

One Point Knowledge

โดนตัดน้ำ...แล้วไง???

จัดทำโดย

ส่วนจัดเก็บและรับเงิน กองรายได้

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง

โดนตัดน้ำ..แล้วไง???

ที่มาของปัญหา

ส่วนจัดเก็บและรับเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับชำระเงินค่าน้ำและรายได้อื่น ๆ รวมถึงการควบคุมและติดตามแรงรัทหนี่ค่าน้ำประปาที่ค้างชำระ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ โดยการส่งระงับการใช้น้ำชั่วคราวสำหรับลูกค้าที่ไม่ชำระค่าน้ำประปาภายในกำหนดตามใบแจ้งหนี้ สำหรับมาตรเล็ก (มาตรขนาด 1/2” และ 3/4”) ส่งระงับการใช้น้ำชั่วคราว เมื่อมีค่าน้ำค้างชำระ 2 ฉบับ มาตรใหญ่ (มาตรขนาด 1 1/2” ขึ้นไป) และมาตรชั่วคราว ส่งระงับการใช้น้ำชั่วคราว เมื่อมีค่าน้ำค้างชำระ 1 ฉบับ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เมื่อโดนตัดน้ำแล้วจะไม่ทราบว่าจะต้องทำอะไร ต้องชำระเงินค่าน้ำประปาได้ที่ไหน หรือกรณีที่มีค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เกิดขึ้นและจำเป็นต้องชำระพร้อมค่าน้ำประปาด้วย เช่น ค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรวัดน้ำ 10% , 20% ลูกค้าจะไม่ทราบช่องทางการชำระเงินที่สามารถชำระได้ทั้งค่าน้ำและค่าธรรมเนียม เป็นต้น รวมทั้งหลังจากการชำระเงินเรียบร้อยแล้วหากลูกค้าต้องการใช้น้ำทางการประปานครหลวงอนุญาตให้ลูกค้าตัดอุปกรณ์ระงับการจ่ายน้ำ (สายรัดพลาสติก) ที่มาตรวัดน้ำและหมุนวาล์วมาตรวัดน้ำเพื่อเปิดประตุน้ำหน้ามาตรให้สามารถใช้น้ำได้ตามปกติ ซึ่งปัญหาที่ตามมาคือลูกค้าไม่ทราบวิธีการหมุนวาล์วมาตรวัดน้ำเพื่อเปิดประตุน้ำ ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกเพราะต้องโทรศัพท์มาสอบถามวิธีการดังกล่าวจากการประปานครหลวง หรือต้องเสียเวลารอให้พนักงานหรือตัวแทนของการประปานครหลวงเข้าไปบริการเปิดมาตรวัดน้ำให้ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในองค์กรได้

ประเด็นปัญหา (Issue)

1. ลูกค้าลืมชำระค่าน้ำประปา
2. ลูกค้าไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการของ กปน. เมื่อมีการค้างชำระค่าน้ำประปา
3. ลูกค้าไม่ทราบช่องทางการชำระเงิน
4. ลูกค้าไม่ทราบวิธีการหมุนเปิดวาล์วมาตรวัดน้ำ

วัตถุประสงค์ (Purpose)

1. เพื่อให้ลูกค้าทราบขั้นตอนการดำเนินการของ กปน. เมื่อมีการค้างชำระค่าน้ำประปา
2. เพื่อให้ลูกค้าทราบช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ของ กปน.
3. เพื่อให้ลูกค้าทราบวิธีการหมุนเปิดวาล์วมาตรวัดน้ำ
4. ลดขั้นตอนการดำเนินการภาคสนาม

คำนิยาม (Definitions)

การระงับการใช้น้ำชั่วคราว หมายถึง การงดจ่ายน้ำชั่วคราว ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ และใช้อุปกรณ์ ตามที่ กปน. กำหนดรัดไว้กับประตูน้ำ หน้ามาตรวัดน้ำ
- ให้ลูกค้ายกเลิกมือถือ รับทราบการงดจ่ายน้ำ โดยไม่ปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ
- แจ้งให้ทราบโดยวิธีอื่น ในกรณีดำเนินการไม่ได้ด้วยเหตุใดเหตุหนึ่ง

การระงับการใช้น้ำถาวร หมายถึง การงดจ่ายน้ำถาวรโดยวิธีถอดมาตรวัดน้ำ หรือถอดมาตรวัดน้ำพร้อมหรือเส้นท่อ หรือ ตัดท่อ ภายนอก (แล้วแต่กรณี)

รายละเอียดการดำเนินงาน (Contents)

1. สั่งดำเนินการระงับการใช้น้ำชั่วคราวเมื่อลูกค้ายกเลิกชำระค่าน้ำ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้
 - 1.1 มาตรเล็ก (มาตรฐาน 1/2" และ 3/4" ค้างชำระค่าน้ำ 2 ฉบับ)
 - 1.2 มาตรใหญ่ (มาตรฐาน 1 1/2" ขึ้นไป) และมาตรชั่วคราว ค้างชำระค่าน้ำ 1 ฉบับ
2. การดำเนินการหน้างานภาคสนาม
 - 2.1 กรณีพบลูกค้ายกเลิกมือถือ => ให้ลูกค้ายกเลิกมือถือ รับทราบการงดจ่ายน้ำ โดยไม่ปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ
 - 2.2 กรณีไม่พบลูกค้ายกเลิกมือถือ => ปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ และใช้อุปกรณ์ ตามที่ กปน. กำหนด (ปัจจุบันเป็นสายรัดพลาสติก) รัดไว้กับประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ โดยปิดวาล์วน้ำ 100% ตามนโยบาย กปน.
=> ในกรณีดำเนินการปิดประตูน้ำหน้ามาตรไม่ได้ด้วยเหตุใดเหตุหนึ่ง ให้แจ้งลูกค้ายกเลิกมือถือรับทราบโดยวิธีอื่น เช่น ปิดประกาศหน้ามาตร โทรศัพท์แจ้ง เป็นต้น
3. การดำเนินการหลังจากลูกค้ายกเลิกชำระค่าน้ำและค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรวัดน้ำแล้ว มี 2 กรณี คือ
 - กรณีที่ 1 - สจก. เสร็จจากลูกค้ายกเลิกมือถือโดยแจ้งช่องทางการชำระเงินและอธิบายวิธีการหมุนวาล์วมาตรวัดน้ำเพื่อเปิดประตูน้ำหน้ามาตร โดยแนะนำให้ลูกค้ายกเลิกมือถือดำเนินการด้วยตัวเองเพื่อให้ลูกค้ายกเลิกมือถือสามารถใช้น้ำได้ตามปกติโดยเร็ว
 - กรณีที่ 2 - สจก. เสร็จจากลูกค้ายกเลิกมือถือแล้ว แต่ลูกค้ายกเลิกมือถือมีความประสงค์ให้พนักงาน กปน. หรือตัวแทนระงับการใช้น้ำชั่วคราว เข้าไปดำเนินการให้ เนื่องจากลูกค้ายกเลิกมือถือเปิดวาล์วไม่เป็น

จากรายละเอียดการดำเนินงานการระงับการใช้น้ำชั่วคราวตามข้างต้น ส่วนจัดเก็บและรับเงิน กองรายได้ สำนักงานประปาสาขาพระโขนง จึงมีแนวคิดจัดทำสื่อ online เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ของ กปน. รวมทั้งช่องทางการชำระเงิน และวิธีการปฏิบัติเมื่อโดนตัดน้ำ เพื่อลดความกังวล และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยสื่อสารในรูปแบบคลิปวิดีโอสั้นๆ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

จัดทำสื่อ online ฉบับประชาชนเมื่อโดนตัดน้ำ

- ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบคลิปวิดีโอ
- เผยแพร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์โดยใช้ประโยชน์จาก Social Media เช่น YouTube , Tiktok , Facebook , Twitter , Instagram เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อลูกค้าค้างชำระค่าน้ำประปาและช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ของ กปน.
2. สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับกระบวนการระงับการใช้ น้ำชั่วคราวของ กปน.
3. ลดความกังวลของลูกค้าเมื่อโดนระงับการใช้ น้ำชั่วคราว
4. ลดค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์ขององค์กร
5. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร
6. สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

