

ฝากมาตรการเชิงป้องกัน...ในดตตอใจ

สำนักงานประปาสาขามนทาสวัสดิ์



“ฝากมาตรการยังง...ให้ตีต่อใจ”

การฝากมาตรการวัดน้ำจะเกิดขึ้นต่อเมื่อ ลูกคามีความประสงค์ใช้น้ำชั่วคราว เนื่องจากไม่มีผู้อยู่อาศัยในสถานที่ใช้น้ำ และไม่ต้องการจะยกเลิกการใช้น้ำ จึงทำเรื่องฝากมาตรการวัดน้ำไว้กับการประสานครหลวง เพราะลูกค้าเกรงว่ามาตรการวัดน้ำจะหายหรือเกิดการลักใช้น้ำ ลูกค้าจึงเข้ามาดำเนินการฝากมาตรการไว้กับ สำนักงานประปามหาสวัสดิ์ ซึ่ง ลูกค้าต้องชำระค่าธรรมเนียมตามที่การประสานครหลวงกำหนด เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการฝากมาตรการวัดน้ำแล้ว ลูกค้าต้องยื่นขอต่อระยะเวลาในการฝากมาตรการเป็นครั้งๆ ไป โดยยื่นขอและชำระค่าธรรมเนียมต่อระยะเวลาการฝากมาตรการภายใน 30 วัน ก่อนหรือหลังครบกำหนดระยะเวลาการฝากมาตรการ หากไม่ยื่นคำขอต่ออายุฝากมาตรการภายในกำหนด ให้ถือว่าสิทธิการใช้น้ำต้องถูกระงับถาวร (ตามระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอลิขใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรการวัดน้ำ พ.ศ.2557) หรือ หากยังไม่ขาดอายุการฝากมาตรการ แต่ลูกค้าต้องการใช้น้ำต่อ ลูกค้าสามารถดำเนินการขอบรรจบมาตรการวัดน้ำได้

1. สรุปบทเรียนที่ต้องทบทวนเพื่อการเรียนรู้ (Executive Summary)

อย่างไรก็ตาม ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการฝากมาตรการวัดน้ำ เป็นลูกค้าที่ย้ายไปอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ไม่ได้ได้อยู่สถานที่ใช้น้ำเป็นเวลานาน ทำให้ไม่ได้คำนึงถึงการต่ออายุฝากมาตรการ ดังนั้น สำนักงานประสานสาขามหาสวัสดิ์จึงติดต่อลูกค้า โดยการส่งจดหมายแจ้งเตือนต่ออายุฝากมาตรการ หรือ ติดต่อตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าให้ไว้ แต่อาจไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ จนกระทั่งสำนักงานประสานสาขามหาสวัสดิ์ทำเรื่องยกเลิกการใช้น้ำ ตามระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53/2557 ลูกค้าประสงค์จะใช้น้ำต่อ จะต้องทำเรื่องติดตั้งประปาใหม่เท่านั้น อย่างไรก็ตาม สำนักงานประสานสาขามหาสวัสดิ์ ได้พบกรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์จะขอใช้น้ำต่อ หลังจากขาดต่ออายุฝากมาตรการเป็นเวลานาน แต่ไม่ต้องการจะเสียค่าติดตั้งประปาใหม่ เพราะมีค่าใช้จ่ายสูง ลูกค้าประสงค์จะทำเรื่องบรรจบมาตรการฝากเท่านั้น โดยอ้างว่าการยกเลิกการใช้น้ำไม่ได้เป็นไปตามความประสงค์ของลูกค้า หน่วยงานไม่มีสิทธิ์ยกเลิกการใช้น้ำ ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ จึงร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานของส่วนบริการลูกค้า

จากสถานการณ์นี้ จึงเป็นบทเรียนที่สำคัญให้สำนักงานประปามหาสวัสดิ์ได้ตระหนักและหาวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในการทำงาน เพื่อป้องกันการฟ้องร้องทางกฎหมายและไม่ให้เกิดการร้องเรียน ดังนั้น สำนักงานประปามหาสวัสดิ์ จึงสรุปบทเรียนที่สำคัญ และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือ

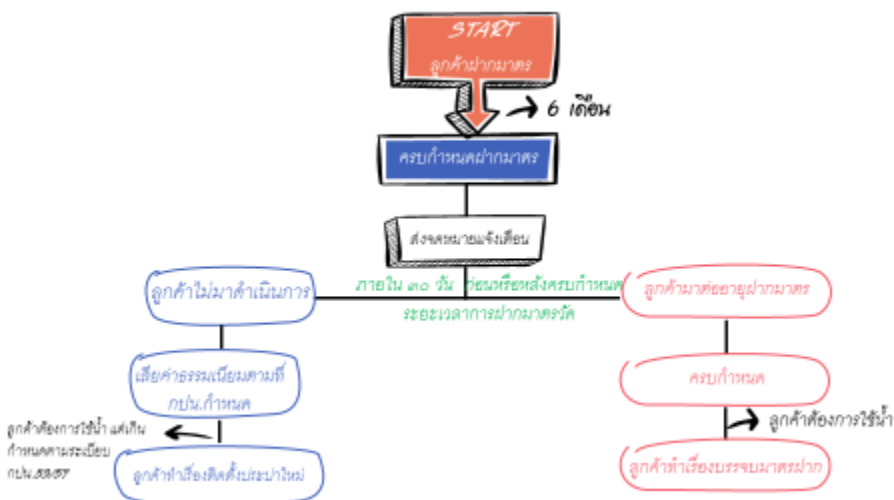
1. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องข้อดี ข้อเสียการฝากมาตรฐานและการต้องต่ออายุฝากมาตรฐาน หากฝากมาตรฐานไว้เกินระยะเวลาที่ฝากไว้ต้องเสียค่าธรรมเนียม และหากขาดอายุฝากมาตรฐานเป็นเวลานานลูกค้าอาจถูกยกเลิกการใช้น้ำ

2. หากฝากมาตรฐานไว้เกินระยะเวลาที่เสียค่าธรรมเนียมต้องทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น ต้องเสียค่าต่ออายุและค่าธรรมเนียมเพิ่มเป็นเงินแต่หากเกินเวลาลูกค้าไม่มาต่ออายุฝากมาตรฐาน เมื่อถูกยกเลิกการใช้น้ำแต่ลูกค้าต้องการใช้น้ำต่อ ต้องเสียค่าติดตั้งประปาใหม่ซึ่งมีค่าใช้จ่าย มากกว่า ไม่ถูกยกเลิกการใช้น้ำที่มีค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าบรรจบรวมมาตรฐานฝาก เป็นต้น

การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจกับลูกค้าและให้ลูกค้าตระหนักถึงการต้องต่ออายุการฝากมาตรฐานหากยังไม่ประสงค์ยกเลิกการใช้น้ำ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการสร้างความพึงพอใจและลดข้อร้องเรียน และสร้างความไว้วางใจรวมทั้งความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า

3. สภาพแวดล้อมทั่วไปของหน่วยงาน ขององค์กร ภูมิภาค ฯลฯ / **ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นคืออะไร** พร้อมแสดงข้อมูล เช่น สถิติ กราฟ คู่เทียบ/ อะไรคือผลกระทบจากปัญหา/ ทำไมจึงเกิดผลกระทบแบบนี้/ อะไรคือมูลเหตุปัจจัยของปัญหา

สภาพแวดล้อมทั่วไปของหน่วยงาน



การฝากมาตรฐานวัดน้ำเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับลูกค้าที่ประสงค์ใช้น้ำชั่วคราว เพื่อป้องกันมาตรฐานวัดน้ำหายหรือเกิดการลักใช้น้ำ ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเสียค่าใช้จ่ายมากเกินความจำเป็น และที่สำคัญการฝากมาตรฐานวัดน้ำเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการชำระค่าน้ำประปารายเดือน ตามตารางดังนี้

ตารางการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการฝากมาตรวัดน้ำ กับการชำระค่าน้ำรายเดือน

การฝากมาตรวัดน้ำ	อัตราค่าน้ำประปา / เดือน					
	ขนาดมาตร	ค่าน้ำ	ค่าบริการ	รวม	ภาษี 7%	รวมทั้งสิ้น
ค่าธรรมเนียมการ ฝากมาตรวัดน้ำ 6 เดือน 180 บาท	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 ลูกค้ำส่วนใหญ่มักจะเลือกการฝากมาตรไว้กับสำนักงานประปาสาขา หากลูกค้ำต้องการกลับมาใช้น้ำลูกค้ำต้องชำระค่าใช้จ่ายในการบรรจบบัตรน้อยกว่าค่าติดตั้งประปาใหม่ดังตาราง

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

แต่ด้วยเหตุปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้ลูกค้ำขาดต่ออายุฝากมาตรเกินกำหนด จนเป็นเหตุให้เกิดการยกเลิกการใช้น้ำ โดยที่ลูกค้ำไม่ยินยอมและไม่พึงพอใจ จนกระทั่งเกิดการร้องเรียน จึงสรุป **สาเหตุของปัญหา และอุปสรรค** ดังนี้

- **การขาดความรู้หรือความเข้าใจ** : - บางครั้งลูกค้ำอาจไม่ทราบถึงความจำเป็นต้องต่ออายุฝากมาตร หรือไม่เข้าใจขั้นตอนและความสำคัญของการต่ออายุ ทำให้การต่ออายุฝากมาตรอาจถูกลืมหรือเลื่อนออกไปเรื่อยๆ หรือลูกค้ำขาดความเข้าใจในกรณีที่ต้องการกลับมาใช้น้ำต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างไรหากการฝากมาตรหมดอายุหรือหากขาดต่ออายุต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างไร
- **ระเบียบข้อบังคับ** : ลูกค้ำไม่ทราบหรือไม่เข้าใจแนวทางที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการต่ออายุฝากมาตรและการกลับมาขอใช้น้ำอีกครั้ง (การบรรจบบัตร) เพราะคิดว่าเมื่อครบกำหนดอายุฝากมาตรแล้ว กปน. จะมาบรรจบบัตรให้เลยไม่ต้องมาดำเนินการใดๆ อีก

- **การสับสนในขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตรฐาน:** บางครั้งขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตรฐานอาจซับซ้อนหรือไม่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าไม่รู้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร

- **การขาดการแจ้งเตือน:** หากไม่มีระบบการแจ้งเตือนที่มีประสิทธิภาพจากสำนักงานประจำสาขาที่รับผิดชอบ การต่ออายุฝากมาตรฐานลูกค้าอาจลืมต่ออายุฝากมาตรฐานเพราะการฝากมาตรฐานแต่ละครั้งมีอายุ 6 เดือน

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

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยส่งเสริมให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในการบริการของ กปน.จึงมีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

- **ให้คำแนะนำ และ ข้อมูล :** มีแนวทางการแก้ไขปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำ และ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับขั้นตอนการฝากมาตรฐาน และการต่ออายุฝากมาตรฐาน รวมทั้งหากครบกำหนดฝากมาตรฐานและลูกค้าต้องการใช้น้ำต้องมาทำเรื่องบรรจุมาตรฐานฝาก โดยต้องมีเอกสารที่ต้องเตรียมในครั้งต่อไปและการดำเนินการที่ถูกต้องค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น โดยแจ้งวัน/เดือน/ปีที่ครบกำหนดการฝากมาตรฐานให้เรียบร้อย และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าแจ้งปัญหา และ ให้คำแนะนำในการต่ออายุฝากมาตรฐานในครั้งต่อไป

2. เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าต้องตรวจสอบว่า มาตรฐานน้ำที่ใช้อยู่ปัจจุบันมีสถานะเป็นอย่างไร ค่างชำระค่าน้ำหรือมีค่าธรรมเนียมระงับการใช้น้ำ 10%, 20% หรือไม่ หากมีสถานะดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าชำระค่าน้ำให้เรียบร้อย แล้วจึงทำเรื่องฝากมาตรฐานหรือ

3. การอธิบายระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอเลิกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจุมาตรฐานวัดน้ำ พ.ศ.2557: เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าต้องยื่นเอกสารระเบียบ กปน.ฉบับที่ 53/2557 และอธิบายสร้างความเข้าใจและความจำเป็นในการปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงาน หากลูกค้าขาดต่ออายุฝากมาตรฐานเกินกำหนด เช่น มีค่าธรรมเนียมต่ออายุฝากมาตรฐานเพิ่ม, ค่าใช้จ่ายในการบรรจุมาตรฐานฝาก ต่างกับค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งประปาใหม่ในกรณีที่ขาดต่ออายุฝากมาตรฐาน

- **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 (กรณีระยะเวลาตั้งแต่ยื่นคำขอจนถึงยอดมาตรฐาน 3วันทำการ) : นางสาวรัชชเวชพัฒน์พงษ์ สายงาน กต. เป็นแนวคิดให้ลูกค้าไม่ประสงคใช้น้ำเป็นเวลานานๆ

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

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

4. การรับคำร้อง - ชำระเงิน ต่ออายุฝากมาตรฐาน : น.ส.วสีตา ศรีอุตร พนักงานสารสนเทศ4 สายงานบริหาร เป็นแนวคิดในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้ลูกค้าต่ออายุฝากมาตรฐาน โดยส่ง SMS แจ้งเตือนลูกค้าและลูกค้า นำ SMS มาติดต่อชำระเงินได้ที่เคาน์เตอร์การเงินได้เลย

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

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

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

จากข้อ 4-7 จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นการต่ออายุฝากมาตรฐานและการชำระเงิน ในปัจจุบัน กปน.มีแนวคิดเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันจึงควรมีการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดการฝากมาตรฐานผ่านช่องทางออนไลน์ จะได้มาทำการต่ออายุหรือบรรจบมาตรฐานฝากผ่านช่องทาง Online จะได้ไม่มีลืมหรือขาดการต่ออายุแต่ในปัจจุบัน APP และ Website E-service ก็ยังไม่สามารถทำได้ ทำให้การแจ้งเตือนต้องอาศัยการส่ง SMS หรือ E-Mail ที่ลูกค้าให้ไว้แต่ข้อมูลก็อาจไม่เป็นปัจจุบันทำให้ลูกค้าอาจไม่ได้รับการแจ้งเตือน

แต่จากองค์ความรู้ที่มีอยู่การปฏิบัติงานก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกคนได้จากวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ การที่ลูกค้าอาจจะยังไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนในการฝากมาตรฐาน, การต่ออายุฝากมาตรฐาน และขอบรรจบมาตรฐานฝาก ข้อดี ข้อเสียและค่าใช้จ่าย รวมทั้งการแจ้งเตือนที่ส่งตรงถึงลูกค้าได้ถูกต้อง ทำให้การที่ลูกค้าต้องการใช้น้ำหลังครบกำหนดฝากมาตรฐานนานๆ ยังเป็นข้อถกเถียงระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เกิดความไม่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อลดปัญหาดังกล่าวการให้ข้อมูลหรือการสื่อสารที่ครบถ้วนจึงเป็นการทำงานที่ง่ายๆ ไม่ต้องเสียงบประมาณ แต่ต้องมีการทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. ผลงานสอดคล้อง SO

การประสานครหลวงได้ดำเนินการภายใต้กรอบแผนวิสาหกิจการประสานครหลวง ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2566-2570) การฝากมาตรฐาน , การต่ออายุฝากมาตรฐานและการบรรจบมาตรฐานฝาก เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้อง

ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SO3 (Sustainable Partnership) สร้างมูลค่าเพิ่มและธรรมาภิบาลกับความสัมพันธ์ที่ดีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เน้นในการยกระดับการดูแลบริหารจัดการองค์กรสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่ง กปน.เห็นถึงความสำคัญในการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ โดยใช้ทรัพยากรตามความเหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เพื่อ เป้าประสงค์ในการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ยังสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SO2 (Adaptive Organization) ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันมุ่งเน้นการยกระดับองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย ส่งเสริมการปรับปรุงการทำงานและบูรณาการระบบข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ยกระดับงานด้านนวัตกรรมและทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนองค์กรมีเป้าประสงค์ ในการยกระดับงานนวัตกรรม การให้บริการดิจิทัลทันสมัยตอบโจทย์การใช้งานและการใช้ดิจิทัลการปรับปรุงการทำงานและบุคลากรระดับข้อมูล

การให้บริการฝากมาตรฐาน และต่ออายุฝากมาตรฐานเป็นการนำบทเรียนที่อาจเป็นข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรภายใต้แผนวิสาหกิจการประปานครหลวง

4. อธิบายแนวทางการดำเนินการที่แสดงให้เห็นขั้นตอน และการนำองค์ความรู้/เทคนิคมาปรับใช้ เพื่อส่งผลให้กระบวนการมีผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ

แนวทางการดำเนินการและการนำองค์ความรู้/เทคนิคมาปรับใช้



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 และข้อควรปฏิบัติรวมทั้งแจ้งถึงขั้นตอนต่อไปที่ลูกค้าควรได้รับทราบและจุดสังเกตที่เกิดขึ้น เช่น จะมีการแจ้งเตือนผ่าน จดหมาย หรือ E-Mail เมื่อใกล้ถึงเวลาที่หมดอายุการฝากมาตรฐาน เป็นต้น เพื่อลูกค้าจะได้ระมัดระวังไม่ให้ขาดต่ออายุฝากมาตรฐานและเกิดปัญหาความไม่พึงพอใจขึ้นในภายหลัง

ในขั้นตอนนี้ เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าจะมีการสรุป AAR ในปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในทุกเดือน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้าที่มารับบริการฝากมาตรฐานเกิดความพึงพอใจและได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน

เครื่องมือที่สำคัญในขั้นตอนนี้อีกตัวหนึ่งคือการสอนงาน (Coaching) เป็นการสอนงานจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง โดยเอาข้อแนะนำหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้ามาแนะนำและวิธีแก้ไขมาสอนให้รุ่นน้องได้รับรู้และสามารถแก้ปัญหาได้หากมีปัญหาเกิดขึ้นในอนาคต

นอกจากนี้ยังมีการเรียนรู้โดยการปฏิบัติงานจริง (Action Learning) เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าที่ไม่ได้ต่ออายุฝากมาตรฐาน แล้วเกิดการยุบทะเบียนผู้ใช้น้ำ แต่ภายหลังลูกค้ามาดำเนินการขอบรรจบมาตรฐานแล้วไม่ได้ ต้องติดตั้งประปาใหม่ทำให้ลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ซึ่งลูกค้าไม่ยอม เจ้าหน้าที่ส่วนบริการลูกค้าจะต้องเจรจาอย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาและข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 3 ติดต่อลูกค้าให้มาต่ออายุฝากมาตรฐาน

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

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

ในแต่ละขั้นตอนการต่ออายุฝากมาตรฐานมีแผนการดำเนินงาน รวมทั้งในการแก้ปัญหาจะมีแผนการทำ AAR ในแต่ละเดือน เพื่อนำปัญหาข้อขัดข้องมาแก้ไข และพัฒนางานต่ออายุฝากมาตรฐาน ให้ดำเนินไปได้ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้น้ำชั่วคราว และต้องการฝากมาตรฐานไว้กับสาขาเพื่อบริหารความเสี่ยงของลูกค้าในการถูกเลิกใช้น้ำ หรือมาตรฐานหาย 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

ผลกระทบจากปัญหาที่ลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตรฐาน

1. หากลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตรฐาน หลังครบกำหนดเป็นเวลานานๆ หากลูกค้ายังมีความประสงค์ฝากมาตรฐานต่อลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มจากค่าต่ออายุฝากมาตรฐาน แต่ลูกค้าไม่ได้ทราบข้อมูลนี้ตั้งแต่แรกที่ทำให้การฝากมาตรฐานทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม

ปัจจัย ที่ทำให้เกิดปัญหานี้มาจากการได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ตั้งแต่แรกในการขอฝากมาตรฐาน

2. หากลูกค้าขาดการต่ออายุฝากมาตรฐาน เป็นเวลานานมากๆ จนกระทั่งถูกยกเลิกการใช้น้ำ เมื่อลูกค้าต้องการใช้น้ำและลูกค้าดำเนินการ ขอบรรจบบัตรฝากไม่ได้ เพราะถูกยกเลิกการใช้น้ำไปแล้วต้องทำการติดตั้ง

ประปาใหม่เท่านั้น ซึ่งค่าใช้จ่ายในการบรรจบบัตรฝากน้อยกว่าค่าติดตั้งประปาใหม่มาก ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ อาจนำไปสู่การร้องเรียน

ปัจจัย ที่ทำให้เกิดปัญหานี้อาจมาจากลูกค้าได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงาน ของ การฝากมาตรการ, การต่ออายุฝากมาตรการ และ การบรรจบบัตรฝาก ลูกค้าเข้าใจว่าการฝากมาตรการเมื่อครบกำหนดฝาก แล้ว กปน.จะนำมาตรการติดตั้งคืนกลับให้เลย หรืออาจไม่ทราบว่าต้องมาดำเนินการบรรจบบัตรหรือทราบขั้นตอน แต่ลืมมาทำการต่ออายุฝากมาตรการเพราะคิดว่าไม่เป็นไร หากต้องการใช้น้ำค่อยมาดำเนินการได้

3. เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจกับการให้บริการของสำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และ ความเชื่อถือใน กปน.อาจทำให้เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ กปน.มีผลกระทบด้วย เช่น การซ่อมท่อ น้ำขุ่น น้ำไหลอ่อน หรืองานหลังมาตรการ เช่น การล้างถังพักน้ำ การสำรวจหาท่อรั่ว อาจทำให้ลูกค้าร้องเรียน แม้เป็นเรื่อง เล็กน้อย และ ไม่พึงพอใจ เป็นต้น

ปัจจัย ที่ทำให้เกิดปัญหานี้มาจากความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสาขา ทำให้การบริการอื่นๆ ที่มี ข้อขัดข้องเล็กน้อย แต่อาจทำให้เป็นเรื่องที่ใหญ่ขึ้นมาได้ และปัจจุบันการสื่อสารทางช่องทางโซเชียลรวดเร็วและ กว้างไกล ทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการและความน่าเชื่อถือที่สะสมมานานของ กปน.ได้

7. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหา

1. การอบรมทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจให้บริการ และ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ให้ครบถ้วนไม่ว่าจะเป็นขั้นตอน ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ข้อดี ข้อเสีย เพื่อให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงการฝากมาตรการ และ การต่ออายุฝากมาตรการ รวมทั้งการบรรจบบัตรฝาก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องกระทำจนเป็นพฤติกรรมที่เคยชิน ต้องทำกับ ลูกค้าทุกๆ คนในทุกรื่อง และ ให้ความสนใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้มีช่องทางการติดต่อกับลูกค้า และ ให้ช่องทางการติดต่อกับลูกค้าที่จะสามารถติดต่อกับสำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในส่วน บริการลูกค้าปฏิบัติเหมือนกัน ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมของหน่วยงานเมื่อทุกสาขาปฏิบัติ ให้ความใส่ใจกับลูกค้า จะ นำไปสู่พฤติกรรมระดับองค์กรของ กปน.ได้

2. ลดข้อพิพาทกับลูกค้า หรือ ข้อต่อรองลดค่าธรรมเนียมหรือการติดตั้งประปาใหม่แทนการบรรจบบัตร ฝาก ในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน รวมทั้งช่องทางที่สามารถติดต่อได้กับลูกค้าทำให้การแจ้งเตือนในการต่ออายุฝาก มาตรการมีประสิทธิภาพ ลูกค้าไม่ลืมที่จะมาทำการต่ออายุฝากมาตรการ การเก็บรายละเอียดและช่องทางการติดต่อของ ลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนจนเป็นพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมของหน่วยงานและ องค์กร

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

8. การให้ข้อเสนอแนะหรือข้อควรระวังของความสำเร็จหรือความผิดพลาด

ข้อเสนอแนะ ในการรับฝากมาตรการและการต่ออายุฝากมาตรการ และ การบรรจบมาตรการฝาก

1.ควรทำ Check list ให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนกับลูกค้า

2.ควรมีการประสานงานกับสายงานเทคโนโลยีในการให้บริการรับฝากมาตรการ ต่ออายุฝากมาตรการ ชำระเงิน และ การแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดฝากมาตรการ ผ่าน APP Mwa onMobile และ Website E-service

ข้อควรระวัง ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าที่สำคัญคือ การใส่ใจบริการ และ รั่มตระวังในการใช้ภาษาทาย (Body Language) เพราะลูกค้าจะรับรู้ได้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงกับลูกค้า ในการให้บริการลูกค้าผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการเสมือนลูกค้าคือคนสำคัญ การบริการที่ดี ใส่ใจบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มั่นใจและเชื่อมั่น ในการบริการของ กปน.



ใบเตือนให้ชำระค่าต่ออายุฝากมาตรฐาน

วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2568

เรียน ท่านผู้รับ

จากการตรวจสอบการฝากมาตรฐานของท่านพบว่า ท่านฝากมาตรฐานไว้ตั้งแต่วันที่ 07/08/2567 ครบกำหนดวันที่ 06/08/2568 ถ้าท่านมีความประสงค์จะต่ออายุฝากมาตรฐาน มีค่าต่ออายุฝากมาตรฐาน ตามรายงานค่านขวา จึงขอให้ท่านโปรดนำใบเตือน ฉบับนี้ไปติดต่อชำระค่าต่ออายุฝากมาตรฐานดังกล่าวที่สำนักงานประสานสาขา ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ระบุในหนังสือฉบับนี้ หากท่านชำระก่อนได้รับหนังสือฉบับนี้ ต้องขอลือ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักงานประสานสาขา มหาสวีสดี
โทร 02-448-0734 ต่อ 4700,4722

**หมายเหตุ หากพ้นกำหนดท่านอาจยกเลิกการรับนำ หากประสงค์รับนำให้ท่านต้องมาขอติดตั้งประจำปีใหม่ **

สำนักงานประสานสาขามหาสวีสดี
170 หมู่ 2 ถนนกาญจนาภิเษก
ต.ป้อมปราบ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130

เขต.....56-07.....ทะเบียนผู้รับ.....
เส้นทาง.....345.....ลำดับที่.....410
รายการค่าต่ออายุฝากมาตรฐาน ครั้งที่ 3

วันที่ฝากมาตรฐาน	วันที่ถึงกำหนด	จำนวนเงิน (บาท)
07/08/2568	06/02/2569	180.00
(ยังไม่รวมภาษี) เป็นเงิน		180.00
(รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) เป็นเงิน		192.60

ข้อมูล ณ วันที่ : 06/02/2568

ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน
ใบอนุญาติที่ 38/2556
ปท. คลิ่งชัน

เรียน ท่านผู้รับหมายเลข.....



119 ครอบ/ซอยวิบูลนิทวงศ์ 91 แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700