****

**“ฝากมาตรยังไง...ให้ดีต่อใจ”**

การฝากมาตรวัดน้ำจะเกิดขึ้นต่อเมื่อ ลูกค้ามีความประสงค์งดใช้น้ำชั่วคราว เนื่องจากไม่มีผู้อยู่อาศัยในสถานที่ใช้น้ำ และไม่ต้องการจะยกเลิกการใช้น้ำ จึงทำเรื่องฝากมาตรวัดน้ำไว้กับการประปานครหลวง เพราะลูกค้าเกรงว่ามาตรวัดน้ำจะหายหรือเกิดการลักใช้น้ำ ลูกค้าจึงเข้ามาดำเนินการฝากมาตรไว้กับ สำนักงานประปามหาสวัสดิ์ ซึ่ง ลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียมตามที่การประปานครหลวงกำหนด เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำแล้ว ลูกค้าต้องยื่นขอต่อระยะเวลาในการฝากมาตรเป็นครั้งๆ ไป โดยยื่นขอและชำระค่าธรรมเนียมต่อระยะเวลาการฝากมาตรภายใน 30 วัน ก่อนหรือหลังครบกำหนดระยะเวลาการฝากมาตร หากไม่ยื่นคำขอต่ออายุฝากมาตรภายในกำหนด ให้ถือว่าสิทธิ์การใช้น้ำต้องถูกระงับถาวร (ตามระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอเลิกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรวัดน้ำ พ.ศ.2557) หรือ หากยังไม่ขาดอายุการฝากมาตร แต่ลูกค้าต้องการใช้น้ำต่อ ลูกค้าสามารถดำเนินการขอบรรจบมาตรวัดน้ำได้

**1. สรุปบทเรียนที่ต้องทบทวนเพื่อการเรียนรู้ (Executive Summary)**

อย่างไรก็ตาม ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการฝากมาตรวัดน้ำ เป็นลูกค้าที่ย้ายไปอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ไม่ได้อยู่สถานที่ใช้น้ำเป็นเวลานาน ทำให้ไม่ได้คำนึงถึงการต่ออายุฝากมาตร ดังนั้น สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์จึงติดต่อลูกค้า โดยการส่งจดหมายแจ้งเตือนต่ออายุฝากมาตร หรือ ติดต่อตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าให้ไว้ แต่อาจไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ จนกระทั่งสำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ทำเรื่องยกเลิกการใช้น้ำ ตามระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53/2557 ลูกค้าประสงค์จะใช้น้ำต่อ จะต้องทำเรื่องติดตั้งประปาใหม่เท่านั้น อย่างไรก็ตาม สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ ได้พบกรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์จะขอใช้น้ำต่อ หลังจากขาดต่ออายุฝากมาตรเป็นเวลานาน แต่ไม่ต้องการจะเสียค่าติดตั้งประปาใหม่ เพราะมีค่าใช้จ่ายสูง ลูกค้าประสงค์จะทำเรื่องบรรจบมาตรฝากเท่านั้น โดยอ้างว่าการยกเลิกการใช้น้ำไม่ได้เป็นไปตามความประสงค์ของลูกค้า หน่วยงานไม่มีสิทธิ์ยกเลิกการใช้น้ำ ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ จึงร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานของส่วนบริการลูกค้า

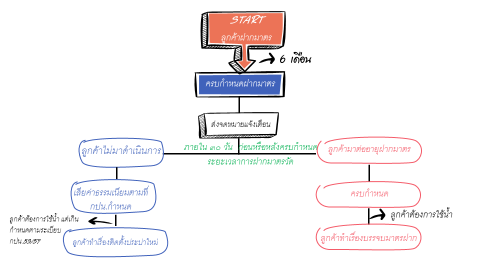
จากสถานการณ์นี้ จึงเป็นบทเรียนที่สำคัญให้สำนักงานประปามหาสวัสดิ์ได้ตระหนักและหาวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในการทำงาน เพื่อป้องกันการฟ้องร้องทางกฎหมายและไม่ให้เกิดการร้องเรียน ดังนั้น สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ จึงสรุปบทเรียนที่สำคัญ และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือ

1. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องข้อดี ข้อเสียการฝากมาตรและการต้องต่ออายุฝากมาตร หากฝากมาตรไว้เกินระยะเวลาที่ฝากไว้ต้องเสียค่าธรรมเนียม และหากขาดอายุฝากมาตรเป็นเวลานานลูกค้าอาจถูกยกเลิกการใช้น้ำ
2. หากฝากมาตรไว้เกินระยะเวลาที่เสียค่าธรรมเนียมต้องทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น ต้องเสียค่าต่ออายุและค่าธรรมเนียมเพิ่มเป็นเงินแต่หากเกินเวลาลูกค้าไม่มาต่ออายุฝากมาตร เมื่อถูกยกเลิกการใช้น้ำแต่ลูกค้าต้องการใช้น้ำต่อ ต้องเสียค่าติดตั้งประปาใหม่ซึ่งมีค่าใช้จ่าย มากกว่า ไม่ถูกยกเลิกการใช้น้ำที่มีค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าบรรจบมาตรฝาก เป็นต้น

การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจกับลูกค้าและให้ลูกค้าตระหนักถึงการต้องต่ออายุการฝากมาตรหากยังไม่ประสงค์ยกเลิกการใช้น้ำ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการสร้างความพึงพอใจและลดข้อร้องเรียนและสร้างความไว้วางใจรวมทั้งความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า

1. **สภาพแวดล้อมทั่วไปของหน่วยงาน ขององค์กร ภูมิประเทศ ฯลฯ / ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นคืออะไร พร้อมแสดงข้อมูล เช่น สถิติ กราฟ คู่เทียบ/ อะไรคือผลกระทบจากปัญหา/ ทำไมจึงเกิดผลกระทบแบบนั้น/ อะไรคือมูลเหตุปัจจัยของปัญหา**

**สภาพแวดล้อมทั่วไปของหน่วยงาน**

****

การฝากมาตรวัดน้ำเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับลูกค้าที่ประสงค์งดใช้น้ำชั่วคราว เพื่อป้องกันมาตรวัดน้ำหายหรือเกิดการลักใช้น้ำ ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเสียค่าใช้จ่ายมากเกินความจำเป็น และที่สำคัญการฝากมาตรวัดน้ำเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการชำระค่าน้ำประปารายเดือน ตามตารางดังนี้

ตารางการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการฝากมาตรวัดน้ำ กับการชำระค่าน้ำรายเดือน

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| การฝากมาตรวัดน้ำ | อัตราค่าน้ำประปา / เดือน | | | | | |
| ค่าธรรมเนียมการ ฝากมาตรวัดน้ำ 6 เดือน 180 บาท | ขนาดมาตร | ค่าน้ำ | ค่าบริการ | รวม | ภาษี 7% | รวมทั้งสิ้น |
| 1/2 นิ้ว | 45 | 25 | 70 | 4.90 | 74.90 |
| 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 หากลูกค้าต้องการกลับมาใช้น้ำลูกค้าต้องชำระค่าใช้จ่ายในการบรรจบมาตรน้อยกว่าค่าติดตั้งประปาใหม่ดังตาราง

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ค่าบรรจบมาตรฝาก | 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 **สาเหตุของปัญหา และ อุปสรรค** ดังนี้

- **การขาดความรู้หรือความเข้าใจ** : - บางครั้งลูกค้าอาจไม่ทราบถึงความจำเป็นต้องต่ออายุฝากมาตร หรือไม่เข้าใจขั้นตอนและความสำคัญของการต่ออายุ ทำให้การต่ออายุฝากมาตรอาจถูกลืมหรือเลื่อนออกไปเรื่อยๆ หรือลูกค้าขาดความเข้าใจในกรณีที่ต้องการกลับมาใช้น้ำต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างไรหากการฝากมาตรหมดอายุหรือหากขาดต่ออายุต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างไร

- **ระเบียบข้อบังคับ :** ลูกค้าไม่ทราบหรือไม่เข้าใจแนวทางที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการต่ออายุฝากมาตรและการกลับมาขอใช้น้ำอีกครั้ง (การบรรจบมาตร) เพราะคิดว่าเมื่อครบกำหนดอายุฝากมาตรแล้ว กปน.จะมาบรรจบมาตรให้เลยไม่ต้องมาดำเนินการใดๆ อีก

- **การสับสนในขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตร :** บางครั้งขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตรอาจซับซ้อนหรือไม่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าไม่รู้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร

- **การขาดการแจ้งเตือน :** หากไม่มีระบบการแจ้งเตือนที่มีประสิทธิภาพจากสำนักงานประสาขาที่รับผิดชอบ การต่ออายุฝากมาตรลูกค้าอาจลืมต่ออายุฝากมาตรเพราะการฝากมาตรแต่ละครั้งมีอายุ 6 เดือน

**3. แนวทางแก้ปัญหา/อะไรคือสิ่งที่เปลี่ยนแปลงที่ทำให้ผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้/ เกิดการเปลี่ยนแปลงใดบ้างในระดับพฤติกรรมของบุคคล หน่วยงาน องค์กร /เราได้เรียนรู้อะไรบ้างจากความสำเร็จหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น**

**แนวทางการแก้ไขปัญหา**

ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยส่งเสริมให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในการบริการของ กปน.จึงมีแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

- **ให้คำแนะนำ และ ข้อมูล :** มีแนวทางการแก้ไขปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำ และ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับขั้นตอนการฝากมาตร และการต่ออายุฝากมาตร รวมทั้งหากครบกำหนดฝากมาตรและลูกค้าต้องการใช้น้ำต้องมาทำเรื่องบรรจบมาตรฝาก โดยต้องมีเอกสารที่ต้องเตรียมในครั้งต่อไปและการดำเนินการที่ถูกต้องค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น โดยแจ้งวัน/เดือน/ปีที่ครบกำหนดการฝากมาตรให้เรียบร้อย และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าแจ้งปัญหา และ ให้คำแนะนำในการต่ออายุฝากมาตรในครั้งต่อไป

2. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าต้องตรวจสอบว่า มาตรน้ำที่ใช้อยู่ปัจจุบันมีสถานะเป็นอย่างไร ค้างชำระค่าน้ำหรือมีค่าธรรมเนียมระงับการใช้น้ำ 10%, 20% หรือไม่ หากมีสถานะดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าชำระค่าน้ำให้เรียบร้อย แล้วจึงทำเรื่องฝากมาตรหรือ

3. การอธิบายระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอเลิกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรวัดน้ำ พ.ศ.2557: เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าต้องยื่นเอกสารระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53/2557 และอธิบายสร้างความเข้าใจ และความจำเป็นในการปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงาน หากลูกค้าขาดต่ออายุฝากมาตรเกินกำหนด เช่น มีค่าธรรมเนียมต่ออายุฝากมาตรเพิ่ม, ค่าใช้จ่ายในการบรรจบมาตรฝาก ต่างกับค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งประปาใหม่ ในกรณีที่ขาดต่ออายุฝากมาตร

**- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร :** นอกจากจะติดต่อทางโทรศัพท์ และส่งจดหมายแจ้งเตือนการต่ออายุฝากมาตรแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าเพิ่มช่องทางการติดต่ออื่นๆ เพิ่มเติม ได้แก่ อีเมล, SMS, Line ขึ้นอยู่กับช่องทางที่ลูกค้าต้องการจะรับทราบการครบกำหนดระยะเวลาในการต่ออายุฝากมาตร และสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะต่ออายุฝากมาตรอย่างถูกต้องและทันเวลา

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

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

ด้วยขั้นตอนเหล่านี้ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าสามารถแก้ไขปัญหา แจ้งเตือน หากลูกค้าลืมการต่ออายุฝากมาตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาการร้องเรียนสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการบริการให้กับลูกค้า

**ในการฝากมาตร,การแจ้งเตือนรวมทั้งการชำระเงินมีองค์ความรู้จากทั้ง KM TANK/IDEA TANK**

1. การฝากมาตรดีกว่าที่คิด : นางยุริวรรณ์ ชลนาคเกษม สายงาน กต.เป็นแนวคิดที่ลูกค้าหากไม่ใช้น้ำเป็นเวลานานๆ ควรมาทำการฝากมาตรไว้กับ กปน.

2. การขอฝากมาตรวัดน้ำ (กรณีระยะเวลาตั้งแต่ยื่นคำขอจนถึงถอดมาตร 3วันทำการ) : นางเสาวรักษ์ เวชพัฒน์พงษ์ สายงาน กต. เป็นแนวคิดให้ลูกค้าไม่ประสงค์ใช้น้ำเป็นเวลานานๆ

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

จากข้อ 1-3 เป็นข้อดีในการที่ลูกค้าไม่ได้ใช้น้ำเป็นเวลานานควรต้องมาขอฝากมาตรและลดขั้นตอนในการให้บริการต่ออายุฝากมาตร เพื่อเป็นการยืดหยุ่น การปฏิบัติงานในกรณีที่ลูกค้า เข้ามาขอใช้บริการที่ สสมส.เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก และรวดเร็วสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

4. การรับคำร้อง - ชำระเงิน ต่ออายุฝากมาตร : น.ส.วสิตา ศรีอุดร พนักงานสารสนเทศ4 สายงานบริหาร เป็นแนวคิดในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้ลูกค้าต่ออายุฝากมาตร โดยส่ง SMS แจ้งเตือนลูกค้าและลูกค้านำ SMS มาติดต่อชำระเงินได้ที่เคาน์เตอร์การเงินได้เลย

5. การชำระค่าต่ออายุฝากมาตรผ่าน ระบบMWA E-Service และ MWA onMOBILE : นางชลิดา รัตนพวงทอง สายงานบริการด้านตะวันตก เป็นแนวคิดในการให้ลูกค้าชำระเงินผ่าน ระบบMWA E-Service และ MWA onMOBILE

6. ต่ออายุฝากมาตรออนไลน์ง่ายนิดเดียว : นางศิริอร ฉายกี่ สายงานบริการด้านตะวันตก เป็นแนวคิดในการส่งการแจ้งเตือนช่องทางออนไลน์และให้ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่าน APP MWA onMOBILE หรือMWA E-Service ได้ด้วยตนเอง

7. ต่ออายุฝากมาตรออนไลน์ : น.ส.ภัทราภา เพชรแก้ว รหัสพนักงาน 00101857 ห้อง 2 เลขที่ 48 เป็นแนวคิดในการให้ลูกค้าต่ออายุฝากมาตรโดยการลงทะเบียนในระบบ E-Service และมี QR CODE ให้ลูกค้าชำระเงิน โดยสามารถรับใบเสร็จรับเงินอิเลคทรอนิกส์ได้ด้วย

จากข้อ 4-7 จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นการต่ออายุฝากมาตรและการชำระเงิน ในปัจจุบัน กปน.มีแนวคิดเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันจึงควรมีการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดการฝากมาตรผ่านช่องทางออนไลน์ จะได้มาทำการต่ออายุหรือบรรจบมาตรฝากผ่านช่องทาง Online จะได้ไม่ลืมหรือขาดการต่ออายุแต่ในปัจจุบัน APP และ Website E-service ก็ยังไม่สามารถทำได้ ทำให้การแจ้งเตือนต้องอาศัยการส่ง SMS หรือ E-Mail ที่ลูกค้าให้ไว้แต่ข้อมูลก็อาจไม่เป็นปัจจุบันทำให้ลูกค้าอาจไม่ได้รับการแจ้งเตือน

แต่จากองค์ความรู้ที่มีอยู่การปฏิบัติงานก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกๆคนได้ จากวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ การที่ลูกค้าอาจจะยังไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนในการฝากมาตร, การต่ออายุฝากมาตร และขอบรรจบมาตรฝาก ข้อดี ข้อเสียและค่าใช้จ่าย รวมทั้งการแจ้งเตือนที่ส่งตรงถึงลูกค้าได้ถูกต้อง ทำให้การที่ลูกค้าต้องการใช้น้ำหลังครบกำหนดฝากมาตรนานๆ ยังเป็นข้อถกเถียงระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เกิดความไม่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อลดปัญหาดังกล่าวการให้ข้อมูลหรือการสื่อสารที่ครบถ้วนจึงเป็นการทำงานที่ง่ายๆ ไม่ต้องเสียงบประมาณ แต่ต้องมีการทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**4. ผลงานสอดคล้อง SO**

การประปานครหลวงได้ดำเนินการภายใต้กรอบแผนวิสาหกิจการประปานครหลวง ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2566-2570) การฝากมาตร , การต่ออายุฝากมาตรและการบรรจบมาตรฝาก เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้อง ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ SO3 (Sustainable Partnership) สร้างมูลค่าเพิ่มและธรรมภิบาลกับความสัมพันธ์ที่ดีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เน้นในการยกระดับการดูแลบริหารจัดการองค์กรสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่ง กปน.เห็นถึงความสำคัญในการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ โดยใช้ทรัพยากรตามความเหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เพื่อ เป้าประสงค์ในการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ยังสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ SO2 (Adaptive Organization) ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันมุ่งเน้นการยกระดับองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย สู่การปรับปรุงการทำงานและบูรณาการระบบข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ยกระดับงานด้านนวัตกรรมและทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนองค์กรมีเป้าประสงค์ ในการยกระดับงานนวัตกรรม การให้บริการดิจิทัลทันสมัยตอบโจทย์การใช้งานและการใช้ดิจิทัลการปรับปรุงการทำงานและบุคลากรระดับข้อมูล

การให้บริการฝากมาตร และต่ออายุฝากมาตรเป็นการนำบทเรียนที่อาจเป็นข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรภายใต้แผนวิสาหกิจการประปานครหลวง

1. **อธิบายแนวทางการดำเนินการที่แสดงให้เห็นขั้นตอน และการนำองค์ความรู้/เทคนิคมาปรับใช้ เพื่อส่งผลให้กระบวนการมีผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ**

**แนวทางการดำเนินการและการนำองค์ความรู้/เทคนิคมาปรับใช้**



**ขั้นตอนที่ 1** จัดการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้า

โดยนำเทคนิคการสอนงาน on the table มาสอนงาน โดยการจัดทำ OPL ในแต่ละขั้นตอน เช่น

- OPL เรื่องขั้นตอนการฝากมาตร

- OPL เรื่องแจ้งเตือนฝากมาตร

- OPL เรื่องผลกระทบหากขาดการต่ออายุฝากมาตร

- OPA เรื่องวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการต่ออายุฝากมาตร

**ขั้นตอนที่ 2** ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า

เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าได้รับการฝึกอบรมและมีคู่มือการปฏิบัติงานตาม OPL ตามขั้นตอนที่ 1 มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ทำให้สามารถให้ข้อมูลลูกค้าทั้งข้อดีและข้อเสีย และข้อควรปฏิบัติรวมทั้งแจ้งถึงขั้นตอนต่อไปที่ลูกค้าควรได้รับทราบและจุดสังเกตที่เกิดขึ้น เช่น จะมีการแจ้งเตือนผ่าน จดหมาย หรือ E-Mail เมื่อใกล้ถึงเวลาที่จะหมดอายุการฝากมาตร เป็นต้น เพื่อลูกค้าจะได้ระมัดระวังไม่ให้ขาดต่ออายุฝากมาตรและเกิดปัญหาความไม่พึงพอใจขึ้นในภายหลัง

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าจะมีการสรุป AAR ในปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในทุกเดือน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้าที่มารับบริการฝากมาตรเกิดความพึงพอใจและได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน

เครื่องมือที่สำคัญในขั้นตอนนี้อีกตัวหนึ่งคือการสอนงาน (Coaching) เป็นการสอนงานจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง โดยเอาข้อแนะนำหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้ามาแนะนำและวิธีแก้ไขมาสอนให้รุ่นน้องได้รับรู้และสามารถแก้ปัญหาได้หากมีปัญหาเกิดขึ้นในอนาคต

นอกจากนั้นยังมีการเรียนรู้โดยการปฏิบัติงานจริง (Action Learning) เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าที่ไม่ได้ต่ออายุฝากมาตร แล้วเกิดการยุบทะเบียนผู้ใช้น้ำ แต่ภายหลังลูกค้ามาดำเนินการขอบรรจบมาตรแล้วไม่ได้ ต้องติดตั้งประปาใหม่ทำให้ลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ซึ่งลูกค้าไม่ยอม เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าจะต้องเจรจาอย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาและข้อร้องเรียน

**ขั้นตอนที่ 3** ติดต่อลูกค้าให้มาต่ออายุฝากมาตร

เมื่อใกล้ถึงเวลาหมดอายุฝากมาตร จะมีจดหมายหรือ E-Mail หรือ Line แจ้งเตือนไปยังลูกค้าที่ได้ให้ช่องทางการติดต่อไว้ ซึ่งในขั้นตอนนี้มีการสอนงาน (Coaching) ในการคัดเลือกหรือ กรองลูกค้าที่ใกล้เวลาหมดอายุฝากมาตร

* จัดทำ OPL วิธีในการค้นหาลูกค้าที่ฝากมาตรแล้วใกล้เวลาต่ออายุฝากมาตร
* สอนวิธีการจัดทำจดหมาย /E-Mail/คำพูดที่ต้องส่ง Line เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการต่ออายุฝากมาตร
* เป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติงาน ในเวลาที่ติดต่อลูกค้า เช่นช่วยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาชี้แนะ เมื่อติดต่อลูกค้าแล้วเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง

ในแต่ละขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตรมีแผนการดำเนินงาน รวมทั้งในการแก้ปัญหาจะมีแผนการทำ AAR ในแต่ละเดือน เพื่อนำปัญหาข้อขัดข้องมาแก้ไข และพัฒนางานต่ออายุฝากมาตร ให้ดำเนินไปได้ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่งดใช้น้ำชั่วคราว และต้องการฝากมาตรไว้กับสาขาเพื่อบริหารความเสี่ยงของลูกค้าในการถูกลักใช้น้ำ หรือมาตรหาย โดยการบริการลูกค้าต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ให้ข้อมูลลูกค้าอย่างครบถ้วน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น การส่ง E-mail ใช้ App Line มาช่วยเตือนความจำของลูกค้า โดยใช้บุคลากรที่มีอยู่ของส่วนบริการลูกค้าและมีผู้บริหารเป็นผู้นำในการสอนงาน (Coaching) เป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) หรือให้การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action learning) และใช้การจัดทำ OPL/คู่มือปฏิบัติงานและมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และมีการจัดทำ AAR ในทุกๆเดือน เพื่อนำปัญหาอุปสรรคข้อร้องเรียนหรือการทำงานที่เป็นเลิศมาถ่ายทอดส่งผลให้เกิดความเป็นเลิศของกระบวนการ

**6. แสดงให้เห็นผลกระทบจากปัญหาหรืออุปสรรค**

ผลกระทบจากปัญหาที่ลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตร

1. หากลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตร หลังครบกำหนดเป็นเวลานานๆ หากลูกค้ายังมีความประสงค์ฝากมาตรต่อลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มจากค่าต่ออายุฝากมาตร แต่ลูกค้าไม่ได้ทราบข้อมูลนี้ตั้งแต่แรกที่ทำการฝากมาตรทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม

**ปัจจัย** ที่ทำให้เกิดปัญหานี้มาจากการได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ตั้งแต่แรกในการขอฝากมาตร

2. หากลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตร เป็นเวลานานมากๆ จนกระทั่งถูกยกเลิกการใช้น้ำ เมื่อลูกค้าต้องการใช้น้ำและลูกค้าดำเนินการ ขอบรรจบมาตรฝากไม่ได้ เพราะถูกยกเลิกการใช้น้ำไปแล้วต้องทำการติดตั้งประปาใหม่เท่านั้น ซึ่งค่าใช้จ่ายในการบรรจบมาตรฝากน้อยกว่าค่าติดตั้งประปาใหม่มาก ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจอาจนำไปสู่การร้องเรียน

**ปัจจัย** ที่ทำให้เกิดปัญหานี้อาจมาจากลูกค้าได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงาน ของการฝากมาตร,การต่ออายุฝากมาตร และ การบรรจบมาตรฝาก ลูกค้าเข้าใจว่าการฝากมาตรเมื่อครบกำหนดฝากแล้ว กปน.จะนำมาตรมาติดตั้งคืนกลับให้เลย หรืออาจไม่ทราบว่าต้องมาดำเนินการบรรจบมาตรหรือทราบขั้นตอน แต่ลืมมาทำการต่ออายุฝากมาตรเพราะคิดว่าไม่เป็นไร หากต้องการใช้น้ำค่อยมาดำเนินการได้

3. เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจกับการให้บริการของสำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และ ความเชื่อถือใน กปน.อาจทำให้เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กปน.มีผลกระทบด้วย เช่น การซ่อมท่อ น้ำขุ่น น้ำไหลอ่อน หรืองานหลังมาตร เช่น การล้างถังพักน้ำ การสำรวจหาท่อรั่ว อาจทำให้ลูกค้าร้องเรียน แม้เป็นเรื่องเล็กน้อย และ ไม่พึงพอใจ เป็นต้น

**ปัจจัย** ที่ทำให้เกิดปัญหานี้มาจากความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสาขา ทำให้การบริการอื่นๆ ทีมีข้อขัดข้องเล็กน้อย แต่อาจทำให้เป็นเรื่องที่ใหญ่ขึ้นมาได้ และปัจจุบันการสื่อสารทางช่องทางโซเซียลรวดเร็วและกว้างไกล ทำให้ส่งผลต่อภาพลักษณ์การบริการและความน่าเชื่อถือที่สะสมมานานของ กปน.ได้

**7. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหา**

1. การอบรมทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจให้บริการ และ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าให้ครบถ้วนไม่ว่าจะเป็นขั้นตอน ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ข้อดี ข้อเสีย เพื่อให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงการฝากมาตร และ การต่ออายุฝากมาตร รวมทั้งการบรรจบมาตรฝาก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องกระทำจนเป็นพฤติกรรมที่เคยชิน ต้องทำกับลูกค้าทุกๆ คนในทุกเรื่อง และ ให้ความสนใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้มีช่องทางการติดต่อกับลูกค้า และ ให้ช่องทางการติดต่อกับลูกค้าที่จะสามารถติดต่อกับสำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในส่วนบริการลูกค้าปฏิบัติเหมือนกัน ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมของหน่วยงานเมื่อทุกสาขาปฏิบัติ ให้ความใส่ใจกับลูกค้า จะนำไปสู่พฤติกรรมระดับองค์กรของ กปน.ได้

2. ลดข้อพิพาทกับลูกค้า หรือ ข้อต่อรองลดค่าธรรมเนียมหรือการติดตั้งประปาใหม่แทนการบรรจบมาตรฝาก ในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน รวมทั้งช่องทางที่สามารถติดต่อได้กับลูกค้าทำให้การแจ้งเตือนในการต่ออายุฝากมาตรมีประสิทธิภาพ ลูกค้าไม่ลืมที่จะมาทำการต่ออายุฝากมาตร การเก็บรายละเอียดและช่องทางการติดต่อของลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนจนเป็นพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมของหน่วยงานและองค์กร

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

**8. การให้ข้อเสนอแนะหรือข้อควรระวังของความสำเร็จหรือความผิดพลาด**

**ข้อเสนอแนะ** ในการรับฝากมาตรและการต่ออายุฝากมาตร และ การบรรจบมาตรฝาก

1.ควรทำ Check list ให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลที่ครบด้านกับลูกค้า

2.ควรมีการประสานงานกับสายงานเทคโนโลยีในการให้บริการรับฝากมาตร ต่ออายุฝากมาตร ชำระเงิน และ การแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดฝากมาตร ผ่าน APP Mwa onMobile และ Website E-service

**ข้อควรระวัง** ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าที่สำคัญคือ การใส่ใจบริการ และ ระมัดระวังในการใช้ภาษากาย (Body Language) เพราะลูกค้าจะรับรู้ได้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงกับลูกค้า ในการให้บริการลูกค้าผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการเสมือนลูกค้าคือคนสำคัญ การบริการที่ดี ใส่ใจบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มั่นใจและเชื่อมั่น ในการบริการของ กปน.

