



ประกาศการประปานครหลวง
เรื่อง นโยบายบริการลูกค้า

ด้วยการประปานครหลวงตระหนักว่า “น้ำประปา” เป็นบริการสาธารณูปโภคพื้นฐานที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และการพัฒนาเมือง การประปานครหลวงจึงมุ่งมั่นพัฒนาระบบผลิต ระบบส่ง และระบบบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบน้ำประปาคุณภาพและประสบการณ์การบริการที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “ประปาคุณภาพ เพื่อชีวิตที่ดี”

เพื่อยกระดับการให้บริการให้สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจการประปานครหลวง และแผนแม่บทด้านลูกค้า การตลาด การเงิน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การประปานครหลวงจึงกำหนดนโยบายบริการลูกค้า ดังนี้

๑. ให้บริการน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐานสากล มีแรงดันและปริมาณเพียงพออย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน

๒. มุ่งยกระดับประสบการณ์การให้บริการของลูกค้า (Customer Experience) ในทุกจุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoint) โดยออกแบบและพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา และยกระดับการให้บริการที่สำนักงานประปาสาขาตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

๓. พัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง อาทิ MWA onMobile ระบบอัจฉริยะ และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การสอบถามข้อมูล การขอรับบริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

๔. ยกระดับการให้บริการทั้งช่องทางดิจิทัลและช่องทางบริการแบบดั้งเดิม ให้สามารถรองรับลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ครอบคลุม และเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้บริการที่หลากหลาย

๕. กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

๖. ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้า การบริหารจัดการข้อร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และลดโอกาสการเกิดปัญหาซ้ำ โดยนำข้อมูลและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง

๗. บริหารจัดการและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าอย่างเหมาะสม ปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๘. ดำเนินงานโดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และ การพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างคุณค่าและความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

การประปานครหลวงให้ค้ำประกันว่า ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานทุกคน จะร่วมกัน พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยความมุ่งมั่นในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า และส่งมอบบริการ ที่มีคุณภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนต่อไป

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(นางสาวสุรรา ทวีศรี)

ผู้อำนวยการการประปานครหลวง