

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 20th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

ประเภทองค์กร หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

ชื่อเรื่องนำเสนอ Digital 1125 ถามบู๊ป ตอปปี้บ พร้อมปรับข้อมูล

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ชื่อหน่วยงาน การประปานครหลวง

ที่อยู่ 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม 10120

โทรศัพท์ 025040123 โทรสาร 025002583

เว็บไซต์ www.mwa.co.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) นางสาวนันทน์ แจ่มสว่าง

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ 5 สปร.กบช.ฝปก.

โทรศัพท์ 025040123 ต่อ 1312

โทรสาร 025002583

มือถือ 0897987977

อีเมล wanussanun.j@mwa.co.th

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

การพัฒนาองค์ความรู้เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ทั้งด้านเทคโนโลยี และข้อมูลที่เข้าใจยาก พร้อมถ่ายทอดความรู้ผ่านกระบวนการฝึกอบรมด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จากการกลั่นกรองเนื้อหาโดยบุคลากรของหน่วยงานเอง

ประสิทธิผล

ผลการทดสอบความรู้เปรียบเทียบก่อนและหลังการถ่ายทอดความรู้ เพิ่มขึ้นจากเดิม 15% และเมื่อเปรียบเทียบผลทดสอบระหว่างปี 2561 มากกว่า ปี 2560

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[/] อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : Digital 1125 ถามปืบ ตอปปืบ พร้อมปรับข้อมูล การประปานครหลวง

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

ศูนย์บริการประชาชน การประปานครหลวง หรือ MWA Call Center 1125 เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2527 ภายใต้ชื่อว่า "ศูนย์ปฏิบัติการ การประปานครหลวง" และใช้เลขหมายโทรศัพท์ 3 หลัก เพื่อความสะดวกในการจดจำของผู้ใช้น้ำ คือ เลขหมาย "125" ต่อมาในปี พ.ศ. 2540 ได้เปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนจากเลข 3 หลัก คือ "125" เป็นเลขหมาย 4 หลัก คือ "1125" จากนั้นในปี พ.ศ. 2546 ศูนย์ประสานงานได้มีการปรับปรุงงานรับฟังข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน ฯลฯ เป็นระบบ "Call Center" เพื่อที่จะสามารถให้บริการรับเรื่องร้องเรียน บริการข้อมูล ต่างๆ ให้แก่ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการทำงานด้านสารสนเทศของการประปานครหลวง ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 ศูนย์บริการประชาชน ได้ปรับเปลี่ยนระบบ Call Center เป็น 30 คู่สาย และเพิ่มระบบเชื่อมต่อกับ Social Network โดยมีช่องทางติดต่อได้แก่ website, E-mail, Facebook, Twitter, Web Chat และ Line@

การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการขององค์กร การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรที่ต้องมีหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้า ให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

โครงการนี้จึงเกิดขึ้นจากความตั้งใจของผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ในกองบริการประชาชน ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง ที่ต้องการยกระดับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานใน MWA Call Center 1125 ก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ด้วยการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานและงานบริการยิ่งขึ้น โดยมีการปรับปรุง เพิ่มเนื้อหาสาระความรู้งานบริการของการประปานครหลวงให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด โครงการ "Digital 1125 ถามปืบ ตอปปืบ พร้อมปรับข้อมูล" ประกอบด้วยการปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลในระบบ Knowledge Base (KB) พร้อมด้วยการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม "การทบทวนและเพิ่มพูนความรู้พื้นฐานเจ้าหน้าที่ MWA Call Center 1125" เพื่อนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมและวิดีโอถ่ายทอดระหว่างการฝึกอบรมนำไปปรับเป็น One Point Knowledge (OPK) เพื่อเป็นข้อมูลความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่ Call Center 1125 โดยหลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับ ความรู้เบื้องต้นในการรับแจ้งเหตุ สอบถาม และข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ ประกอบเป็นตัวอย่งคำถามที่พบบ่อย (FAQ) และความรู้เกี่ยวกับ กปน. เบื้องต้น ทั้งยังมีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้อุปกรณ์ในการทำงาน และระบบงาน CIS, GIS, iMind CRM เป็นต้น เพื่อสร้างมาตรฐานความรู้ของเจ้าหน้าที่ Call Center 1125 ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้น้ำให้รวดเร็วยิ่งขึ้นต่อไป

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

วิสัยทัศน์ "เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล"

พันธกิจ

- 1) สร้างการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร
- 2) ดำเนินการตามแผนน้ำประปาปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก ด้วยการพัฒนาระบบน้ำดิบ - ผลิต - จ่าย ให้มีเสถียรภาพ
- 3) พัฒนางานประปามีอาชีพให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้ถ้วนหน้า

ค่านิยม "มุ่งมั่น พัฒนานวัตกรรม บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ"

ทิศทางและนโยบายการดำเนินงาน

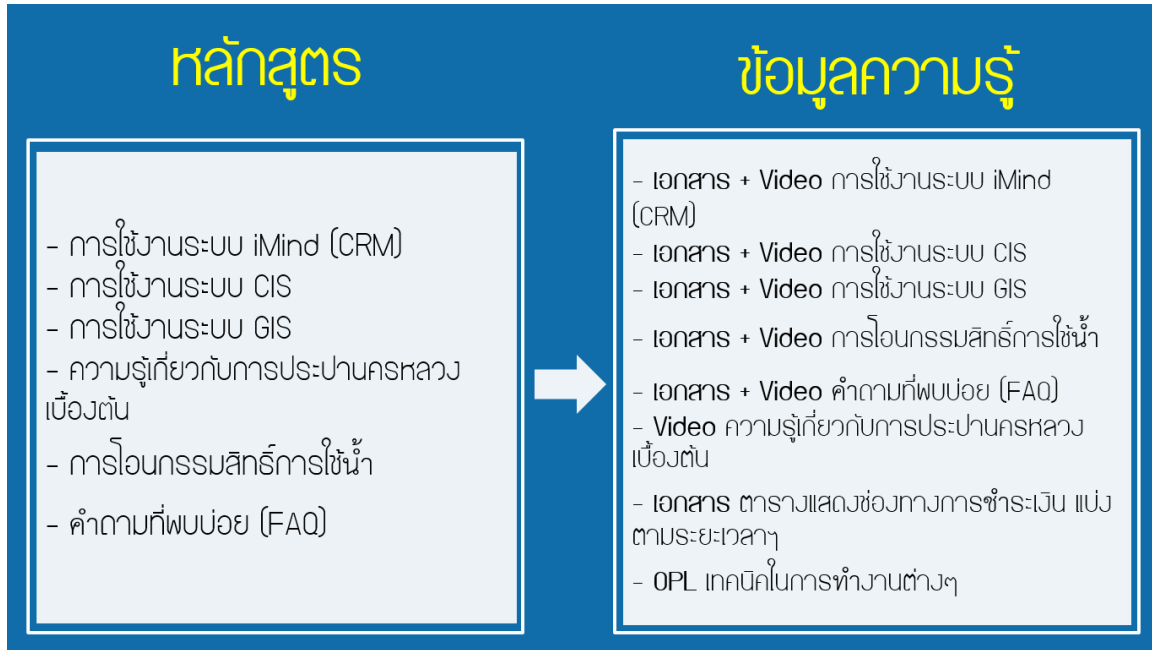
การประสานครหลวง (กปน.) มีความมุ่งมั่นในการยกระดับองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) โดย มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal Responsibility) การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนจนถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อทำให้ กปน. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างสมดุล

แผนผังการดำเนินงาน

1. รวบรวมข้อมูลจากการสอบถามความต้องการของเจ้าหน้าที่ 1125 ว่าสงสัยหรือไม่เข้าใจด้านข้อมูลหรือการใช้งานระบบตรงส่วนใด
2. นำข้อมูลดังกล่าว ไปหารือกับผู้รู้ (วิทยากร) ภายในองค์กรเพื่อกลั่นกรองข้อมูลออกมาเป็นเอกสารประกอบการอบรม
3. จากเอกสารประกอบการอบรมนำไปปรับเป็น Presentation สำหรับการฝึกอบรม
4. เตรียมความพร้อมในการพูดของผู้รู้ (วิทยากร) แต่ละท่าน สำหรับการฝึกอบรม
5. จัดทำแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ 1125
6. กำหนดวันและดำเนินการฝึกอบรม ทำการทดสอบก่อนและหลังการอบรม พร้อมถ่ายภาพวีดิทัศน์การฝึกอบรม
7. ตัดต่อภาพวีดิทัศน์การฝึกอบรมเพื่อนำไปเป็นข้อมูลความรู้
8. วิเคราะห์ผลการทดสอบ เรียงลำดับคะแนน เพื่อให้รางวัลผู้คะแนนสูงสุด และข้อเสนอแนะ



รายละเอียดหลักสูตรและข้อมูลความรู้



ผลการทดสอบองค์ความรู้เจ้าหน้าที่ก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการทดสอบในปี 2560 มีค่าเฉลี่ยคะแนน Pre test คิดเป็นร้อยละ 59.85 และค่าเฉลี่ยคะแนน Post Test คิดเป็นร้อยละ 78.48 และค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนน Pre test และ Post Test คิดเป็นร้อยละ 18.63

ผลการทดสอบในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยคะแนน Pre test คิดเป็นร้อยละ 62.44 และค่าเฉลี่ยคะแนน Post Test คิดเป็นร้อยละ 84.22 และค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนน Pre test และ Post Test คิดเป็นร้อยละ 21.78

โดยเมื่อเปรียบเทียบแล้วแสดงว่าผู้เข้าฝึกอบรมสามารถทำข้อสอบได้มากขึ้น เนื่องจากค่าเฉลี่ยคะแนนของปี 2561 มีจำนวนมากกว่าปี 2560 ซึ่งแสดงว่าผู้เข้าอบรมยังสามารถจดจำข้อมูลความรู้เดิมเมื่อปี 2561 ได้ และยังสามารถรับรู้ข้อมูลความรู้ใหม่ที่เพิ่มพูนให้เป็นอย่างดี

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เกิดองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ 1125 เพิ่มมากขึ้น
2. เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มีความรู้ (ภายในหน่วยงาน) มากขึ้น
3. 1125 สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

1. การก่อเกิดของ ผู้รู้ หรือวิทยากร ทำให้มีผู้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการให้ความรู้นอกการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ ก่อให้เกิดเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ หากองค์กรสร้างผู้รู้เพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดสังคมความรู้ที่กระจายความรู้ได้กว้างขึ้นอย่างรวดเร็ว
2. การสร้างข้อมูลความรู้อันเกิดจากความต้องการรู้ของผู้ใช้ ทำให้เกิดความตื่นตัวและผู้ให้ให้ความสนใจมากขึ้น
3. ผลทดสอบองค์ความรู้เจ้าหน้าที่ก่อนและหลังการฝึกอบรมสามารถนำไปพัฒนาทักษะเพิ่มเติมแต่ละบุคคลได้ตามความเหมาะสม เช่น เพิ่มเติมความรู้แบบเฉพาะกลุ่มผู้ได้คะแนนน้อย และส่งเสริมผู้ได้คะแนนมากเป็นผู้รู้ต่อไป