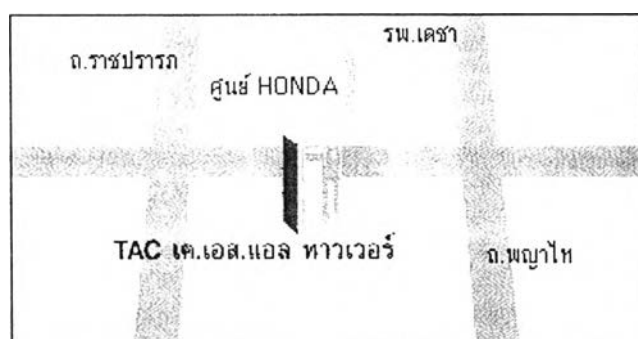


บทที่ 4

ขั้นตอนการให้บริการและปัญหาด้านงานบริการที่พบอยู่ในปัจจุบัน

4.1 รายละเอียดสำนักงานบริการลูกค้าที่ใช้ทำวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกสำนักงานบริการลูกค้าที่อาคาร K.S.L. เป็นสำนักงานบริการตัวอย่างที่ใช้ทำวิจัยเนื่องจากสาขานี้เป็นสำนักงานใหญ่ที่ให้บริการได้ครบทุกประเภท มีจำนวนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากและเปิดให้บริการเป็นแห่งแรกทำให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าทั่วไป



รูปที่ 4.1 แผนที่แสดงที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าอาคาร K.S.L. (ไม่ถูกต้องตามอัตราส่วน)

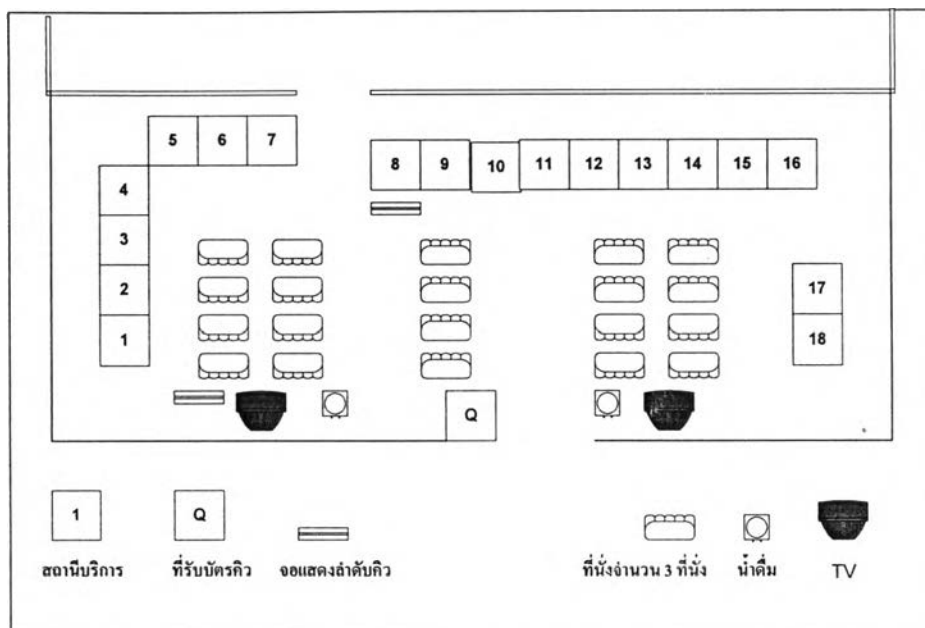
สำนักงานบริการลูกค้าเปิดบริการทุกวันจันทร์ ถึง เสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 19.00 นาฬิกา มี 18 ช่องให้บริการดังต่อไปนี้

ช่องที่ 1 ถึง 7 บริการด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการ

ช่องที่ 8 ถึง 16 บริการด้านการรับชำระค่าบริการ

ช่องที่ 17 ถึง 18 บริการเคาน์เตอร์พิเศษ

ลูกค้าที่มาติดต่อจะต้องทำการรับบัตรคิวที่เครื่องแจกบัตรคิวที่ทางเข้า ซึ่งบัตรคิวแบ่งตามลักษณะงานที่ลูกค้าจะติดต่อรับบริการคือ ด้านการชำระค่าบริการและด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการ



รูปที่ 4.2 แสดงการจัดสถานที่สำนักงานบริการลูกค้าอาคาร K.S.L. (ไม่ถูกต้องตามอัตราส่วน)

4.2 ขั้นตอนการให้บริการด้านการชำระค่าบริการ

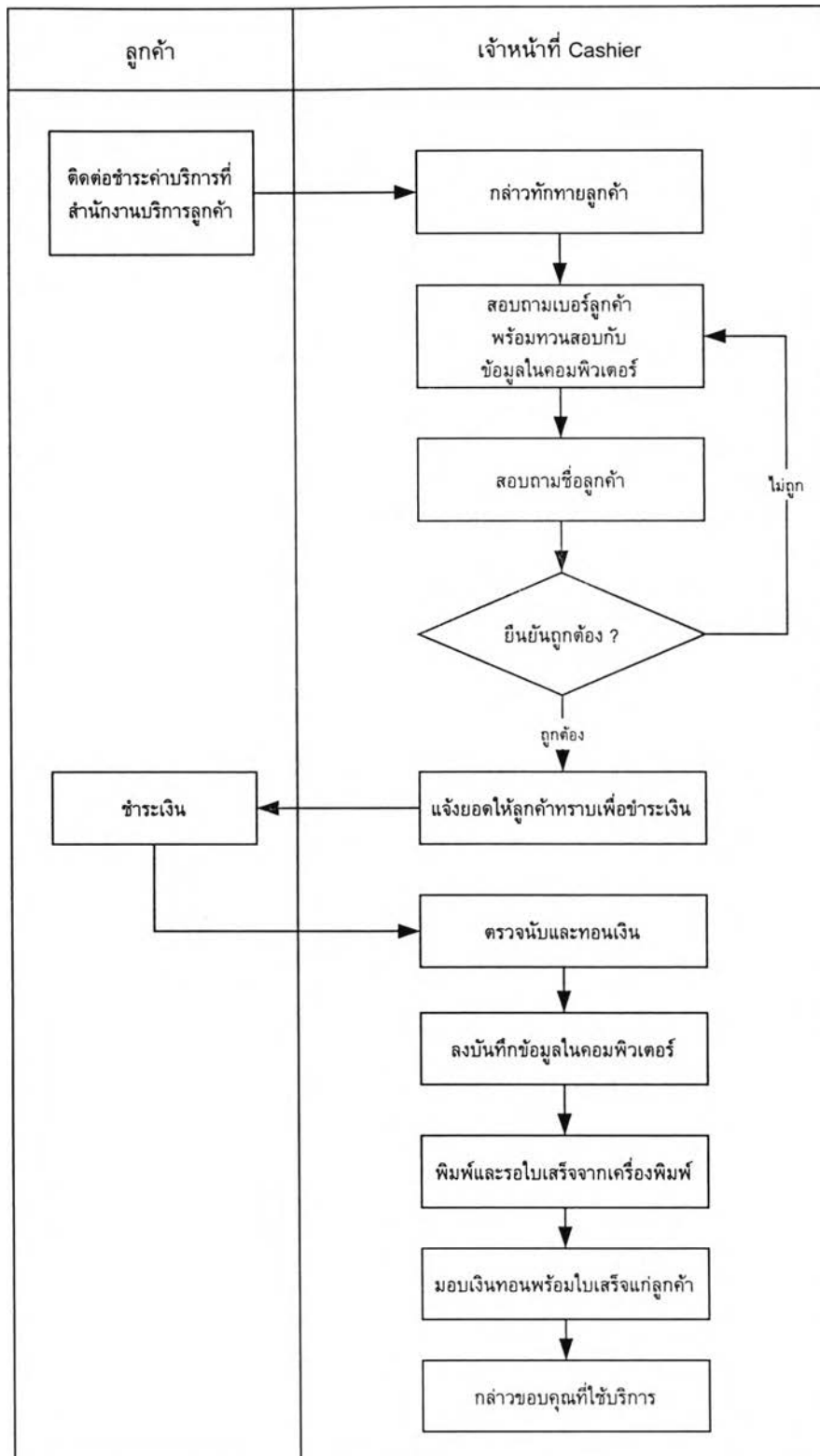
1. กล่าวทักทายสวัสดิ์ลูกค้า
2. สอบถามเบอร์ของลูกค้าที่จะทำการชำระค่าบริการ
3. ตรวจสอบข้อมูลฐานลูกค้าตามเบอร์ที่ลูกค้าแจ้ง
4. แจ้งชื่อผู้จดทะเบียนผู้ใช้เบอร์ตามข้อมูลหน้าจอแล้วทวนสอบกับลูกค้าว่าตรงหรือไม่
5. แจ้งยอดค่าใช้จ่ายบริการที่ลูกค้าต้องชำระ
6. รับเงินจากลูกค้าแล้วตรวจนับ
7. ป้อนข้อมูลลงบันทึกในคอมพิวเตอร์
8. มอบเงินทอนพร้อมใบเสร็จให้แก่ลูกค้า
9. กล่าวขอบคุณลูกค้าที่ใช้บริการ

นอกจากการมาชำระค่าบริการที่สำนักงานแล้ว ลูกค้ายังสามารถชำระค่าบริการได้ด้วยวิธีต่างๆดังต่อไปนี้

4.3 วิธีการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone

ทางบริษัทได้จัดเตรียมวิธีการชำระค่าบริการต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ตามสะดวกโดยมีวิธีชำระค่าบริการให้เลือกทั้งหมด 7 วิธี ดังต่อไปนี้

1. ชำระเป็นเงินสดผ่านธนาคาร



รูปที่ 4.3 แสดงขั้นตอนการให้บริการด้านการชำระค่าบริการ

2. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
3. ชำระผ่านเครื่อง ATM
4. ชำระทางโทรศัพท์
5. ชำระผ่านบัตรเครดิต
6. ชำระทางไปรษณีย์
7. ชำระด้วยตนเอง

ข้อแนะนำในการชำระค่าบริการ

1. การชำระค่าบริการเป็นเงินสดผ่านธนาคาร ผ่านเครื่อง ATM หรือผ่านโทรศัพท์ ลูกค้าต้องชำระล่วงหน้าเป็นอย่างน้อย 3 วัน ก่อนครบกำหนดชำระ
2. ลูกค้าควรชำระค่าบริการภายในกำหนด หากพ้นกำหนดชำระ บริษัทจะระงับบริการโดยระบบอัตโนมัติในทันที และบริษัทจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของยอดค้างชำระเพิ่มเติมในอัตรา 2 % ต่อเดือนรวมทั้งค่าทวงถาม
3. กรณีที่ลูกค้ามียอดค้างชำระ บริษัทได้แจ้งยอดค้างชำระให้ลูกค้าทราบในใบแจ้งค่าบริการในส่วน “ยอดค้างชำระ” และกรณีที่ลูกค้าชำระค่าบริการเกินจากที่ระบุในใบแจ้งค่าบริการ บริษัทจะนำค่าบริการส่วนเกินไปหักกับค่าใช้บริการในเดือนถัดไปโดยอัตโนมัติ
4. การระงับการใช้บริการ บริษัทยังคงเรียกเก็บค่าบริการเลขหมาย และค่าบริการเสริมพิเศษต่อเดือน การขอเปิดบริการลูกค้าจะต้องชำระค่าบริการที่ค้างชำระอยู่ทั้งหมด พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมในการขอเปิดบริการ 200 บาท ได้ที่สำนักงานบริการลูกค้า สำนักงานสาขา และร้านเว็ลด์มีเดีย ทุกสาขาโดยจะสามารถใช้ได้ภายใน 24 ชั่วโมง
5. บริษัทสงวนสิทธิในการระงับการบริการ หากพบว่าค่าใช้บริการของลูกค้าเกินวงเงินค่าใช้บริการ รวมทั้งการขอให้ลูกค้าเพิ่มวงเงินดังกล่าวด้วย
6. การหักภาษี ณ ที่จ่าย กรณีจดทะเบียนในนามนิติบุคคล ต้องแนบหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายพร้อมการชำระเงินทุกครั้ง และสามารถชำระได้ด้วยวิธีที่ 6 หรือ 7 เท่านั้น

ค่าบริการเลขหมายและค่าบริการเสริม	หัก 5 %
ค่าใช้บริการโทรศัพท์	หัก 3 %

4.4 การคิดอัตราค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone

ค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าจะต้องชำระเมื่อครบรอบเดือนที่ใช้บริการมีดังต่อไปนี้ (ไม่รวม VAT)

1. ค่าบริการรายเดือน 500 บาท/เดือน
2. ค่าบริการมี 3 อัตรา (คิดเฉพาะการเรียกออกและปลายทางมีผู้รับสายแล้วเท่านั้น) ในเขตพื้นที่เดียวกัน อัตรา 3 บาท/นาที

ในเขตพื้นที่ติดกัน อัตรา 8 บาท/นาที

ในเขตพื้นที่ไม่ติดกัน อัตรา 12 บาท/นาที

การรับสายเข้าไม่เสียค่าบริการทุกกรณี

สำหรับอัตราค่าบริการของการโทรออกต่างประเทศ การสื่อสารจะเป็นผู้เรียกเก็บยกเว้นประเทศลาวและมาเลเซียเท่านั้น ที่บริษัทเป็นผู้เรียกเก็บ

ตัวอย่างอัตราค่าบริการ

การคิดค่าบริการกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone ไปยัง โทรศัพท์ธรรมดา (Mobile to Land Line) แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงตัวอย่างการคิดอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone

ตำแหน่ง ที่ โทร	ที่ตั้งเลขหมายปลายทาง						
	เชียงใหม่ (รหัส053)	พิษณุโลก (รหัส055)	ขอนแก่น (รหัส043)	นครราชสีมา (รหัส044)	กรุงเทพฯ (รหัส02)	สุราษฎร์ฯ (รหัส077)	หาดใหญ่ (รหัส074)
เชียงใหม่	3	8	12	12	12	12	12
พิษณุโลก	8	3	8	8	8	12	12
ขอนแก่น	12	8	3	8	12	12	12
นครราชสีมา	12	8	8	3	8	12	12
กรุงเทพฯ	12	8	12	8	3	8	12
สุราษฎร์ฯ	12	12	12	12	8	3	8
หาดใหญ่	12	12	12	12	12	8	3

4.5 ขั้นตอนการให้บริการด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการ

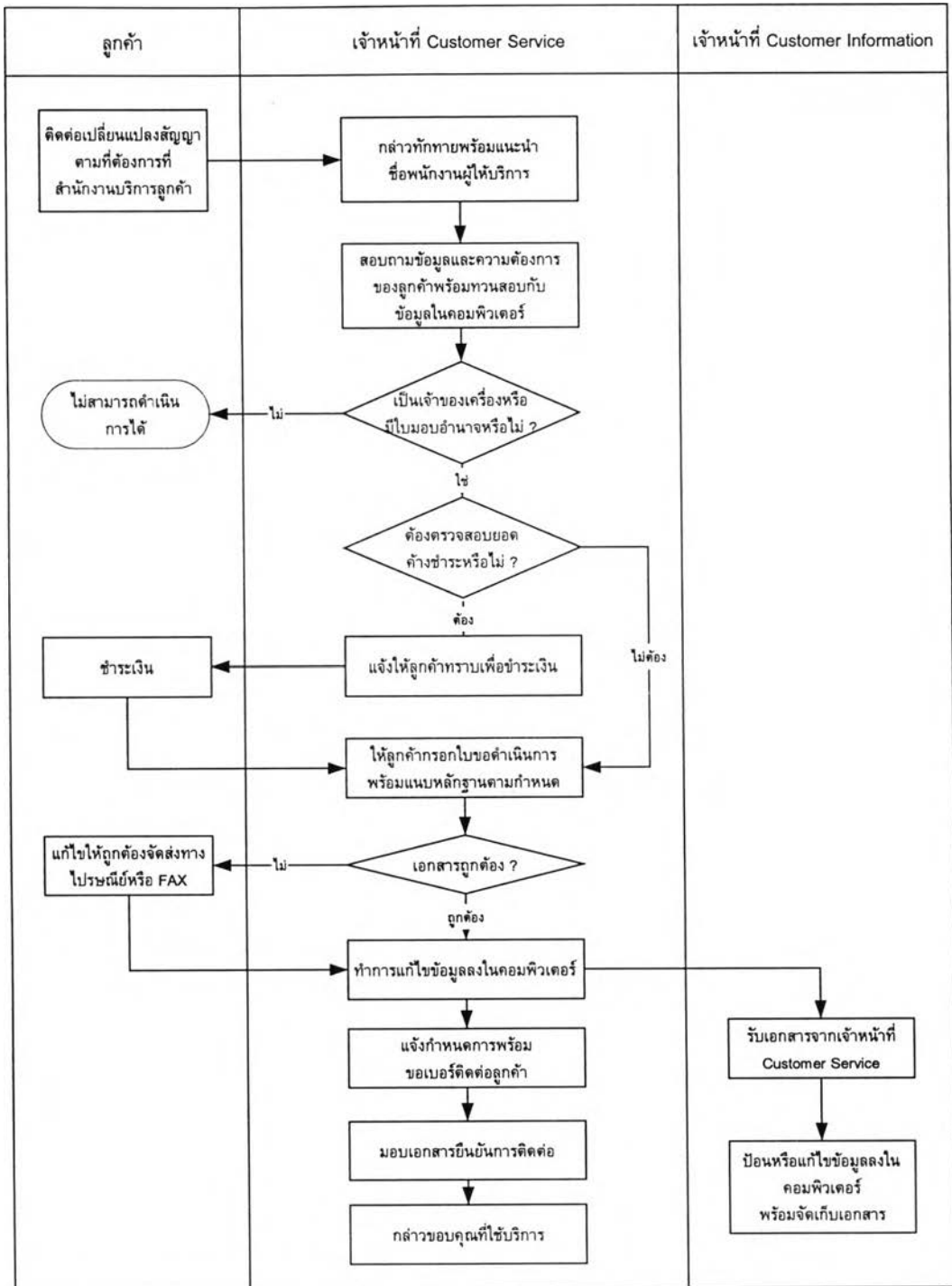
1. กล่าวทักทายสวัสดิ์ลูกค้า
2. สอบถามถึงความต้องการของลูกค้าว่าจะติดต่อเรื่องใด
3. สอบถามเบอร์ของลูกค้าพร้อมตรวจสอบข้อมูลฐานลูกค้าตามเบอร์ที่ลูกค้าแจ้ง
4. แจ้งชื่อผู้จดทะเบียนใช้เบอร์ตามข้อมูลหน้าจอแล้วทวนสอบกับลูกค้าว่าตรงหรือไม่
5. ถ้าไม่ใช่ผู้จดทะเบียนและไม่มีใบมอบอำนาจให้ทำการติดต่อกับเจ้าของเครื่องโดยตรง ถ้าติดต่อไม่ได้ให้หยุดดำเนินการ แล้วแจ้งลูกค้าว่าไม่สามารถดำเนินการได้
6. แจ้งยอดค่าใช้จ่ายบริการที่ลูกค้าต้องชำระ (ถ้ามี) ก่อนที่จะดำเนินการตามที่ลูกค้าร้องขอ
7. มอบเอกสารสัญญาการเปลี่ยนแปลงให้ลูกค้ากรอกพร้อมแนบเอกสาร
8. ถ้าเอกสารไม่ครบแจ้งให้ลูกค้าทราบที่สามารถส่งมาทางไปรษณีย์หรือทางโทรสารได้
9. ทำการป้อนแก้ไขข้อมูลสัญญาการใช้บริการที่ฐานข้อมูลลูกค้า

10. แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงกำหนดการที่สามารถดำเนินการตามความต้องการของลูกค้าได้ พร้อมทั้งขอเบอร์ติดต่อของลูกค้า
11. มอบเอกสารยืนยันการติดต่อแก่ลูกค้า
12. กล่าวขอบคุณลูกค้าที่ใช้บริการ
13. จัดเก็บเอกสารเพื่อนำส่งแผนกที่เกี่ยวข้องต่อไป

ในส่วนของงานด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการก็เช่นเดียวกัน นอกจากที่ลูกค้าจะสามารถติดต่อขอเปลี่ยนแปลงได้ที่สำนักงานบริการลูกค้าแล้ว ในบางกรณีลูกค้าสามารถติดต่อให้ดำเนินการได้ทางโทรศัพท์ ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันหรือลูกค้าสามารถติดต่อทางไปรษณีย์ก็ได้ ซึ่งรายละเอียดในการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการนั้นจะแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงรายการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการและวิธีการติดต่อขอดำเนินการ

รายการ	การติดต่อขอดำเนินการ		
	โทรศัพท์	ด้วยตนเอง	ไปรษณีย์
1. การแจ้งเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าบริการ	*	*	*
2. การระงับการใช้บริการชั่วคราว	*	*	*
3. การเปิด-ปิดทางไกลต่างประเทศ	*	*	*
4. การขอยกเลิกการชำระค่าบริการโดยวิธีหักบัญชี	*	*	*
5. การขอสมัคร - ยกเลิกบริการเสริมพิเศษ	*	*	*
6. การขอชำระค่าบริการโดยวิธีหักบัญชี		*	*
7. การยกเลิกบริการถาวร		*	*
8. การยกเลิกการระงับการใช้บริการชั่วคราว		*	
9. การสลับเครื่องใหม่ในระบบ WorldPhone		*	
10. การลูกค้านำเครื่องมาจากต่างประเทศมาจดทะเบียนขอ SIM		*	
11. การแก้ปัญหาเรื่อง SIM CARD		*	
12. การซื้อเครื่องใหม่ จดทะเบียนใหม่		*	
13. การย้ายจุดจดทะเบียน		*	
14. การโอนสิทธิ์		*	



รูปที่ 4.4 แสดงขั้นตอนการให้บริการด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการ

4.6 รายละเอียดการให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center)

CALL CENTER เป็นอีกหนึ่งในช่องทางการให้บริการที่สะดวกสบาย เพียงลูกค้าใช้โทรศัพท์ที่ติดต่อผ่านทางระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ลูกค้าจะได้รับการบริการจากพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี เพื่อให้บริการตอบคำถามใช้บริการต่างๆ รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานบริการ ซึ่ง CALL CENTER จะให้บริการต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง ทั่วประเทศ

บริการต่างๆ ของ Call Center มีดังต่อไปนี้

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1. บริการสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า | 817 , 1800 หรือ (02) 202-7000 |
| 2. บริการสอบถามยอดใช้บริการจากระบบอัตโนมัติ | 811 , 1801 |
| 3. บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ | 813 , 1803 |

1. บริการสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า 817, 1800 หรือ (02) 202-7000

เมื่อลูกค้าต้องการสอบถามข้อมูลในการให้บริการ สอบถามยอดค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างเดือน สอบถามปัญหาในการใช้เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย ขอสมัครบริการเสริม และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า ให้ลูกค้ากด 817 จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone 800 หรือ กด 1800 จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Worldphone 1800 หรือหมายเลข (02) 202-7000 เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าที่ได้รับการอบรมจะให้บริการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าในระยะเวลาอันรวดเร็ว

บริการสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าจะให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ ไม่มีวันหยุด

2. บริการสอบถามยอดใช้บริการอัตโนมัติ 811, 1801

เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้าลูกค้าระบบ WorldPhone 800 และ 1800 ในการสอบถามยอดค่าบริการผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติระบบดิจิตอลซึ่งไม่จำเป็นต้องติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าและเพิ่มความเป็นส่วนตัว เพียงลูกค้ากด 811 จากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone 800 หรือ กด 1801 จากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone 1800 ลูกค้าก็จะได้ทราบยอดค่าบริการค้างชำระ หรือ ยอดค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างเดือน บริการสอบถามยอดค่าบริการอัตโนมัตินี้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศไม่มีวันหยุด

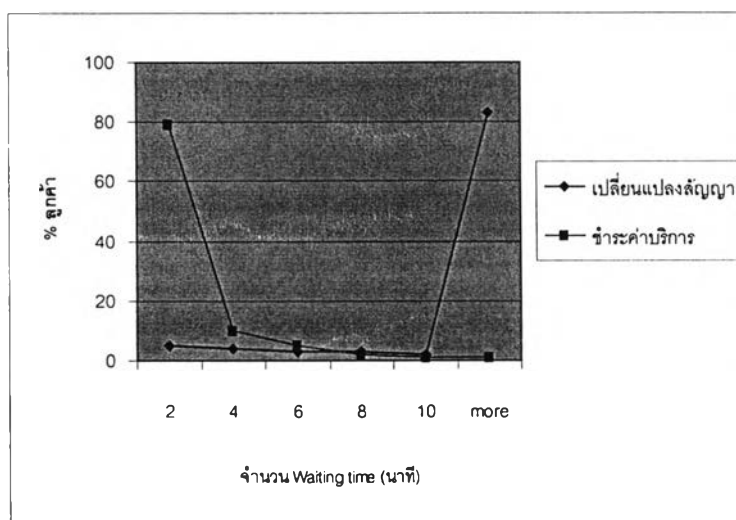
3. บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ 813, 1803

สำหรับลูกค้าระบบ WorldPhone 800 และ WorldPhone 1800 ลูกค้ายังจะได้รับความสะดวกและรวดเร็วกว่า เมื่อลูกค้าต้องการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของ บริษัท ห้างร้าน

หรือบุคคลที่จัดระเบียบการใช้โทรศัพท์กับองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยโดยไม่ต้องติดต่อสอบถามจากรูปแบบเดิม ๆ คือสอบถามจาก 13 ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าโทรติดยาก

4.7 ปัญหาในงานบริการที่พบอยู่ในปัจจุบัน

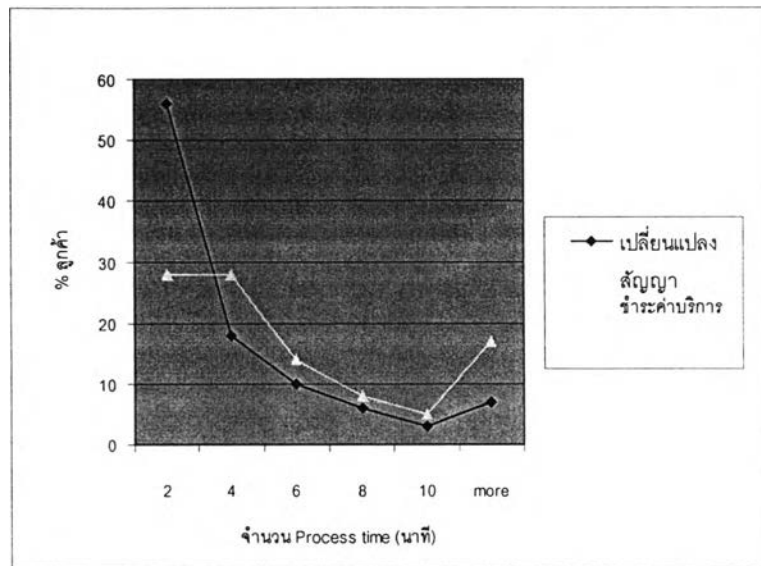
จากการสังเกตและสำรวจข้อมูลในอดีตพบว่าปัญหาที่พบในงานบริการก็คือปัญหาด้านระยะเวลาที่ลูกค้าใช้รอคอยในการเข้ารับบริการ



(ข้อมูลเดือน มิย.2541 ณ อาคาร KSL จาก บ. TAC SERVICES จำกัด)

รูปที่ 4.5 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง % ของลูกค้ากับ Waiting time ในการติดต่อ

จากรูปที่ 4.5 จะเห็นได้ว่ามีลูกค้าทั้ง 2 ประเภทใช้เวลาในการรอคอยเพื่อเข้ารับบริการจำนวนมากกว่า 10 นาที และสัดส่วนลูกค้าที่มาติดต่อเรื่องการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการประมาณ 80 % จะใช้เวลาในการรอคอยเพื่อเข้ารับบริการมากกว่า 10 นาทีขึ้นไป แต่ลูกค้าที่มาติดต่อเรื่องชำระค่าบริการประมาณ 80 % เช่นกันจะใช้เวลาในการรอคอยเพื่อเข้ารับบริการเพียงประมาณ 2 นาที



(ข้อมูลเดือน มิย.2541 ณ อาคาร KSL จาก บ. TAC SERVICES จำกัด)

รูปที่ 4.6 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง % ของลูกค้ากับ Process time ในการติดต่อ

จากรูปที่ 4.6 จะเห็นได้ว่ามีลูกค้าทั้ง 2 ประเภทใช้เวลาในขั้นตอนการรับบริการเป็นจำนวนมากกว่า 10 นาที

4.8 ขั้นตอนในการสร้างสรรค์คุณภาพที่ประทับใจ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลและสำรวจสถานะ,ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
2. สร้างสรรค์แนวความคิด
3. ประเมินแนวความคิด
4. นำไปดำเนินการ
5. ติดตามและประเมินผล