

กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน



ทุกงานบริการ

เป็นไปไม่ได้เลยที่จะทำให้ลูกค้า

รู้สึกพึงพอใจตลอดเวลา

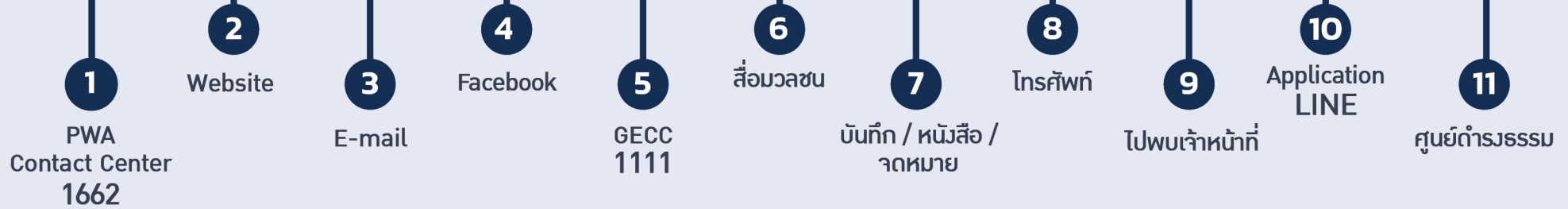
แล้วเมื่อลูกค้า
ร้องเรียนเข้ามา



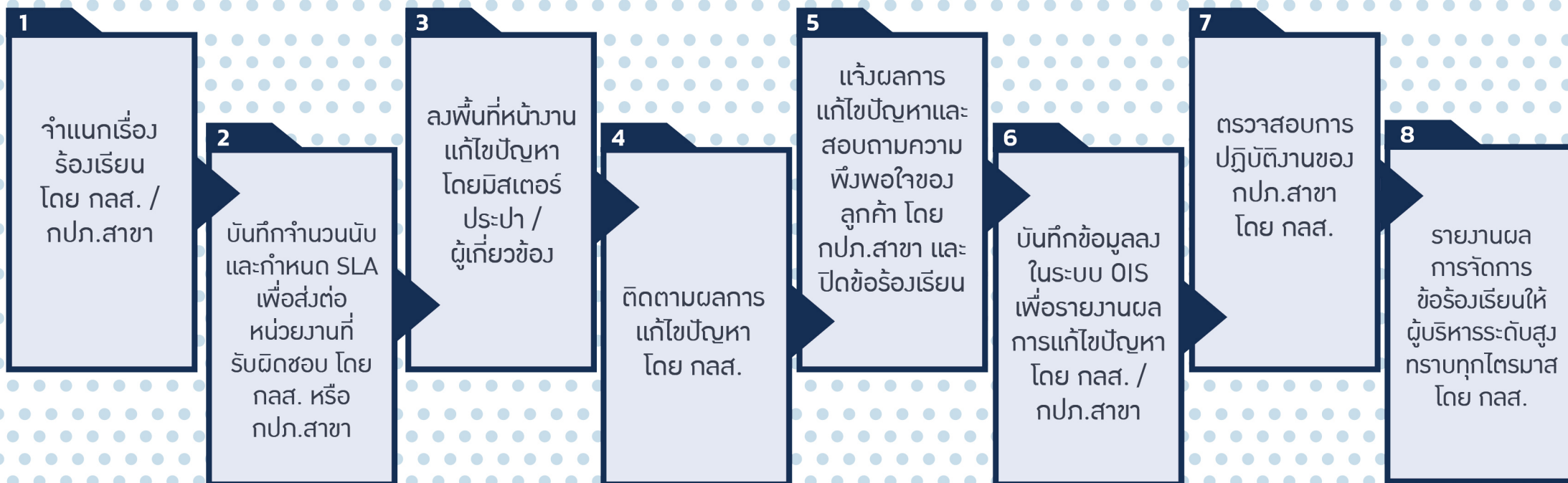
กปท. จัดการอย่างไร ???

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน



ระบบการจัดการข้อร้องเรียน



กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน



ข้อร้องเรียน มาจากไหน?

- สาเหตุจากพนักงาน
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ให้บริการล่าช้า
- สาเหตุจากสินค้า/การบริการ
ขั้นตอนการบริการมีหลายขั้นตอน
- สาเหตุจากปัจจัยอื่นๆ
การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

จัดการข้อร้องเรียน เพื่ออะไร?

การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก
เป็นการเรียกความเชื่อมั่นจากลูกค้ากลับ
คืนมา และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ปัจจุบัน กปน. มีตัวชี้วัด คือ การแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว แทนจำนวนข้อร้องเรียน ซึ่งมีจำนวนมากขึ้นจากการเปิดช่องทางให้ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนได้หลายช่องทาง เพื่อบรรลุตัวชี้วัดดังกล่าวมีแนวทางทางการจัดการ ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้

กรณีปัญหาเกิดจากความไม่เข้าใจ ช่วยให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบและแก้ไขปัญหามือเบื้องต้นได้ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจเมื่อลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด เช่น ข้อร้องเรียน เรื่องกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา



2. วิเคราะห์สาเหตุข้อร้องเรียนที่เกิน SLA

เช่น พบปัญหาหน้างานที่ต้องใช้เวลาแก้ไขเพิ่มขึ้น หรือ แก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ แต่ไม่แจ้งปิดเรื่องในระบบ

3. ติดตามข้อร้องเรียนที่เกิน SLA

โดยแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ และ เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



การสำรวจความไม่พึงพอใจเป็นหนึ่งในจัดการข้อร้องเรียน

3 อันดับความไม่พึงพอใจ ปี 2561

ความสะอาดของน้ำประปา



การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร



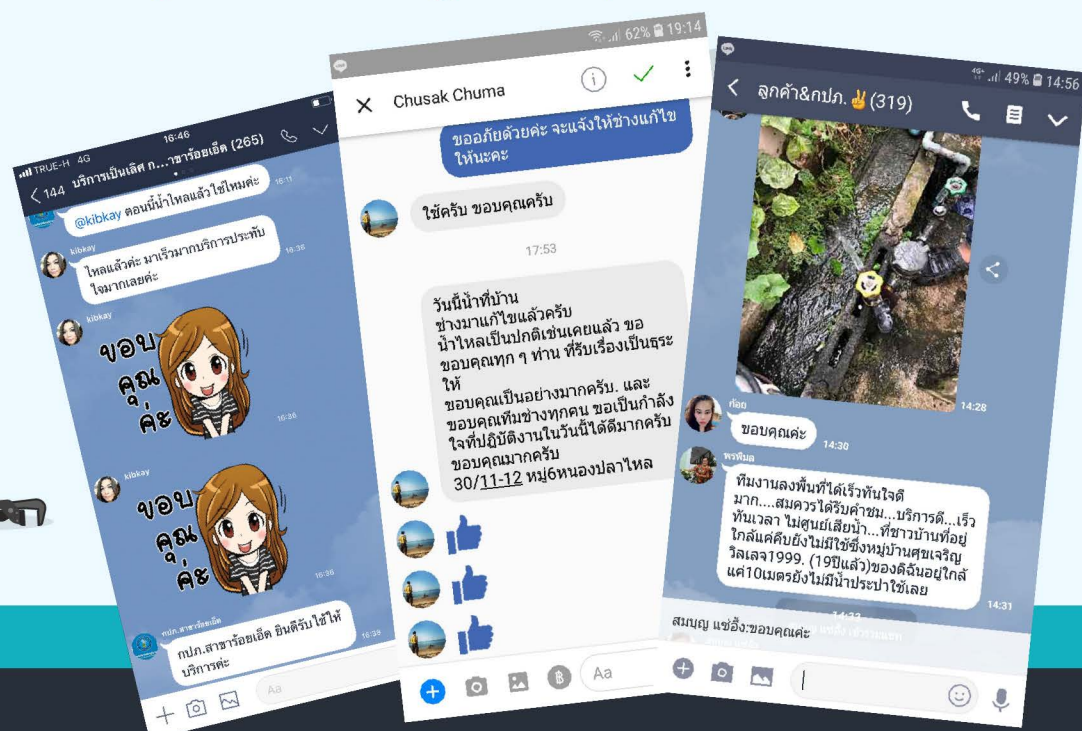
ท่อประปาแตกรั่ว



หลักการสร้างความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้ความสำคัญกับ SLA ทุกขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่รับเรื่อง ประสานงาน แก้ปัญหา

* SLA (Service Level Agreement) คือ ข้อตกลงในการให้บริการ



“การจัดการข้อร้องเรียนที่ดี จะเปลี่ยนความรู้สึกลบเป็นบวก จากความไม่พึงพอใจเป็นความประทับใจ”