

ฝากมาตรงใจ...ให้ติดใจ

1. สรุปบทเรียนที่ต้องทบทวนเพื่อการเรียนรู้ (Executive Summary)

สรุปบทเรียนที่ต้องทบทวนเพื่อการเรียนรู้

ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการฝากมาตรงใจ เป็นลูกค้าที่ย้ายไปอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ไม่ได้อยู่อาศัยที่ใช้น้ำเป็นเวลานาน ทำให้ไม่ได้คำนึงถึงการต่ออายุฝากมาตรงใจ ดังนั้น สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์จึงติดต่อลูกค้า โดยการส่งจดหมายแจ้งเตือนต่ออายุฝากมาตรงใจ หรือ ติดต่อตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าให้ไว้ แต่อาจไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ จนกระทั่งสำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ทำเรื่องยกเลิกการใช้น้ำ ตามระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53/2557 ลูกค้าประสงค์จะใช้น้ำต่อ จะต้องทำเรื่องติดตั้งประปาใหม่เท่านั้น อย่างไรก็ตาม สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ ได้พบกรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์จะใช้น้ำต่อ หลังจากขาดต่ออายุฝากมาตรงใจเป็นเวลานาน แต่ไม่ต้องการจะเสียค่าติดตั้งประปาใหม่ เพราะมีค่าใช้จ่ายสูง ลูกค้าประสงค์จะทำเรื่องบรรจบมาตรการฝากเท่านั้น โดยอ้างว่ากรยกเลิกการใช้น้ำไม่ได้เป็นไปตามความประสงค์ของลูกค้า หน่วยงานไม่มีสิทธิ์ยกเลิกการใช้น้ำ ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ จึงร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานของส่วนบริการลูกค้า

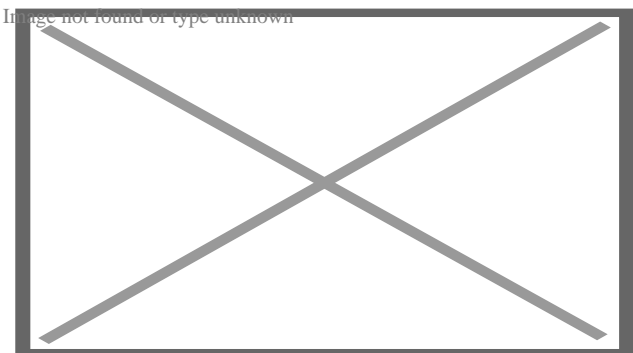
จากสถานการณ์นี้ จึงเป็นบทเรียนที่สำคัญให้สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ได้ตระหนักและหาวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในการทำงาน เพื่อป้องกันการฟ้องร้องทางกฎหมายและไม่ให้เกิดการร้องเรียน ดังนั้น สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ จึงสรุปบทเรียนที่สำคัญ และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือ

- ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องข้อดี ข้อเสียการฝากมาตรงใจและการต่ออายุฝากมาตรงใจ หากฝากมาตรงใจเกินระยะเวลาที่ฝากไว้ต้องเสียค่าธรรมเนียม และหากขาดอายุฝากมาตรงใจเป็นเวลานานลูกค้าอาจถูกยกเลิกการใช้น้ำ
- หากฝากมาตรงใจเกินระยะเวลาที่เสียค่าธรรมเนียมต้องทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น ต้องเสียค่าต่ออายุและค่าธรรมเนียมเพิ่มเป็นเงินแต่หากเกินเวลาลูกค้าไม่มาต่ออายุฝากมาตรงใจ เมื่อถูกยกเลิกการใช้น้ำแต่ลูกค้าต้องการใช้น้ำต่อ ต้องเสียค่าติดตั้งประปาใหม่ซึ่งมีค่าใช้จ่ายมากกว่า ไม่ถูกยกเลิกการใช้น้ำที่มีค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าบรรจบมาตรการฝาก เป็นต้น

การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจกับลูกค้าและให้ลูกค้าตระหนักถึงการต่ออายุการฝากมาตรงใจยังไม่ประสงค์ยกเลิกการใช้น้ำ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการสร้างความพึงพอใจและลดข้อร้องเรียนและสร้างความไว้วางใจรวมทั้งความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า

2. สภาพแวดล้อมทั่วไปของหน่วยงาน ขององค์กร ภูมิภาค ฯลฯ / ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นคืออะไร พร้อมแสดงข้อมูล เช่น สถิติ กราฟ คู่เทียบ/ อะไรคือผลกระทบจากปัญหา/ ทำไมจึงเกิดผลกระทบแบบนั้น/ อะไรคือมูลเหตุปัจจัยของปัญหา

สภาพแวดล้อมทั่วไปของหน่วยงาน



การฝากมาตรงใจเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับลูกค้าที่ประสงค์จะใช้น้ำชั่วคราว เพื่อป้องกันมาตรวัดน้ำหายหรือเกิดการลักใช้น้ำ ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเสียค่าใช้จ่ายมากเกินความจำเป็น และที่สำคัญการฝากมาตรงใจเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการชำระค่าน้ำประปารายเดือน ตามตารางดังนี้

การฝากมาตรงใจ

อัตราค่าน้ำประปา / เดือน

	ขนาดมาตร	ค่าน้ำ	ค่าบริการ	รวม	ภาษี 7%	รวมทั้งสิ้น
ค่าธรรมเนียมการ ฝากมาตรวัดน้ำ 6 เดือน	1/2 นิ้ว	45	25	70	4.90	74.90
180 บาท	3/4 นิ้ว	45	40	85	5.95	90.95
	1 นิ้ว	45	50	95	6.65	101.65
เฉลี่ยประมาณ 50 บาท/เดือน	ปริมาณการใช้น้ำ 0 – 5 ลบ.ม./เดือน					

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มักจะเลือกการฝากมาตรไว้กับสำนักงานประปาสาขา หากลูกค้าต้องการกลับมาใช้น้ำลูกค้าต้องชำระค่าใช้จ่ายในการบรรจุมาตรฝากน้อยกว่าค่าติดตั้งประปาใหม่ดังตาราง

ค่าบรรจุมาตรฝาก	ค่าติดตั้งประปาใหม่		
	ขนาดมาตร1/2 นิ้ว	ขนาดมาตร3/4 นิ้ว	ขนาดมาตร1 นิ้ว
100 บาท	5,000 บาท	6,000 บาท	8,000 บาท

แต่ด้วยเหตุปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้ลูกค้าขาดต่ออายุฝากมาตรเกินกำหนด จนเป็นเหตุให้เกิดการยกเลิกการใช้น้ำ โดยที่ลูกค้าไม่ยินยอมและไม่พึงพอใจ จนกระทั่งเกิดการร้องเรียน จึงสรุป**สภาพปัญหาและปัจจัยส่งเสริมให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ** ดังนี้

- การขาดความรู้หรือความเข้าใจ : - บางครั้งลูกค้าอาจไม่ทราบถึงความจำเป็นต้องต่ออายุฝากมาตร หรือไม่เข้าใจขั้นตอนและความสำคัญของการต่ออายุ ทำให้การต่ออายุฝากมาตรอาจถูกลืมหรือเลื่อนออกไปเรื่อยๆ
- หรือลูกค้าขาดความเข้าใจในกรณีที่ต้องการกลับมาใช้น้ำต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างไรหากการฝากมาตรหมดอายุหรือหากขาดต่ออายุต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างไร เป็นบริบทของผู้ปฏิบัติที่ต้องอธิบายรายละเอียดให้ลูกค้า

- **ระเบียบข้อบังคับ** : ลูกค้าไม่ทราบหรือไม่เข้าใจแนวทางปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการต่ออายุฝากมาตรฐานและการกลับมาขอใช้น้ำอีกครั้ง (การบรรจบมาตรฐานฝาก) ที่สอดคล้องกับบริบทของ กปน.เพราะคิดว่าเมื่อครบกำหนดอายุฝากมาตรฐานแล้ว กปน.จะมาบรรจบมาตรฐานฝากให้เลยไม่ต้องมาดำเนินการใดๆ อีก

- **การสับสนในขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตรฐาน** : บางครั้งขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตรฐานอาจซับซ้อนหรือไม่ชัดเจน เป็นบริบทของ กปน.ทำให้ลูกค้าไม่รู้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร

- **การขาดการแจ้งเตือน** : หากไม่มีระบบการแจ้งเตือนที่มีประสิทธิภาพจากสำนักงานสาขาที่รับผิดชอบ

การต่ออายุฝากมาตรฐานลูกค้าอาจลืมต่ออายุฝากมาตรฐานเพราะการฝากมาตรฐานแต่ละครั้งมีอายุ 6 เดือน เป็นบริบทของหน่วยงานที่ต้องติดตามและแจ้งเตือน

3. แนวทางแก้ปัญหา/อะไรคือสิ่งที่เปลี่ยนแปลงที่ทำให้ผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้/

เกิดการเปลี่ยนแปลงใดบ้างในระดับพฤติกรรมของบุคคล หน่วยงาน องค์กร /เราได้เรียนรู้อะไรบ้างจากความสำเร็จหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยส่งเสริมให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในการบริการของ กปน.จึงมีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

- **ให้คำแนะนำ และ ข้อมูล** : มีแนวทางการแก้ไขปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำ และ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับขั้นตอนการฝากมาตรฐาน และการต่ออายุฝากมาตรฐาน

รวมทั้งหากครบกำหนดฝากมาตรฐานและลูกค้าต้องการใช้น้ำต้องมาทำเรื่องบรรจบมาตรฐานฝาก โดยต้องมีเอกสารที่ต้องเตรียมในครั้งต่อไปและการดำเนินการที่ลูกค้าต้องค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น

โดยแจ้งวัน/เดือน/ปีที่ครบกำหนดการฝากมาตรฐานให้เรียบร้อย และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าแจ้งปัญหา และ ให้คำแนะนำในการต่ออายุฝากมาตรฐานในครั้งต่อไป

2. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าต้องตรวจสอบว่า มาตรฐานที่ใช้อยู่ปัจจุบันมีสถานะเป็นอย่างไร ค่าชำระค่าน้ำหรือมีค่าธรรมเนียมการใช้งานน้ำ 10%, 20% หรือไม่ หากมีสถานะดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าชำระค่าน้ำให้เรียบร้อย แล้วจึงทำเรื่องฝากมาตรฐานหรือ

3. การอธิบายระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอลิขิตน้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรฐานน้ำ พ.ศ.2557: เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าต้องยื่นเอกสารระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53/2557 และอธิบายสร้างความเข้าใจ และความจำเป็นในการปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงาน หากลูกค้าขาดต่ออายุฝากมาตรฐานเกินกำหนด เช่น มีค่าธรรมเนียมต่ออายุฝากมาตรฐานเพิ่ม, ค่าใช้จ่ายในการบรรจบมาตรฐานฝาก ต่างกับค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งประปาใหม่ ในกรณีที่มาต่ออายุฝากมาตรฐาน

- **เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร** : นอกจากจะติดต่อทางโทรศัพท์ และส่งจดหมายแจ้งเตือนการต่ออายุฝากมาตรฐานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าเพิ่มช่องทางการติดต่ออื่นๆ เพิ่มเติม ได้แก่ อีเมล, SMS, Line ขึ้นอยู่กับช่องทางที่ลูกค้าต้องการจะรับทราบการครบกำหนดระยะเวลาในการต่ออายุฝากมาตรฐาน และสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะต่ออายุฝากมาตรฐานอย่างถูกต้องและทันเวลา

- **การแจ้งเตือน** : ใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการแจ้งเตือน เช่น ปฏิทินดิจิทัล หรือแอปพลิเคชันเช่น MWA OnMobile หรือ Website E-service ที่สามารถส่งการแจ้งเตือนในวันที่ใกล้ถึงกำหนดต่ออายุฝากมาตรฐาน ซึ่งสายงานเทคโนโลยีที่พัฒนา APP /Website ต้องพัฒนาให้มีการแจ้งเตือนลูกค้าที่ลงทะเบียนต่ออายุฝากมาตรฐานได้ในอนาคต

- **การบันทึกข้อมูล** : เก็บบันทึกข้อมูลการต่ออายุฝากมาตรฐาน และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีข้อมูลอ้างอิงในอนาคต เช่น ข้อมูลลูกค้า ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ E-Mail/Line ID เป็นต้น

ด้วยขั้นตอนเหล่านี้ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าสามารถแก้ไขปัญหา แจ้งเตือน หากลูกค้าลืมการต่ออายุฝากมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาการร้องเรียนสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการบริการให้กับลูกค้า

ในการฝากมาตรฐาน,การแจ้งเตือนรวมทั้งการชำระเงินมีองค์ความรู้จากทั้ง KM TANK/IDEA TANK

1. การฝากมาตรฐานดีกว่าที่คิด : นางยุริวรรณ ชลนาคเกษม สายงาน กต.เป็นแนวคิดที่ลูกค้าหากไม่ใช้น้ำเป็นเวลานานๆ ควรมาทำการฝากมาตรฐานไว้กับ กปน.

2. การขอฝากมาตรฐานรดน้ำ (กรณีระยะเวลาตั้งแต่นั้นค่าของจนถึงถดถมาตร 3วันทำการ) : นางเสาวรักษ์ เวชพัฒน์พงษ์ สายงาน กต. เป็นแนวคิดให้ลูกค้าไม่ประสงค์ใช้น้ำเป็นเวลานานๆ

3. การรับเงินค่าต่ออายุฝากมาตรฐาน : น.ส.บุญรัตน์ ทองโชติ สายงาน กต.เป็นแนวคิดในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยไม่ต้องทำคำร้องที่ สบก. แต่หากลูกค้าประสงค์ต่ออายุฝากมาตรฐานดำเนินการชำระเงินได้ที่เคาเตอร์ชำระเงิน

จากข้อ 1-3 เป็นข้อดีในการที่ลูกค้าไม่ได้ใช้น้ำเป็นเวลานานควรต้องมาขอฝากมาตรฐานและลดขั้นตอนในการให้บริการต่ออายุฝากมาตรฐาน เพื่อเป็นการยืดหยุ่น การปฏิบัติงานในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาขอใช้บริการที่ สสมส. เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก และรวดเร็วสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

4. การรับชำระ - ชำระเงิน ต่ออายุฝากมาตรฐาน : น.ส.วไลดา ศรีอุตร พนักงานสารสนเทศ4 สายงานบริหาร เป็นแนวคิดในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้ลูกค้าต่ออายุฝากมาตรฐาน โดยส่ง SMS แจ้งเตือนลูกค้าและลูกค้านำ SMS มาติดต่อชำระเงินได้ที่เคาน์เตอร์การเงินได้เลย

5. การชำระค่าต่ออายุฝากมาตรฐานผ่าน ระบบMWA E-Service และ MWA onMOBILE : นางชลิตา รัตนพวงทอง สายงานบริการด้านตะวันตก เป็นแนวคิดในการให้ลูกค้าชำระเงินผ่านระบบMWA E-Service และ MWA onMOBILE

6. ต่ออายุฝากมาตรฐานออนไลน์ง่ายนิดเดียว : นางศิริอร ฉายกั สายงานบริการด้านตะวันตก เป็นแนวคิดในการส่งการแจ้งเตือนช่องทางออนไลน์และให้ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่าน APP MWA onMOBILE หรือMWA E-Service ได้ด้วยตนเอง

7. ต่ออายุฝากมาตรฐานออนไลน์ : น.ส.ภัทราภา เพชรแก้ว รหัสพนักงาน 00101857 ห้อง 2 เลขที่ 48 เป็นแนวคิดในการให้ลูกค้าต่ออายุฝากมาตรฐานโดยการลงทะเบียนในระบบ E-Service และมี QR CODE ให้ลูกค้าชำระเงิน โดยสามารถรับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วย

จากข้อ	4-7	จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นการต่ออายุฝากมาตรฐานและการชำระเงิน	ในปัจจุบัน
กปน.มีแนวคิดเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันจึงควรมีการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดการฝากมาตรฐานผ่านทางออนไลน์			
จะได้มาทำการต่ออายุหรือบรรจบบัตรฝากผ่านช่องทาง Online จะได้ไม่ลืมหรือขาดการต่ออายุแต่ในปัจจุบัน APP และ Website E-service ก็ยังไม่สามารถทำได้			
ทำให้การแจ้งเตือนต้องอาศัยการส่ง SMS หรือ E-Mail ที่ลูกค้าให้ไว้แต่ข้อมูลก็อาจไม่เป็นปัจจุบันทำให้ลูกค้าอาจไม่ได้รับการแจ้งเตือน			

แต่จากองค์ความรู้ที่มีอยู่การปฏิบัติงานก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกคนได้ จากวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ การที่ลูกค้าอาจยังไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนในการฝากมาตรฐาน, การต่ออายุฝากมาตรฐาน และขอบรรจบบัตรฝาก ข้อดี ข้อเสียและค่าใช้จ่าย รวมทั้งการแจ้งเตือนที่ส่งตรงถึงลูกค้าได้ถูกต้อง ทำให้การที่ลูกค้าต้องการใช้น้ำหลังครบกำหนดฝากมาตรฐานๆ ยังเป็นข้อถกเถียงระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เกิดความไม่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อลดปัญหาดังกล่าวการให้ข้อมูลหรือการสื่อสารที่ครบถ้วนจึงเป็นการทำงานที่ง่าย ๆ ไม่ต้องเสียงบประมาณ แต่ต้องมีการทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผลงานสอดคล้อง SO

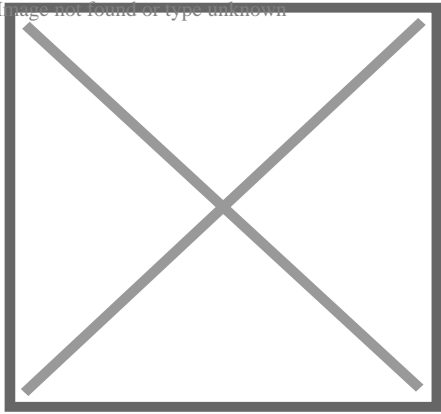
การประปานครหลวงได้ดำเนินการภายใต้กรอบแผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2566-2570) การฝากมาตรฐาน , การต่ออายุฝากมาตรฐานและการบรรจบบัตรฝาก เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้อง ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SO3 (Sustainable Partnership) สร้างมูลค่าเพิ่มและธรรมาภิบาลกับความสัมพันธ์ที่ดีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เน้นในการยกระดับการดูแลบริหารจัดการองค์กรสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่ง กปน.เห็นถึงความสำคัญในการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับ โดยใช้ทรัพยากรตามความเหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เพื่อ เป้าประสงค์ในการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ยังสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SO2 (Adaptive Organization) ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันมุ่งเน้นการยกระดับองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย ผู้การปรับปรุงการทำงานและบูรณาการระบบข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ยกกระบวนงานด้านนวัตกรรมและทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนองค์กรมีเป้าประสงค์ ในการยกระดับงานนวัตกรรม การให้บริการดิจิทัลทันสมัยตอบโจทย์การใช้งานและการใช้ดิจิทัลการปรับปรุงการทำงานและบุคลากรระดับข้อมูล

การให้บริการฝากมาตรฐาน และต่ออายุฝากมาตรฐานเป็นการนำบทเรียนที่อาจเป็นข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรภายใต้แผนวิสาหกิจการประปานครหลวง

แนวทางการดำเนินการและการนำองค์ความรู้/เทคนิคมาปรับใช้

Image not found of type unknown



ขั้นตอนที่ 1 จัดการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้า

โดยนำเทคนิคการสอนงาน on the table มาสอนงาน โดยการจัดทำ OPL ในแต่ละขั้นตอน เช่น

- OPL เรื่องขั้นตอนการฝากมาตรฐาน
- OPL เรื่องแจ้งเตือนฝากมาตรฐาน
- OPL เรื่องผลกระทบหากขาดการต่ออายุฝากมาตรฐาน
- OPA เรื่องวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการต่ออายุฝากมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 2 ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า

เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าได้รับการฝึกอบรมและมีคู่มือการปฏิบัติงานตาม OPL ตามขั้นตอนที่ 1 มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ทำให้สามารถให้ข้อมูลลูกค้าทั้งข้อดีและข้อเสีย และขอความร่วมมือรวมทั้งแจ้งถึงขั้นตอนต่อไปที่ลูกค้าควรได้รับทราบและจุดสังเกตที่เกิดขึ้น เช่น จะมีการแจ้งเตือนผ่าน จดหมาย หรือ E-Mail เมื่อใกล้ถึงเวลาที่หมดอายุการฝากมาตรฐาน เป็นต้น เพื่อลูกค้าจะได้ระมัดระวังไม่ให้ขาดต่ออายุฝากมาตรฐานและเกิดปัญหาความไม่พึงพอใจขึ้นในภายหลัง

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าจะมีการสรุป AAR ในปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในทุกเดือน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้าที่มารับบริการฝากมาตรฐานเกิดความพึงพอใจและได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน

เครื่องมือที่สำคัญในขั้นตอนนี้อีกตัวหนึ่งคือการสอนงาน (Coaching) เป็นการสอนงานจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากรุ่นพี่สู่น้อง

โดยเอาข้อแนะนำหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้ามาแนะนำและวิธีแก้ไขมาสอนให้รุ่นน้องได้รับรู้และสามารถแก้ปัญหาได้หากมีปัญหาก่อขึ้นในอนาคต

นอกจากนี้ยังมีการเรียนรู้โดยการปฏิบัติงานจริง (Action Learning) เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าที่ไม่ได้ต่ออายุฝากมาตรฐานแล้วเกิดการยุบทะเบียนผู้ใช้นี้ แต่ภายหลังลูกค้ามาดำเนินการขอบรรจบบัตรแล้วไม่ได้ ต้องติดตั้งกระเป๋าใหม่ทำให้ลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ซึ่งลูกค้าไม่ยอม เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าจะต้องเจรจาอย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาและข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 3 ติดตามลูกค้าใหม่ต่ออายุฝากมาตรฐาน

เมื่อใกล้ถึงเวลาหมดอายุฝากมาตรฐาน จะมีจดหมายหรือ E-Mail หรือ Line แจ้งเตือนไปยังลูกค้าที่ได้ให้ช่องทางการติดต่อไว้ ซึ่งในขั้นตอนนี้มีการสอนงาน (Coaching) ในการคัดเลือกหรือกรองลูกค้าที่ใกล้เวลาหมดอายุฝากมาตรฐาน

- จัดทำ OPL วิธีในการค้นหาลูกค้าที่ฝากมาตรฐานแล้วใกล้เวลาต่ออายุฝากมาตรฐาน
- สอนวิธีการจัดทำจดหมาย /E-Mail/คำพูดที่ต้องส่ง Line เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการต่ออายุฝากมาตรฐาน
- เป็นที่เล็งในการปฏิบัติงาน ในเวลาที่ติดต่อลูกค้า เช่นช่วยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาชี้แนะ เมื่อติดต่อลูกค้าแล้วเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง

ในแต่ละขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตรฐานมีแผนการดำเนินงาน รวมทั้งในการแก้ปัญหาจะมีแผนการทำ AAR ในแต่ละเดือน เพื่อนำปัญหาข้อขัดข้องมาแก้ไข และพัฒนางานต่ออายุฝากมาตรฐานให้ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งชั้นนำชั่วคราว และต้องการฝากมาตรฐานไว้กับสาขาเพื่อบริหารความเสี่ยงของลูกค้าในการถูกหักชั้นนำ หรือมาตรฐานหาย โดยการบริการลูกค้าต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ให้ข้อมูลลูกค้าอย่างครบถ้วน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น การส่ง E-mail ใช้ App Line มาช่วยเตือนความจำของลูกค้า โดยใช้บุคลากรที่มีอยู่ช่วยส่วนบริการลูกค้าและมีผู้บริหารเป็นผู้ดำเนินการสอนงาน (Coaching) เป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) หรือให้การเรียนรู้โดยการเรียนรู้ (Action learning) และใช้การจัดทำ OPL/คู่มือปฏิบัติงานและมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และมีการจัดทำ AAR ในทุกเดือน เพื่อนำปัญหาอุปสรรคข้อร้องเรียนหรือการทำงานที่เป็นเลิศมาถ่ายทอดส่งผลให้เกิดความเป็นเลิศของกระบวนการ

ผลกระทบจากปัญหาที่ลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตรฐานและปัจจัยส่งเสริมแนวปฏิบัติ

1. หากลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตรฐาน หลังครบกำหนดเป็นเวลานานๆ หากลูกค้ายังมีความประสงค์ฝากมาตรฐานต่อลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มจากค่าต่ออายุฝากมาตรฐาน แต่ลูกค้าไม่ได้ทราบข้อมูลนี้ตั้งแต่แรกที่ทำให้การฝากมาตรฐานทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม

ปัจจัย ที่ทำให้เกิดปัญหานี้มาจากการได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ตั้งแต่แรกในการขอฝากมาตรฐาน

2. หากลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตรฐาน เป็นเวลานานมากๆ จนกระทั่งถูกยกเลิกการใช้น้ำ เมื่อลูกค้าต้องการใช้น้ำและลูกค้าดำเนินการ ขอบรรจบบัตรฝากไม่ได้ เพราะถูกยกเลิกการใช้น้ำไปแล้วต้องทำการติดตั้งประปาใหม่เท่านั้น ซึ่งค่าใช้จ่ายในการขอรจบบัตรฝากน้อยกว่าค่าติดตั้งประปาใหม่มาก ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจอาจนำไปสู่การร้องเรียน

ปัจจัย ที่ทำให้เกิดปัญหานี้มาจากลูกค้าได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงาน ของการฝากมาตรฐาน,การต่ออายุฝากมาตรฐาน และ การขอรจบบัตรฝาก ลูกค้าเข้าใจว่าการฝากมาตรฐานเมื่อครบกำหนดฝากแล้ว กปน.จะนำมาตราติดตั้งคืนกลับให้เลย หรืออาจไม่ทราบว่าต้องมาดำเนินการขอรจบบัตรหรือทราบขั้นตอนแต่ลืมมาทำการต่ออายุฝากมาตรฐานเพราะคิดว่าเป็นไร หากต้องการใช้น้ำค่อยมาดำเนินการ

3. เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจกับการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และ ความเชื่อถือใน กปน. อาจทำให้เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กปน.มีผลกระทบด้วย เช่น การซ่อมท่อ น้ำขุ่น น้ำไหลอ่อน หรืองานหลังมาตรฐาน เช่น การล้างถังพักน้ำ การสำรวจทางท่อรั่ว อาจทำให้ลูกค้าร้องเรียน แม้เป็นเรื่องเล็กน้อย และไม่พึงพอใจ เป็นต้น

ปัจจัย ที่ทำให้เกิดปัญหานี้มาจากความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสาขา ทำให้การบริการอื่นๆ ที่มีข้อขัดข้องเล็กน้อย แต่อาจทำให้เป็นเรื่องที่ใหญ่ขึ้นมาได้ และปัจจุบันการสื่อสารทางช่องทางโซเชียลรวดเร็วและกว้างไกล ทำให้ส่งผลต่อภาพลักษณ์การบริการและความน่าเชื่อถือที่สะสมมานานของ กปน.ได้

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหา

1. การอบรมทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจให้บริการ และ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าให้ครบถ้วนไม่ว่าจะเป็นขั้นตอน ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ข้อดี ข้อเสีย เพื่อให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงการฝากมาตรฐาน และ การต่ออายุฝากมาตรฐาน รวมทั้งการขอรจบบัตรฝาก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องกระทำเป็นประจำเป็นพฤติกรรมที่เคยชิน ต้องทำกับลูกค้าทุกๆ คนในทุกเรื่อง และให้ความสนใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้มีช่องทางการติดต่อกับลูกค้า และ ให้ช่องทางการติดต่อกับลูกค้าที่จะสามารถติดต่อกับสำนักงานประชาสัมพันธ์ได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนในส่วนบริการลูกค้าปฏิบัติเหมือนกัน ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมของหน่วยงานเมื่อทุกสาขาปฏิบัติ ให้ความใส่ใจกับลูกค้า จะนำไปสู่พฤติกรรมระดับองค์กรของ กปน.ได้

2. ลดข้อพิพาทกับลูกค้า หรือ ข้อต่อรองลดค่าธรรมเนียมหรือการติดตั้งประปาใหม่แทนการขอรจบบัตรฝาก ในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน รวมทั้งช่องทางที่สามารถติดต่อกับลูกค้าทำให้การแจ้งเตือนในการต่ออายุฝากมาตรฐานมีประสิทธิภาพ ลูกค้าไม่ลืมที่จะมาทำการต่ออายุฝากมาตรฐาน การเก็บรายละเอียดและช่องทางการติดต่อกับลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนจนเป็นพฤติกรรมของบุคคลซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมของหน่วยงานและองค์กร

3. การใส่ใจบริการเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกค้าการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนใส่ใจกับลูกค้าสื่อสารให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี และ ติดตามติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และ ลูกค้า ช่วยสร้างความเชื่อมั่น ในการใช้บริการของลูกค้ากับ กปน. การสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติสม่ำเสมอ จะนำไปสู่พฤติกรรมของหน่วยงาน และ พฤติกรรมที่ควรปฏิบัติขององค์กร

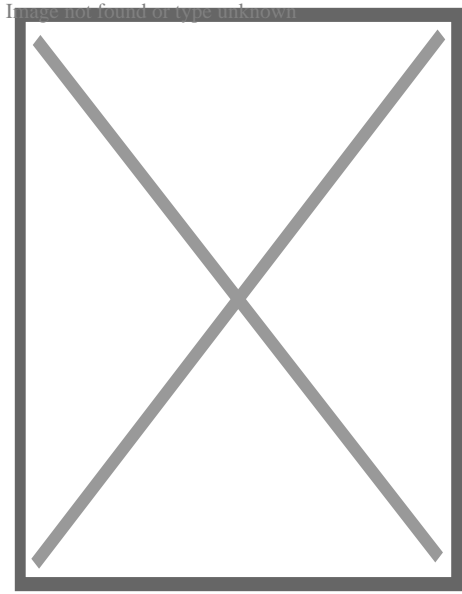
ข้อเสนอแนะ ในการรับฝากมาตรฐานและการต่ออายุฝากมาตรฐาน และ การขอรจบบัตรฝาก

1.ควรทำ Check list ให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนกับลูกค้า

2.ควรมีการประสานงานกับสายงานเทคโนโลยีในการให้บริการรับฝากมาตรฐาน ต่ออายุฝากมาตรฐาน ชำระเงิน และ การแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดฝากมาตรฐาน ผ่าน APP Mwa onMobile และ Website E-service

ข้อควรระวัง ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าที่สำคัญคือ การใส่ใจบริการ และ รมัถระวังในการใช้ภาษากาย (Body Language

) เพราะลูกค้าจะรับรู้ได้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงกับลูกค้า ในการให้บริการลูกค้าผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการเสมือนลูกค้าคือคนสำคัญ การบริการที่ดี ใส่ใจบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มั่นใจและเชื่อมั่น ในการบริการของ กปน



เอกสารประกอบ

pdf
Image no. ภาพมาตรฐานงานให้ติดต่อใจ.pdf

doc
Image no. ภาพมาตรฐานงานให้ติดต่อใจ.docx

วิดีโอประกอบ

pdf
Image no. ภาพมาตรฐานงานให้ติดต่อใจ.mp4