

Service Excellence คือ ?

เพื่อน ๆ รู้ยัง



การบริการที่เป็นเลิศ หรือ

Service Excellence หมายถึง

การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยหัวใจหลักของการบริการที่เป็นเลิศ

คือ **การบริการที่เกิดขึ้น** 

กปก. ให้ความสำคัญของการบริการด้วยใจ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ **การบริการที่เป็นเลิศ**



แล้วใครล่ะ? ที่มีหน้าที่ส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า
“ก็คุณใจล่ะคะ”

เพื่อน ๆ รุ่ง



ก้าวตามพ่อ ขอบุณมีน เพื่อปวงชน

กปภ.มีโครงการใด

ที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า?



“มุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน”

เป็นโครงการที่ กปภ.ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลา 12 ปีแล้ว
ซึ่งที่ผ่านมามีสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง
แท้จริง ด้วยบริการเชิงรุกแบบครบวงจรด้วยการ



ซ่อมท่อประปาภายในบ้านที่ชำรุด

บริการรับชำระค่าน้ำประปา

รับเรื่องร้องเรียน

ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการใช้น้ำอย่างประหยัดและมีคุณค่า

นับได้ว่าเป็นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและยังช่วยให้
กปภ.รับทราบข้อเสนอนแนะโดยตรงจากลูกค้าผู้ใช้น้ำ
เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

กปภ.มีโครงการใด ที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า?



โครงการประทับใจ “มิติการให้บริการที่รวดเร็ว”



กปภ.ผ่อนคลายความทุกข์ร้อนของลูกค้า ด้วยการบริหารจัดการจ้อร็องเรียงนที่รวดเร็ว ฉับไวและใกล้ชิดกับลูกค้า พร้อมแก้ปัญหาทันที โดย กปภ. สาขาจะส่ง “มิสเตอร์ประจำ” ออกไปให้บริการที่ประทับใจถึงบ้านลูกค้า

ดังนั้น มิสเตอร์ประจำจึงต้องเตรียมตัวเองให้มีความรู้ ทักษะ พร้อมแก้ไขปัญหาลูกค้าและเก็บข้อมูลจากลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้าได้อย่างทันก่วงที และต้องแสดงออกถึงความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้าอย่างกระตือรือร้นตลอดเวลา



แอป.มีโครงการใด ที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า?

PWA Mobile Application 1662

บริการที่เพิ่มความสะดวกรสบายให้ลูกค้า แอป.

สิ่งที่แสดงให้เห็นว่า แอป. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการ ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ก็คือ เพิ่มทางเลือกใหม่ให้ลูกค้า โดยพัฒนา Application บนสมาร์ตโฟน ในชื่อ **PWA Mobile Application 1662** ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ แอป.

PWA Mobile Application 1662 ช่วยได้

แสดงข้อมูลหน้าด่านีประปา

ตรวจสอบการใช้น้ำภายในเดือน

แสดงข้อมูลการใช้น้ำภายในเดือน

รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก แอป.

ชำระค่าน้ำประปา โดยไม่ต้องพกใบแจ้งหนี้

แสดงแผนที่ตั้งของ แอป.สาขา เพื่อความสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้น้ำ



ณ.ป.ม.มีโครงการใด ที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า?

ชำระค่าน้ำประปานอกเวลาทำการและนอกสถานที่
“บริการเชิงรุก ยุติในมุ้งของ ณ.ป.ม.”

ณ.ป.ม.ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า
เปิดชำระค่าน้ำประปา **นอกเวลาทำการและนอกสถานที่**

ณ.ป.ม. ใส่ใจความต้องการของลูกค้า จึงทำให้การชำระ
ค่าน้ำเป็นเรื่องง่ายๆ ประหยัดทั้งเงินและเวลา

ไม่กระทบเวลาทำงาน
ของลูกค้า

จ่ายค่าน้ำได้ทันเวลา

ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระกับตัวแทน

ช่วงประหยัดเวลา (ด้วยบริการของรถ Mobile
Service ซึ่งลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาที่ ณ.ป.ม.
สาขา)



กบง.มีโครงการใด ที่สร้างความประทับใจในลูกค้า?

ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางด่วน "Drive Through"



ในบางพื้นที่ที่ลูกค้ามีความต้องการช่องทางด่วนพิเศษสำหรับชำระค่าน้ำประปา และ กบง.สาขาที่มีความพร้อม "Drive Through" ก็นับเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

โดยลูกค้าสามารถยื่นใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาพร้อมกับการชำระเงินได้ โดยไม่ต้องลงจากรถ และไม่ต้องเข้าคิวรอกองในสำนักงาน เหมาะสำหรับชีวิตที่เร่งรีบในยุคนี้มากๆ ครับ

กปภ.มีโครงการใด ที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า?

ช่องทางชำระค่าน้ำประปาที่หลากหลาย

“เพราะเราเข้าใจทุกความต้องการ”



กปภ.เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าด้วยช่องทางชำระค่าน้ำที่ที่หลากหลายและสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กปภ. ให้ความสำคัญกับช่องทางสมัยใหม่เพิ่มขึ้น เช่น เคาน์เตอร์บริการในร้านสะดวกซื้อ ตู้ ATM ธนาคาร และแอปพลิเคชันบนมือถือ เนื่องจากปัจจุบันลูกค้านิยมชำระค่าน้ำและใช้บริการต่าง ๆ ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งช่วยให้ลูกค้าทำรายการด้วยตัวเองได้ทุกที่ทุกเวลา

กปภ.มีโครงการใด ที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า?

อาคารปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ (Lab Cluster) เพิ่มศักยภาพการให้บริการ



กปภ.ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพน้ำ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้น้ำในพื้นที่ให้บริการของ กปภ. ตั้งแต่แหล่งน้ำดิบ ระบบผลิต ระบบจ่าย และควบคุมการใช้สารเคมี เพื่อให้ น้ำประปาสะอาดได้มาตรฐาน จึงได้มีอาคารปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ (Lab Cluster) โดยมีนักวิทยาศาสตร์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางของ กปภ. บริการให้คำปรึกษา และร่วมปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพน้ำแก่นหน่วยงานต่าง ๆ

เรียกได้ว่า “ลูกค้ายังเชื่อมั่น” และ “เชื่อใจ” กปภ. ซึ่งขอบอกเลยว่า เรื่องคุณภาพน้ำได้มาตรฐานนี้เป็นแบรนด์ที่แข็งแกร่งของ กปภ. เลงที่โต้แย้งครับ



Service Excellence

เพื่อน ๆ ระวัง

บริการด้วยใจ



พนักงาน กปภ.
ให้บริการลูกค้า
เหนือความคาดหมาย

ลูกค้า "ประทับใจ"

ลูกค้า "ผูกพันภักดี"
กับ กปภ.



เมื่อพูดถึง**บริการด้วยใจ** เพื่อนๆอาจคิดว่า เป็นเรื่องที่จับต้องไม่ได้ แต่ความจริงแล้ว เราสามารถแสดงออกถึงการบริการด้วยใจได้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านทางโครงการต่างๆของ กปภ. ที่มุ่งเน้นตอบสนองเหนือกว่าความคาดหมายของลูกค้า จากนั้น **"ความประทับใจ"** ก็จะตามมาครับ และถ้ายังลูกค้าประทับใจ การให้บริการของ กปภ. ต่อเนื่องเป็นระยะเวลาาน ก็จะเป็น **"ความผูกพันภักดี"** ในที่สุด ซึ่งเป็นสุดยอดปรารถนาของทุกองค์กรครับ