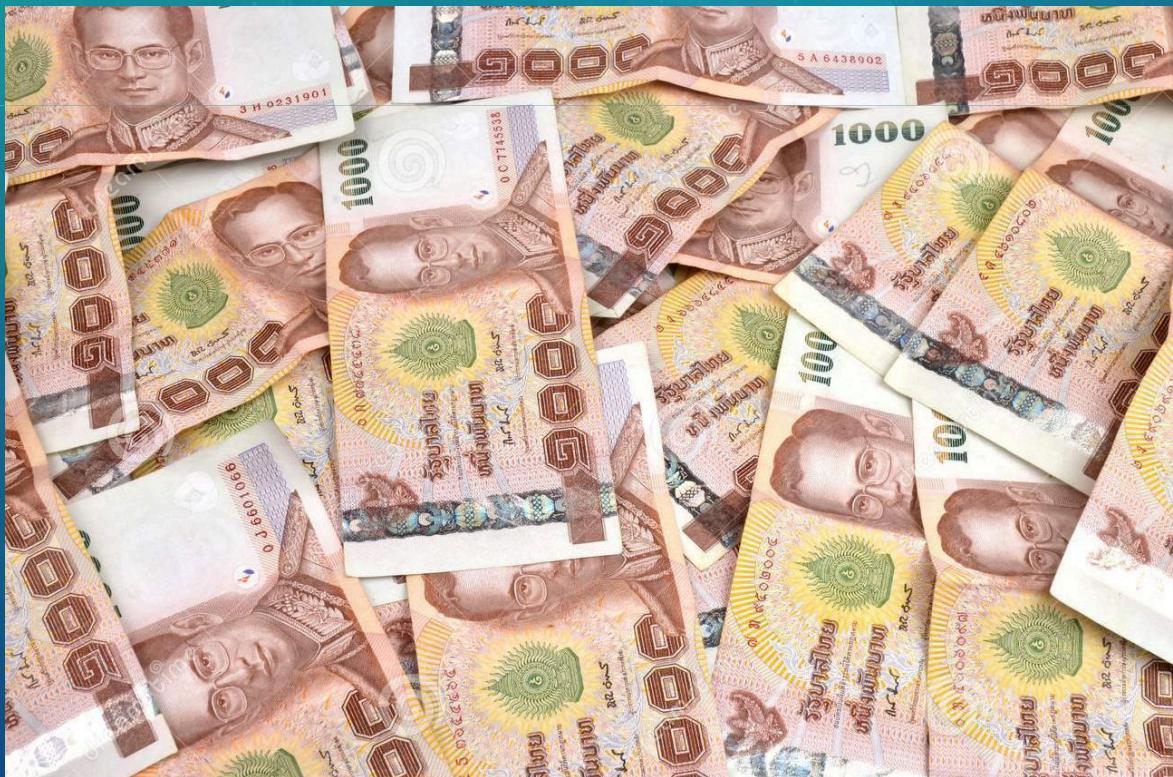
หัวข้อเรื่องที่ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุง
๑. การสำรวจตามหลักสถิติเพื่อให้ทราบกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ	นายกฤษเทพ สุภัทรวัน	ไตรมาส ๑/๒๕๖๑	ได้ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าประจำปี ๒๕๖๐	
๒. แผนปรับปรุงการให้บริการลูกค้าและประชาชนประจำปี	นายกฤษเทพ สุภัทรวัน	ไตรมาส ๑/๒๕๖๑	ได้จัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการลูกค้า ซึ่งมาจากผลสำรวจตามข้อ ๑	
๓. จุดบริการศูนย์ราชการสะดวก	นายกฤษเทพ สุภัทรวัน	ไตรมาส ๑/๒๕๖๑	<ul style="list-style-type: none"> - ได้กำหนดจุดบริการครอบคลุมประเภทงานที่ลูกค้าต้องติดต่อทำธุรกรรมกับ ก.ป.ภ. สาขา - ได้กำหนดจุดบริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐโดยตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าค้นหาข้อมูลได้ 	
๔. งานบริการที่เหมาะสมหรืองานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	นายกฤษเทพ สุภัทรวัน	ไตรมาส ๑/๒๕๖๑	ได้ออกพบปะผู้ใช้น้ำเดิมและประชาชนในเขตขยายท่อจำหน่ายน้ำใหม่ เป็นประจำทุกเดือนและให้บริการบริการจากเจ้าหน้าที่ประจำทันใจน้ำร้องการแก้ไข ปัญหาท่อแตก ท่อรั่ว และอื่น ๆ ได้ผลลดข้อร้องเรียนได้มาก	





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

งบประมาท



งบประมาณ GECC



ปัญหาและอุปสรรค

- ได้รับนโยบายให้ยื่นขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกแต่ไม่ได้รับงบประมาณจัดสรรเฉพาะ ไม่ได้มีการวางแผนเรื่องงบประมาณ
- ต้องใช้งบประมาณงบบำรุงดำเนินการซึ่งดำเนินการเท่าที่จำเป็นเท่านั้นทำให้ยังไม่มีสมบูรณ์
- ไม่มีแนวทางกำหนดที่ชัดเจนในการดำเนินการขอมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- สำนักงานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

บันทึกข้อความผู้ช่วยผู้ว่าการ
(สำนักงานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

ที่ มท.55020/172 ลว.20 ตุลาคม 2560
เรื่อง ให้ กปก.สาขายื่นรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก หรือ GECC ประจำปี 2561

บัญชีแสดงปริมาณวัสดุและราคางานก่อสร้าง



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

• ชุดอุปกรณ์กวดบัตรคิว

• เครื่องออกบัตรคิวแบบกด + จอแสดงผล	40,000	บาท
• ชุดประมวลผลคอมพิวเตอร์	20,000	บาท

• ที่จอดรถผู้มาติดต่อ

• คอนกรีต	110,381	บาท
• เหล็กตะแกรง , เหล็กเสริม	10,944	บาท
• เหล็กเสริม DB16	6,468	บาท

• ปรับปรุงทางลาดเดิมเพื่อให้สามารถรองรับผู้พิการ

• งานทางลาด ขนาด 1.5 ม. X 8.7 ม.	20,000	บาท
• ราวกั้นตกสแตนเลส	10,000	บาท
• สัญลักษณ์ ป้ายบอกทาง	5,000	บาท

• ปรับปรุงห้องน้ำเก่าเพื่อใช้ร่วมกับผู้พิการ

• ปรับปรุงห้องน้ำ	40,000	บาท
-------------------	--------	-----

รวม

262,793 บาท

สรุปวงเงินรวม Factor F

342,800 บาท

	รหัสบัญชี	ชื่อบัญชี	งบประมาณที่ใช้
ค่าสีทาอาคาร	6232003	ค่าซ่อมแซมอาคาร	งบประมาณทำการ
ค่าสติ๊กเกอร์ภายในสำนักงาน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประปา	6111002	ค่าประชาสัมพันธ์	งบประมาณทำการ
ค่าแฟ้ม ค่าอุปกรณ์จัดเตรียมข้อมูล	6241001	ค่าวัสดุสำนักงาน	งบประมาณทำการ
ค่าป้ายบอกทางไปสำนักงานการประปา	6279008	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	งบประมาณทำการ
ค่าอุปกรณ์ทำเสาป้ายบอกทางภายนอกสำนักงาน	6279008	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	งบประมาณทำการ
ค่าสติ๊กเกอร์ภายในสำนักงานที่ไม่เกี่ยวกับการประปา	6241003	ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	งบประมาณทำการ
ค่าโปรแกรมตรวจสอบบัตรคิว	6279013	ค่าวัสดุถาวร	งบประมาณทำการ
ค่าซ่อมแซมเปลี่ยนประตูห้องน้ำคนพิการ	6232003	ค่าซ่อมแซมอาคาร	งบประมาณทำการ
ค่าซ่อมแซมทางเดินคนพิการ	6232003	ค่าซ่อมแซมอาคาร	งบประมาณทำการ
ค่าป้ายไฟบอกจุดให้บริการ	6111002	ค่าประชาสัมพันธ์	งบประมาณทำการ
ค่าซ่อมแซมทางเดินหน้าสำนักงาน	6232003	ค่าซ่อมแซมอาคาร	งบประมาณทำการ
ค่าป้ายอะคริลิคบอกจุดบริการ	6241001	ค่าวัสดุสำนักงาน	งบประมาณทำการ
ค่าป้าย pp บอร์ด บอกจุดบริการ	6111002	ค่าประชาสัมพันธ์	งบประมาณทำการ
ค่าหิน ค่ากรวด ปรับพื้นที่ลานจอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ	6279008	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	งบประมาณทำการ
ค่าสติ๊กเกอร์ตีเส้นตามบันได พื้น กำหนดจุดบริการ	6241003	ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	งบประมาณทำการ
ค่าป้ายฉลากหลัง GECC มุมข้อมูลข่าวสาร	6111002	ค่าประชาสัมพันธ์	งบประมาณทำการ
ค่าป้ายฉลากหลังจุดรับชำระเงิน	6111002	ค่าประชาสัมพันธ์	งบประมาณทำการ

ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

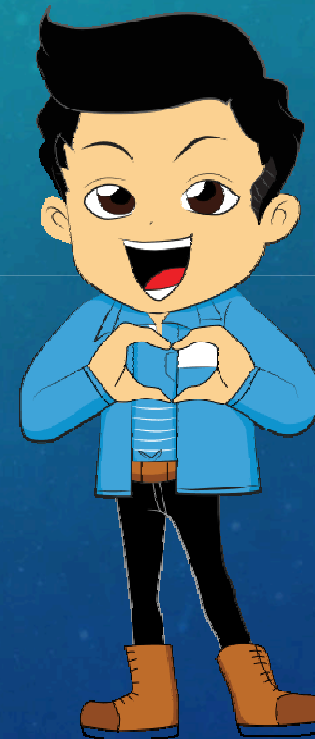
ด้าน GECC





กรมประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

THANK YOU



**PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY
LAMPANG BRANCH**