

ปีที่ ๔๗ ข่าวที่ ๖๖ ประจำวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๙
เรียน บรรณาธิการ

กปภ. คว่ำรางวัล GECC ปี ๒๕๖๙ รวม ๔๖ สาขา ตอกย้ำบริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ตอกย้ำความสำเร็จด้านการบริการประชาชน คว่ำ ๔๖ รางวัลมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี ๒๕๖๙ สะท้อนความมุ่งมั่น พัฒนาบริการทุกมิติ ทั้งสถานที่ กระบวนการ และเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

นายจักรพงษ์ คำจินทร์ ผู้ว่าการ กปภ. เปิดเผยว่า กปภ. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการปฏิบัติงานในการผลิตและส่งจ่ายน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และได้มาตรฐาน โดยนำแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาใช้พัฒนาการให้บริการของ กปภ.สาขาทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และได้รับประสบการณ์ที่ดีในทุกจุดบริการ ล่าสุด กปภ. มีสาขาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี ๒๕๖๙ จำนวนทั้งสิ้น ๔๖ สาขา ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณา ๓ ด้านหลัก ได้แก่ ด้านกายภาพ เช่น สถานที่ให้บริการเข้าถึงได้สะดวก มีป้ายบอกทิศทางและขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน มีระบบคิว จุดแรกรับ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม รวมถึงการออกแบบพื้นที่ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ ด้านคุณภาพ เช่น การสำรวจและนำความต้องการของผู้รับบริการมาออกแบบและปรับปรุงบริการ การให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีระบบติดตามสถานะและแจ้งเตือนผู้รับบริการ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพการให้บริการ และ ด้านผลลัพธ์ เช่น ผลสำเร็จและประสิทธิภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนผลจากการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ กปภ.สาขาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี ๒๕๖๙ จำนวน ๔๖ สาขา แบ่งเป็น ระดับก้าวหน้า (โล่สีเงิน) จำนวน ๑๔ สาขา และระดับพื้นฐาน (โล่สีฟ้า) จำนวน ๓๒ สาขา โดยเข้ารับมอบโล่และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี ๒๕๖๙ ณ โรงแรมอควิน แกรนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๙

นายสุทัศน์ นุชปาน รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๓) กปภ. กล่าวว่า การได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ในครั้งนี้เป็นผลจากความร่วมมือของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการและคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านสถานที่ บุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ พร้อมรับฟังความคิดเห็นและนำเสียงของลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงบริการ ให้ตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น โดย กปภ. จะเดินหน้าร่นส่งเสริมให้ กปภ.สาขาทั่วประเทศรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และส่งมอบบริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

ขอขอบคุณที่กรุณาเผยแพร่ข่าว



(นางวิลาวัลย์ ไกรธรรม)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

PR PWA

การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

เว็บไซต์ www.pwa.co.th

LINE Official “@PWAThailand”

PWA Contact Center 1662 ตลอด 24 ชม.

Twitter @PWA_THAILAND

ขอขอบพระคุณที่กรุณาเผยแพร่ข่าวสารนี้

กองสื่อสารองค์กร สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ 0 2551 8101 - 4 โทรสาร 0 2551 8078