

ด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการ (Customer Engagement)

.....

องค์การจ้การน้าเสีย (อจน.) มุ่งเน้นในการสร้างควมพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยยึดมั่นในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ และมีคุณธรรม โดยจะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า และพึงปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมของทั้งสองฝ่าย และส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. องค์การจ้การน้าเสียมุ่งมั่นในการจัดทา พัฒนาผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาตลาด การออกแบบและปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า พื้นที่ และชุมชนที่เกี่ยวข้อง

๒. องค์การจ้การน้าเสียมีการศึกษา ประเมิน และปรับปรุงผลกระทบของสินค้าและการให้บริการที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ตลอดจนควบคุมดูแลสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓. องค์การจ้การน้าเสียให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความจริง หรือไม่จงใจปกปิดเนื้อหา หรือให้ข้อมูลเท็จ หรือจงใจให้ลูกค้าเข้าใจผิดอันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าและการให้บริการ

๔. องค์การจ้การน้าเสียให้ความสำคัญ เคารพสิทธิ และคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก โดยมีการดำเนินงานที่สอดคล้องตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕. สัญญาระหว่างองค์การจ้การน้าเสียกับลูกค้า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด โดยมีข้อมูล ข้อตกลงที่ถูกต้องและเพียงพอ ไม่กำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม หรือเป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้า รวมทั้งมีการปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใด ข้อหนึ่งได้ องค์การจ้การน้าเสียจะดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข โดยใช้หลักความสมเหตุสมผล ความถูกต้อง เป็นธรรมเป็นหลักเกณฑ์ การพิจารณา

/๖. องค์การ...

๖. องค์การจัดการน้ำเสียจัดให้มีบริการหลังการขาย การให้คำปรึกษา การบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พอใจ ความผูกพัน นำมาวิเคราะห์ผลถึงต้นเหตุของปัญหา และดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พอใจ

๗. องค์การจัดการน้ำเสียจัดให้มีระบบและช่องทางให้ลูกค้าร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพของ สินค้าและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่องค์การจัดการน้ำเสียจะสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้า และการให้บริการดังกล่าว ต่อไป

๘. องค์การจัดการน้ำเสียสนับสนุนและให้ความสำคัญกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเสริมสร้าง และรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร รวมทั้งมีการเรียนรู้ และจัดการความรู้ เพื่อนำไป ปรับปรุงและทำนวัตกรรมด้านลูกค้า และตลาด โดยมีการจัดเก็บความรู้ นวัตกรรมลงระบบดิจิทัล นำมาทบทวนปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาดเป็นไปตามเป้าหมาย

๙. จัดให้มี CRM (Customer Relation Management) และติดตามผลอย่างเป็นระบบ

โดยให้สายงานปฏิบัติการ ที่มีหน้าที่ปฏิบัติการต่อลูกค้าโดยตรง ทำหน้าที่ในการบริหาร แนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการองค์การจัดการ น้ำเสีย ทราบรายไตรมาส

เอกสารแนบท้ายคำสั่งองค์การจัดการน้ำเสีย

เรื่อง การนำแนวทางการดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการและด้านการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบริหารจัดการลูกค้าขององค์การจัดการน้ำเสีย ไปสู่การปฏิบัติ (แนบท้ายคำสั่งองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๑๖๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง การดำเนินงาน ตามหลักการการบริหารจัดการองค์กร ด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการและด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบริหารจัดการลูกค้าขององค์การจัดการน้ำเสีย)

ตามที่อยู่อาศัยการองค์การจัดการน้ำเสีย ได้ประกาศคำสั่งองค์การจัดการน้ำเสีย ที่ ๑๖๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการและด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบริหารจัดการลูกค้าขององค์การจัดการน้ำเสียแล้ว นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามคำสั่งดังกล่าว องค์การจัดการน้ำเสีย จึงกำหนดแนวทางการนำคำสั่งองค์การจัดการน้ำเสียไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

๑. โครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑.๑ คณะกรรมการ อจน.

๑.๑.๑ ทำให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อจัดการความเสี่ยง

๑.๑.๒ อนุมัติกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน นโยบายการบริหารความเสี่ยง อจน. และนโยบายการควบคุมภายในของ อจน.

๑.๑.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ อจน. เพื่อกำกับดูแลระบบ

๑.๑.๔ พิจารณาให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อผลการบริหารความเสี่ยงของ อจน.

๑.๒ คณะกรรมการตรวจสอบ

๑.๒.๑ ทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพื่อจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

๑.๒.๒ รายงานต่อคณะกรรมการ อจน. เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายใน

๑.๒.๓ กำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ

๑.๓ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

๑.๓.๑ กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การประเมินผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน แนวทางป้องกัน ตรวจสอบความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างมีระบบ เพื่อลดโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมุ่งเน้นให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในขึ้นในองค์กร

๑.๓.๒ พิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงและแผนการควบคุมภายในขององค์กร

๑.๓.๓ จัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์การจัดการน้ำเสียที่ส่งผลให้องค์กรจะล้มลง หรือทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ รวมทั้งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ

๑.๓.๔ ติดตามผลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในภาพรวมขององค์กรและการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสียทุกไตรมาส

๑.๓.๕ ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสียมอบหมาย

๑.๔ ฝ่ายบริหารจัดเก็บรายได้

- ๑.๔.๑ ประเมินความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๑.๔.๒ จัดทำข้อมูลรายละเอียดของกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๑.๔.๓ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์
- ๑.๔.๔ กำหนดแนวทางในการจำแนกลูกค้าและตลาด

๒. กำหนดให้มีการนำมาตรฐานสากล และหลักเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการนโยบาย แนวปฏิบัติที่ดี รัฐวิสาหกิจมาประยุกต์ใช้

๓. กำหนดให้มีการส่งเสริมการดำเนินงานโดย

- ๓.๑. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ชี้แจงให้กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางและวิธีการต่างๆ ดังนี้
 - ๓.๑.๑ ประชุมชี้แจงถ่ายทอดแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติและแนวทาง
 - ๓.๑.๒ หนังสือแจ้งเวียน
 - ๓.๑.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
 - ๓.๑.๔ ช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น

๔. กำหนดให้มีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานโดยประชุมคณะทำงานและประเมินผลการดำเนินงาน ผ่านทาง Google form

๕. กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการ โดย สรุปผลการประเมิน/สำรวจ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

- ๕.๑ คณะกรรมการ อจน.
- ๕.๒ ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย
- ๕.๓ คณะทำงานดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลฯ (SE-AM: SCM)
- ๕.๔ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้

ประเด็นที่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน

๑. แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการการบริหารจัดการลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. แผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. ผลการดำเนินงาน การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. สรุปความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย