

ข้อควรระวังและเทคนิคการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากงานซ่อมท่อจ่ายน้ำ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานซ่อมท่อ ไม่ว่าจะเป็นผู้ควบคุมงาน พนักงาน และลูกจ้าง

มีแนวทางในการรับมือกับสถานการณ์ต่างและสามารถตัดสินใจวางแผนการดำเนินการซ่อมท่อได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เนื้อหา

1.การจราจร

ผู้ควบคุมงานต้องพิจารณาการจราจรของท่อจ่ายน้ำว่ามีผลกระทบต่อการจราจรมากหรือน้อยอย่างไร หากกรณีท่อจ่ายน้ำแตกรั่วน้ำท่วมผิวจราจร 1 ช่องทางขึ้นไป ควรรีบปิดน้ำทันที เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น แต่หากพิจารณาแล้วท่อจ่ายน้ำที่แตกรั่วไม่รุนแรงแต่น้ำขึ้นผิวจราจรเล็กน้อย ควรเลือกทำทางระบายน้ำชั่วคราวให้พื้นที่แตกรั่วสามารถไหลลงท่อระบายน้ำ แล้วจึงวางแผนดำเนินการซ่อมท่อต่อไป เช่นเดียวกับกรณีท่อจ่ายน้ำแตกรั่วในพื้นที่ที่การจราจรหนาแน่น หากมีดำเนินการจะส่งผลกระทบต่อผู้สัญจรอย่างมาก ควรวางแผนดำเนินการในช่วงเวลาที่มีการจราจรเบาบางลง เพื่อลดผลกระทบต่อลูกค้าที่สัญจรไป-มา

2.เสียงและฝุ่น

หากบริเวณที่ท่อจ่ายน้ำแตกรั่วอยู่ในพื้นที่พักอาศัย เช่น หมู่บ้าน ทาวเฮาส์ ทาวโฮม หรือ โรงพยาบาลและ โรงเรียน ผู้ควบคุมงานควรประสานงานและชี้แจงลูกค้าในบริเวณดังกล่าวก่อนดำเนินการซ่อมท่อจ่าย หากเป็นไปได้ควรหลีกเลี่ยงการดำเนินการขุดเจาะยามวิกาล ซึ่งจะกระทบการพักผ่อนของลูกค้าในบริเวณดังกล่าว รวมถึงการดูแลความสะอาดและฝุ่นที่เกิดจากการขุดเจาะเพื่อซ่อมท่อจ่ายน้ำ

3.เวลาและพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการปิดน้ำเพื่อซ่อมท่อจ่ายน้ำ

หากบริเวณที่ท่อจ่ายน้ำแตกรั่ว ในการดำเนินการปิดน้ำเพื่อซ่อมท่อ ส่งผลให้ลูกค้าในพื้นที่ขาดน้ำจำนวนมาก เช่น เครื่อง DMA หรือ ขาดทั้ง DMA ถึงแม้ว่าท่อจ่ายน้ำที่แตกรั่วจะส่งผลให้น้ำไหลอ่อน แต่การปิดน้ำในช่วงเวลา 5.30-8.30 น. และ 17.00 – 21.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการใช้น้ำมากที่สุด จะส่งผลกระทบต่อรุนแรง ดังนั้น หากผู้ควบคุมงานพิจารณาแล้วสามารถหลีกเลี่ยงช่วงเวลาดังกล่าวได้ ก็ควรกำหนดแผนงานซ่อมให้พ้นช่วงเวลาดังกล่าวต่อไป

4.กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

4.1 ลูกค้า top-tier เป็นลูกค้ากลุ่มที่ใช้น้ำปริมาณมากและตลอดเวลาในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งส่วนมากจะมีถึงพักน้ำขนาดใหญ่ แต่หากลูกค้ากลุ่ม top-tier ได้รับผลกระทบขาดน้ำจากการปิดน้ำเพื่อซ่อมท่อจ่าย จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของลูกค้าอย่างมากอาจส่งผลถึงเครื่องจักรเสียหายได้ ดังนั้นผู้ควบคุมงานควรประสานงาน ส่วนบริการลูกค้า ในการแจ้งเตือนลูกค้ากลุ่มนี้ ล่วงหน้าก่อนดำเนินการปิดน้ำอย่างน้อย 2-3 ชั่วโมง สำหรับกรณีที่ท่อจ่ายน้ำแตกรั่วแต่ไม่รุนแรงมาก เพื่อให้ลูกค้าสามารถเพิ่มการสำรองน้ำหรือพิจารณาตัดสินใจหยุดการผลิตก่อนที่จะเกิดความเสียหายรุนแรง และผู้ควบคุมงานควรประสานงาน สำรองรถน้ำ สำหรับกรณีฉุกเฉินไว้ด้วย

4.2

ลูกค้าประเภทบ้านพักอาศัย

ลูกค้ากลุ่มนี้มีความสามารถในการสำรองน้ำได้ในระยะเวลาหนึ่งถึงแม้การขาดน้ำจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจแต่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการปิดน้ำ

4.3

ลูกค้ากลุ่มร้านค้าขนาดเล็กหรือตลาด

ลูกค้ากลุ่มนี้มักจะไม่สามารถสำรองน้ำได้

และการขาดน้ำแม้ช่วงเวลาสั้นๆจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของลูกค้าค่อนข้างรุนแรงควรมีการวางแผนและแจ้งเตือนรวมทั้งการสำรองรถน้ำเพื่อสามารถให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจต่อไปได้

5.การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการปิดน้ำ

ไม่จำเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่าน

SMS ผ่าน Mwa Onmobile ผ่านหน้าเว็บไซต์ทางการของ กปน. ผ่านหน้าเฟซบุ๊กของสาขา ไลน์กลุ่มประธานชุมชนต่างๆ การติดต่อลูกค้าโดยตรง

ไม่จำเป็นประชาสัมพันธ์ช่องทางใดมีประโยชน์อย่างมากที่สุดต่อการดำเนินการและลดข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นต่อการประสานนครหลวง

โดยในกรณีฉุกเฉินควรแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการปิดน้ำอย่างน้อยที่สุด 30 นาที โดยยิ่งระยะเวลาที่สามารถประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบก่อนปิดน้ำมากเท่าไร

ลูกค้าจะมีเวลาเตรียมตัวมากขึ้นเท่านั้น

ถึงแม้ว่าการลดน้ำสูญเสียจะเป็นภารกิจหลักของการประปานครหลวง แต่การดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ถือเป็นหนึ่งในการกิจของการประปานครหลวงเช่นกัน หากสามารถวางแผนและควบคุมการทำงานให้ลูกค้าได้รับผลกระทบน้อยที่สุดย่อมส่งผลดีต่อองค์กร ซึ่งจากข้อควรระวังและเทคนิคการดูแลลูกค้าทั้ง 5 ข้อที่กล่าวมานั้นจะพบว่าในแต่ละข้อจะมีความขัดแย้งกัน เนื่องจากแต่ละสถานที่แต่ละกลุ่มลูกค้าจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ควบคุมงานต้องใช้วิจารณญาณอย่างสูงในการตัดสินใจวางแผนเพื่อดำเนินการซ่อมท่อให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้าให้น้อยที่สุดต่อไป

ผู้สอน :
ผู้เรียน :
ผลการเรียนรู้ :

เอกสารประกอบ

pdf
Image not known
Opl67final.pdf

doc
Image not known
ข้อควรระวังและเทคนิคการดูแลลูกค้าที่ได้.docx