



ประกาศการประปานครหลวง
เรื่อง นโยบายบริการลูกค้า

ด้วยการประปานครหลวง (กปน.) ตระหนักดีว่า ภารกิจในการให้บริการ “น้ำประปา” ซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต การผลิต การประกอบกิจการอื่น ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เราจึงมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพน้ำประปา ระบบการผลิต ระบบการจัดส่ง รวมทั้งการให้บริการที่มีมาตรฐานระดับสากล เพื่อให้ลูกค้าในพื้นที่บริการ คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ให้ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง กปน. จึงมุ่งมั่นเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านบริการ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม และมีมาตรฐาน ดังนี้

๑. บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาดปลอดภัย ตามเกณฑ์ขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ด้วยแรงดันที่เหมาะสม เพียงพอ ในทุกพื้นที่บริการอย่างมั่นคงและมีเสถียรภาพ

๒. บริการสนับสนุนธุรกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้น้ำ อาทิ บริการติดตั้งประปา บริการชำระเงิน บริการรับเรื่อง/แจ้งเหตุ/ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล/ข้อเสนอแนะ ฯลฯ โดยมีการพัฒนาช่องทางดิจิทัล (Digital MWA) ที่หลากหลายในการขอรับบริการ และยกระดับการให้บริการที่สำนักงานประปาสาขาตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตลอดจนยกเลิกการขอสำเนาเอกสารโดยประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเชื่อมโยงข้อมูล (Linkage Center)

๓. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Point)

กปน. ขอให้ลูกค้ามั่นใจว่า คณะผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานทุกคน มุ่งมั่นยืนหยัดในการให้บริการด้วยคุณภาพอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล และพร้อมรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น พร้อมไปกับทุกท่าน ตามปณิธาน “ประปาเพื่อประชาชน” ตลอดไป

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายทวี อารีกุล)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง