

บทที่ 9

บทวิจารณ์และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสร้างสรรค์คุณภาพที่ประทับใจในงานบริการ:กรณีศึกษาบริษัท แกด เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและปรับปรุง พัฒนา สร้างสรรค์แนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานบริการอย่างต่อเนื่อง

9.1 บทวิจารณ์

1. แนวโน้มกลยุทธ์ของบริษัทต่างๆทั้งปัจจุบันและในอนาคต พบว่าองค์กรจะไม่เพียงแต่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าแค่เพียงเบื้องต้นเท่านั้น แต่ละองค์กรยังพยายามที่จะสร้างสรรค์การให้บริการหรือคุณประโยชน์ของสินค้าให้เกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้เสมอ
2. ปัจจัยทางด้านคุณภาพในงานบริการจะทำให้องค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านการบริการมีข้อได้เปรียบสำคัญทางการตลาดหลายประการด้วยกันดังนี้คือ
 - ได้รับความจงรักภักดีจากลูกค้าเหนียวแน่นกว่า
 - ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำมากขึ้น
 - สามารถที่จะกำหนดราคาขายได้สูง โดยไม่มีผลกระทบต่อส่วนแบ่งทางการตลาด
 - ต้นทุนในการทำตลาดก็จะต่ำลง
 - ส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น เป็นต้น
3. ปัญหาในงานบริการจะเป็นเรื่องของเวลาที่ใช้ในการให้บริการเสียเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะ เป็นจำนวนเวลาที่ใช้ในการรอเข้ารับบริการ (Waiting Time) หรือว่าเวลาในการให้บริการ (Processing Time) ดังนั้นวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็คือการลดจำนวนเวลาที่ใช้ในการให้บริการลง ซึ่งอาจจะทำได้ 2 รูปแบบด้วยกันคือ
 - เพิ่มจำนวนช่องในการให้บริการ
 - เพิ่มรูปแบบการให้บริการด้านอื่นๆเพื่อลดการเข้ารับบริการ ณ จุดบริการหรือมุ่งสร้างความพึงพอใจด้านอื่นๆให้แก่ลูกค้า

9.2 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าที่เปลี่ยนไป

การบริการพิเศษต่างๆที่ได้จัดทำดำเนินการตามการวิจัยครั้งนี้ อาจจะกลายเป็นมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง (Must Be Quality) ได้ในอนาคต เพราะว่าเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่ง ลูก

คำมักจะมีแนวโน้มความเคยชินกับรูปแบบการบริการพิเศษดังกล่าวจนกลายเป็นบริการพื้นฐานที่ลูกค้าจะต้องได้รับในที่สุด

ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสรรค์การให้บริการในครั้งต่อไปได้ดังตารางที่ 9.1

ตารางที่ 9.1 การประเมินแนวคิดต่างๆ

1. ด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน(ราย)
-สร้างสีสันรูปแบบสถานที่ให้เร้าใจ เช่น ใช้ไฟกระพริบเหมือนสถานที่บันเทิง	7
-สะดวก ไปมาง่าย รถไม่ติด มีที่จอดรถสะดวก หรือมีมาก	53
-สถานที่ดูใหญ่ กว้างขวาง โปร่งโล่ง มีที่นั่งมาก	31
- สถานที่สวยงาม หรูหรา	12
-การจัดวาง Lay-Out ของเฟอร์นิเจอร์ควรเน้นความสะดวกในการเข้า ออก จากที่นั่ง สู้คอนไดเตอร์ได้สะดวก	43
-มีที่นั่งสบาย มีสิ่งบันเทิง หากต้องรอนาน มีชา กาแฟ เครื่องดื่มบริการ	38
-เพิ่มความสะดวก โดยมีการเสิร์ฟน้ำ ไม่ต้องบริการตนเอง	14
-สถานที่สะอาด ทันสมัย มีอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆแสดงถึงความก้าวหน้า แสดงให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้	43
-มีทีวี วีดีโอ เกม ให้ลูกค้าเล่น	11
-สามารถใช้โซเชียลในการให้ความบันเทิงแก่ลูกค้าในระหว่างเวลาที่ลูกค้ารอ เช่น เกม เพลง	19
-มีบริการตรวจดวงชะตาระหว่างรอเข้ารับบริการ	6
-มีมุมอ่านหนังสือ หรือนั่งเล่นบ้าง ไม่ใช่เพียงแต่มาติดต่อธุระเสร็จแล้วต้องกลับ	32
-เมื่อได้รับบัตรคิว อาจมีการเล่นเกม bingo กัน โดยบัตรคิวที่ได้มีเลขเหมือนเกม bingo	5
-ควรเปิดเพลงให้ลูกค้าที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร อื่นๆ	40
-มี sticker ที่มีข้อมูลของศูนย์บริการลูกค้า และเบอร์โทรในสาขาต่างๆ ให้ทราบ เพราะในปัจจุบันมีแต่แผ่นพับ	25
2. ด้านการชำระค่าบริการ	จำนวน(ราย)
-จ่ายกับร้านสะดวกซื้อเช่น 7-11 ได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม	47
-จ่ายค่าบริการได้ที่ ร้านสะดวกซื้อในปั๊มน้ำมัน	34
-เปิดบริการชำระค่าบริการตลอด 24 ชั่วโมง	35
-มีบริการให้กู้ยืมเพื่อชำระค่าบริการในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ	10
-จัดให้บริการแบบไม่ต้องยื่นต่อแถว วางไว้แล้วไปนั่งรอรับใบเสร็จและเงินทอนอย่างเดียว	32
-มีการร่วมสนุกชิงโชคคล้ายๆกับรูปแบบ"มือนี่ฟรีหรือจ่าย"ว่าจะได้จ่ายกี่หนึ่งหรือ จ่ายเต็มราคาเป็นต้น	26
-มีของแถมมากๆ เช่น เมื่อจ่ายค่าบริการก็ได้ของแถม เป็นต้น	21
-ให้มีบริการรับชำระเงินค่าบริการโดยวิธี ใช้บัตรเติมเงิน ทำนองเดียวกับโทรศัพท์พร้อมใช้ one two call	22
-จัดให้มีระบบแจ้งเตือนการชำระค่าบริการก่อนตัดบริการ	47
-การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบริการทาง E-Mail	42
-ระหว่างเข้าแถวรอ มีเกมชิงโชคแบบช่วงเวลาที่ทอง เช่น จ่ายเงินตอน 18.00 น. พอดีก็ลดค่าบริการ 18% เป็นต้น	12

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

-ชำระค่าบริการด้วยวิธีอื่นๆ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม	38
-ควรมีรอบการชำระตรงกับช่วงเงินเดือนออก(+3 วัน) จะได้เอาไปจ่ายได้ง่าย	27
3. ด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญา	จำนวน(ราย)
-สามารถเปลี่ยนแปลงสัญญา ได้โดยผ่านทางโทรศัพท์โดยไม่ต้องไปดำเนินการด้วยตนเองที่ศูนย์บริการ	31
-ลดค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงสัญญาลง	43
-เพิ่มด้านการรับเรื่องร้องเรียนอีกส่วนหนึ่ง เพราะลูกค้าที่มีข้อขัดข้องด้านบริการต่าง ๆ จะได้ชี้แจงได้	31
-Counter ทุกช่องก็สามารถสอบถาม ความรวดเร็วในการบริการไม่นานเกินกว่า 15 นาที	40
-จัดให้มีการโอนค่าธรรมเนียมต่างๆทาง ATM ได้	33
4. ด้านพนักงาน	จำนวน(ราย)
-มีนางแบบนายแบบหมุนเวียนกันมาให้บริการประชาสัมพันธ์ หรือทำหน้าที่อะไรก็ได้ในสำนักงาน	8
-พนักงานมีแบบฟอร์มทันสมัย เช่น เสื้อสายเดี่ยว	7
-ชุดพนักงานสีสดใส แบ่งไปตามวัน เทศกาล เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ไม่ซ้ำซาก คัดเลือกเจ้าหน้าที่หน้าตาดี สวย	17
-คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีบุคลิกดี	50
-เวลาลูกค้าเข้าไปควรจะมีพนักงานสวยๆเข้ามาต้อนรับ มาถามว่าต้องการทำอะไรและก็นำลูกค้า	23
-พนักงานจะต้องพูดจาดี อ่อนหวานตลอดเวลาลูกค้าก็จะรู้สึกดีเวลามาที่ศูนย์	52
-ยิ้มแย้ม น่ารัก ไม่ดู ให้ความกระจ่าง และไม่โยนงานไปหาคนอื่นฯ	54
-ให้พนักงานใช้เสื้อผ้าที่ดูน่ารัก เช่น ชุดการ์ตูน เพื่อให้ไม่เครียดเวลาต่อแถว	8
5. ด้านการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	จำนวน(ราย)
-จัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์แต่ละรุ่นมากขึ้น มีบริการถาม-ตอบ ทาง อินเทอร์เน็ต	52
-ในศูนย์ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายของตนเอง หลากๆ เครื่อง	44
-โทรไปสอบถามข้อมูลต่างๆได้ฟรีไม่คิดค่าบริการ	52
6. ด้านการติดต่อทางโทรศัพท์	จำนวน(ราย)
-มีเบอร์ติดต่อที่ว่างเสมอ และไม่เสียค่าโทร	57
7. ด้านอื่นๆ	จำนวน(ราย)
-มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ให้ฟรี มีช่างเทคนิคคอยตอบคำถาม	51
-เล่นเกมดักลูกบอลหรือสอยดาวเป็นสมนาคุณลูกค้า	9
-มีโปรแกรมการจ่ายเหมาเป็นรายเดือนโดยไม่คิด Airtime	42
-ควรมีโปรโมชั่นที่มีทางเลือกในการเลือกจ่ายค่าบริการรวม 2 หรือ 3 เดือนทีเดียวโดยไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ย	34
-มีโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าเก่าบ้าง	48
-บริการการให้เช่าเครื่องอื่น ๆ ที่ลูกค้ามีความสนใจไปที่ศูนย์ ฯเช่าเครื่องมาเล่นได้	28
-เมื่อจ่ายค่าบริการในกำหนดเวลา น่าจะให้มีโปรโมชั่นให้ลดค่าบริการลง หรือจับฉลากโทรฟรี	36
-ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีประวัติการชำระดีเป็นพิเศษ อาจจะให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมมากขึ้น	39

หมายเหตุ : ข้อมูลข้างต้นเป็นการประเมินจากกลุ่มลูกค้าจำนวน 60 ราย ซึ่งลูกค้าอาจจะตอบในแต่ละหัวข้อได้มากกว่า 1 คำตอบ

2. การปรับปรุงระหว่างรูปแบบการให้บริการกับพนักงานผู้ให้บริการ

ในการให้บริการพิเศษดังกล่าวย่อมที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างมากที่สุดในระยะเวลาช่วงหนึ่ง และเมื่อใดก็ตามถ้าเกิดความผิดพลาดทางด้านพนักงานผู้ให้บริการก็ย่อมที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้าอีกเช่นเดิม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องวางแผนและพัฒนาบุคลากรพนักงานผู้ให้บริการให้มีความพร้อมอยู่เสมอ

3. ความผิดพลาดของงานบริการเป็นไปได้ทั้งโอกาสยกระดับงานบริการและลดความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรควรจะควบคุมระดับความพึงพอใจให้ทั้งระบบการบริการและพนักงานเกิดความผิดพลาดล้มเหลว เพราะนั่นย่อมจะเป็นการลดความพึงพอใจของลูกค้า แต่ถ้าเกิดการผิดพลาดขึ้นมาครั้งใดก็ควรที่จะใช้เหตุการณ์นั้นเป็นโอกาสแก้ไขโดยทันที เพราะการแก้ไขโดยฉับพลันย่อมที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เหมือนกัน

4. ความจำเป็นที่จะต้องรีบตอบสนองเมื่อลูกค้าได้ร้องเรียนมา

- บริษัทคงจะมีคนบนเรื่องการให้บริการมากเสียจนไม่มีเวลาตอบปัญหาของเราแน่
- เพราะบริษัททำธุรกิจผูกขาดแบบนี้ จึงไม่สนใจว่าลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก
- บริษัทคงเห็นคุณภาพของงานบริการของตัวเองแย่อยู่มากแล้ว ก็เลยไม่แก้ไขให้ดีขึ้น
- บริษัทคงไม่มีการจัดการระบบการตอบการร้องเรียนของลูกค้าเหมือนกับที่ไม่มีการจัดการระบบการบริการที่ดีได้

ตัวอย่างเหล่านี้จะเป็นปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับทางองค์กร หากองค์กรไม่สนใจในข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า และจากการสังเกตพฤติกรรมลูกค้า พบว่าเมื่อลูกค้ามีความไม่พึงพอใจในงานบริการเกิดขึ้น ลูกค้าจะใช้อารมณ์ในการติดต่อสื่อสารและจะทำการเผยแพร่บอกต่อความผิดพลาดเหล่านั้นให้กับบุคคลอื่นๆทราบอย่างรวดเร็ว ดังนั้นถ้าองค์กรสามารถที่จะลดความไม่พึงพอใจเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วก็ย่อมที่จะเป็นการรักษาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรได้ด้วย

ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะจัดแผนกตอบรับการร้องเรียนของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นทางจดหมาย ทางโทรสารหรือทาง Internet เพื่อตอบสนองแก่ลูกค้าได้อย่างทันที่

5. ควรพึงระวังการนำเทคโนโลยีที่ใหม่หรือมีขั้นตอนยุ่งยากมาใช้

การนำเทคโนโลยีที่ใหม่และยังไม่เป็นที่แพร่หลายหรือมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อนมาใช้ (เช่นระบบการให้ข้อมูลแบบ Touch Screen) อาจจะทำให้เกิดปัญหาได้หลายด้านเช่นกัน

- ลูกค้าไม่สนใจใช้บริการนั้นเท่าที่ควร ทำให้การลงทุนไม่คุ้มค่า

-ในบางครั้งลูกค้าไม่อยากจะใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น เพราะไม่ต้องการให้ใครเห็นว่าตัวเองไม่ฉลาด ใช้ได้ไม่ถูกต้อง เลยไม่ใช้จะได้ไม่ผิด

-เทคโนโลยีที่ซับซ้อนย่อมเพิ่มหน้าที่หรือปัญหาให้กับพนักงานต้องมาคอยแนะนำมากขึ้น มากกว่าลดลง

6. แนวคิดที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากในธุรกิจบริการคือ การดึงลูกค้ามาร่วมงานบริการให้แก่ตัวลูกค้าเอง

ยกตัวอย่างเช่นส่งเสริมให้ลูกค้าเตรียมค่าบริการให้พอดีกับที่จะต้องชำระ หรือการให้ลูกค้าเป็นผู้กรอกเอกสารต่าง ๆ ด้วยตนเอง , จัดลำดับการตรวจเอกสารเพื่อให้ง่ายต่อพนักงานผู้ให้บริการเป็นต้น

7. ข้อความหรือศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ควรเป็นที่เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน

ศัพท์ภาษาที่ใช้รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่ลูกค้าจำเป็นต้องเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่ลูกค้าจะต้องกรอก จำเป็นที่จะต้องตรวจดูว่าสามารถทำให้ลูกค้าที่เป็นลูกค้าใหม่เข้าใจได้โดยง่ายหรือไม่ เพราะการที่ลูกค้าเกิดความไม่เข้าใจย่อมจะทำให้พนักงานเสียเวลาและงานในการแนะนำลูกค้าใหม่เหล่านี้

8. ผลการสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการควรที่จะได้รับทราบ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าควรที่จะทำการประกาศให้พนักงานทั่วไปได้รับทราบถึงสถานะปัจจุบัน เพราะผลดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงานทราบว่าขณะนี้เราควรปฏิบัติเช่นใด

9.3 ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

1. จากการวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ให้เป็นตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เท่านั้น ซึ่งแท้จริงแล้วผู้ใช้บริการมีอยู่ทั่วไปทั่วประเทศ ดังนั้นสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาวิจัยต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะภูมิศาสตร์ ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการจะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นในด้านวัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคม หรือค่านิยม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดทิศทาง พิจารณาแก้ไข และวางแผนรูปแบบการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างรูปแบบการให้บริการเมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า แต่ในอนาคตแนวโน้มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร รวมถึงรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ล้วนแต่จะได้รับการพัฒนาขึ้นไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงควรที่จะทำการศึกษาวิจัยต่อไปในด้านที่จะลดการเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า ให้ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ๆ ได้อย่างสะดวกและถูกต้อง

3. ในอนาคตธุรกิจของไทย การเพิ่มฐานลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีแนวโน้มที่จะทำได้ยากขึ้น และจะต้องใช้ทุนมากกว่าการที่จะรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้ โดยเฉพาะธุรกิจบริการจึงเล็งเห็นว่าควรที่จะมีการศึกษาด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วยเช่น การจัดการและบริหารข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น