

## บทที่ 7

### การปรับปรุงและสร้างสรรค์การให้บริการ

เมื่อได้ทำการประเมินผลโครงการต่างๆที่ได้สร้างสรรค์ดังในหัวข้อที่ 6.6 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะเห็นได้ว่าการประเมินจะเป็นการประเมินถึงความเป็นไปได้และประสิทธิภาพของโครงการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาและเลือกนำโครงการที่ได้คะแนนเฉพาะ 5 หรือ 6 คะแนนพร้อมทั้งมีคุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดในแต่ละโครงการดังต่อไปนี้

#### 7.1 โครงการด้านสถานที่ให้บริการ

##### โครงการ “ การจัดรถบริการลูกค้านอกสถานที่ (Mobile Service Center) ”

เป็นโครงการที่จะทำการดัดแปลงรถตู้ที่มีอยู่ให้สามารถบริการลูกค้าได้เสมือนสำนักงานเคลื่อนที่ ซึ่งภายในจะบรรจุอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นในการให้บริการลูกค้า โดยข้อมูลต่างๆ จะทำการเชื่อมโยงกับศูนย์คอมพิวเตอร์กลางโดยใช้ระบบสื่อสารไร้สาย ซึ่งจะทำให้ได้การบริการที่ใกล้ชิดลูกค้ามากขึ้น

รถบริการนอกสถานที่ดังกล่าว จะจัดให้มีการบริการรับชำระค่าบริการ ,บริการการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการ โดยจะเริ่มให้บริการในเวลาตั้งแต่ 10.00-19.00 นาฬิกา ซึ่งจะมีการพิจารณาจัดเส้นทางเดินรถที่เหมาะสมโดยมุ่งเน้นให้บริการตามชุมชนใหญ่ที่คาดว่าจะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากเช่น ศูนย์การค้า ,อาคารสำนักงาน,หรือหมู่บ้าน เป็นต้น

##### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

###### 1. แก้ปัญหาเรื่องที่ตั้งและจำนวนสำนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน

เพื่อเป็นการแก้ปัญหาในเรื่องตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานและรัศมีการบริการที่ไม่ครอบคลุม ให้สามารถบริการได้ใกล้ที่บ้านหรือที่ทำงานลูกค้ามากขึ้น ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างมาก

##### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

###### 1.เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

เป็นการให้บริการลูกค้านอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

## 2. สร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัท

การมุ่งพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่องและมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้านั้นย่อมส่งผลที่ดีต่อบริษัทในด้านภาพพจน์ กล่าวคือเป็นผู้นำในงานบริการและมีความใส่ใจในการดูแลลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญอยู่เสมอ



รูปที่ 7.1 รถที่ได้ทำการดัดแปลงเรียบร้อยแล้วสำหรับโครงการ Mobile Service

## โครงการ “ปรับปรุงระบบบัตรคิวให้มีเสียงเรียกตามเบอร์”

เป็นการเพิ่มเติมเสียงเรียกอัตโนมัติตามเบอร์ของระบบบัตรคิวที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบว่าคิวในการเข้ารับบริการตอนนี้ถึงคิวที่เท่าไรแล้ว เพื่อที่จะได้เตรียมตัวเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องตามคิว

### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

#### 1. การจำแนกระบบบัตรคิวออกเป็นหลายประเภท

จากที่ได้แบ่งประเภทการให้บริการออกเป็นการชำระค่าบริการหรือการเปลี่ยนแปลงสัญญาณนั้น ทำให้ระบบบัตรคิวต้องแบ่งประเภทตามไปด้วยเช่น A, B หรือ C เป็นต้น ซึ่งในบางครั้งลูกค้าอาจสับสนไม่ได้ทันสังเกตว่าตอนนี้ระบบบัตรคิวกำลังเรียกหมายเลขใดซึ่งอาจจะซ้ำซ้อนกับหมวดอื่นๆ อันจะทำให้ลูกค้าเสียสิทธิในคิวนั้นๆไป (เช่นกรณีในรูปที่ 7.3 ลำดับคิวที่ C743 เข้ารับบริการที่ช่องให้บริการที่ 19 เป็นต้น)

#### 2. ลูกค้าเฟลิตเฟลินกับสื่อต่างๆภายในสำนักงาน

ลูกค้าที่กำลังชมรายการโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือ เลือกดูข่าวสารต่างๆภายในสำนักงานอยู่นั้น ก็อาจจะความสนใจกับจอแสดงผลลำดับคิว ทำให้จะทำให้ลูกค้าเสียสิทธิในคิวนั้นไป



รูปที่ 7.2 ตัวอย่างบัตรคิว



รูปที่ 7.3 แสดงรายละเอียดบนจอแสดงผลลำดับคิว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### 1. ลดปัญหาการไม่ได้รับบริการตามคิว

เมื่อได้ทำการติดตั้งเพิ่มเสียงประกาศหมายเลขบัตรคิวเป็นที่เรียบร้อยแล้วจะเป็นการเตือนให้ลูกค้าให้เข้ามารับการบริการตามคิวที่ตนเองได้รับ ลดปัญหาที่จะต้องแก้ไขกับลูกค้าที่พลาดคิวนั้นๆไป

#### 2. ลดความเครียดของลูกค้า

การเพิ่มเสียงประกาศ จะเป็นการช่วยให้ลูกค้าได้เพลิดเพลินกับสื่อบันเทิงต่างๆ ระหว่างรอรับบริการได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลกับการคอยสังเกตจอแสดงผลคิวซึ่งจะลดความเครียดของลูกค้าในระหว่างการเข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี

### โครงการ “ รับฝากหมวกกันน็อคสำหรับผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์ ”

จัดเตรียมสถานที่และเจ้าหน้าที่คอยรับฝากและดูแลหมวกกันน็อคสำหรับผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์ เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย ไม่ต้องห่วงเรื่องหมวกกันน็อคจะหาย

### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

#### 1. เป็นกรบริการให้กับลูกค้าที่ขับขี่มอเตอร์ไซด์

ในปัจจุบันพบว่ามียุคค้าที่มาติดต่อที่สำนักงานบริการด้วยมอเตอร์ไซด์ และตามกฎหมายผู้ขับขี่ตลอดจนผู้ซ้อนท้ายจำเป็นที่จะต้องสวมใส่หมวกกันน็อค ซึ่งจะทำให้ลูกค้าต้องพกถือติดตัวเพื่อกันหาย ทำให้เมื่อลูกค้าเข้ามารับการบริการที่สำนักงานก็จะวางหมวกกันน็อคไว้ที่เก้าอี้ตัวข้างๆที่ลูกค้าผู้เป็นเจ้าของนั่งอยู่ทำให้ต้องเสียเก้าอี้สำหรับลูกค้าท่านอื่นๆไปโดยไม่จำเป็น

### โครงการ “ บริการเครื่องดื่มและขนมแก่ลูกค้า ”

บริการเครื่องดื่มเช่น น้ำ , ชาหรือกาแฟและมีขนมประเภทลูกอมไว้บริการให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการโดยไม่คิดมูลค่า

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
2. เป็นการบริการให้บริการแก่เด็กที่มากับลูกค้า

### โครงการ “ บริการหนังสือพิมพ์และสื่อต่าง ๆ ให้หลากหลาย ”

เป็นการจัดเตรียมหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ตลอดจนข่าวสารจากทางบริษัทไว้คอยบริการให้แก่ลูกค้า ได้อ่านระหว่างรอเข้ารับบริการ ซึ่งนิตยสารต่าง ๆ จะนำมาจากห้องสมุดภายในบริษัทที่เป็นสวัสดิการของพนักงานอยู่แล้ว

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เบี่ยงเบนความสนใจของลูกค้าไปจากการรอคอยเข้ารับบริการ  
เมื่อลูกค้าได้อ่านหนังสือ นิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ระหว่างการรอเข้ารับบริการ ย่อมจะเป็นการเบี่ยงเบนความสนใจ ทำให้สามารถลดความเครียดในการรอคอยได้เป็นอย่างดี
2. เป็นการใช้นิตยสารหรือหนังสือต่าง ๆ ให้คุ้มค่ามากขึ้น  
นิตยสารต่าง ๆ ที่ทางบริษัทได้ให้บริการเป็นสวัสดิการแก่พนักงาน เมื่อผ่านไประยะเวลาหนึ่งแล้วจากเดิมจะนำออกไปจากห้องสมุดเพื่อจำหน่ายทิ้ง แต่ในปัจจุบันจะนำมาไว้ที่สำนักงานบริการเพื่อบริการให้แก่ลูกค้า
3. เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า  
การบริการดังกล่าวเป็นการบริการแก่ลูกค้า ตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ที่มากับลูกค้าด้วยได้ใช้เวลาในการรอคอยและระหว่างการเข้ารับบริการในการอ่านหนังสือ ย่อมจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

### โครงการ “ ขยายเวลาในการให้บริการ ”

เป็นการขยายเวลาเปิดให้บริการเกินจากเวลาปกติคือ 8.30-17.30 นาฬิกา ซึ่งจะขยายเวลาเปิดให้บริการลูกค้าทุกประเภทไปจนกระทั่ง 20.00 นาฬิกา

#### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

1. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการหลังเวลาเลิกงาน

จากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า พบว่าลูกค้าบางกลุ่มต้องการให้เปิดบริการในช่วงหลังเลิกงาน (หลัง 17.30 นาฬิกา) เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเสียเวลาในงานในการทำงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### 1. เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

เป็นการให้บริการเพื่อตอบสนองแก่ลูกค้าที่มีงานประจำและไม่สะดวกที่จะปลีกตัวจากเวลางานเพื่อมาเข้ารับบริการที่สำนักงาน จึงขยายเวลาเปิดให้บริการหลังเลิกงาน ซึ่งย่อมที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

#### 2. เป็นการกระจายลูกค้าให้ลดลงในช่วงที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก (Peak Hour)

ลูกค้าที่มีงานประจำส่วนใหญ่จะเลือกใช้เวลาในช่วงพักเที่ยงในการติดต่อเข้ารับบริการที่สำนักงาน เป็นผลให้ในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มียูกค้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการให้บริการเช่นกรณีเวลาในการรอคอยเพื่อเข้ารับบริการ (Waiting time) ย่อมที่จะมีค่าสูง

ดังนั้นการขยายเวลาในการให้บริการช่วงหลังเลิกงานก็ย่อมที่จะเป็นการกระจายจำนวนลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งก็จะเป็นการลดจำนวนลูกค้าในช่วงพักเที่ยง ทำให้ลูกค้าได้รับการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 7.2 โครงการด้านการชำระค่าบริการ

### โครงการ “ เพิ่มการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต ”

เพิ่มความสะดวกในการรับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต American Express , Visa และ MasterCard

#### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

##### 1. ปัญหาการไม่ชำระค่าบริการตรงตามกำหนดเวลา

ในบางครั้งลูกค้าอาจไม่สามารถเตรียมสำรองเงินสดไว้สำหรับการชำระค่าบริการในแต่ละเดือนได้ทันเวลาอันเนื่องมาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น ลูกค้าลืม , หรือมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินสดจำนวนนั้น เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การชำระค่าบริการชำระได้ไม่ทันเวลาอันจะทำให้เกิดปัญหาตามมาได้เช่น การถูกระงับการใช้บริการชั่วคราวซึ่งลูกค้าจะต้องเสียเวลาในการติดต่อสำนักงานเพื่อดำเนินการแก้ไขดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการที่สำนักงานโดยไม่จำเป็น

##### 2. เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต

จากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าพบว่า ลูกค้าบางกลุ่มได้ใช้บริการบัตรเครดิตในการใช้ชำระค่าใช้จ่ายต่างๆในชีวิตประจำวันเป็นประจำอยู่แล้ว ซึ่งค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็เป็นค่าใช้จ่ายที่มีลักษณะที่จะต้องจ่ายเป็นประจำกล่าวคือทุกๆเดือนราบจนที่ยังยืนยันการใช้บริการอยู่ ดังนั้นลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีความต้องการที่อยากให้พวกเขาสามารถที่จะชำระค่าบริการเหล่านี้ผ่านบัตรเครดิตที่เขาถืออยู่ได้

### 3. เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการ

จากการศึกษาช่องทางการชำระค่าบริการหรือสินค้าจากธุรกิจหลาย ๆ ประเภทด้วยกันไม่ว่าจะในประเทศหรือต่างประเทศพบว่า เราสามารถแบ่งประเภทของช่องทางการชำระค่าบริการหรือสินค้าได้ดังต่อไปนี้

1. ณ จุดรับชำระค่าบริการของหน่วยงานนั้นๆเอง
2. ชำระเป็นเงินสดผ่านธนาคาร
3. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
4. ชำระผ่านเครื่อง ATM
5. ชำระผ่านบัตรเครดิต
6. ชำระผ่านทางไปรษณีย์
7. ผ่านเครือข่าย INTERNET
8. ผ่านตัวแทนหรือผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการ

และจากการพิจารณาช่องทางการชำระค่าบริการของลูกค้าระบบ WorldPhone ในแต่ละช่องทางแล้วสามารถสรุปรายละเอียดได้ในแต่ละช่องทางดังต่อไปนี้

1. ณ จุดรับชำระค่าบริการของหน่วยงานนั้นๆเอง

ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการ WorldPhone ได้ที่สำนักงานบริการลูกค้าของบริษัททั้ง 7 แห่งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และอีก 7 แห่งในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ

2. ชำระเป็นเงินสดผ่านธนาคาร

ธนาคารที่ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยที่ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใดมีทั้งหมด 5 แห่งดังนี้

1. ธนาคารกสิกรไทย
2. ธนาคารกรุงเทพ
3. ธนาคารไทยพาณิชย์
4. ธนาคารทหารไทย
5. ธนาคารรัตนสิน

จะเห็นได้ว่าแต่ละธนาคารที่ลูกค้าสามารถใช้บริการในการชำระค่าบริการนั้นมีสาขามากมายครอบคลุมพื้นที่การให้บริการทั่วประเทศ (ธนาคารกรุงเทพมีสาขาในกรุงเทพ 146 สาขา ส่วนภูมิภาค 373 สาขา ,ธนาคารกสิกรไทยมีสาขาในกรุงเทพ 155 สาขา ส่วนภูมิภาค 373 สาขา :ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2540) และแต่ละธนาคารก็เป็นที่ยอมรับจากประชาชนทั่วไปเป็นอย่างดีด้วย ดังนั้นธนาคารอื่นๆที่เหลืออยู่ที่ไม่ได้อยู่ในรายการจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มเข้ามาในส่วนนี้

### 3. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ในปัจจุบันลูกค้าสามารถใช้บริการชำระค่าบริการโดยหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารโดยที่ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใดมีทั้งหมด 8 แห่งดังนี้

1. ธนาคารกสิกรไทย
2. ธนาคารกรุงเทพ
3. ธนาคารไทยพาณิชย์
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
5. ธนาคารทหารไทย
6. ธนาคารนครหลวงไทย
7. ธนาคารสหธนาคาร
8. ธนาคารกรุงไทย

สำหรับธนาคารที่ไม่ได้อยู่ในข่ายการให้บริการดังกล่าวยังมีอีก 4 ธนาคารคือ ธนาคารศรีนคร ธนาคารเอเชีย ธนาคารไทยทูนและธนาคารนครธน

### 4. ชำระผ่านเครื่อง ATM

ลูกค้าที่ใช้บริการบัตร ATM ของธนาคารกรุงเทพ และ ธนาคารกสิกรไทย สามารถใช้บริการชำระค่าบริการผ่านระบบเครือข่าย ATM ที่มีอยู่ทั่วประเทศได้โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใด

สำหรับธนาคารที่ไม่ได้อยู่ในข่ายการให้บริการดังกล่าวยังมีอีก 8 ธนาคารคือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารศรีนคร ธนาคารเอเชีย ธนาคารไทยทูนและธนาคารนครธน

### 5. ชำระผ่านบัตรเครดิต

ลูกค้าสามารถใช้บริการชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตจาก 2 บริษัทผู้ให้บริการระบบบัตรเครดิตทั้งในและต่างประเทศดังนี้คือ CITIBANK และบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สำหรับบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่ไม่ได้อยู่ในข่ายการให้บริการดังกล่าวยังมีอีก 7 บริษัทคือ American Express , Diners Club , Visa , MasterCard ,ธนาคาร

กรุงเทพ , ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์

#### 6. ชำระผ่านทางไปรษณีย์

ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการโดยไปใช้บริการได้ที่สำนักงานไปรษณีย์หรือส่งตามตู้รับจดหมายได้ทั่วประเทศโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใด โดยลูกค้าสามารถเลือกวิธีการชำระได้ 4 วิธีดังนี้คือ

1. ชำระเป็นเช็คขีดคร่อมส่งจ่ายบัญชี และขีดหรือผู้ถือ
2. ชำระเป็นธนาคณัติส่งจ่าย ปท.สามเสนใน
3. ตัวแลกเงินไปรษณีย์
4. ตัวแลกเงินธนาคาร

#### 7. ผ่านเครือข่าย INTERNET

ในการชำระค่าบริการผ่านเครือข่าย INTERNET นั้นผู้ใช้บริการจำเป็นที่จะต้องสามารถเข้าสู่เครือข่าย INTERNET ได้เสียก่อนแล้วจึงชำระค่าบริการโดยใช้หมายเลขบัตรเครดิตรหัสหรือเลขที่บัญชีธนาคารที่ร่วมให้บริการอีกทอดหนึ่ง

ในปัจจุบันทางองค์กรเปิดให้บริการรับชำระค่าบริการเฉพาะลูกค้าในระบบเครือข่าย WorldPhone 1800 เท่านั้น

#### 8. ผ่านตัวแทนหรือผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการ

เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่และใกล้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด ทางองค์กรจึงได้ร่วมกับตัวแทนหรือผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการดังนี้ ร้านเว็ลด์มีเดีย ทุกสาขาทั่วประเทศ ,ร้านสะดวกซื้อ AmPm ที่มีป้าย Paypoint ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยลูกค้าสามารถชำระค่าบริการเป็นเงินสด หรือเช็คขีดคร่อม ได้ที่สาขาต่างๆโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใด

จะเห็นได้ว่าร้าน AmPm เป็นร้านสะดวกซื้อ (Convenient Store) ที่มีสาขามากมายครอบคลุมทั่วประเทศ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน และทาง AmPm ก็มีนโยบายที่จะขยายสาขาเพิ่มขึ้นในแต่ละปีด้วย ดังนั้นในอนาคตร้าน AmPm ก็จะมีสาขาที่ครอบคลุมใกล้แหล่งชุมชนทุกแห่งมากขึ้น

จากการวิเคราะห์รายละเอียดข้างต้นพบว่าในแต่ละช่องทางยังมีส่วนที่ควรที่จะเสริมเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังนี้คือ

สำหรับการชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ยังคงมีธนาคารที่ยังไม่ได้เข้าร่วมตั้งนี้ ธนาคารศรีนคร ธนาคารเอเชีย ธนาคารไทยทนุและธนาคารนครธน

สำหรับการชำระผ่านเครื่อง ATM ยังคงมีธนาคารผู้ให้บริการบัตร ATM ที่ยังไม่ได้เข้าร่วมตั้งนี้ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย



ธนาคารศรีนคร ธนาคารเอเชีย ธนาคารไทยทุนและธนาคารนครธน

สำหรับการชำระผ่านบัตรเครดิต ยังคงมีบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิต ที่ยังไม่ได้เข้าร่วมดังนี้ American Express , Diners Club , Visa , MasterCard ,ธนาคารกรุงเทพ , ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ สรุปรายละเอียดได้ดังตารางที่ 7.1

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังที่ได้แจกแจงรายละเอียดข้างต้นกับข้อมูลที่ได้ศึกษาจากองค์กรพบว่าช่องทางการชำระค่าบริการที่น่าจะเลือกนำมาเสริมเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรกได้แก่ "ช่องทางการชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต" เนื่องจากความนิยมในการใช้บัตรเครดิตในประเทศมีมากขึ้นพร้อมกับแรงจูงใจจากผู้ให้บริการบัตรเครดิตในการส่งเสริมให้ลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรซึ่งจะกล่าวรายละเอียดในส่วนต่อไป

ตารางที่ 7.1 แสดงทางเลือกในการขยายช่องทางการชำระค่าบริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ช่องทางการชำระค่าบริการ			
เครือข่าย INTERNET	หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ผ่านเครื่อง ATM	ผ่านบัตรเครดิต
(ชำระผ่านบัตรเครดิต)	1.ธนาคารศรีนคร 2.ธนาคารเอเชีย 3.ธนาคารไทยทุน 4.ธนาคารนครธน	1.ธนาคารกรุงเทพ 2.ธนาคารไทยพาณิชย์ 3.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 4.ธนาคารทหารไทย 5.ธนาคารศรีนคร 6.ธนาคารเอเชีย 7.ธนาคารไทยทุน 8.ธนาคารนครธน	1.American Express 2. Visa 3. Master Card 4. Diners Club 5. ธนาคารกรุงเทพ 6. ธนาคารกสิกรไทย 7. ธนาคารไทยพาณิชย์

สำหรับสาเหตุที่ช่องทางอื่นๆไม่ได้ถูกเลือกเพื่อนำมาเสริมมีดังต่อไปนี้

กรณีช่องทางผ่านเครือข่าย INTERNET

- ยังไม่มีหน่วยงานจากราชการดูแลเรื่องการทำทุจริตในธุรกรรมบนเครือข่าย
- มีค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่าย
- จำเป็นที่จะต้องใช้ร่วมกับบัตรเครดิต
- ความไม่มั่นใจของลูกค้าที่ได้รับจากสื่อต่างๆในการชำระผ่านเครือข่าย

กรณีช่องทางการชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

- ธนาคารที่เข้าร่วมให้บริการด้านนี้มีจำนวนหลากหลาย
- จำนวนธนาคารที่ไม่ได้เข้าร่วมมีจำนวนน้อย
- การเปิดบัญชีธนาคารที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันไม่จำเป็นที่จะต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใดและทำได้โดยสะดวกทุกสาขาทั่วประเทศ

-พฤติกรรมของลูกค้า พบว่าจากข้อมูลทางองค์กร สัดส่วนที่ลูกค้าเลือกใช้ช่องทางนี้ (ผ่านธนาคาร) มีค่าที่ต่ำเพียง 18% (มิ.ย.2541) ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะนิยมไปชำระ ณ สำนักงานหรือผู้แทนที่ให้บริการ

กรณีช่องทางการชำระผ่านเครื่อง ATM

-ในการให้บริการรับชำระค่าบริการผ่านเครื่อง ATM นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากธนาคารที่จะให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบข้อมูลหรือด้านเทคนิคต่างๆที่ธนาคารจะเป็นผู้ให้บริการเสริม นอกเหนือจากการให้บริการหลักๆของการใช้บัตร ATM ดังนั้นช่องทางการชำระค่าบริการนี้จึงไม่สามารถจะนำมาพิจารณา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### 1. เพิ่มทางเลือกในการชำระค่าบริการอีกทางหนึ่งให้แก่ลูกค้า

เนื่องจากในปัจจุบันพบว่าจำนวนผู้ใช้บริการบัตรเครดิต เช่นบัตรของ American Express ในประเทศไทยมีประมาณ 150,000 ราย (ณ ปี 2541) ซึ่งผู้ถือบัตรเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ ซึ่งมีความเป็นไปได้สูงที่มีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ดังนั้นการเพิ่มทางเลือกการชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตดังกล่าวย่อมที่จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอีกทางหนึ่ง

#### 2. สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตนี้เพิ่มขึ้น

เนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตดังกล่าว มีรางวัลสมนาคุณแก่ลูกค้าผู้ใช้บัตร กล่าวคือยิ่งลูกค้าใช้บัตรเครดิตชำระค่าใช้จ่ายต่างๆผ่านบัตรมาก ลูกค้าก็จะได้แต้มรางวัลมากขึ้นเพื่อนำไปแลกขอรางวัลตามแต่ที่บริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตกำหนด ดังนั้นการที่ลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีทางเลือกในการชำระค่าบริการผ่านบัตรได้ย่อมที่จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถือบัตรเพิ่มขึ้นนั่นเอง

#### 3. บริษัทได้รับการชำระค่าบริการที่ตรงตามกำหนดมากขึ้น

จากรูปแบบการให้บริการบัตรเครดิต ทำให้ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้ตรงตามกำหนดมากขึ้น ซึ่งทำให้ไม่ต้องพลาดกำหนดในการชำระอันจะเป็นผลดีต่อสถานะทางการเงินของทางบริษัทอีกทางหนึ่งด้วย

#### 4. ลดเวลาในการให้บริการ

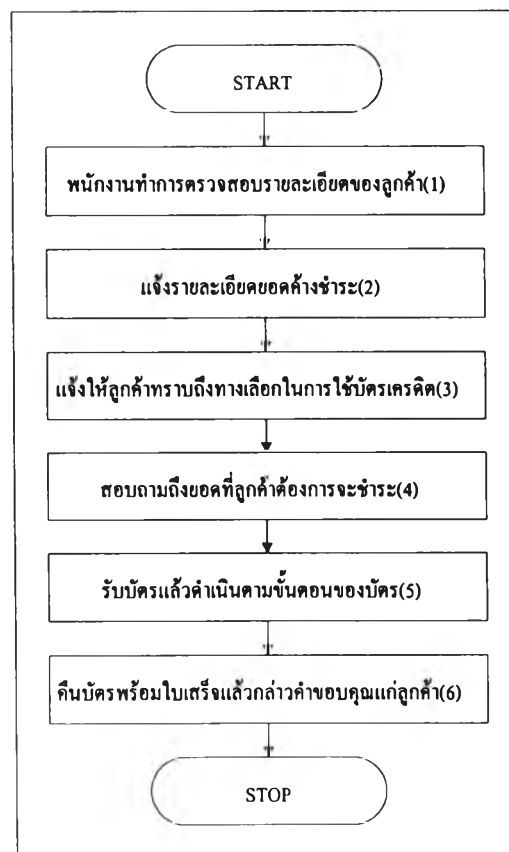
พนักงานผู้ให้บริการสามารถลดขั้นตอนเวลาในการให้บริการได้ลดลง กล่าวคือพนักงานสามารถลดการตรวจนับเงินสดหรือเงินทอน ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตร(ปลอม)เพราะในบางครั้งยอดค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องชำระมีมูลค่าสูง จำเป็นที่จะต้องทำการตรวจสอบให้รัดกุม ดังนั้นการใช้บัตรเครดิตในการชำระก็สามารถที่จะลดเวลาการให้บริการโดยรวมได้อีกทางหนึ่ง

### 5. ลดจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน

การที่ลูกค้าผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการได้ตรงตามกำหนด ทำให้ปัญหาในการถูกระงับการใช้บริการเป็นอันลดลง ทำให้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่สำนักงาน จึงทำให้จำนวนลูกค้าที่มาติดต่อลดลงได้อีกทางหนึ่ง

#### ขั้นตอนการดำเนินการ

1. พนักงานทำการตรวจสอบรายละเอียดลูกค้าจากฐานข้อมูล
2. แจงรายละเอียดยอดค้างชำระ
3. แจงให้ลูกค้าทราบถึงทางเลือกในการชำระด้วยบัตรเครดิต
4. สอบถามถึงยอดจำนวนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องการที่จะชำระ
5. รับบัตรเครดิตจากลูกค้าแล้วดำเนินการตามขั้นตอนของบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิต
6. ส่งมอบบัตรเครดิตพร้อมทั้งใบเสร็จรับเงินคืนแล้วกล่าวขอบคุณแก่ลูกค้า



รูปที่ 7.4 ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการสำหรับผู้ถือบัตรเครดิต

### 7.3 โครงการด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญา

#### โครงการ “ปรับปรุงเอกสารเพื่อติดต่อทางไปรษณีย์”

เป็นการปรับปรุงเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ให้สามารถใช้ได้ง่ายขึ้น สะดวก และรัดกุมมากขึ้น โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องติดตราไปรษณียากรในการจัดส่งอีกต่อไป

#### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

##### 1. ความยุ่งยากและสับสนในการกรอกเอกสารแบบฟอร์ม

เอกสารที่ใช้อยู่มีการใช้ภาษาที่ไม่รัดกุมและไม่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนและไม่แน่ใจในการกรอกเอกสาร

##### 2. ลูกค้าต้องจัดหาตราไปรษณียากรในการจัดส่ง

หลังจากที่ลูกค้าได้ทำการกรอกเอกสารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก่อนที่ลูกค้าจะทำการจัดส่ง ลูกค้าจำเป็นต้องจัดหาและติดตราไปรษณียากรเพื่อเป็นค่าธรรมเนียมในการจัดส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งในบางครั้งลูกค้าอาจไม่สะดวกที่จะจัดหาได้ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการที่ลูกค้าจะเลือกใช้วิธีนี้

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
2. ลูกค้าจะเลือกใช้วิธีนี้ในการติดต่อกับทางบริษัทมากขึ้น
3. ลดปริมาณจำนวนลูกค้าที่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจากแบบฟอร์มเอกสารการเปลี่ยนแปลงสัญญาทางไปรษณีย์ ทั้งก่อนและหลังปรับปรุง (ดังรูปที่ 7.5) จะพบว่าในฉบับปรับปรุงใหม่นั้น ได้แก้ไขและเพิ่มเติมรายละเอียดดังต่อไปนี้

-จุดที่ 1 เพิ่มเติมให้ลูกค้ากรอก "เลขที่บัญชี" เพื่อที่จะเป็นการยืนยันและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ป้องกันการสับสนกรณีลูกค้าชื่อเดียวแต่จดทะเบียนหลายเบอร์

-จุดที่ 2 เพิ่มเติมให้ลูกค้ากรอก "เครื่องยี่ห้อและรุ่น" เพื่อที่จะเป็นการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล

-จุดที่ 3 ปรับปรุงให้เอกสารสามารถใช้ร่วมกับกรณีวิทยุติดตามตัว WorldPage ได้ โดยให้ลูกค้ากรอก "เลขหมาย Page WorldPage 141-142"

-จุดที่ 4 กรณีที่ลูกค้าต้องการระงับการใช้บริการชั่วคราว เอกสารฉบับปรับปรุงใหม่ จะแจ้งรายละเอียดที่จำเป็นเพิ่มเติมให้ลูกค้าทราบดังนี้ "การระงับการใช้บริการชั่วคราวบริษัทฯ

ยังคงจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายเดือนเดือนละ 500 บาท (ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยสามารถระงับบริการได้ไม่เกิน 2 เดือน และค่าธรรมเนียมในการเปิดบริการ 220 บาท "

-จุดที่ 5 กรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกบริการเลขหมาย เอกสารฉบับปรับปรุงใหม่ จะแจ้งรายละเอียดที่จำเป็นเพิ่มเติมให้ลูกค้าทราบดังนี้ "หากท่านได้ชำระค่าบริการตามหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้งหมดแล้ว บริษัทขอเรียนให้ท่านได้ทราบว่า ท่านยังคงมีค่าบริการที่ยังไม่ออกไปแจ้งค่าบริการ ซึ่งบริษัทจะทำการเรียกเก็บภายหลัง หากท่านไม่ได้ชำระ บริษัทจะทำการหักจากเงินประกัน "

-จุดที่ 6 เพิ่มเติมการสมัคร-ยกเลิกบริการเสริมต่างๆพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดพร้อมราคาค่าบริการเสริมรายเดือน

-จุดที่ 7 ไม่จำเป็นต้องติดตราไปรษณียากรในการจัดส่งภายในประเทศ

-จุดที่ 8 เพิ่มเติมในส่วนการลงชื่อของเจ้าหน้าที่บริษัททั้งในส่วนผู้รับเรื่องและผู้ดำเนินการเพื่อใช้ในการตรวจสอบทวนสอบได้ในภายหลัง

รูปที่ 7.5 แบบฟอร์มเอกสารเปลี่ยนแปลงสัญญาทางไปรษณีย์ (เดิม-หลังปรับปรุง)

โครงการ “ เพิ่มเจ้าหน้าที่คอยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าทั่วไปให้กับลูกค้า”

เพิ่มเจ้าหน้าที่อีก 1 ท่านประจำอยู่ในบริเวณสำนักงานบริการลูกค้า คอยสังเกตพฤติกรรมลูกค้าทั่วไปว่ามีปัญหาใดๆหรือไม่ เมื่อพบเจอก็จะเข้าไปแก้ไขปัญหานั้นเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าและคอยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์โดยที่ลูกค้าไม่ต้องร้องขอ



รูปที่ 7.6 เจ้าหน้าที่กำลังให้คำแนะนำต่างๆแก่ลูกค้า

### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

#### 1. การจำแนกประเภทของบัตรคิวและความสับสนของลูกค้า

จากการที่ได้เฝ้าสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานบริการลูกค้า พบว่ายังคงมีลูกค้าบางส่วนที่ยังคงไม่เข้าใจถึงขั้นตอนในการติดต่อ ,วิธีการกรอกเอกสาร ตลอดจนการขอเข้ารับบัตรคิวตามประเภทที่ต้องการจะติดต่อเป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์ต่างๆเหล่านี้ล้วนแต่เป็นการทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนไม่แน่ใจและเสียเวลาของลูกค้าไปโดยไม่จำเป็น

ดังนั้นจึงสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการแก้ไขสาเหตุพฤติกรรมลูกค้าและเข้าไปแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้ลูกค้าโดยทันทีที่ได้สังเกตเห็น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### 1. เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

จากรายละเอียดการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ย่อมจะเป็นการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

#### 2. ลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างดี

เมื่อลูกค้าได้พบว่ามีเจ้าหน้าที่เดินเข้ามาแล้วสอบถามถึงปัญหาต่างๆที่ลูกค้าพบอยู่ด้วยความเป็นกันเองและยินดีอย่างยิ่งที่จะช่วยบรรเทาแก้ไขปัญหาลูกค้าด้วยความเต็มใจ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องร้องขอ ย่อมจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการที่เจ้าหน้าที่ผู้นั้นมอบให้ ลูกค้าก็จะรับรู้ได้ว่าลูกค้านั้นเป็นบุคคลสำคัญอยู่เสมอ

#### 3. ช่วยบรรเทาปัญหาเบื้องต้นก่อนจะถึงพนักงานผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะคอยแก้ไขปัญหา แนะนำและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารต่างๆของลูกค้าก่อนที่จะเข้ารับบริการ ซึ่งจะเป็นการลดเวลาในการให้บริการ (processing time) ที่ช่องให้บริการ (service counter) ได้เป็นอย่างดี

#### 4. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆที่จำเป็น

## โครงการ “ลดความเครียดให้แก่ลูกค้าที่มาติดต่อรับบริการ (Happy Hour)”

เป็นโครงการที่จะช่วยลดความเครียดและเบี่ยงเบนความสนใจของลูกค้าออกมาจากการที่จะต้องเสียเวลาในการรอคอยเข้ารับบริการในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก (Peak Hour) ของแต่ละวัน

รูปแบบจะเป็นการให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการชิงโชคเล็กน้อยๆ ในสถานบริการ ซึ่งจะทำให้กำหนดวันและช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยที่จะให้พนักงานในสำนักงานบริการนั้นๆ เป็นผู้ดำเนินรายการ ซึ่งวิธีการชิงโชคหรือรางวัลนั้นอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่ความเหมาะสม เช่นการพิจารณาจากเลขท้ายของบัตรคิวหรือเลขท้ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ได้ เป็นต้น

และในการจัดทำโครงการนี้จะไม่เป็นการสนับสนุนให้ลูกค้ามาใช้บริการที่สำนักงาน เพราะจะเป็นการจัดโครงการขึ้นแบบสุ่ม ลูกค้าจะไม่สามารถทราบถึงวันและเวลาของสถานที่ที่จัดโครงการได้

### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

#### 1. ความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า

จากสถิติในอดีตที่ผ่านมาพบว่าจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาของวันนั้นมีสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามาใช้เป็นจำนวนมากย่อมส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจเนื่องจากเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดโครงการทำการแจกรางวัลแก่ลูกค้าในช่วงเวลาดังกล่าวขึ้นโดยที่จะเป็นการสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานลดความเครียดที่เกิดขึ้นแก่ลูกค้า

#### 2. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากผลของการสอบถามความคิดเห็น พบว่าลูกค้าต้องการให้มีการคืนกำไรแก่ลูกค้าเก่าที่ใช้บริการอยู่ ดังนั้นโครงการนี้จึงน่าจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

#### 3. รางวัลที่นำมาแจกเป็นผลิตภัณฑ์ที่มาจากทางบริษัทเท่านั้น

รางวัลที่ได้นำมาใช้ในโครงการครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

รางวัลที่ 1      คูปองใช้ชำระค่าบริการโทรศัพท์ (airtime) จำนวน 3,000 บาท

รางวัลที่ 2      คูปองใช้ชำระค่าบริการโทรศัพท์ (airtime) จำนวน 1,000 บาท

รางวัลที่ 3      คูปองใช้ชำระค่าบริการโทรศัพท์ (airtime) จำนวน 500 บาท

โดยที่รางวัลที่ 1, 2 และ 3 จะมีจำนวนรางวัล 1, 2 และ 3 รางวัลตามลำดับ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### 1. เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

โครงการนี้จะเริ่มดำเนินการในช่วงที่มีจำนวนลูกค้ามากในแต่ละช่วงของวัน ซึ่งเป็นช่วงที่จะทำให้ลูกค้าต้องรอนานและเกิดความไม่พึงพอใจมากขึ้นตามลำดับ โครงการนี้จึงเป็นการเบี่ยงเบนความสนใจของลูกค้าและเป็นการสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานเป็นกันเอง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและเป็นการรักษาลูกค้าอีกทางหนึ่งด้วย

## 2.สร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัท

เมื่อลูกค้าได้พบเห็นการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวและได้นำไปเผยแพร่บอกต่อก็ย่อมที่จะสร้างความสนใจให้แก่ผู้อื่น ซึ่งอาจจะเป็นหนทางหนึ่งในการเพิ่มฐานลูกค้าอีกด้วย

### ขั้นตอนการดำเนินการ

- 1.เลือกสำนักงานบริการลูกค้าในเขตกรุงเทพฯที่จะดำเนินการ
- 2.พิจารณาปริมาณจำนวนที่ลูกค้ารอรับการบริการ
- 3.เมื่อได้จำนวนตามที่ได้กำหนดไว้ทำการประกาศแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการแจกรางวัล
- 4.เจ้าหน้าที่ทำการจับรางวัลโดยใช้วิธีจับฉลากจากบัตรคิวลูกค้าที่ยังรอรับการบริการ
- 5.เจ้าหน้าที่นำไปยืนยันการรับสิทธิ์รางวัลให้ลูกค้าเซ็นรับรอง
- 6.เจ้าหน้าที่กล่าวขอบคุณและกล่าวปิดการแจกรางวัล

## 7.4 โครงการด้านอื่น ๆ

### โครงการ “ การคัดแยกและบริการพิเศษสำหรับลูกค้าชั้นดี ”

เป็นโครงการที่มุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยที่จะแยกกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มลูกค้าชั้นดี ซึ่งโดยปกติพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มนี้จะไม่ค่อยมีปัญหาใดๆในงานบริการและเป็นกลุ่มลูกค้าที่ชำระค่าบริการตรงตามกำหนดหรือไม่ก็เป็นลูกค้าที่ใช้บริการจากบริษัทเป็นจำนวนมาก เมื่อลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมาติดต่อกับทางบริษัทไม่ว่าด้านใดๆก็จะได้รับสิทธิพิเศษแตกต่างจากลูกค้าทั่วไปเช่นการได้เข้ารับบริการ ณ.เคานเตอร์พิเศษเป็นต้น โดยจะใช้ชื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์โครงการนี้ว่า “ Fast Track Service บริการเหนือชั้น สำหรับคนสำคัญ ” ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### รูปแบบในการให้บริการ

เป็นการให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วโดยมีช่องทางพิเศษเพิ่มอีก 1 ช่องสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ (Fast Track Members) โดยเฉพาะ และรับแก้ไขปัญหาที่เกิดจากบริการทุกปัญหาด้วยความรวดเร็วโดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องไปเข้าแถวรอรับการเหมือนลูกค้าปกติทั่วไป ซึ่งการให้บริการนี้ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มแต่อย่างใด สำหรับพนักงานที่จะให้บริการ



กับลูกค้านั้นจะให้บริการในลักษณะ One-Stop Service กล่าวคือผู้ใช้บริการจะได้รับบริการจนเสร็จสิ้นทุกบริการที่ลูกค้าต้องการกับพนักงานเพียงคนเดียว ไม่ว่าจะเป็นการชำระค่าบริการ โอนสิทธิ สอบถามข้อมูลการใช้บริการ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของทางบริษัท

### กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มลูกค้าเพื่อรับสิทธิ์เข้าร่วมโครงการดังกล่าวจะเป็นดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าที่ชำระค่าบริการรายเดือนตรงตามกำหนดติดต่อกันเป็นเวลา 6 เดือน และ
2. ไม่เคยค้างชำระค่าบริการ และไม่ได้รับหนังสือทวงถาม

### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

1. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

เพื่อลดเวลาในการเข้ารับบริการให้น้อยลง กลุ่มลูกค้าพิเศษดังกล่าวจะได้เข้ารับบริการอย่างรวดเร็ว และลูกค้าสามารถที่จะติดต่อทุกเรื่องได้กับพนักงานเพียงท่านเดียวไม่ว่าจะเป็นการชำระค่าธรรมเนียมหรือการเปลี่ยนแปลงสัญญาการบริการ เป็นต้น

2. เป็นการนำหลักการจัดลำดับงานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

จากการศึกษาหลักการจัดลำดับงานพบว่าถ้าเราได้ทำการลดค่า Mean Flowtime (F) ให้มีค่าน้อยที่สุดแล้วก็จะลดจำนวนงานที่จะอยู่ในระบบที่พิจารณา และจากการศึกษาทดลองของ Conway R.W.1965 พบว่าถ้าเราต้องการที่จะทำการลดค่า Mean Flowtime (F) ให้มีค่าน้อยที่สุดแล้ว กฎที่ง่ายที่สุดเพียงกฎเดียวที่จะนำมาใช้ในการจัดลำดับงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวคือ กฎ SPT (Shortest Processing Time)

แต่การใช้กฎนี้ก็ยังมีข้อเสียกล่าวคือ ในกลุ่มของงานที่เข้ามาถ้ามีงานใด ๆ ที่มีเวลาที่ใช้ในการผลิตยาวนานมาก ๆ ก็อาจจะทำให้งานนั้นต้องรอนานมากซึ่งอาจจะทำให้เกิดกรณีส่งมอบงานล่าช้ามากก็ได้

จากหลักการข้างต้นสามารถพิจารณาให้อยู่ในรูปของงานบริการได้ดังนี้

พนักงานผู้ให้บริการ	เปรียบเสมือน	เครื่องจักร
ลูกค้า	เปรียบเสมือน	ผลิตภัณฑ์
เวลาที่ใช้ในการผลิต	เปรียบเสมือน	เวลาที่พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า
Flow Time	เปรียบเสมือน	เวลาทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ในการมารับบริการ (ตั้งแต่รับบัตรคิวจนกระทั่งบริการเสร็จ)

ดังนั้นการใช้หลักการจัดลำดับงานมาประยุกต์ใช้จึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนางานบริการให้ดีขึ้นได้ โดยการศึกษาข้อมูลในอดีตพบว่าจะมีลูกค้ากลุ่มหนึ่งที่เป็นลูกค้าชั้นดีใช้บริการจากบริษัทเป็นจำนวนมากและไม่ค่อยมีปัญหาในงานบริการเท่าใดนัก การเข้า

รับบริการจะอยู่ในรูปการชำระค่าบริการเป็นส่วนใหญ่และไม่มีปัญหาในเรื่องจำนวนของค่าบริการ จึงได้ทำการแบ่งกลุ่มลูกค้าโดยใช้หลักเกณฑ์การแบ่งกลุ่มลูกค้าดังกล่าวข้างต้น ซึ่งพนักงานจะใช้เวลาในการให้บริการ (Processing Time) กับลูกค้ากลุ่มนี้เป็นเวลาที่ต่ำ

ดังนั้นการนำหลักการจัดลำดับงาน SPT มาใช้คือการที่ให้สิทธิงานที่มีเวลาที่ใช้ในการผลิตน้อยที่สุดได้เริ่มงานก่อนซึ่งก็คือการให้สิทธิกลุ่มลูกค้าพิเศษนี้ได้เข้ารับบริการก่อนนั่นเอง อันจะเป็นการลดค่า Mean Flowtime ลงและลดจำนวนงานในระบบลงซึ่งก็คือการลดเวลาโดยรวมเฉลี่ยที่ลูกค้าใช้ในการเข้ารับบริการและเป็นการลดจำนวนลูกค้าที่รอในระบบนั่นเอง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### 1.เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

สำหรับกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เมื่อได้มาติดต่อขอรับบริการจากทางบริษัท จะได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วและไม่ต้องเข้าแถวคอยร่วมกับลูกค้าทั่วไป ซึ่งย่อมที่จะมีผลทำให้เวลาที่ลูกค้าใช้ในการติดต่อรับบริการเฉลี่ยเป็นเวลาที่น้อยลง จึงเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างแน่นอน

สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป จากการศึกษาของ Conway จะพบว่าเมื่อได้นำกฎ SPT มาใช้ย่อมที่จะลด Mean Flowtime ลงนั่นก็คือเวลารวมโดยเฉลี่ยของลูกค้าทั่วไปก็หน้าที่จะลดลงด้วย

#### 2.ลดเวลาในการให้บริการโดยรวมลง

เนื่องจากเมื่อลด Mean Flowtime ลงก็ย่อมที่จะทำให้เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการเข้ารับบริการรวมน้อยลงด้วย

#### 3.ส่งเสริมให้ลูกค้าชำระค่าบริการตรงเวลามากขึ้น

เมื่อได้ทำการประชาสัมพันธ์โครงการนี้ถึงเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกกลุ่มลูกค้ารวมทั้งสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อได้ร่วมกับโครงการนี้ ลูกค้าทั่วไปก็อาจจะสนใจที่อยากเข้าร่วมโครงการนี้ทำให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมชำระค่าบริการเสียใหม่ เป็นการชำระค่าบริการที่ตรงเวลามากขึ้นเพื่อที่จะได้รับสิทธิดังกล่าว ซึ่งจะเห็นได้ว่าโครงการนี้นับเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าชำระค่าบริการได้ตรงเวลามากขึ้นซึ่งย่อมที่จะเป็นผลดีต่อบริษัท

#### 4.เป็นการให้เกียรติแก่ลูกค้า ลูกค้ารู้สึกว่าจะได้รับการยกย่อง

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับสิทธิพิเศษดังกล่าว ย่อมที่จะได้รับการบริการแตกต่างจากลูกค้าทั่วไปเสมือนว่าเป็นบุคคลพิเศษ ซึ่งก็เป็นการให้เกียรติแก่ลูกค้าได้ทางหนึ่ง

#### 5.สร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัท

การพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นการแสดงให้เห็นว่าบริษัทไม่ได้ละทิ้งเพียงแค่การขายเท่านั้น แต่ยังมีมุ่งมั่นที่จะสร้างภาพพจน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ย่อมที่จะเป็นภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัท

### โครงการ “ การร่วมแจกรางวัลตามเทศกาล (Occasionally Reward) ”

เป็นโครงการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับโครงการ Happy Hour กล่าวคือเป็นการเบี่ยงเบนความสนใจและลดความเครียดให้กับลูกค้าในช่วง Peak Hour แต่เพิ่มเติมในส่วนทำการเลือกวันที่จะดำเนินการ

สำหรับโครงการนี้จะทำการเลือกวันโดยอาศัยเทศกาลเป็นปัจจัยหลัก เช่น วันสงกรานต์ วันปีใหม่ หรือวันแม่เป็นต้น เพื่อที่จะเป็นการส่งเสริมกิจกรรมในวันพิเศษดังกล่าว และเป็นการร่วมเฉลิมฉลองโอกาสพิเศษนั้นๆ ด้วย

### 7.5 โครงการด้านพนักงาน

#### โครงการ “ แสดงผลสภาวะการให้บริการ ณ เวลาปัจจุบัน (Real Time) ให้แก่พนักงานทราบ ”

จัดทาระบบคำนวณอัตโนมัติและแสดงค่าที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการต่างๆ เช่น จำนวนลูกค้าที่อยู่ในแถวคอย , เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการให้บริการของแต่ละพนักงาน , จำนวนลูกค้าที่พนักงานแต่ละท่านให้บริการเสร็จสิ้น หรือจำนวนลูกค้าที่แสดงความคิดเห็นว่าไม่พึงพอใจในงานบริการที่ได้รับเป็นต้น ให้แต่ละพนักงานได้รับทราบแบบ Real Time เพื่อที่จะได้ปรับปรุงและรักษาระดับการให้บริการให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจอยู่เสมอ

#### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

##### 1. พนักงานผู้ให้บริการไม่ทราบถึงข้อมูลการสำรวจคุณภาพการให้บริการ

เมื่อแผนกควบคุมคุณภาพได้ทำการสำรวจการให้บริการในแต่ละเดือนเสร็จสิ้นแล้ว ก็จะทำรายงานเสนอต่อผู้บริหารเป็นอันดับแรก แล้วผู้บริหารจะเป็นผู้แนะนำข้อคิดเห็นต่างๆ ผ่านมาตามระดับชั้นของสายงาน ซึ่งกว่าที่พนักงานผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยตรงจะทราบก็ต้องเป็นในเดือนถัดไปเช่น เมื่อสำรวจการให้บริการของเดือนมกราคม ผลการสำรวจจะออกมาประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์เป็นต้น ทำให้พนักงานไม่สามารถทราบเพื่อที่จะได้แก้ไขหรือรักษาคุณภาพการให้บริการในขณะนั้นได้อย่างทันที่

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานทราบถึงสภาวะการให้บริการ
2. สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

เมื่อพนักงานผู้ให้บริการได้ทราบถึงสภาวะการให้บริการของตนเองแล้ว ย่อมจะเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานผู้นั้น ดังนั้นก็ย่อมจะเป็นแรงผลักดันให้

พนักงานผู้นั้นตั้งใจและรักษาระดับการให้บริการที่ดียู่เสมอ ซึ่งเป็น การปรับปรุงในสถาน การณ์ปัจจุบัน ย่อมที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

## 7.6 โครงการด้านการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า

### โครงการ “ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโดยตรงแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์ ”

เป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับลูกค้าโดยที่จะให้พนักงานเป็นผู้โทรศัพท์ติดต่อไป ยังลูกค้าโดยตรง โดยที่ข้อมูลที่จะทำการประชาสัมพันธ์นั้นจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ต่างๆ อาทิเช่น บริการเสริมต่างๆ วิธีการชำระค่าบริการ หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อกับ ทางบริษัทและรายการส่งเสริมการขายต่างๆ เป็นต้น

#### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

##### 1. ลูกค้าไม่ทราบข้อมูลที่สำคัญจำเป็นและมีประโยชน์ต่อตัวลูกค้าเอง

จากการสำรวจความคิดเห็นลูกค้าในปัจจุบันพบว่า ลูกค้าโดยส่วนใหญ่ยังคงไม่ทราบ ถึงบริการเสริมต่างๆ รวมทั้งวิธีการบริการที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น วิธีการชำระค่าบริการ , เบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อกับแผนกดูแลลูกค้า , เบอร์โทรศัพท์ ในการสอบถามข้อมูลอัตโนมัติ , วิธีการคิดค่าบริการ เป็นต้น

##### 2. ปัญหาเรื่องการลักลอบใช้สัญญาณ (ถูกจนคลื่น)

จากการสำรวจความคิดเห็นลูกค้าในปัจจุบันพบว่า ได้รับการร้องเรียนถึงปัญหาการ ถูกลักลอบใช้สัญญาณเป็นจำนวนมาก ทั้งที่ถูกลักลอบใช้จริง และที่สงสัยว่าตนเองจะถูกลัก ลอบ ดังนั้นการติดต่อไปยังลูกค้าโดยตรงเป็นการสร้างความประทับใจและความมั่นใจให้แก่ ลูกค้าได้ทางหนึ่ง

##### 3. การมีตัวแทนจำหน่ายที่มากกระจัดกระจาย ยากที่จะควบคุม

เนื่องจากภาวะการแข่งขันในธุรกิจด้านนี้เป็นไปอย่างรุนแรง ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้อง มีตัวแทนจำหน่ายเป็นจำนวนมากเพื่อที่จะได้สนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำการควบคุมตัวแทนจำหน่ายเหล่านั้นให้ได้มาตรฐานเดียวกัน ทำให้ ลูกค้าอาจจะไม่ได้รับบริการที่สมบูรณ์ เช่น รายการส่งเสริมการขาย “โทรฟรี” เป็นต้น

##### 4. การใช้เอกสารปลอมในการจดทะเบียนเป็นผู้ใช้เลขหมาย

ในการจดทะเบียนเพื่อขอใช้บริการโทรคมนาคม จำเป็นที่จะต้องใช้ออกสาร 2 ชนิด ด้วยกันคือสำเนาบัตรประชาชนผู้ใช้บริการและสำเนาทะเบียนบ้านที่มีผู้ใช้บริการอยู่ใน ทะเบียนนั้น ดังนั้นผู้ที่ต้องการจะขอจดทะเบียนจึงจำเป็นต้องจัดเตรียมเอกสารดังกล่าว เพื่อยื่นต่อตัวแทนจำหน่าย ดังนั้นการที่มีตัวแทนจำหน่ายเป็นจำนวนมาก อีกทั้งมีการแข่ง

ชั้นกันทำยอดจำนวนลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายจึงไม่ได้ทำการตรวจสอบเอกสารที่ลูกค้านำมาใช้จดทะเบียนอย่างละเอียดรอบคอบ อันเป็นเหตุให้เกิดปัญหาตามมาหลายๆด้านเช่น การใช้ชื่อที่อยู่ปลอมทำให้ไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการได้ , การทำเอกสารปลอมเป็นเหตุให้ต้องไปเรียกเก็บค่าบริการจากผู้อื่นที่ไม่ได้รับรู้เรื่องการจดทะเบียนหมายเลขนี้เลย

5. ลูกค้ายังคงเลือกที่จะใช้บริการที่สำนักงานบริการเป็นจำนวนมาก

ทั้งๆที่ทางบริษัทมีทางเลือกให้แก่ลูกค้าในการติดต่อกับบริษัทมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการชำระค่าบริการ หรือการสอบถามข้อมูลต่างๆแต่ลูกค้ายังคงเลือกที่จะมารับการบริการ (การชำระค่าบริการ) ที่สำนักงานเป็นสัดส่วนที่สูง

6. ใช้งบประมาณไม่มาก

สำหรับโครงการนี้การดำเนินงานส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปการใช้โทรศัพท์โต้ตอบกับลูกค้า ดังนั้นจึงไม่จำเป็นที่จะต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถพิเศษหรือมีประสบการณ์สูงในการดำเนินการ สามารถที่จะให้พนักงานประจำที่มีอยู่ทำงาน หรือทำการจ้างนักศึกษาฝึกงานเพื่อที่จะดำเนินการโครงการนี้ โดยอาจจะตกลงเป็นรายได้ (บาท) ต่อจำนวนลูกค้าที่ติดต่อได้ในแต่ละเดือน ซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่ได้ก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงแก่องค์กรแต่อย่างใด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจและความมั่นใจในการบริการให้แก่ลูกค้าเมื่อเริ่มใช้บริการ เมื่อเอกสารต่างๆในการจดทะเบียนของลูกค้าได้ถูกส่งมาเพื่อที่จะดำเนินการเปิดเลขหมายนั้นๆเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานจะทำการติดต่อไปยังเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายนั้น เพื่อแสดงความขอบคุณและยินดีต้อนรับที่เลือกใช้บริการของทางองค์กร อันจะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ

2. ตรวจสอบเรื่องการใช้เอกสารในการจดทะเบียน

พนักงานจะทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวต่างๆของผู้จดทะเบียน เช่น วัน เดือน ปี เกิด หรือหมายเลขประจำตัวประชาชน เป็นต้น เพื่อที่จะทำการตรวจสอบเอกสารที่ได้ส่งมาว่าเป็นเอกสารจริงหรือไม่

3. ตรวจสอบเรื่องการเป็นเจ้าของเครื่อง

พนักงานจะทำการสอบถามถึงความเป็นเจ้าของเครื่อง ว่าผู้ที่จดทะเบียนกับผู้ใช้เครื่องเป็นผู้เดียวกันหรือไม่ และจะทำการเปลี่ยนที่อยู่ที่จะส่งใบเรียกเก็บค่าบริการ (ถ้าไม่ถูกต้อง) เนื่องจากการสอบถามความคิดเห็นลูกค้าพบว่าลูกค้าไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารรวมทั้งใบเรียกเก็บค่าบริการเป็นจำนวนมาก อันเนื่องมาจากที่อยู่ของผู้จดทะเบียนกับที่อยู่ของผู้ใช้บริการเป็นคนละที่กัน

4. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็น เช่น วิธีชำระค่าบริการ

พนักงานจะทำการสอบถามลูกค้าว่าทราบข้อมูลจำเป็นต่างๆหรือไม่เพียงใดเช่นเบอร์ติดต่อสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลอัตโนมัติต่างๆ เช่น หมายเลขสอบถามค่าใช้บริการอัตโนมัติ 811/1801 เป็นต้น ถ้าลูกค้าไม่ทราบก็จะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบ

#### 5. ลดจำนวนลูกค้าที่จะมาติดต่อกับบริษัท (สำนักงาน)

เมื่อลูกค้าได้รับทราบถึงทางเลือกที่เพิ่มมากขึ้น ลูกค้าอาจจะเลือกใช้บริการดังกล่าว ซึ่งจะช่วยลดในการติดต่อที่สำนักงาน อันจะช่วยลด Waiting time ให้กับลูกค้าที่มาติดต่อที่สำนักงานลงได้

#### 6. ตรวจสอบ , ป้องกันการลักลอบใช้สัญญา

พนักงานจะทำการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลกับผู้ใช้เครื่องว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่แต่อย่างใด โดยที่ถ้าพบข้อสงสัยหรือข้อพิรุณใดๆ พนักงานจะทำการจดเลขหมายนั้นๆแล้วส่งต่อให้แผนกติดตามคอยตรวจสอบอย่างใกล้ชิดต่อไป

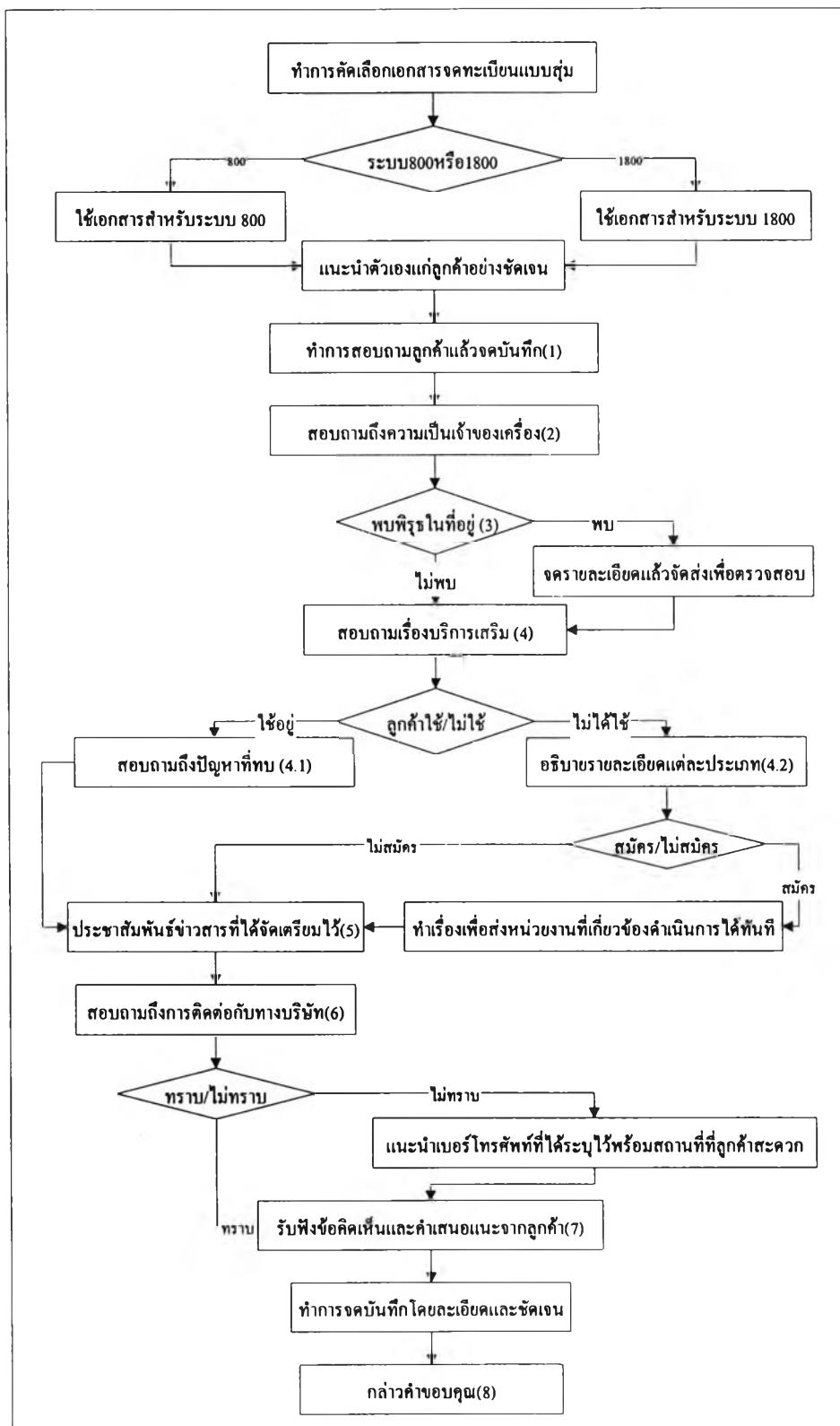
#### 7. เสริมรายได้ให้แก่องค์กรในรายการส่งเสริมการขายต่างๆ

การบริการโทรคมนาคมที่ทางองค์กรได้ให้บริการอยู่ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบ 800 และ 1800 ตลอดจนวิทยุติดตัว ในแต่ละส่วนจะมีบริการเสริมเพื่อคอยอำนวยความสะดวกและความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งบริการเหล่านี้จะคิดค่าบริการเพิ่มจากค่าบริการรายเดือน และฝ่ายการตลาดก็ได้จัดทำแผนส่งเสริมการขายขึ้นตลอดมาไม่ว่าจะเป็น การแลกเปลี่ยนเครื่อง , การซื้อเครื่องในราคาพิเศษ เป็นต้น

เนื่องจากข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ บางครั้งลูกค้าอาจจะไม่ได้รับทราบจากตัวแทนจำหน่าย ดังนั้นพนักงานจะทำการแจ้งไปยังลูกค้าเพื่ออธิบายประสิทธิภาพและชักชวนให้ลูกค้าสมัครซึ่งก็จะเป็นทางหนึ่งในการเสริมรายได้ให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

#### 8. รับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นจากลูกค้า

พนักงานจะทำการสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำไปทำการปรับปรุงการให้บริการในภายหน้าต่อไป



รูปที่ 7.7 ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโดยตรงแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์

โครงการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโดยตรงแก่ลูกค้าระบบ 1800 ทางโทรศัพท์ ผู้สัมภาษณ์.....

ชื่อผู้จดทะเบียน.....เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่.....วันที่.....

\*สวัสดิ์คะ ดิจนัชื่อ.....จากเว็ลคไฟนฟูให้บริการโทรศัพท์ระบบ 1800 ที่ท่านใช้อยู่คะ ทางบริษัทต้องขอ  
ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ไว้วางใจเลือกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเว็ลคไฟนคะ และบริษัทที่โครรอบกวนเวลาท่านสัค  
เล็กน้อยเพื่อสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการให้บริการที่ท่านได้รับจากเว็ลคไฟนคะ\*

1. "ท่านมีความเห็นอย่างไร ต่อการบริการที่ได้รับจากเว็ลคไฟนตั้งแต่ท่านเริ่มใช้บริการ"

ประทับใจ  พอใจ  ไม่พอใจ เนื่องจาก.....

2. "ท่านเป็นเจ้าของเครื่องและเป็นผู้จดทะเบียนเครื่องโทรศัพท์เลขหมายนี้ ใช่ไหมคะ"

ใช่  ไม่ใช่ (ทำการสอบถามชื่อผู้ใช้) .....

3. "ขอทราบที่อยู่ที่ต้องการให้บริการ ส่งข่าวสารและใบแจ้งค่าบริการคะ"

เลขที่..... หมู่ที่..... ชื่อบริษัท/อาคาร/หมู่บ้าน/อพาร์ทเมนท์ (ห้อง).....  
ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน..... ที่บ้าน.....  
\*\*\*\*\*กรณีมีปัญหาเรื่องที่อยู่ให้กรอกแบบฟอร์มเพื่อส่งหน่วยงานต่อไปตรวจสอบ\*\*\*\*\*

4. "ขณะนี้ท่านเปิดใช้บริการเสริมบ้างหรือไม่?"

เปิดใช้  ไม่ได้เปิดใช้ (ข้ามไปสอบถามข้อ 4.2)

4.1 "บริการเสริมที่ท่านเปิดใช้ขณะนี้ ท่านมีความพอใจหรือประสบปัญหาเกี่ยวกับวิธีการใช้อย่างไรหรือไม่"

พอใจ  ไม่พอใจ/พบปัญหา

1. แบบที่ .....  ระบุ.....

4.2 (หากไม่มีการเปิดบริการเสริม) "บริษัท มีบริการเสริมหลายแบบซึ่งจะช่วยให้การติดต่อของท่านมีประสิทธิภาพขึ้นคะ"

	สนใจ <input type="checkbox"/>	ไม่สนใจ <input type="checkbox"/>	สาเหตุ
1. แบบที่ 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
2. แบบที่ 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
3. แบบที่ 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
4. แบบที่ 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
5. แบบที่ 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
6. แบบที่ 6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
7. แบบที่ 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
8. แบบที่ 8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
9. แบบที่ 9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....
10.แบบที่ 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ระบุ.....

\*\*\*\*\*ขอสมัครบริการเสริมแบบที่

5. (ทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจในขณะนั้นๆ)

6. "ในกรณีที่ท่านต้องการติดต่อบริษัท ท่านทราบเบอร์โทรและสถานที่ติดต่อหรือไม่"

ทราบ  ไม่ทราบ

กรณีที่ลูกค้าไม่ทราบให้แจ้งหมายเลขติดต่อแผนกลูกค้า 202-7000 , 1800 หรือหมายเลขสอบถามค่าใช้บริการ  
อัตโนมัติ 1801 พร้อมทั้งแจ้งสำนักงานบริการที่ลูกค้าสะดวกที่สุด

7. "ไม่ทราบว่าท่านพบปัญหาหรือมีข้อเสนอแนะใดๆที่จะแจ้งให้เราทราบบ้างคะ"

8. "ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาให้ข้อมูลกับบริษัท ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน บริษัท จะนำไปปรับปรุงบริการต่างๆให้ดีขึ้นคะ"

รูปที่ 7.8 แบบสอบถามในโครงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโดยตรงสำหรับระบบ 1800



## โครงการ " ปรับปรุงใบแจ้งทะเบียนผู้ใช้บริการ "

เพื่อเป็นการให้ลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทำการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ต้องติดตามด้วยตนเอง หรือวาร์อให้เกิดปัญหาขึ้นก่อนแล้วจึงมาแก้ไข

### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

#### 1. การขายที่ไม่รัดกุมของตัวแทนจำหน่าย

เนื่องจากการแข่งขันในตลาดมีความรุนแรง ทำให้ตัวแทนจำหน่ายเร่งทำยอดขายจนทำให้ขาดความระมัดระวังในการตรวจสอบเรื่องเอกสารต่างๆของลูกค้า เป็นผลให้ข้อมูลบางส่วนมีความคลาดเคลื่อนไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจจะนำมาซึ่งปัญหาต่างๆในภายหลังได้

#### 2. ป้องกันการนำเอกสารของผู้อื่นมาใช้ในการจดทะเบียน

จากข้อมูลในอดีตพบว่า มีการนำเอกสารเช่นบัตรประชาชนของผู้อื่นที่ไม่ใช่เป็นผู้ใช้บริการจริงมาใช้จดทะเบียน ทำให้เจ้าของเอกสารไม่สามารถรับทราบถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นซึ่งจะต้องรับผิดชอบได้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องจัดทำทะเบียนผู้ใช้บริการให้ลูกค้าได้ทำการตรวจสอบได้

#### 3. รายการส่งเสริมการขายที่มีความหลากหลาย

รายการส่งเสริมการขายมีหลายรายการและต่างกันในระยะเวลาย่อย ซึ่งลูกค้าสามารถทำการเลือกรายการใดรายการหนึ่งที่ลูกค้าสนใจ โดยจะเห็นได้ว่าเมื่อลูกค้าได้ทำการเลือกแล้วก็ย่อมที่จะมีผลต่อค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่ได้รับสิทธิดังกล่าว ดังนั้นข้อมูลในส่วนนี้จึงจำเป็นที่จะต้องเพิ่มลงไปในส่วนของทะเบียนผู้ใช้บริการให้ลูกค้าได้ทำการตรวจสอบด้วย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### 1. เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

การจัดส่งทะเบียนผู้ใช้บริการให้ลูกค้าได้ทำการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องทางไปรษณีย์โดยทันทีหลังเปิดใช้บริการ ย่อมที่จะช่วยลูกค้าให้ไม่ต้องเสียเวลาในภายหลังเมื่อพบความผิดพลาดของข้อมูลหรือค่าใช้จ่ายที่ไม่ถูกต้อง อันจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

#### 2. ลดปัญหาต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

แต่เดิมนั้นข้อมูลทะเบียนผู้ใช้บริการไม่ได้ทำการจัดส่งหรือแจ้งให้ลูกค้าตรวจสอบ มีเพียงแต่จัดส่งใบแจ้งรหัสส่วนตัวของผู้ใช้บริการดังรูปที่ 7.9 ซึ่งจะเป็นรหัสประจำตัวของแต่ละลูกค้า ไว้ใช้เป็นรหัสผ่านในการสอบถามข้อมูลหรือบริการอื่นๆ ดังนั้นการตรวจสอบยืนยันในทันทีที่เริ่มต้นใช้บริการ ย่อมที่จะสามารถลดปัญหาต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้เช่น

จำนวนลูกค้าที่มาติดต่อที่สำนักงานเรื่องข้อมูลส่วนตัวไม่ถูกต้อง , ลูกค้าติดต่อเรื่องสิทธิในรายการส่งเสริมการขายกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นไม่ถูกต้อง และตลอดจนเป็นการลดปัญหาการนำเอกสารของผู้อื่นมาใช้ในการจดทะเบียน

**WorldPhone 1800**  
Notification of WorldPhone 1800 Personal Identification Number

ชื่อ: \_\_\_\_\_ วันที่: \_\_\_\_\_  
 ที่อยู่: \_\_\_\_\_ หมายเลขโทรศัพท์: \_\_\_\_\_  
 Address: \_\_\_\_\_ Mobile No: \_\_\_\_\_  
 หมายเลขบัญชี: \_\_\_\_\_  
 Account No: \_\_\_\_\_

หมายเลข PIN: \_\_\_\_\_

กรุณาอย่าเปิดเผยหมายเลข PIN ของคุณแก่ผู้อื่นในขณะนี้หรือในอนาคต. หมายเลข PIN นี้สามารถใช้เพื่อเข้าถึงระบบตอบรับอัตโนมัติ (TAC) และบริการอื่น ๆ ของเรา. หมายเลข PIN นี้เป็นข้อมูลลับและเป็นทรัพย์สินของ บริษัท เวิลด์โฟน จำกัด.  
 Your Personal Identification Number (PIN) is confidential. Please do not reveal it to anyone. Your PIN can be used to access the Automatic Answering System, as well as other optional services TAC will provide in the future.

**TAC** 1800-1800-1800 (1800-1800-1800) 1800-1800-1800 (1800-1800-1800)  
 1800-1800-1800 (1800-1800-1800) 1800-1800-1800 (1800-1800-1800)

รูปที่ 7.9 ใบแจ้งรหัสส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

**WorldPhone 1800**  
Notification of Personal Identification Number

ชื่อ: \_\_\_\_\_ วันที่: \_\_\_\_\_  
 ที่อยู่: \_\_\_\_\_ หมายเลขโทรศัพท์: \_\_\_\_\_  
 Address: \_\_\_\_\_ Mobile No: \_\_\_\_\_  
 หมายเลขบัญชี: \_\_\_\_\_  
 Account No: \_\_\_\_\_

หมายเลข PIN: \_\_\_\_\_

กรุณาอย่าเปิดเผยหมายเลข PIN ของคุณแก่ผู้อื่นในขณะนี้หรือในอนาคต. หมายเลข PIN นี้สามารถใช้เพื่อเข้าถึงระบบตอบรับอัตโนมัติ (TAC) และบริการอื่น ๆ ของเรา. หมายเลข PIN นี้เป็นข้อมูลลับและเป็นทรัพย์สินของ บริษัท เวิลด์โฟน จำกัด.  
 Your Personal Identification Number (PIN) is confidential. Please do not reveal it to anyone. Your PIN can be used to access the Automatic Answering System, as well as other optional services which TAC will provide in the future.

**TAC** 1800-1800-1800 (1800-1800-1800) 1800-1800-1800 (1800-1800-1800)  
 1800-1800-1800 (1800-1800-1800) 1800-1800-1800 (1800-1800-1800)

รูปที่ 7.10 ทะเบียนผู้ใช้บริการที่ได้ทำการปรับปรุงแล้ว (ใหม่)

จากรูปที่ 7.10 จะเห็นได้ว่าทะเบียนผู้ใช้บริการที่ได้ทำการปรับปรุงใหม่นั้น ได้เพิ่มเติมนอกเหนือจากแจ้งรหัสส่วนตัวดังต่อไปนี้ วันที่เริ่มใช้บริการ, ข้อมูลด้านเครื่องโทรศัพท์ที่ใช้ ยี่ห้อ รุ่น, รายการส่งเสริมการขายที่เลือก, การเลือกเปิด-ปิดใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ, วงเงินค่าใช้จ่ายบริการที่ได้ทำการเลือก, บริการเสริมต่างๆที่ได้สมัครไว้ ซึ่งข้อมูลต่างๆดังกล่าวล้วน

แต่เป็นข้อมูลจำเป็นและมีผลเกี่ยวข้องกับต่อลูกค้าผู้ใช้บริการโดยตรงทั้งสิ้น

## 7.7 โครงการด้านการติดต่อทางโทรศัพท์

### โครงการ “ ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ”

เป็นโครงการที่จะทำการติดตั้งระบบคัดแยกเลขหมาย (เลขหมายลูกค้าระบบ 800 หรือ 1800 ) เพิ่มเติมในหมายเลขลูกค้าสัมพันธ์เพื่อที่จะให้พนักงานได้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากเดิมเมื่อลูกค้ามีความประสงค์ที่จะติดต่อกับแผนกดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์นั้น ลูกค้าสามารถที่จะติดต่อได้ทางเลขหมาย 202-7000 , 817 สำหรับระบบ 800 และ 1800 สำหรับระบบ 1800 ซึ่งไม่ว่าลูกค้าจะใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใดอยู่ พนักงานก็จะให้บริการตามลำดับที่ลูกค้าได้โทรเข้ามา

แต่สำหรับโครงการนี้จะทำการแบ่งแยกสายของลูกค้าที่โทรเข้ามาว่าเป็นลูกค้าระบบ 800 หรือ ระบบ 1800 ออกเป็น 2 กลุ่มและในส่วนของพนักงานผู้ให้บริการก็เช่นกัน ก็ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มเพื่อให้บริการลูกค้าแต่ละระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ที่มาของโครงการ (สาเหตุ)

#### 1. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากผลของการสอบถามความคิดเห็น พบว่าลูกค้าต้องการการติดต่อทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพที่มากกว่านี้ ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ,การให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและรวดเร็ว เป็นต้น

#### 2. ความแตกต่างของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 2 ระบบ

ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อมาทางโทรศัพท์นั้นมีหลายประเด็นด้วยกัน เช่น การใช้เครื่องโทรศัพท์ของลูกค้า ,บริการเสริมและรายละเอียดต่างๆ , พื้นที่ที่ให้บริการ และตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสัญญาณการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่ารายละเอียดในแต่ละหัวข้อคำถามนั้นจะเป็นข้อมูลสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละระบบมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นด้านเทคนิคหรือรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ

#### 3. ขีดจำกัดในการให้บริการของพนักงาน

เนื่องจากการให้บริการนี้เป็นการให้บริการระหว่างพนักงานกับลูกค้า ดังนั้นพนักงานจำเป็นที่จะต้องได้รับการอบรมข้อมูลต่างๆเพื่อที่จะบริการลูกค้าได้ถูกต้องและชัดเจน การแบ่งกลุ่มลูกค้าและพนักงานดังกล่าวจะช่วยให้การทำงานของพนักงานมีความสะดวกขึ้นลดปัญหาความซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 1.เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

เมื่อทำการแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็น 2 กลุ่มแล้ว พนักงานจะได้รับการอบรมในส่วนที่ตนต้องดูแลเพียงระบบเดียวจึงทำให้มีความเชี่ยวชาญในข้อมูลที่รับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สามารถที่จะให้บริการข้อมูลต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องชัดเจนมากยิ่งขึ้นอันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในงานบริการที่ได้รับเพิ่มขึ้น

### 2.เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่พนักงาน

พนักงานจะมีความรับผิดชอบด้านข้อมูลที่น้อยลง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น

### 3.ลดเอกสารและการอบรมที่ไม่จำเป็น

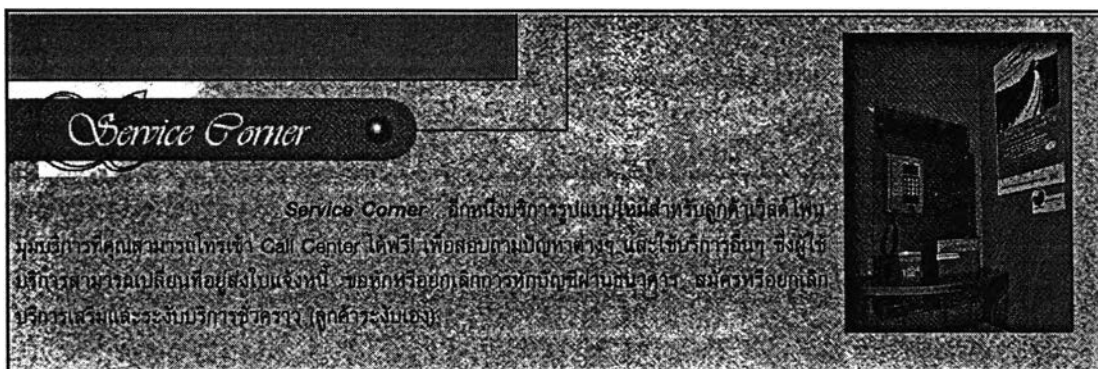
เมื่อได้ทำการแบ่งกลุ่มพนักงานแล้ว บริษัทจะสามารถลดการอบรมและเอกสารที่ต้องใช้โดยไม่จำเป็น ซึ่งจะเป็นการลดต้นทุนได้อีกทางหนึ่ง

### 4.สร้างภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัท

การปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการจัดการปัญหาต่างๆที่ได้รับจากลูกค้าอย่างรวดเร็วนั้นย่อมส่งผลที่ดีต่อบริษัทในด้านภาพพจน์ กล่าวคือเป็นผู้นำในงานบริการและมีความใส่ใจในการดูแลลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญอยู่เสมอ

## โครงการ "ติดตั้งโทรศัพท์เพื่อให้ลูกค้าได้ติดต่อ Call Center ได้ฟรี "

เป็นการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ สำหรับไว้ให้ลูกค้าได้ใช้ติดต่อที่ Call Center โดยตรง เพราะในบางครั้งขณะที่ลูกค้ารอเข้ารับบริการ อาจต้องการทราบข้อมูลหรือว่าต้องการติดต่อขอรับงานบริการอย่างอื่นๆ เช่น สมัคร-ยกเลิกบริการเสริม แจ้งเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ก็อาจจะติดต่อกับพนักงาน Call Center โดยตรงได้เลยโดยไม่ต้องรอติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน และยังเป็นการลดงานที่สำนักงานบริการได้อีกทางหนึ่งด้วย



รูปที่ 7.11 โทรศัพท์สำหรับติดต่อ Call Center ได้ฟรี