ฉบับ
ปรับปรุง
ปี 2567

คู่มือปฏิบัติงาน

มิสเตอร์ประปา

โครงการประปาทันใจ
SMART ฉับไว ใส่ใจบริการ

ตามยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด พ.ศ. 2566 - 2570 ของ กปภ. (ทบทวน พ.ศ. 2567)

มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน
สู่ความยั่งยืน

การประปาส่วนภูมิภาค www.pwa.co.th
PWA Contact Center 1662

คำนำ

โครงการประปาทันใจ นับเป็นโครงการสำคัญที่มุ่งเน้นใส่ใจในการดูแลลูกค้าของ กปภ. มาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกับภารกิจของมิสเตอร์ประปาในการให้บริการประชาชน ลงพื้นที่แก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ทันใจ ดังนั้น มิสเตอร์ประปาจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะเป็นตัวเชื่อมระหว่าง กปภ. กับลูกค้า ดังนั้น นอกจากจะมีทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการซ่อมแล้ว ยังต้องมีทักษะด้านการให้บริการและการสื่อสาร รวมทั้งมีบุคลิคภาพและการแต่งกายที่ดี สวมแจ็กเก็ตสีฟ้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและมั่นใจว่า นี่คือ ตัวแทนจาก “กปภ.” ซึ่งในปีนี้ได้เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผู้ปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา และป้องกันมิจฉาชีพที่แอบอ้างเป็นพนักงาน กปภ. ด้วยการกำหนดให้มิสเตอร์ประปาต้องติดบัตรแสดงตนทุกครั้งที่ลงพื้นที่ปฏิบัติงาน พร้อมมีบทสคริปในการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อเพิ่มความเป็นมืออาชีพและเป็นมาตรฐานในการให้บริการที่ดี ซึ่งนอกจากจะส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ กปภ. แล้ว ยังเป็นการช่วยลดข้อร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ ด้วย

นอกจากนี้ กปภ. ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนางานบริการ โดยได้จัดทำระบบ Smart 1662 มาสนับสนุนการจัดการและติดตามข้อร้องเรียน ซึ่งมิสเตอร์ประปาหรือผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อมูลและรายงานสถานการณ์ดำเนินงานผ่านระบบ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (Tracking) ได้

คู่มือเล่มนี้ปรับปรุงเนื้อหาจากคู่มือเล่มเดิม โดยบูรณาการและเพิ่มเนื้อหาสาระให้มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย สอดรับกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้ปรับปรุง เพื่อให้มิสเตอร์ประปานำไปปรับใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กองลูกค้าสัมพันธ์
สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
- รายละเอียดโครงการประปาทันใจ Smart ฉับไว ใส่ใจบริการ	4
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	6
- ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)	7
- กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของศูนย์ประปาทันใจ	9
- ภารกิจของศูนย์ประปาทันใจ	10
- ภารกิจของมิสเตอร์ประปา	12
- คุณสมบัติของมิสเตอร์ประปา	13
- ข้อปฏิบัติของมิสเตอร์ประปา	15
- บทพูด (Script) มิสเตอร์ประปา ตามลำดับขั้นตอน	16
- การติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการประปาทันใจ	17

ภาคผนวก

○ ภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ กปภ.	28
○ ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย	29
○ การแบ่งพื้นที่รับผิดชอบทั้งประเทศของ กปภ.	30
○ ช่องทางชำระค่าน้ำของ กปภ.	33
○ ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ	34
○ 4 เทคนิคการรับมือลูกค้า	35

โครงการประปาทันใจ (Smart ฉับไว ใส่ใจบริการ)

1. หลักการและเหตุผล

กปภ. เล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนางานบริการ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิสารสนเทศของ กปภ. ปี 2560-2564 โดยมีการปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันท่วงที จึงเริ่มต้นจัดทำโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการและติดตามข้อร้องเรียน (Smart 1662) ในปีงบประมาณ 2564 ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (Tracking)

เพื่อลดความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น กปภ.จึงจัดทำโครงการประปาทันใจ (Smart ฉับไว ใส่ใจบริการ) ขึ้น โดยพัฒนาต่อยอดจากโครงการประปาทันใจที่มีมิสเตอร์ประปาหรือพนักงานสังกัดงานบริการประจำ กปภ.สาขา ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว พร้อมกับรายงานสถานะการดำเนินงานทุกขั้นตอนผ่านระบบ Smart 1662

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) เพื่อปรับปรุงการทำงานของมิสเตอร์ประปาให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

3. แนวทางการดำเนินงาน

1) มิสเตอร์ประปาเป็นผู้ปฏิบัติงานในโครงการประปาทันใจ (Smart ฉับไว ใส่ใจบริการ) โดยปฏิบัติตามภารกิจภายใต้ระบบ Smart 1662 โดยลงพื้นที่แก้ไขข้อร้องเรียน ประสานงาน และรายงานสถานะการดำเนินงานผ่านระบบ Smart 1662 ซึ่งเป็นระบบที่ลูกค้าสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ โดยต้องรายงานสถานะการทำงานทุกขั้นตอนลงในระบบ Smart 1662 ตรวจสอบ-เตรียมงานซ่อม-อยู่ระหว่างซ่อม-ซ่อมแล้วเสร็จ

2) มิสเตอร์ประปาสามารถตรวจสอบข้อมูลท่อในระบบ GIS (โปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์) หากไม่ถูกต้องสามารถแก้ไขรายละเอียดข้อมูลให้ถูกต้องผ่านระบบ Smart 1662 ได้

3) สามารถเรียกรายงานสถิติการลงพื้นที่ของมิสเตอร์ประปาจากระบบ Smart 1662

4) กำหนดให้พนักงานตำแหน่งช่างโยธา สังกัดงานบริการและควบคุมน้ำสูญเสียของ กปภ.สาขาทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่มิสเตอร์ประปาด้วย

5) มิสเตอร์ประปาสามารถใช้ยานพาหนะประจำ กปภ.สาขา ที่ใช้ปฏิบัติงานในภารกิจอื่น เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสินทรัพย์ประจำของ กปภ.สาขาที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการปฏิบัติงานของมิสเตอร์ประปา โดยใช้สติ๊กเกอร์ที่ กลส.ออกแบบนำไปติดกับยานพาหนะที่ใช้ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

6) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม (ฝพน.) จัดอบรมมิสเตอร์ประปาเรื่องความรู้ระบบประปาเทคนิคการให้บริการลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

7) กองลูกค้าสัมพันธ์จัดทำเสื้อปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่มิสเตอร์ประปาคนละ 2 ตัว ทุก 2 ปี

4. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการต่อเนื่อง

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) กปภ.สาขา และ กปภ.เขต สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐานของ กปภ. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยลดข้อร้องเรียนที่เกิน SLA ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2) ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการข้อร้องเรียน
3) การรายงานข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนมีความเที่ยงตรงและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

6. ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่

7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

1) สสล.
2) กปภ.เขต 1-10
3) กปภ.สาขา
4) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม (ฝพน.)

แบบสติ๊กเกอร์ใช้ติดยานพาหนะโครงการประปาทันใจ

1) สำหรับติดรถมอเตอร์ไซค์ ขนาด 5*15 ซม.
2) สำหรับติดรถยนต์ ขนาด 9*38 ซม.

ไฟล์แบบสติ๊กเกอร์ ใช้ติดยานพาหนะ
โครงการประปาทันใจ

ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2566

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

ช่องทาง	ผู้รับข้อร้องเรียน	ผู้บันทึกนับจำนวนข้อร้องเรียน	ผู้แจ้งผลดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบและปิดข้อร้องเรียน
ช่องทางของ กปภ.			
1) PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662
2) Website กปภ. (www.pwa.co.th)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662
3) E-mail (pr@pwa.co.th)	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662
4) Facebook	PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)	PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)	PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)
5) LINE	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา
6) โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา / กปภ.เขต	กปภ.สาขา / กปภ.เขต	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา
7) ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา
8) หนังสือ / จดหมาย 8.1) ลูกค้าส่งตรงถึง ผวก. 8.2) ลูกค้าส่งตรงถึง รปก.1-5 8.3) ลูกค้าส่งตรงถึง กปภ.เขต / กปภ.สาขา	- ผชก. - กปภ.เขต / กปภ.สาขา - กปภ.เขต / กปภ.สาขา	- กปภ.เขต / กปภ.สาขา - กปภ.เขต / กปภ.สาขา - กปภ.เขต / กปภ.สาขา	1) กปภ.สาขา (กรณีชี้แจงแบบเร่งด่วนพร้อมสำเนาแจ้ง ผชก.) 2) กปภ.เขต (กรณีชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมสำเนาแจ้ง ผชก.) - กปภ.เขต / กปภ.สาขา
ช่องทางอื่น ๆ			
1) สื่อมวลชน	1) กองสื่อสารองค์กร (สื่อมวลชนส่วนกลาง) 2) กปภ.สาขา (สื่อมวลชนส่วนภูมิภาค)	กองสื่อสารองค์กร กปภ.สาขา	1) กปภ.สาขา (แจ้งลูกค้าทราบ) 2) กองสื่อสารองค์กร (ชี้แจงสื่อมวลชน) - กปภ.สาขา
2) ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662
3) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา
*4) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662

หมายเหตุ

*เรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้งผ่านทางช่องทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จะไม่ถูกนับรวมในผลการดำเนินงานตามข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

ประเภท	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
1.ข้อร้องเรียน	
1) ปริมาณน้ำ	
1.1) น้ำไม่ไหล	24 ชั่วโมง
1.2) น้ำไหลอ่อนน้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา	24 ชั่วโมง
2) ท่อแตกรั่ว	
2.1) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย)	24 ชั่วโมง
2.2) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง)	24 ชั่วโมง
*2.3) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน)	48 ชั่วโมง
3) คุณภาพน้ำ	
3.1) น้ำมีกลิ่น	24 ชั่วโมง
3.2) น้ำมีสีผิดปกติ	24 ชั่วโมง
3.3) น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น	24 ชั่วโมง
3.4) น้ำขุ่น (มีตะกอน)	24 ชั่วโมง
3.5) น้ำเค็ม น้ำกร่อย	ยกเว้น SLA
4) การบริการ	
4.1) มาตรวัดน้ำ (ติดตั้งมาตรไม่เรียบร้อยทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ)	24 ชั่วโมง
**4.2) การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ.	24 ชั่วโมง
4.3) ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร	24 ชั่วโมง
4.4) ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ /บาร์โค้ดไม่ชัดเจน	24 ชั่วโมง
4.5) การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม	24 ชั่วโมง
4.6) ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการจาก กปภ.	24 ชั่วโมง
4.7) แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน	24 ชั่วโมง
4.8) ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.	
4.8.1) การระบายตะกอนของระบบผลิต	24 ชั่วโมง
4.8.2) เสียงรบกวน	24 ชั่วโมง
4.8.3) กลิ่น	24 ชั่วโมง
4.8.4) อื่น ๆ	24 ชั่วโมง

ประเภท	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จในสถานการณ์ปกติ
***5) บุคลากร	
5.1) พนักงานปัดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า	24 ชั่วโมง
5.2) พูดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ	24 ชั่วโมง
5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส /ไม่เป็นธรรม/พฤติกรรมไม่เหมาะสม	ทันที (ส่งต่อ ศปท.กปภ. /สกย.)
2. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ทันที
3. ข้อสอบถามทั่วไป	
3.1) การแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที	ทันที
3.2) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ	ทันที
3.3) สอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ.	ทันที
3.4) สอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกิจการ กปภ.	ทันที
3.5) ค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ	ทันที
3.6) อื่น ๆ	ทันที
4. ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ.	
4.1) ต้องการขยายเขตจ่ายน้ำ/เป็นลูกค้าของ กปภ .	ทันที
4.2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระค่าบริการ	ทันที
4.3) การประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำของ กปภ.	ทันที
4.4) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้เชี่ยวชาญวางท่อซ่อมท่อภายในบ้าน	ทันที
4.5) ชมเชยการให้บริการของ กปภ.	ทันที
4.6) อื่น ๆ	ทันที

หมายเหตุ :

*1. ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กรณีท่อแตกท่อรั่วทุกขนาด ต้องซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา SLA 24 ชั่วโมง หากเป็นกรณีสถานการณ์ไม่ปกติที่เป็นที่ทราบกันทั่วไป เช่น มีพายุน้ำท่วม ภัยแล้ง และเป็นเหตุทำให้กปภ.สาขาไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง ให้ขยายระยะเวลา SLA ได้เฉพาะ**การซ่อมท่อขนาด 4 นิ้วขึ้นไป เป็น 48 ชั่วโมง**

**2. กรณีลูกค้าร้องเรียนการให้บริการล่าช้าต้องพิจารณาจากมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. หากยังอยู่ภายในมาตรฐานของ กปภ. ให้บันทึกเป็นหัวข้อสอบถามทั่วไป แต่หากเกินกว่ามาตรฐานที่ กปภ. กำหนดจึงจะลงบันทึกเป็นหัวข้อร้องเรียน

***3. การนับระยะเวลา SLA จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในทุกหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ยกเว้นด้านบุคลากร กปภ.สาขาหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนจะต้องมีการชี้แจงแนวทางการพิจารณาการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ตลอดจนมีการตักเตือนหรือบทลงโทษอื่น ๆ ตามสมควร พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน

****กปภ.สาขา ต้องปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA เนื่องจากเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของ กปภ.****

กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของศูนย์ประปาทันใจ

❶ ต้นทางติดต่อสื่อสารรับฟังเสียงของลูกค้าของ กปภ. รับแจ้งและกลั่นกรองข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน หากเป็นข้อร้องเรียนให้แจ้งเรื่องไปที่ศูนย์ประปาทันใจของ กปภ.สาขาที่เกิดเหตุทันที

↓

❷ ศูนย์ประปาทันใจของ กปภ.สาขาที่เกิดเหตุ ลงบันทึกจำนวนนับข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขา พร้อมพิจารณาแจ้งให้มิสเตอร์ประปาลงพื้นที่เพื่อสำรวจสภาพปัญหาและดำเนินการทันที **เพื่อลดความไม่พึงพอใจ**

↓

❸ ศูนย์ประปาทันใจติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน พร้อมแจ้งผลการแก้ไขไปยังต้นทางที่รับเรื่องร้องเรียน

↓

❹ ต้นทางรับเรื่องร้องเรียน ติดต่อแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง **เพื่อสร้างความพึงพอใจ**

↓

❺ ต้นทางรับเรื่องร้องเรียน ติดต่อสอบถามผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์เกี่ยวกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของ กปภ. ภายหลังการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด **เพื่อเติมความประทับใจ**

ภารกิจของศูนย์ประปาทันใจ

1. รับแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับท่อแตกท่อรั่วและการบริการอื่นๆ จากต้นทางรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งปัจจุบัน กปภ. จำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น 4 หมวดหมู่ ดังนี้

1) หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

ด้านที่ 1 ด้านปริมาณน้ำ

ด้านที่ 2 ด้านท่อแตกรั่ว (ขนาด 2 นิ้วลงมา, ขนาด 2-4 นิ้ว และขนาด 4 นิ้วขึ้นไป)

ด้านที่ 3 ด้านคุณภาพน้ำ

ด้านที่ 4 ด้านการบริการ

ด้านที่ 5 ด้านบุคลากร (ผู้ให้บริการ)

2) หมวดหมู่การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม หมายถึง ลูกค้าติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือการตอบสนองจาก กปภ.

3) หมวดหมู่ข้อสอบถามทั่วไป ได้แก่ ข้อร้องเรียนใด ๆ ที่ผู้รับข้อร้องเรียนมีฐานข้อมูลปัจจุบันจาก กปภ. สาขา และสามารถให้ข้อมูลนั้นแก่ผู้ร้องได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งต่อผู้ปฏิบัติหน้างาน ข้อร้องเรียนทั่วไปที่ลูกค้าเข้าใจคลาดเคลื่อน สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

4) ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ.

(รายละเอียดตามนโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ฉบับปรับปรุงปี 2567)

2. ศูนย์ประปาทันใจ ลงบันทึกนับจำนวนข้อร้องเรียนประมวลและตัดสินใจพร้อมแจ้งสายงานที่รับผิดชอบ เช่น

2.1 ท่อแตก/ ท่อรั่ว/ น้ำไม่ไหล แจ้ง **งานบริการ** ตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไข และรายงานศูนย์ประปาทันใจ

2.2 ปริมาณน้ำ คุณภาพน้ำ เช่น น้ำมีกลิ่น ขุ่น มีสี ฯลฯ แจ้ง **งานผลิต** ตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไข และรายงานศูนย์ประปาทันใจ

2.3 การบริการลูกค้า/ บุคลากรผู้ให้บริการ เช่น บิลค่าน้ำ การให้บริการของสาขา แจ้ง **งานอำนวยการ/ งานจัดเก็บรายได้** ตรวจสอบดำเนินการแก้ไข และรายงานหัวหน้าศูนย์ประปาทันใจ

3. ศูนย์ประปาทันใจ ส่งมิสเตอร์ประปาออกไปตรวจสอบหน้างานตามข้อกำหนด ดังนี้

3.1 ลูกค้ารายนั้นได้รับผลกระทบรุนแรง เช่น น้ำมีสิ่งแปลกปลอม มีกลิ่นรุนแรง เป็นต้น

3.2 เป็นประเด็นเสี่ยงหรืออาจเสี่ยงต่อความเสียหายด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร

3.3 เป็นประเด็นที่มีลูกค้า/ ประชาชนแจ้ง/ ร้องเรียนมากกว่า 1 รายขึ้นไป

3.4 มีการแจ้งร้องเรียนซ้ำจากผู้ร้องคนเดียวกันหลายครั้ง ในประเด็นใหม่หรือประเด็นเดิม

3.5 มีลูกค้า/ ประชาชนได้รับผลกระทบมากกว่า 1 รายขึ้นไป

3.6 เป็นลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กปภ.สาขามาก่อน

3.7 ลูกค้าร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ผ่านนักการเมือง ผ่านองค์กรที่มีความสำคัญ เป็นต้น

3.8 เป็นประเด็นที่อาจเชื่อมโยงกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรสู่ระบบผลิตจ่ายน้ำและระบบบริการเป็นเลิศ

3.9 เป็นลูกค้ารายใหญ่/ รายสำคัญ

3.10 เป็นประเด็นร้องเรียนที่ กปภ.สาขาได้แก้ไขมาก่อนหน้าแล้ว แต่ยังไม่สำเร็จ

3.11 ไม่มีฐานข้อมูลเพียงพอเพื่อการตัดสินใจ จำเป็นต้องตรวจสอบหน้างานให้ชัดเจนก่อนส่งงานต่าง ๆ ดำเนินการแก้ไข

3.12 กรณีผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของบ้าน เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจและลดความไม่พึงพอใจ

4. กรณีท่อแตกรั่วหรือน้ำไม่ไหลที่ให้มิสเตอร์ประปาออกไปสำรวจตรวจสอบนั้น ให้มิสเตอร์ประปาทำการประเมินและตัดสินใจ ดังนี้

4.1 กรณีเป็นการซ่อมขนาดเล็กและสามารถดำเนินการได้ง่ายโดยใช้เครื่องมือซ่อมแซมระบบประปาที่ติดรถจักรยานยนต์ไปด้วย ให้มิสเตอร์ประปาลงมือซ่อมเองทันที และประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบเพื่อสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้า พร้อมรายงานศูนย์ประปาทันใจต่อไป

4.2 กรณีเป็นการซ่อมขนาดใหญ่ ซึ่งมิสเตอร์ประปาไม่สามารถดำเนินการได้เองด้วยเครื่องมือดังกล่าว ให้มิสเตอร์ประปารายงานศูนย์ประปาทันใจ โดยศูนย์ฯ ต้องรีบแจ้งงานบริการ ให้จัดทีมซ่อมออกไปดำเนินการ (ซ่อมเอง/ จ้างซ่อม) เมื่อซ่อมเสร็จจะต้องรายงานศูนย์ประปาทันใจด้วย

5. ศูนย์ประปาทันใจตรวจสอบผลการปฏิบัติงานภายหลังการซ่อมทุกข้อร้องเรียน

6. ศูนย์ประปาทันใจแจ้งต้นทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ติดต่อแจ้งผู้ร้องเรียนและสอบถามคุณภาพการแก้ไขปัญหา

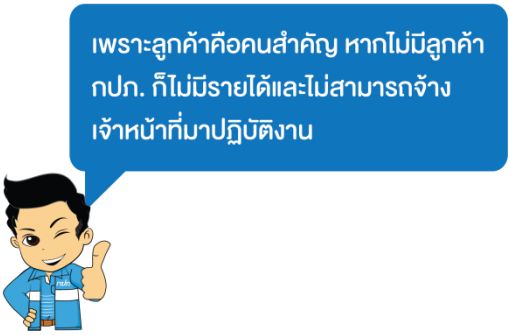
7. ปิดข้อร้องเรียน

ภารกิจของมิสเตอร์ประปา

(ตามมติที่ประชุมขับเคลื่อนโครงการประปาทันใจให้สัมฤทธิ์ผล เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2558)

A ภารกิจหลักของมิสเตอร์ประปา	B ภารกิจรองของมิสเตอร์ประปา
A1 ลงพื้นที่เกิดข้อร้องเรียนในรัศมี ไม่เกิน 30 กิโลเมตร เพื่อตรวจสอบและประเมินปัญหาพื้นฐานตามข้อขัดข้องที่ลูกค้าร้องเรียนหรือแจ้งข่าว เช่น น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน ค่าน้ำสูงผิดปกติ น้ำมีกลิ่นมีสี มีสิ่งเจือปน มาตรชำรุด มาตรผิดปกติ รวมถึงเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ที่ลูกค้าหงุดหงิด รำคาญหาสาเหตุไม่ได้ เพื่อหยุดหรือลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าและให้สาธารณชนเห็นความใส่ใจของ กปภ. สาขา A2 ลงมือซ่อมแซมกรณีเป็นปัญหาพื้นฐานตามข้อ A1 โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ติดรถไป สำหรับกรณีท่อแตกรั่วให้รีบปิดประตูน้ำ ไม่รวมการซ่อมท่อแตกรั่วที่ต้องใช้เครื่องมือขุดเจาะ A3 แจ้งผลการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาพื้นฐานให้ลูกค้าทราบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในกรณีที่ต้นเหตุเป็นปัญหาภายในบ้านของลูกค้า สำหรับกรณีส่งผลกระทบในวงกว้างมีลูกค้าได้รับความเดือดร้อนมาก ให้ประชาสัมพันธ์รายละเอียดของปัญหา ขอบเขตของปัญหาแนวทางแก้ไขปัญหา ระยะเวลาแก้ไขของ กปภ. สาขา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า A4 ช่วยเหลือลูกค้าตามที่ลูกค้าร้องขอด้วยความเต็มใจตามแนวคิดโครงการเติมใจให้กัน เพื่อเติมความประทับใจให้แก่ลูกค้า	B1 ตรวจสอบวินิจฉัยเบื้องต้นมาตรวัดน้ำที่ลูกค้าใช้น้ำ 0 ลบ.ม. เป็นเวลาติดต่อกัน 3 เดือน หรือมาตรวัดน้ำ ที่มีหน่วยน้ำใช้ผิดปกติให้กับหน่วยงานราชการและผู้ใช้น้ำรายใหญ่ หรือตรวจสอบมาตรตาย มาตรชำรุด ตามที่ผู้จัดการ กปภ. สาขาจะมอบหมาย B2 ตรวจสอบแท่นน้ำประปาดื่มได้ให้อยู่ในสภาพที่สะอาดอยู่เสมอตามที่ผู้จัดการ กปภ. สาขาจะมอบหมาย B3 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ผู้จัดการ กปภ. สาขาจะมอบหมายเป็นกรณีเร่งด่วน เช่น ให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าคนสำคัญ ให้เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ กปภ. ให้สำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เป็นต้น

คุณสมบัติของมิสเตอร์ประปา



1. มีจิตสำนึกแห่งการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความจริงใจ ตั้งใจ เป็นมืออาชีพ
2. แต่งกายด้วยเสื้อแจ็คเก็ตมิสเตอร์ประปาที่ออกแบบไว้เฉพาะสำหรับ “มิสเตอร์ประปา”เพื่อสร้างการจดจำง่ายให้แก่ผู้พบเห็นทั่วไปอันเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของ กปภ.
3. ติดบัตรประจำตัวมิสเตอร์ประปา
4. กิริยามารยาทสุภาพ น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ เหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานของภาครัฐ
5. เดินทางไปพบลูกค้าด้วยจักรยานยนต์ที่สะท้อนความรวดเร็ว ปราดเปรียว คล่องตัว
6. กรณีลูกค้าผู้ใช้น้ำอยู่บ้านหรือพบปะเห็นหน้ากันให้พูดจาทักทายด้วยน้ำเสียงเป็นมิตรชวนฟัง โดยใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมในฐานะผู้ให้บริการ
7. มีน้ำใจไมตรี มีความกระตือรือร้น อัธยาศัยดี มีจิตบริการและพร้อมช่วยเหลืออย่างเต็มอกเต็มใจ
8. สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลทั่วไปของ กปภ. ทั้งนี้ หากตอบไม่ได้บ้างในประเด็นใด จะต้องมีเทคนิคในการชี้แจงหรือรับเรื่องไว้ก่อน โดยไม่บอกปัดว่าไม่ทราบอย่างเด็ดขาด
9. ดำเนินการซ่อมท่อประปาหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเรียบร้อย เช่น เมื่อซ่อมท่อประปาเสร็จแล้ว จะต้องเก็บอุปกรณ์ให้เรียบร้อย พร้อมคืนพื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิม
10. พึงระลึกเสมอว่า ลูกค้าผู้ใช้น้ำทุกรายเป็นผู้มีความรู้ และต้องการมาตรฐานการให้บริการที่เป็นธรรมอยู่เสมอ จึงอาจมีการเปรียบเทียบกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมิสเตอร์ประปาต้องทำความเข้าใจด้วยความสุภาพ
11. หากพบลูกค้าที่แสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ ต้องยิ้มและน้อมรับอารมณ์ของลูกค้า พร้อมบริการต่ออย่างดีที่สุด
12. ให้คิดว่าลูกค้าเป็นใหญ่ ยังไงเราก็ต้องยอม และ อย่าทำผิดซ้ำอีก เพื่อที่ลูกค้าจะได้พอใจ
13. สุภาพและใจเย็น ไม่โต้เถียงหรือชวนทะเลาะ แม้สิ่งที่ลูกค้าต่อว่านั้นอาจจะไม่ใช่ความผิดของคุณ
14. มีศิลปะการฟัง ไม่พูดแทรก รอให้ลูกค้าพูดระบายให้หมดก่อนจะได้รู้ว่าเขาต้องการอะไร
15. ปฏิเสธอย่างนุ่มนวล หากลูกค้าขอในสิ่งที่เกินอำนาจของเรา เช่น จะรับเรื่องนี้ไว้พิจารณาค่ะ จะนำเรื่องเสนอผู้ใหญ่ให้นะครับ

ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจของลูกค้า

1. นำอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือที่จำเป็น อาทิ โทรศัพท์มือถือ (ถ่ายรูป ติดต่อสื่อสาร ประสานงาน) โทรโข่ง หมวกกันนิรภัย ไฟฉาย เป็นต้น ติดตัวไปทุกครั้งเพื่อสนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว

2. ลงพื้นที่เกิดเหตุด้วยรถจักรยานยนต์หรือพาหนะของ กปภ. เมื่อได้รับแจ้งเหตุ เช่น เรื่องท่อแตกรั่ว มาตรวัดน้ำหาย น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่กลิ่นคลอรีน) เป็นต้น ไปยังพื้นที่หน้างานที่เกิดข้อร้องเรียน

3. ตรวจสอบสภาพปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้ลูกค้าประชาชนสามารถรับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่ที่รวดเร็วของ กปภ.

4. กรณีซ่อมขนาดเล็ก ให้ลงมือซ่อมเอง เมื่อซ่อมเสร็จหรือมีข้อจำกัดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งข้อมูลและสภาพปัญหาต่าง ๆ ต่อผู้จัดการ กปภ.สาขา

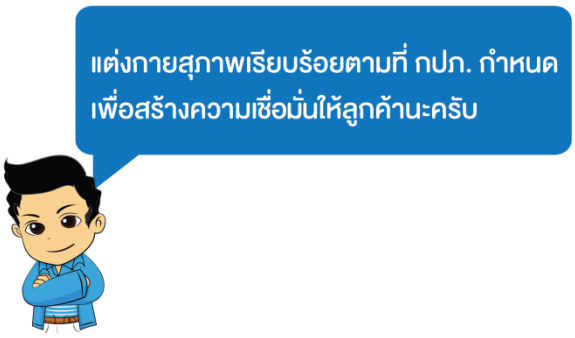
5. ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงด้วยรถจักรยานยนต์หรือพาหนะของ กปภ. ในการลงพื้นที่ พร้อมกระจายเสียงไปยังชุมชนที่ได้รับผลกระทบอย่างครอบคลุมทุกพื้นที่

6. ในกรณีข้อร้องเรียนรุนแรงที่จำเป็นต้องใช้สื่อบุคคลไปลดความไม่พึงพอใจ มิสเตอร์ประปาจะต้องลงพื้นที่ไปพบลูกค้าเพื่อสื่อสารถึงความเอาใจใส่ของ กปภ.

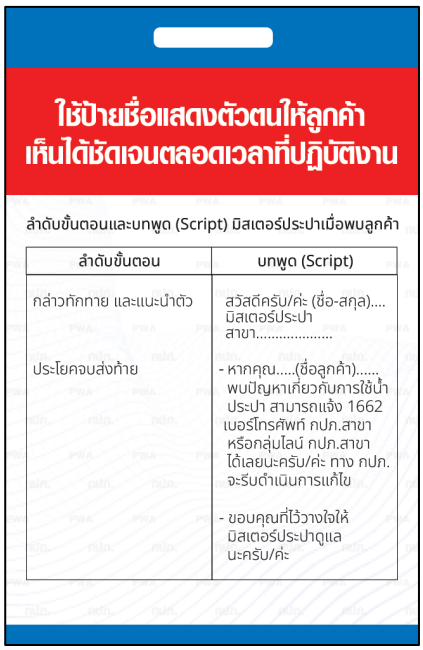
มิสเตอร์ประปา คือ ตัวแทนของ กปภ.
ดังนั้น มิสเตอร์ประปาต้องมีจิตสำนึกเสมอว่าเป็นส่วนหนึ่งของ กปภ.

ข้อปฏิบัติของมิสเตอร์ประปา

แต่งกายสุภาพ



เจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายด้วยเสื้อแจ็คเก็ตมิสเตอร์ประปา ตามแบบฟอร์ม ที่ กปภ. กำหนด และต้องสะอาด เรียบร้อย สุภาพ ไม่สวมรองเท้าแตะ พร้อมติดบัตรแสดงตน



บัตรประจำตัวมิสเตอร์ประปา ด้านหน้า และ ด้านหลัง

บทพูด (Script) มิสเตอร์ประปา ตามลำดับขั้นตอน

ลำดับขั้นตอน	บทพูด (Script)	หมายเหตุ
1. กล่าวทักทาย และแนะนำตัว	สวัสดีครับ/ค่ะ (ผม/ดิฉัน)..(ชื่อ-สกุล).... มิสเตอร์ประปาสาขา.....	1. ติดบัตรแสดงตน 2. กล่าวให้ครบทั้งชื่อและสกุลลูกค้า
2. แจ้งวัตถุประสงค์	ผมได้รับแจ้งปัญหาของคุณ...(ชื่อ)..... จาก...(ช่องทางที่ร้องเรียน เช่น 1662 /กปภ.สาขา หรือ Line กปภ.สาขา)	
3. กล่าวถึงปัญหาที่ได้รับแจ้ง	● ตามที่คุณ....(ชื่อลูกค้า)....แจ้งว่า....(ปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง)..... ● สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม/เปิดโอกาสให้ลูกค้าสอบถาม..... ● ผม/ดิฉันขออนุญาตตรวจสอบนะครับ/ค่ะ	ควรเรียกชื่อจริงลูกค้า
4. แจ้งผลการตรวจสอบอาการ	จากการตรวจสอบ พบว่า (อธิบายสิ่งที่ดำเนินการ) ● พบปัญหาอะไร ● จะแก้ปัญหาอย่างไร	
5. ภายหลังดำเนินการเสร็จ	แจ้งลูกค้าว่าดำเนินการแล้วเสร็จ โดยดำเนินการอะไรบ้าง เช่น ขณะนี้ผมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว...	
6. ประโยคจบส่งท้าย	● หากคุณ.....(ชื่อลูกค้า).....พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา สามารถแจ้ง 1662/เบอร์โทรศัพท์ กปภ.สาขา หรือกลุ่มไลน์ กปภ.สาขา ได้เลยนะครับ/ค่ะ ทาง กปภ. จะรีบดำเนินการแก้ไข ● ขอบคุณที่ไว้วางใจให้มิสเตอร์ประปาดูแลนะครับ/ค่ะ	1. ดูว่าลูกค้าร้องเรียนผ่านมาจากช่องทางใด และแนะนำช่องทางที่ลูกค้าไม่ได้ใช้บริการ 2. แนะนำให้ลูกค้าเข้ากลุ่มไลน์ กปภ.สาขา หากยังไม่ได้เป็นสมาชิก 3. เลือกใช้คำในเชิงบวก

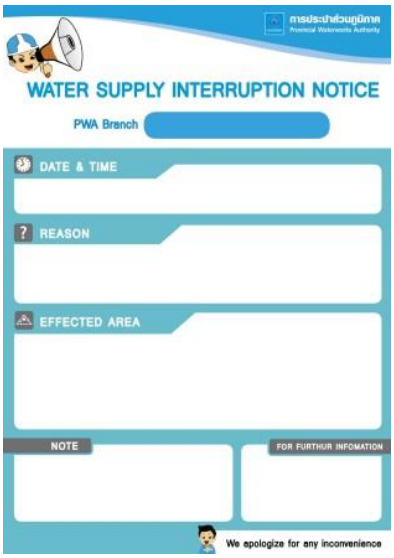
การติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการประปาทันใจ

1. ติดตามการนำโครงการไปปฏิบัติตามมาตรฐานของ กปภ. โดยตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้องในประเด็นการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้า การตอบสนองลูกค้าครั้งแรก (First Response) ของผู้รับเรื่องร้องเรียน การลงพื้นที่แก้ไขปัญหาร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA และการสอบถามความพึงพอใจภายหลังได้รับบริการจากมิสเตอร์ประปา

แนวทางการดำเนินงานของ กปภ.สาขา :

1) การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้า เมื่อ กปภ.สาขา มีเหตุขัดข้องในการจ่ายน้ำประปาโดยสามารถกำหนดวันเวลาและสถานที่ล่วงหน้า ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

แบบฟอร์มภาษาไทย



แบบฟอร์มภาษาอังกฤษ

แบบฟอร์มประกาศท่อประปาแตกฉุกเฉิน

2) การตอบสนองลูกค้าครั้งแรก (First Response) } ตามคู่มือนโยบายและวิธีปฏิบัติ
3) การแก้ไขปัญหาร้องเรียนตาม SLA } ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.
4) การสอบถามความพึงพอใจภายหลังได้รับบริการจากมิสเตอร์ประปา

ประโยชน์ที่ได้รับ :

สามารถประเมินการปฏิบัติงานของโครงการประปาทันใจ โดยเชื่อมโยงกับการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. และนำมาปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในปีต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของลูกค้าต่อโครงการประปาทันใจ โดยใช้แบบสำรวจ Feedback A และ B ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายคือ 4.3 (คะแนนเต็ม 5) รู้สึกพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของ กปภ.สาขาในประเด็นด้านความสะดวก ความรวดเร็ว การให้บริการของมิสเตอร์ประปา และความพึงพอใจภาพรวม

แบบประเมินความพึงพอใจ
การติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback)

กปภ.สาขา.....กปภ.ข.....
วันที่.....
ชื่อลูกค้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ผู้รับการประเมิน ☐ มิสเตอร์ประปา ☐ พนักงาน ☐ ผู้รับจ้าง
☐ ลูกค้ารายเดิม (กรณีร้องเรียน) FEEDBACK A
☐ ลูกค้ารายใหม่ (กรณีติดตั้งประปาใหม่) FEEDBACK B

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้					
๒. ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้					
๓. กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อย ไม่มีปัญหาต่อเนื่อง					
๔. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง					
๕. การให้บริการของมิสเตอร์ประปา/พนักงาน					
๕.๑ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๕.๒ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
๕.๓ จิตบริการของเจ้าหน้าที่					
๖. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการ ๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน **(สำหรับสอบถามลูกค้าที่ร้องเรียน กปภ. : Feedback A)** ๖.๒ กระบวนการขอติดตั้งประปาใหม่ **(สำหรับสอบถามลูกค้าที่ติดตั้งประปาใหม่ : Feedback B)**					

ข้อเสนอแนะ

.....

คำอธิบายเพิ่มเติม : ลูกค้ารายเดิม (Feedback A) กรณีร้องเรียน

๑. **ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้** คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่านช่องทางต่างๆ ของ กปภ.
๒. **ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้** คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา
๓. **กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อยไม่มีปัญหาต่อเนื่อง** คือ ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขครบถ้วนสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่เก็บงานเรียบร้อย
๔. **ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง** คือ เจ้าหน้าที่ให้แก่ลูกค้าตรงตามความเป็นจริง สามารถตำเนินการได้ตามระยะเวลาที่แจ้ง
๕. **การให้บริการของ มิสเตอร์ประปา/พนักงาน/ผู้รับจ้าง**
   ๕.๑ **การแต่งกายของเจ้าหน้าที่** คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
   ๕.๒ **กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่** คือ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย และสื่อสารด้วยน้ำเสียงสุภาพ
   ๕.๓ **จิตบริการของเจ้าหน้าที่** คือ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจจริง เต็มใจให้บริการ และติดตามการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
๖. **ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ**
   - **กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน** คือ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อขั้นตอนการข้อร้องเรียนตั้งแต่เริ่มแจ้งปัญหาการติดตามสถานการร้องเรียน และการปิดงานพร้อมแจ้งผลการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบ

คำอธิบายเพิ่มเติม : ลูกค้ารายใหม่ (Feedback B) กรณีติดตั้ง.ระปาใหม่

๑. **ความสะดวกที่ได้รับ.จากการบริการครั้งนี้** คือ ความสะดวกในการขอติดตั้งน้ำประปาผ่านช่องทางต่างๆ ของ กปภ.
๒. **ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้** คือ ความรวดเร็วในการติดตั้งน้ำประปาหลังยื่นคำร้อง
๓. **กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อยไม่มีปัญหาต่อเนื่อง** คือ สามารถดำเนินการติดตั้งน้ำประปาให้ลูกค้าสามารถใช้น้ำได้ทันที โดยไม่เกิดปัญหาขุ่นเคืองหรือปัญหาอื่นๆภายหลังการติดตั้ง
๔. **ข้อมูลที่ท่านได้รับ.จากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง** คือ เจ้าหน้าที่ให้แก่ลูกค้าตรงตามความเป็นจริง สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่แจ้ง
๕. **การให้บริการของ มิสเตอร์ประปา/พนักงาน/ผู้รับจ้าง**
   ๕.๑ **การแต่งกายของเจ้าหน้าที่** คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
   ๕.๒ **กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่** คือ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย และสื่อสารด้วยน้ำเสียงสุภาพ
   ๕.๓ **จิตบริการของเจ้าหน้าที่** คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และติดตามการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
๖. **ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ**
   - **กระบวนการติดตั้ง.ระปาใหม่** คือ ความพึงพอใจในภาพรวมของการขอติดตั้งน้ำประปาตั้งแต่เริ่มขอติดตั้งประปา การติดตั้งประปา และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

แบบสำรวจ Feedback A และ B

แนวทางการดำเนินงาน :

การสร้างมาตรฐานด้านกระบวนการรับฟังลูกค้าและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. (I CARE MODEL) โดย กปภ.สาขาโทรศัพท์สอบถามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมภายหลังแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ 1 วันและลูกค้ารายใหม่ภายหลังติดตั้งประปาแล้วเสร็จ 1 วัน ส่งให้ กปภ.เขต และ กปภ.เขต รวบรวมสรุปให้ กลส. ดำเนินการประเมินผลและรายงานผู้ว่าการเป็นรายไตรมาสต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ :

กปภ. มีสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วนและเชื่อถือได้ สามารถนำไปบูรณาการใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานได้ตามมาตรฐาน

3. การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ. ซึ่ง กปภ. ว่าจ้างที่ปรึกษาดำเนินการทุกปี โดยมีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ต้องสูงกว่าปีก่อนหน้า ดังนี้

3.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อความสะดวกและหลากหลายของช่องทางร้องเรียน

3.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน

3.3 ระดับความเชื่อมั่นต่อความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงาน :

สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความภักดี ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ และความรับผิดชอบสังคม เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณากำหนดทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินงานของ กปภ.

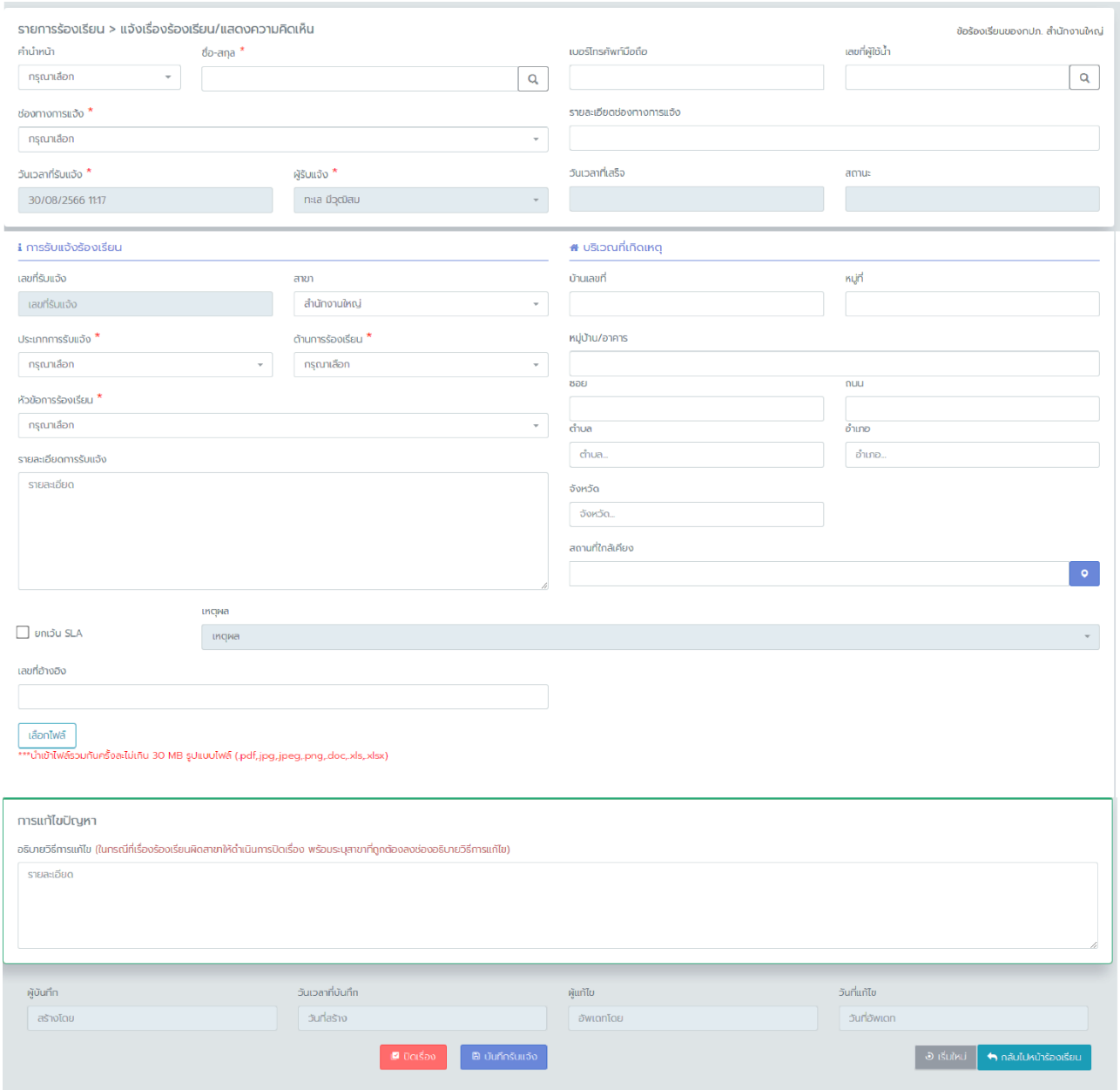
ประโยชน์ที่ได้รับ :

เพื่อรับทราบความคิดเห็นและสามารถนำผลการสำรวจ ไปวางแผน พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า สร้างความยั่งยืนกับองค์กร ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์การให้บริการและการบริหารงานของ กปภ. ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

4. การนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. โดย กปภ. มีระบบมาสนับสนุนในการจัดการและติดตามข้อร้องเรียนได้แก่ ระบบสารสนเทศสนับสนุนการจัดการและติดตามข้อร้องเรียน (Smart 1662) และ ระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics : BDA)

4.1 ระบบสารสนเทศสนับสนุนการจัดการและติดตามข้อร้องเรียน (Smart 1662) คือ ระบบที่ กปภ. สร้างขึ้นมาเพื่อบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางของ กปภ. โดยระบบสามารถส่งสถานะการดำเนินงานไปยัง SMS ของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนได้ รวมทั้งสามารถออกรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่ต้องการได้ เช่น ภาพรวมข้อร้องเรียนรายเดือน/ไตรมาส/ปีงบประมาณ, แยกตามประเภทหมวดหมู่ข้อร้องเรียนทั้ง 5 ด้าน

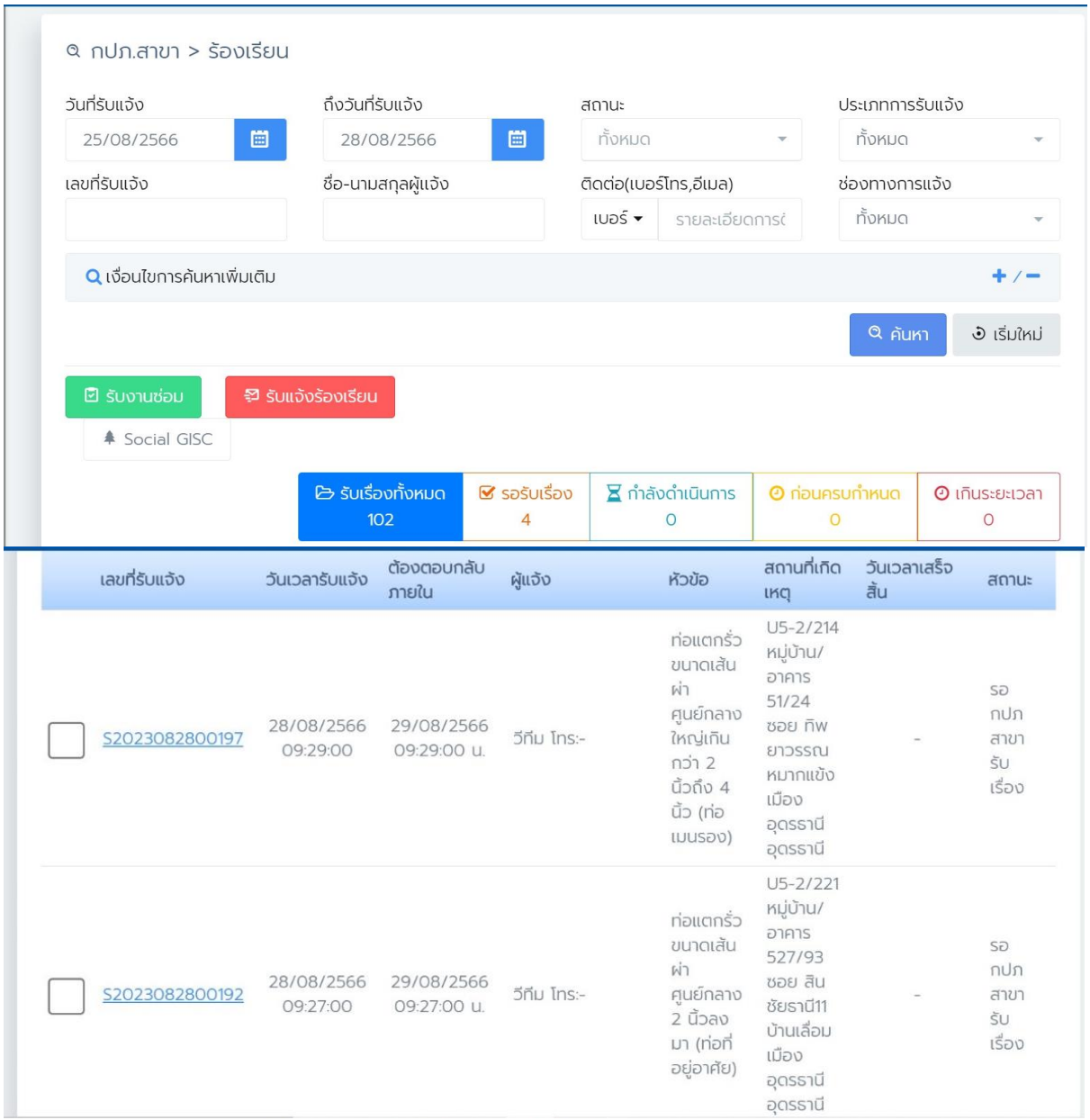
4.1.1 การแจ้งข้อร้องเรียนของ กปภ. ผ่านระบบ Smart 1662



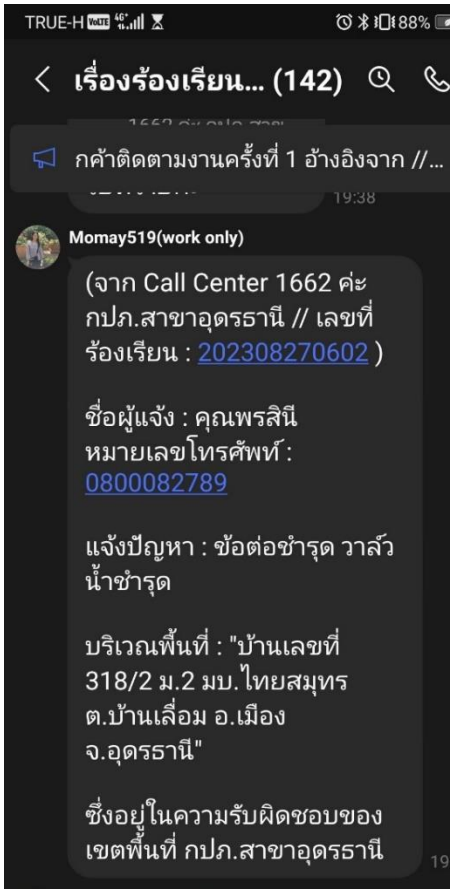
4.1.2 การกำกับติดตามข้อร้องเรียนของ กปภ. ผ่านระบบ Smart 1662

การติดตามให้มีการแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบ Smart1662 และลูกค้าสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเอง

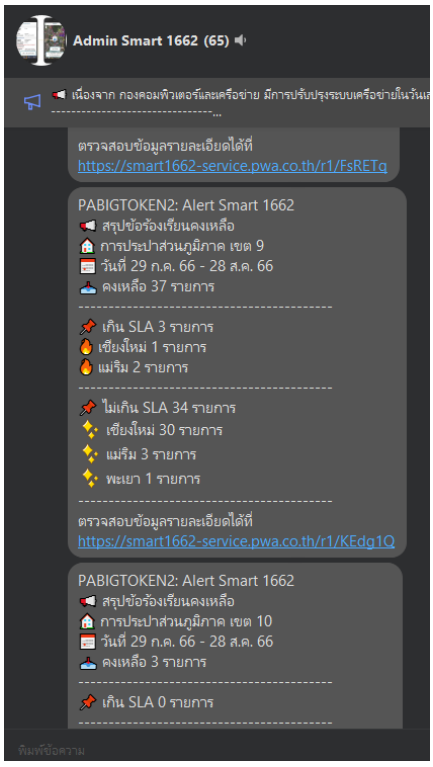
4.1.2.1 แจ้งสถานะข้อร้องเรียนที่จะครบกำหนด SLA ใน 8 ชั่วโมงในระบบ Smart 1662

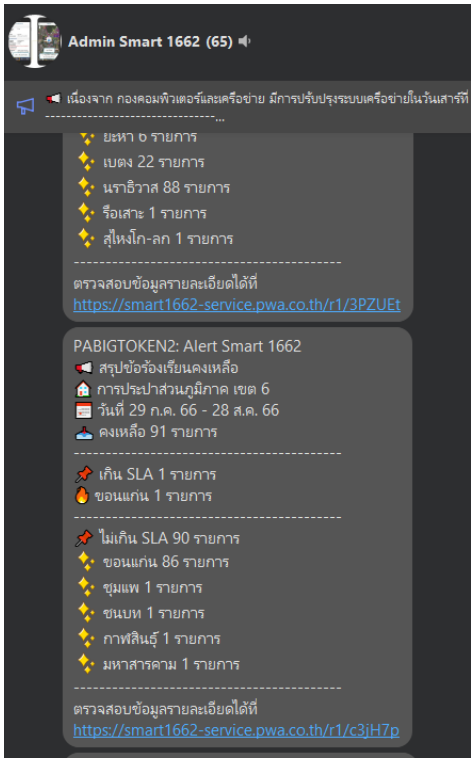


4.1.2.2 ระบบ Smart 1662 ส่งแจ้งเตือนข้อร้องเรียนที่เข้าใหม่เข้ากลุ่มไลน์ กปภ.สาขา

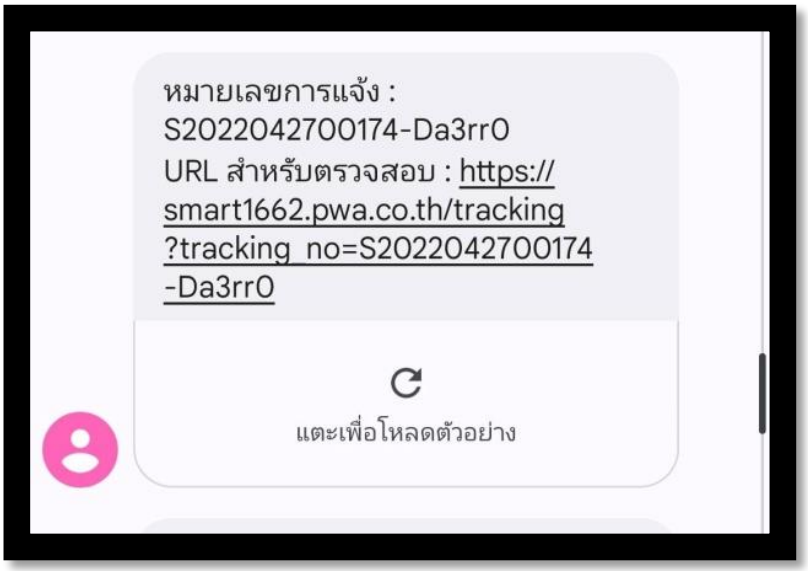


4.1.2.3 ระบบ Smart 1662 แจ้งเตือนข้อร้องเรียนคงค้าง (เกินและไม่เกินกำหนด SLA) เข้ากลุ่ม Line Admin Smart 1662 และกปภ.เขต เป็นประจำทุกวัน วันละ 2 รอบ (เวลา 07.30 น. และ 16.00 น.)

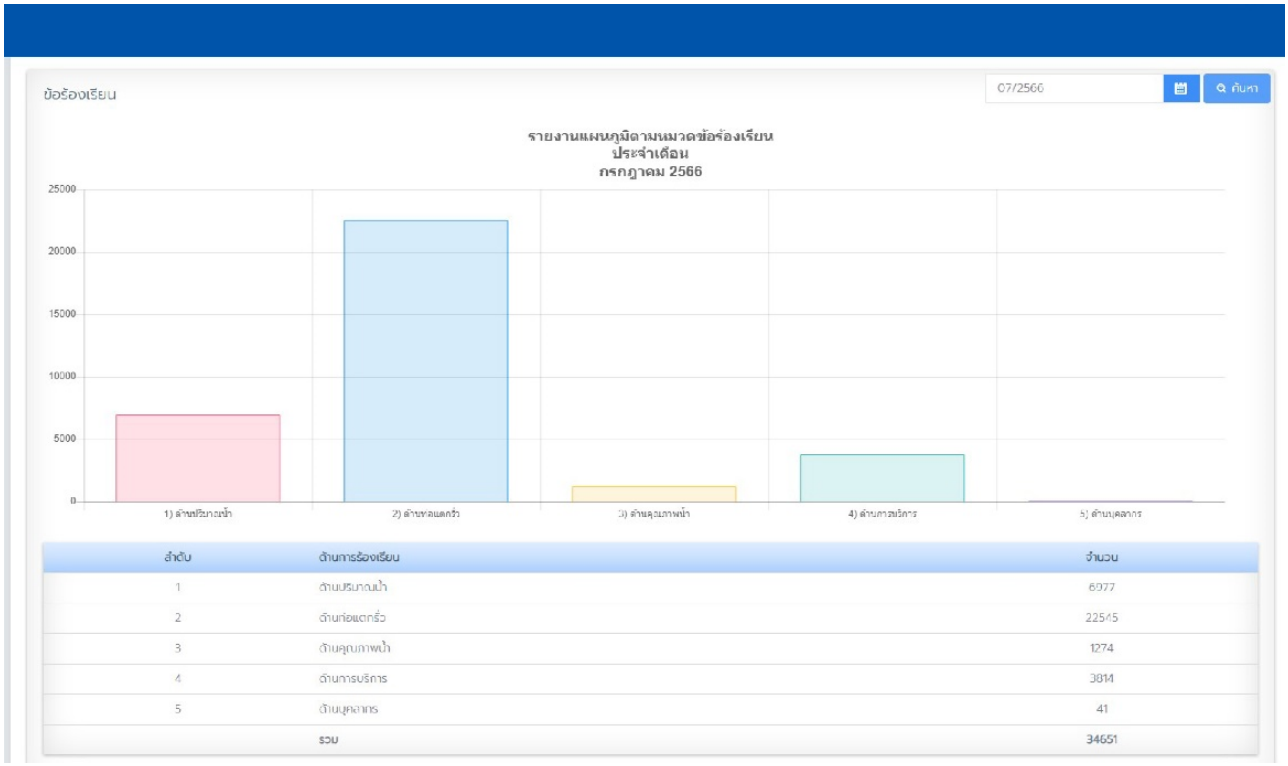




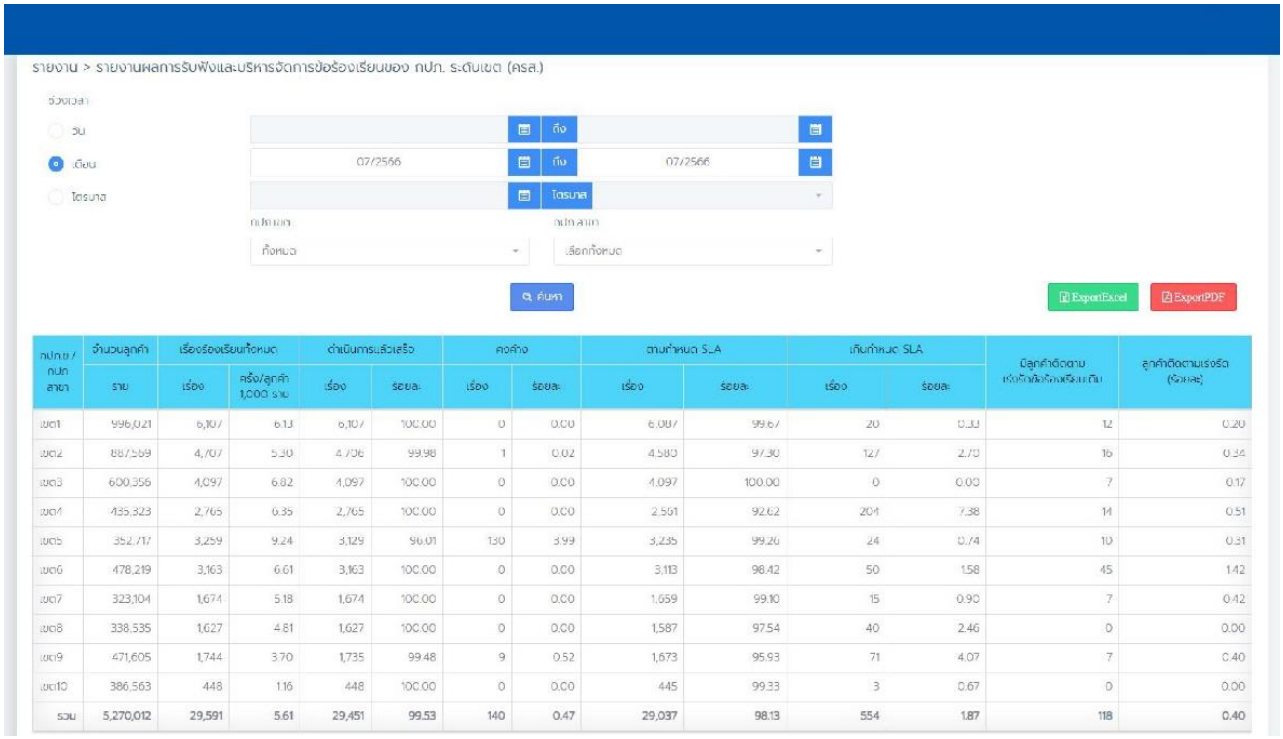
4.1.2.4 การติดตามข้อร้องเรียนโดยลูกค้า (Tracking) ระบบ Smart1662 จะส่ง Link เพื่อให้ลูกค้าติดตามสถานะการร้องเรียนได้ทาง SMS



4.1.3 รายงานสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ผ่าน ระบบ Smart 1662

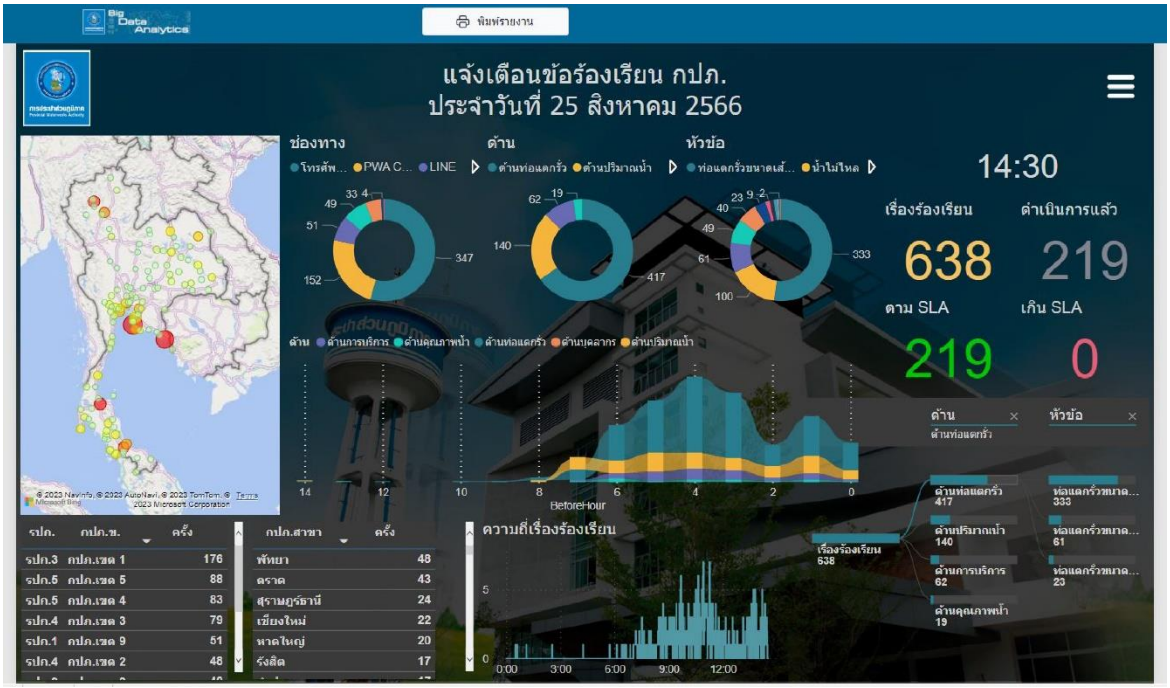


ลำดับ	ด้านการร้องเรียน	จำนวน
1	ด้านปริมาณน้ำ	6977
2	ด้านท่อแตกรั่ว	22545
3	ด้านคุณภาพน้ำ	1274
4	ด้านการบริการ	3814
5	ด้านบุคลากร	41
	รวม	34651

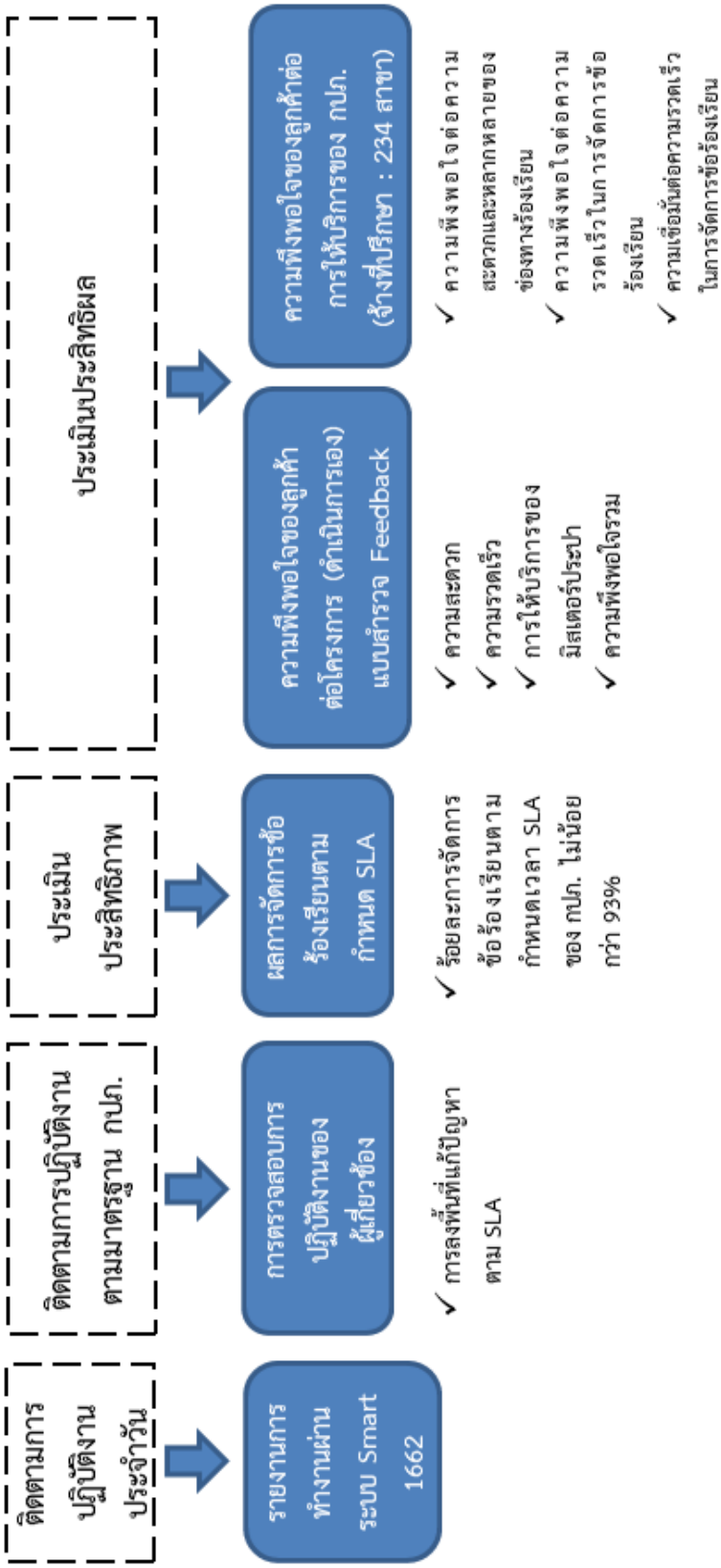


กปภ.ข / กปภ. สาขา	จำนวนลูกค้า	เรื่องร้องเรียนเข้าหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA		มีลูกค้าติดตาม (ครั้งขึ้นไปหรือเกิน)	ลูกค้าติดตามเรื่องร้อง (ร้อยละ)
	ราย	เรื่อง	ครั้ง/ลูกค้า 1,000 ราย	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ		
เขต1	996,021	6,107	6.13	6,107	100.00	0	0.00	6,087	99.67	20	0.33	12	0.20
เขต2	887,569	4,707	5.30	4,706	99.98	1	0.02	4,580	97.30	127	2.70	16	0.34
เขต3	600,356	4,097	6.82	4,097	100.00	0	0.00	4,097	100.00	0	0.00	7	0.17
เขต4	435,323	2,765	6.35	2,765	100.00	0	0.00	2,561	92.62	204	7.38	14	0.51
เขต5	352,717	3,259	9.24	3,129	96.01	130	3.99	3,235	99.26	24	0.74	10	0.31
เขต6	478,219	3,163	6.61	3,163	100.00	0	0.00	3,113	98.42	50	1.58	45	1.42
เขต7	323,104	1,674	5.18	1,674	100.00	0	0.00	1,659	99.10	15	0.90	7	0.42
เขต8	338,535	1,627	4.81	1,627	100.00	0	0.00	1,587	97.54	40	2.46	0	0.00
เขต9	471,605	1,744	3.70	1,735	99.48	9	0.52	1,673	95.93	71	4.07	7	0.40
เขต10	386,563	448	1.16	448	100.00	0	0.00	445	99.33	3	0.67	0	0.00
รวม	5,270,012	29,591	5.61	29,451	99.53	140	0.47	29,037	98.13	554	1.87	118	0.40

4.2 ระบบแสดงข้อมูลร้องเรียนในระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics : BDA) ด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบสำหรับผู้บริหารระดับหัวหน้างานขึ้นไปที่เชื่อมโยงข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศสนับสนุนการจัดการและติดตามข้อร้องเรียน (Smart 1662) เข้ากับระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big Data Analytics : BDA โดยแสดงข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนเชิงพื้นที่และแจ้งเตือนข้อร้องเรียนของลูกค้าในพื้นที่ กปภ. 234 สาขา แบบ Real Time

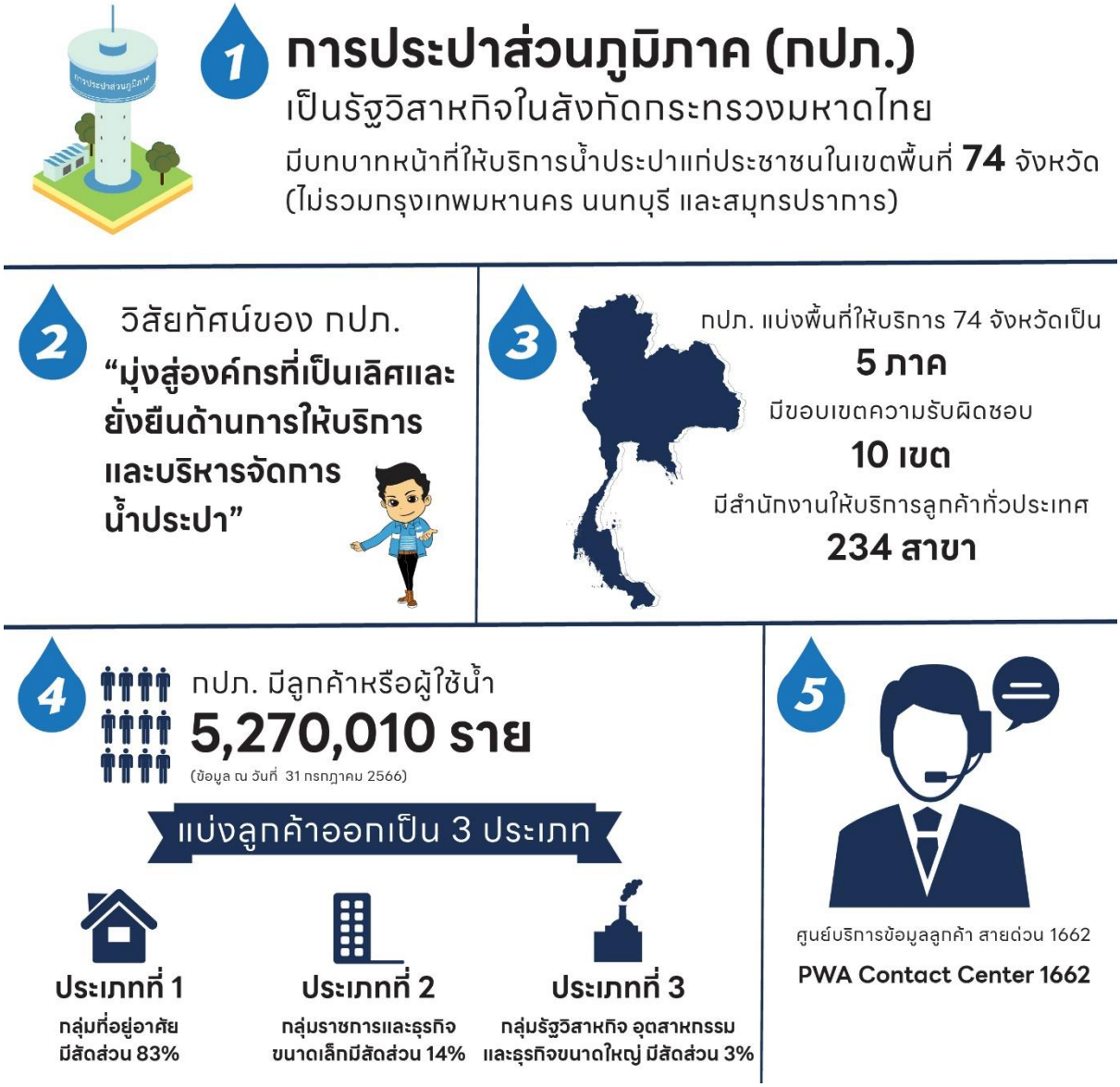


การติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการประปาทันใจ



ภาคผนวก

ภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ กปภ.



ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย

ขอบเขตพื้นที่	ผู้รับผิดชอบ	สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
74 จังหวัด ไม่รวม กรุงเทพ นนทบุรี สมุทรปราการ	การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ.	สายด่วน 1662
กรุงเทพ นนทบุรี สมุทรปราการ	การประปานครหลวง หรือ กปน.	สายด่วน 1125
นอกเขตพื้นที่ที่ท่อประปาไปไม่ถึงของ กปภ. และ กปน.	เทศบาล หรือ อบต.	เทศบาล / อบต.

การแบ่งพื้นที่รับผิดชอบทั้งประเทศของ กปภ.

ภาคที่	เขตที่	จำนวนจังหวัด (จังหวัด)	จำนวน กปภ. สาขา (สาขา)	ชื่อ กปภ. สาขา
1	9	8	27	เชียงใหม่ (พ) ฮอด สันกำแพง แม่ริม แม่แตง ฝาง จอมทอง แม่ฮ่องสอน แม่สะเรียง ลำพูน บ้านโฮ่ง ลำปาง เกาะคา เถิน แพร่ เด่นชัย ร้องกวาง น่าน ท่าวังผา พะเยา จุน เชียงราย พาน เทิง เวียงเชียงของ แม่สาย แม่ขะจาน
	10	10	26	นครสวรรค์ ท่าตะโก ลาดยาว พยุหะคีรี ชัยนาท อุทัยธานี กำแพงเพชร ตาก ขาณุวรลักษบุรี แม่สอด สุโขทัย ทุ่งเสลี่ยม ศรีสำโรง สวรรคโลก ศรีสัชนาลัย อุตรดิตถ์ พิษณุโลก นครไทย พิจิตร บางมูลนาก ตะพานหิน เพชรบูรณ์ หล่มสัก ชนแดน หนองไผ่ วิเชียรบุรี
2	6	5	22	ขอนแก่น (พ) บ้านไผ่ ชุมแพ น้ำพอง ชนบท กระนวน หนองเรือ เมืองพล กาฬสินธุ์ กุฉินารายณ์ สมเด็จ มหาสารคาม ชัยภูมิ พยัคฆภูมิพิสัย แก้งคร้อ จัตุรัส หนองบัวแดง ภูเขียว ร้อยเอ็ด บำเหน็จณรงค์ โพนทอง สุวรรณภูมิ
	7	7	20	อุดรธานี (พ) กุมภวาปี บ้านผือ เลยบ้านดุง หนองบัวลำภู เชียงคาน ด่านซ้าย วังสะพุง หนองคาย บึงกาฬ ศรีเชียงใหม่ โพนพิสัย สกลนคร สว่างแดนดิน พังโคน นครพนม ธาตุพนม บ้านแพง ศรีสงคราม

ภาคที่	เขตที่	จำนวนจังหวัด (จังหวัด)	จำนวน กปภ. สาขา (สาขา)	ชื่อ กปภ. สาขา
3	1	7	22	ชลบุรี (พ) บ้านบึง พนัสนิคม ศรีราชา แหลมฉบัง พัทยา (พ) ฉะเชิงเทรา บางปะกง บางคล้า พนมสารคาม ระยอง บ้านฉาง ปากน้ำประแสร์ จันทบุรี ขลุง ตราด คลองใหญ่ สระแก้ว วัฒนานคร อรัญประเทศ ปราจีนบุรี กบินทร์บุรี
	8	7	20	อุบลราชธานี พิบูลมังสาหาร เดชอุดม เขมราฐ อำนาจเจริญ ยโสธร เลิงนกทา มหาชนะชัย บุรีรัมย์ สตึก ลำปลายมาศ นางรอง ละหานทราย สุรินทร์ ศีขรภูมิ รัตนบุรี สังขะ ศรีสะเกษ กันทรลักษ์ มุกดาหาร
4	2	8	30	พระพุทธบาท หนองแค มวกเหล็ก บ้านหมอ ลพบุรี บ้านหมี่ ชัยบาดาล สิงห์บุรี อ่างทอง วิเศษชัยชาญ พระนครศรีอยุธยา (พ) ผักไห่ เสนา ท่าเรือ ปทุมธานี รังสิต (พ) ธัญบุรี คลองหลวง นครนายก บ้านนา นครราชสีมา ปากช่อง ครบุรี สีคิ้ว ปักธงชัย โชคชัย พิมาย ชุมพวง โนนสูง ด่านขุนทด
	3	8	23	ราชบุรี บ้านโป่ง สวนผึ้ง ปากท่อ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร อ้อมน้อย สามพราน นครปฐม สุพรรณบุรี ศรีประจันต์ ด่านช้าง เดิมบางนางบวช อู่ทอง กาญจนบุรี เลาขวัญ พนมทวน ท่ามะกา เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ปราณบุรี กุยบุรี บางสะพาน

ภาคที่	เขตที่	จำนวนจังหวัด (จังหวัด)	จำนวน กปภ. สาขา (สาขา)	ชื่อ กปภ. สาขา
5	4	7	24	สุราษฎร์ธานี (พ) กาญจนดิษฐ์ เกาะสมุย บ้านนาสาร บ้านตาขุน ไชยา เกาะพะงัน ชุมพร ท่าแซะ หลังสวน ระนอง พังงา ตะกั่วป่า ท้ายเหมือง ภูเก็ต กระบี่ อ่าวลึก คลองท่อม ทุ่งสง ชะอวด ปากพนัง จันดี ขนอม นครศรีธรรมราช
	5	7	20	สงขลา หาดใหญ่ (พ) สะเดา นาทวี ระโนด พังลา พัทลุง ตรัง เขาชัยสน ห้วยยอด ย่านตาขาว กันตัง สตูล ละงู ยะหา เบตง สายบุรี นราธิวาส รือเสาะ สุไหงโก-ลก
5 ภาค	10 เขต	74 จังหวัด	234 สาขา	

ช่องทางชำระค่าน้ำของ กปภ.

1. ชำระผ่าน กปภ.

สำนักงาน กปภ.สาขา / กปภ.เขต / กองการเงิน สำนักงานใหญ่ / ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ กปภ. : https://payment.pwa.co.th / Line : @pwathailand / Application : PWA Plus Life

2. ชำระผ่าน Application ของตัวแทนรับชำระบนโทรศัพท์มือถือ

K Plus (ธนาคารกสิกรไทย) / Krungthai Next (ธนาคารกรุงไทย) / SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์) / TMB Touch (ธนาคารทหารไทย) / MyMo(ธนาคารออมสิน) / ธ.ก.ส. A-Mobile (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกตร) / Bualuang mBanking (ธนาคารกรุงเทพ) / mPAY / AirPay / easyBills / TrueMoneyWallet / COUNTER SERVICE PAY / Shopee / Lazada / เป๋าตัง / SABUY money wallet / Shopee Pay / Chill Pay

3. ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร

ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงเทพ

4. ชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร 13 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ

ธนาคารกรุงไทย / ธนาคารกรุงเทพ / ธนาคารกรุงศรีอยุธยา / ธนาคารกสิกรไทย / ธนาคารยูโอบี / ธนาคารทหารไทยธนชาต / ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคาร CIMB ไทย / ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย/ ธนาคารทิสโก้ / ธนาคารแลนแอนด์เฮ้าส์เพื่อรายย่อย / ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธกส.) / ธนาคารออมสิน

5. ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทุกสาขาทั่วประเทศ

ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงเทพ / ธนาคารกรุงศรีอยุธยา / ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.)

6. ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

Pay@Post ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ/ Counter Service เช่นร้านเซเว่นอีเลฟเว่น / mPAY เช่น ศูนย์บริการ AIS, ร้านTelewiz / Tesco Lotus / True Money Express เช่น True Shop, True Move Shop, CP Fresh Mart / True Partner / SABUY Counter

7. ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

เติมสบายพลัส / เติมดี

หมายเหตุ : การรับชำระเงินต่าง กปภ.สาขา และตัวแทนเก็บเงินจากเอกชน จะรับเฉพาะใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ยังอยู่ในกำหนดชำระ หากใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ขึ้นสถานะถูกตัดมาตรฯแล้ว จะไม่สามารถชำระได้ ต้องไปชำระที่ กปภ.สาขาในพื้นที่ที่ลูกค้าใช้บริการเท่านั้น

ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ

ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ คือ การมองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นว่างานบริการเป็นสิ่งที่สำคัญ และมีความตั้งใจที่จะให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ และประทับใจแก่ลูกค้า

ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการสามารถแสดงออกได้หลายวิธี เช่น

- มีรอยยิ้มและน้ำเสียงที่เป็นมิตร
- ตั้งใจฟังปัญหาของลูกค้า
- พยายามหาทางแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า
- ให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ
- ให้บริการอย่างมืออาชีพ

ผู้ให้บริการที่มีทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการมักจะได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า และมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้ให้บริการที่มีทัศนคติเชิงลบ

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ

- ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับลูกค้าด้วยความยินดี
- ผู้ให้บริการตั้งใจฟังปัญหาของลูกค้าอย่างละเอียด
- ผู้ให้บริการพยายามหาทางแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น
- ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ และเต็มใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ
- ผู้ให้บริการให้บริการอย่างมืออาชีพ ตรงต่อเวลา และเป็นไปตามมาตรฐาน

ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการสามารถพัฒนาได้ โดยการปรับเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับงานบริการ ฝึกฝนทักษะการบริการ และเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจหรือองค์กรที่ทำงานอยู่

อ้างอิงข้อมูลจาก โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “PWA Brand Ambassador : Customer Service Excellence”

4 เทคนิคการรับมือลูกค้า

การรับมือลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริการลูกค้า พนักงานที่ให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.

โดยนำเทคนิคการรับมือลูกค้า 4 ข้อที่จะช่วยให้มิสเตอร์ประปาสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคทั้ง 4 ข้อนั้น ได้แก่

1. วิเคราะห์น้ำเสียงลูกค้า น้ำเสียงของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยบ่งบอกถึงอารมณ์และความรู้สึกของลูกค้า พนักงานควรใส่ใจและสังเกตน้ำเสียงของลูกค้าอย่างละเอียด เพื่อที่จะได้เข้าใจความต้องการของลูกค้าและสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

หากลูกค้ามีน้ำเสียงที่สุภาพ แสดงว่าลูกค้ากำลังรู้สึกสบายใจและพอใจกับบริการของพนักงาน แต่ถ้าลูกค้ามีน้ำเสียงที่หงุดหงิดหรือโมโห แสดงว่าลูกค้ากำลังไม่พอใจกับอะไรบางอย่าง พนักงานควรใจเย็นและพยายามทำความเข้าใจกับปัญหาของลูกค้า

2. รับฟังปัญหาลูกค้า การรับฟังปัญหาของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานควรตั้งใจฟังปัญหาของลูกค้าอย่างเข้าใจโดยไม่ขัดจังหวะหรือแสดงความคิดเห็นใด ๆ จนกว่าลูกค้าจะพูดจบ

ในระหว่างการฟังปัญหา พนักงานควรใช้ภาษากายและน้ำเสียงที่แสดงถึงความใส่ใจ เช่น การพยักหน้าหรือพูดว่า "ครับ/ค่ะ" เพื่อเป็นการยืนยันว่าพนักงานกำลังตั้งใจฟังอยู่

3. ให้คำแนะนำหาทางออกเสนอทางเลือก เมื่อพนักงานเข้าใจปัญหาของลูกค้าแล้ว พนักงานควรให้คำแนะนำหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า โดยเสนอทางเลือกที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจเลือกตามความเหมาะสม

การให้คำแนะนำหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้น ควรคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก พนักงานไม่ควรพยายามบังคับให้ลูกค้าทำตามคำแนะนำของตนเอง

4. เพิ่มความประทับใจ การเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง พนักงานสามารถเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าได้หลายวิธี เช่น

- การกล่าวขอโทษหากเกิดปัญหาขึ้น
- การแสดงความขอบคุณที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ
- การเสนอโปรโมชั่นหรือส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้า
- มอบของขวัญเล็กๆ น้อยๆ ให้กับลูกค้า

นอกจากเทคนิคทั้ง 4 ข้อข้างต้นแล้ว พนักงานควรมีความสุภาพอ่อนน้อม แต่งกายเรียบร้อย และมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อ้างอิงข้อมูลจาก โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “PWA Smart Service : บริการทันใจ ใส่ใจลูกค้า”