

คุณภาพการให้บริการ

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญในการตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ตามแนวทางการบริหารจัดการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Awards: TQA) และ True Quality Excellence Framework (TQEF) รวมถึงหลักการบริการตามข้อกำหนดสากล Customer Operation Performance Center for Customer Service Provider (COPC for CSP) ตอบสนองการบริการลูกค้าสัมพันธ์แบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) บริการประสบการณ์ลูกค้าตลอดเส้นทางบริการ (Customer Journey) ถึงพร้อมด้วยช่องทางการให้บริการคุณภาพ

บริษัทฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดการให้บริการ (KPI) ในระดับหัวหน้างาน กำหนดจุดควบคุมความเสี่ยง (Control Point) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) รวมถึงการตรวจติดตามคุณภาพ (Internal Audit) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ตลอดจนมีการทบทวนผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอโดยผู้บริหาร นำมาวิเคราะห์และพัฒนาการบริการงานเพื่อตอบสนองความต้องการ สร้างประสบการณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าของทรู

กระบวนการบริการลูกค้าสัมพันธ์แบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CUSTOMER CENTRIC)



การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ได้สำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจออนไลน์ (iCSAT) ผลการสำรวจ ปี 2564 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มทรู สูงถึงร้อยละ 91.87 โดยลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจใน

- 1) การให้บริการของพนักงานที่ซื่อป
- 2) ระยะเวลาการให้บริการที่ค่านั้เตอร์
- 3) ระยะเวลาที่รอรับบริการที่รวดเร็ว

และสิ่งที่คุณลูกค้าต้องการให้บริษัทฯปรับปรุง คือ

- 1) ระยะเวลารอสายในการใช้บริการคอลเซ็นเตอร์
- 2) การติดตามงานและแจ้งความคืบหน้า
- 3) ลดขั้นตอนการให้บริการหลังการขาย

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดในการให้บริการ พร้อมติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (iCSAT)

ผลการดำเนินงาน	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ความพึงพอใจ ของลูกค้า (ร้อยละ)	85.6	86.7	91.5	91.8