

Best Practices : สายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ปตท.

การจัดการข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า

QA NEWS ฉบับนี้นำเสนอแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า ของสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ (GTM) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ในปี พ.ศ.2553

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) หมวดที่ 3 กล่าวถึง การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด เพราะหนึ่งในปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของธุรกิจก็คือ ความสามารถในการทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ผลิตหรือส่งมอบ การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรไม่อาจละเลยได้ และต้องพยายามรับฟังให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะมีลูกค้าบางรายที่ไม่พอใจแต่ไม่ร้องเรียนหรือแจ้งให้องค์กรทราบ

สายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ(GTM)ปตท. ตระหนักดีว่าข้อร้องเรียนจากลูกค้าสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดระยะเวลาการให้บริการ องค์กรต้องสื่อสาร รับฟัง แก้ไขปัญหา และให้การดูแลอย่างดีที่สุดตลอดช่วงชีวิตการเป็นลูกค้า จากผลการศึกษาวิจัยแนวปฏิบัติของ GTM พบว่า วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในด้านที่เกี่ยวกับการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดก็คือ การจัดการข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า ซึ่งทำให้ GTM ไม่เพียงแต่รักษาลูกค้าเดิมได้อย่างยาวนาน แต่ยังสามารถขยายกลุ่มลูกค้าไปได้อย่างต่อเนื่องอีกด้วย โดยบุคลากรทุกระดับของ GTM ได้รับการเน้นย้ำอยู่เสมอว่า “ต้องมุ่งเน้นลูกค้า เพราะลูกค้าคือ บุคคลที่มีความสำคัญ ที่นำมาซึ่งรายได้และความอยู่รอดขององค์กร”

ลูกค้าของ GTM แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ คือ โรงผลิตไฟฟ้าต่างๆ และกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม คือ โรงงานอุตสาหกรรมที่ใช้ก๊าซธรรมชาติในการผลิต ก่อนปี พ.ศ.2552 หน้าที่รับผิดชอบในงานด้านลูกค้าของ GTM อยู่กับ 3 สายงาน ได้แก่

1. ฝ่ายตลาดค้าส่งก๊าซธรรมชาติ (ตสก.) ดูแลลูกค้ารายใหญ่
2. ฝ่ายตลาดท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ (ตจก.) ดูแลลูกค้าอุตสาหกรรม
3. สายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ รับผิดชอบลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม เรื่องระบบ อุปกรณ์ และการส่งก๊าซ

แม้ทั้ง 3 สายงานมีความเกี่ยวข้องกับลูกค้าแต่การดูแลลูกค้า โดยเฉพาะการจัดการข้อร้องเรียนกลับมีลักษณะแยกกันต่างคนต่างทำ เนื่องจากอยู่กันคนละสถานที่ ปัญหาคือ ถึงแม้จะใช้ระเบียบวิธีเดียวกันแต่ไม่ได้บูรณาการกัน บางครั้งข้อมูลเรื่องเดียวกัน แต่การปฏิบัติไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้ทิศทางการจัดการไม่ชัดเจน ผลลัพธ์จึงสะท้อนออกมาที่ผลการประเมินความพึงพอใจและผลประเมินความผูกพันของลูกค้า

ในเดือนตุลาคม พ.ศ.2552 GTM นำผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำ Workshop เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ว่าอะไรคือจุดอ่อน หรือโอกาสในการปรับปรุงของระบบการจัดการข้อร้องเรียนเดิมที่ทำอยู่ การปรับปรุงงานด้วย GTM Infinite Loop ถูกนำเข้ามาใช้วิเคราะห์และแก้ไขปัญหามานาน 2 วงจรที่เป็นรูปเล่มขาดแสดงการปรับปรุงที่ไม่มีที่สิ้นสุด คือ วงจรการรักษาคุณภาพ (Sustain Management) และวงจรการปรับปรุงคุณภาพ (Kaizen and Innovation Management) เริ่มจากการประมวลผลกระบวนการทำงานที่เป็นอยู่ ใช้เครื่องมือ (Analysis Tool) วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อหาช่องทางการปรับปรุง แล้วก็พบปัญหาสำคัญคือ ผู้รับผิดชอบทั้ง 3 สายงานต่างตอบสนองลูกค้าตามความคิดและการตัดสินใจจากข้อมูลเท่าที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกันและทำให้การปฏิบัติไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน GTM จึงมีกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาจากการร้องเรียนจะไม่กลับมาสร้างความไม่พึงพอใจหรือลดความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อีกวิธีปฏิบัติในกระบวนการดังกล่าว มีดังนี้ 1) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาย่อยแบบบูรณาการ 2) สื่อสารให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการแก้ไขปัญหา 3) มอบหมายความรับผิดชอบและติดตามผล และ 4) วิเคราะห์และกำหนดมาตรการป้องกันเชิงรุก

1. กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาย่างบูรณาการ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการแก้ไขปัญหายากจากข้อร้องเรียน และปรับปรุงการดำเนินการในการแก้ไขปัญหายากของหน่วยงานที่รับผิดชอบ GTM ได้กำหนดเป็นแนวทาง 2 ประการ คือ

1. ต้องเชื่อมโยงระหว่าง 3 สายงานหลักให้ร่วมกันดูแลลูกค้า โดยกำหนดหน่วยงานทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลและการดูแลลูกค้าโดยตรง - *จัดการลูกค้าอย่างบูรณาการ*

2. ต้องปรับหลักเกณฑ์ใหม่ กำหนดว่าการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี กำหนดเวลาแก้ไข - *รับรู้และตอบสนองอย่างทันท่วงที*

ในปี พ.ศ.2550 มีการแต่งตั้งคณะทำงานข้ามสายงานมีชื่อว่า คณะกรรมการด้านลูกค้า (Customer First Transmission Pipeline : CFTM) เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการดูแลลูกค้า ประกอบด้วยผู้จัดการฝ่ายระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติตะวันตกเป็นประธาน ถัดลงมาประกอบด้วย 3 สายงานหลักที่มีหน้าที่ดูแลลูกค้า คือ ฝ่ายตลาดค้าส่งก๊าซธรรมชาติ ฝ่ายตลาดท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ และส่วนปฏิบัติการระบบท่อที่ดูแลลูกค้าตามพื้นที่ทั้ง 7 เขต ร่วมกับส่วนบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่วนควบคุมคุณภาพก๊าซและปริมาณก๊าซ ส่วนควบคุมการส่งก๊าซ และส่วนวิศวกรรมระบบวัดและควบคุม

CFTM เป็นศูนย์กลางที่ช่วยประสาน 3 สายงานให้เข้ามาทำงานร่วมกันผ่านกลไกการสื่อสาร 3 ทาง คือ

1. การจัดประชุม CFTM ทุก 2 เดือน เพื่อติดตามแก้ไขปัญหายาก พัฒนาระบบงานการมุ่งเน้นลูกค้า และจัดระบบงานใหม่

2. การสื่อสารด้วย E-mail เพื่อขอจัดอุปสรรคด้านระยะทางระหว่างสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ชลบุรี กับสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ ที่ตั้งของ ตจก. และ ตสก.

3. การติดต่อทางโทรศัพท์ภายในและโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะ สามารถติดต่อกันได้ตลอด 24 ชั่วโมง

โดยบทบาทความรับผิดชอบของ CFTM กำหนดไว้ 4 เรื่องใหญ่ๆ คือ

1. การกำหนดบทบาทระบบการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด โดยการจัดประชุม CFTM เพื่อติดตามแก้ไขปัญหายาก และพัฒนาระบบงานการมุ่งเน้นลูกค้า และจัดระบบงานใหม่

2. การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า และการจัดการด้าน CRM โดย CFTM ออกแบบและพัฒนาระบบการวิเคราะห์เสียงของลูกค้า และโปรแกรมการจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 โดยยึดวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า กำหนดเป็นตัวชี้วัดมอบหมายให้ส่วนงานที่รับผิดชอบนำไปวางแผนปฏิบัติการทุกปี และติดตามผลทั้งรายสัปดาห์ และรายเดือน

3. บริหารจัดการด้านข้อร้องเรียนลูกค้า โดยรับและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และปัญหาที่สำคัญของลูกค้า เพื่อแก้ไขและหาทางป้องกันข้อผิดพลาดอย่างทันท่วงที รวมทั้งคัดเลือกรจัดการข้อร้องเรียนที่โดดเด่นไปนำเสนอเพื่อขยายองค์ความรู้ ป้องกันการเกิดซ้ำในที่ประชุม KM Day ในระยะยาว วางแผนการพัฒนา และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ยกกระตือรือร้นให้บริการ และขยายผลทั่วทั้งองค์กร

4. ติดตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ โดย CFTM ทำ Management Review ติดตามผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งตัวชี้วัดอื่นๆ ด้านลูกค้าทุกไตรมาส นำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลแผนธุรกิจก๊าซ และข้อมูลสารสนเทศป้อนกลับจากลูกค้า เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนแผนงาน และนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ (GTM Solution : GTMSoln)

(ต่อฉบับหน้า)

ก.พ.อ. กำหนดรายชื่อวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการใหม่

ตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) ได้มีการประกาศกำหนดวารสารทางวิชาการ สำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ พ.ศ.2556 นั้น เพื่อให้มีความทันสมัยครอบคลุมทุกสาขาวิชา ก.พ.อ. ได้ปรับปรุงรายชื่อฐานข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการใหม่ โดยได้ออกประกาศหลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการ สำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2562 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป โดยให้ยกเลิกประกาศ ก.พ.อ. เรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556 และเอกสารแนบท้ายประกาศ ก.พ.อ.

ตามประกาศ ก.พ.อ. พ.ศ.2562 ผลงานทางวิชาการสำหรับการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการจะต้องเผยแพร่ในวารสารทางวิชาการที่มีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับใน

ระดับชาติและระดับนานาชาติ ดังนี้

1. ฐานข้อมูลระดับนานาชาติ ได้แก่ ERIC, MathSciNet, Pubmed, Scopus, Web of Science (เฉพาะในฐานข้อมูล SCIE, SSCI และ AHCI เท่านั้น) JSTOR และ Project Muse

2. ฐานข้อมูลระดับชาติ ได้แก่ ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index - TCI) เฉพาะวารสารที่มีชื่ออยู่ในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

ทั้งนี้ การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการซึ่งได้เผยแพร่ก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ให้ใช้ตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการ สำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556 และเอกสารแนบท้ายประกาศ โดยให้ใช้กับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่มีหนังสือรับรองจากบรรณาธิการวารสารทางวิชาการว่าให้เผยแพร่ได้แล้วด้วย