

บทที่ 5

บทวิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจในงานบริการของลูกค้า

การวิจัยเรื่อง การสร้างสรรค์คุณภาพในงานบริการนั้น ผู้วิจัยได้เริ่มต้นการวิจัยโดยศึกษาวิเคราะห์ถึงความต้องการและความพึงพอใจในงานบริการของลูกค้าเป็นอันดับแรก วิธีที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้าและผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 วิธีดังนี้

1. วิธีแบบสอบถาม (Questionnaire)
2. วิธีการสังเกตพฤติกรรมลูกค้า (Observing the customer's behavior)
3. วิธีสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าผ่านทางสื่อ INTERNET

5.1 วิธีแบบสอบถาม (Questionnaire)

ในการใช้วิธีแบบสอบถามครั้งนี้จะใช้วิธีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพราะจะทำให้เราทราบได้ว่าลูกค้าในงานบริการของเรานั้นคือใคร มีลักษณะเฉพาะอย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบจุดประสงค์หรือความต้องการของเขาเหล่านั้น เพื่อที่เราจะได้จัดเตรียมการให้บริการที่สนองตอบความต้องการเหล่านั้นอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสูงสุด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

คือผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า ณ อาคาร K.S.L. ซึ่งมีจำนวนประมาณ 15,000 รายต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากร 15,000 รายต่อเดือน ผู้วิจัยจะกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ ,2531)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดให้เท่ากับ 0.05

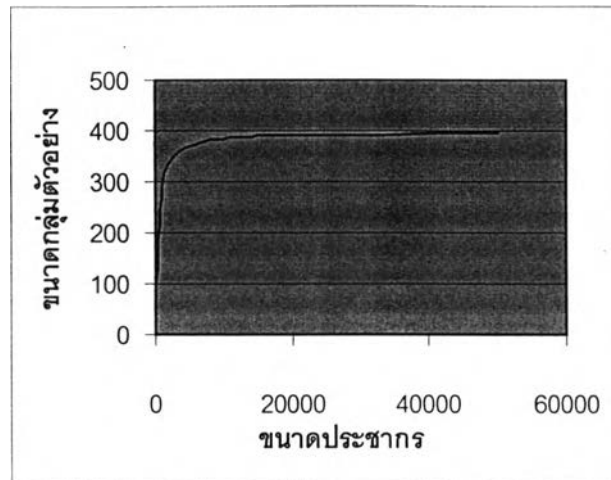
N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อนำมาคำนวณตามสูตรได้ดังนี้

$$= \frac{15,000}{1 + 15,000(0.05)^2}$$

ประมาณ 400 ราย



รูปที่ 5.1 กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างขนาดประชากรกับขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลครั้งนี้รวมทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 400 ราย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยแยกตามประเภทการเข้ามารับการบริการของลูกค้า 2 ประเภทหลักๆคือ ชำระค่าบริการและเปลี่ยนแปลงสัญญา

โดยจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า จากข้อมูลในอดีตลูกค้าที่มาติดต่อที่สำนักงานบริการลูกค้าจะติดต่อเรื่องการชำระค่าบริการเป็นสัดส่วนถึง 60 % ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มดังนี้

- 1.กลุ่มลูกค้าที่มาติดต่อการชำระค่าบริการ ประมาณ $60/100 \times 400 = 240$ ราย
- 2.กลุ่มลูกค้าที่มาติดต่อเปลี่ยนแปลงสัญญา ประมาณ $40/100 \times 400 = 160$ ราย

โดยที่จะสามารถทราบจุดประสงค์การติดต่อของลูกค้าได้ตั้งแต่ลูกค้ามารับบัตรคิวที่ทางเข้า วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่ดี และเหมาะสมผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างไปตามสัดส่วนลูกค้าที่มาติดต่อตามรายละเอียดข้างต้น ณ.อาคาร K.S.L.

แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น โดยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา และเอกสารต่างๆ รวมทั้งแบบสอบถามความคิดเห็นลูกค้าของสถานธุรกิจบริการหลายๆประเภทด้วยกัน อีกทั้งได้ทำการสอบถามจากผู้ที่มีความรู้ทางด้านนี้อีกด้วย

ลักษณะคำถามจะมีทั้งแบบปลายปิด (Closed form) และมีคำถามแบบปลายเปิด (Open form) โดยมีจุดประสงค์ที่มุ่งเน้นที่จะต้องการทราบถึงสถานะหรือสภาวะการให้บริการที่

เป็นอยู่ในปัจจุบันว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดนับตั้งแต่ลูกค้ามาถึงสำนักงานบริการลูกค้าและการติดต่อกับบริษัททางโทรศัพท์

โดยที่ในคำถามบางข้อนั้นผู้วิจัยได้กำหนดคำตอบไว้เพียง 3 ระดับ คือ ดีมาก ดี และ ควรปรับปรุง แทนที่จะให้เป็น 5 ตัวเลือกคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงอย่างยิ่ง เพราะผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะต้องการทราบถึงการประเมินของลูกค้า โดยที่จุดประสงค์ของการวิจัยดังกล่าว จึงต้องปรับคำตอบใหม่เป็น 3 ระดับทำให้ตัวเลือกปานกลาง ควรปรับปรุงและควรปรับปรุงอย่างยิ่งจึงมีค่าเท่ากันและจะทำให้ง่ายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามอีกด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการสำรวจเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2541 จำนวน 5 เดือน โดยเฉลี่ยเดือนละ 80 ชุด ทำการสำรวจทุกสัปดาห์โดยจะกระจายการสำรวจให้ครบทุกวันทุกช่วงเวลาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ โดยจะทำการสัมภาษณ์เมื่อลูกค้าได้รับการบริการเสร็จสิ้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

(แบบสอบถามในส่วนของผู้วิจัย)

แบบสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ

เรียน ท่านผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Worldphone

ขอความกรุณาจากท่านโปรดสละเวลาอันมีค่ายิ่งกรอกข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะลงในแบบสำรวจความคิดเห็นนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นส่วนหนึ่งในการทำวิจัย , สร้างสรรค์และปรับปรุงการให้บริการดียิ่งขึ้น ๆต่อไปในโอกาสหน้า

ขอแสดงความนับถือ
ผู้จัดทำวิจัย

ส่วนที่ 1

- 1.ท่านเคยตอบแบบสอบถามนี้หรือไม่ ไม่เคย(กรุณาข้ามไปตอบข้อที่3) เคย
- 2.ท่านมีความพึงพอใจในการบริการมากขึ้นหรือไม่เพียงใด ดีขึ้นมาก ดีขึ้น
 เหมือนเดิม แย่ลง
- 3.ปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 หรือ GSM หรือไม่ ไม่ (กรุณาข้ามไปส่วนที่ 2) ใช้บริการ
- 4.เปรียบเทียบการให้บริการ ณ สำนักงานบริการลูกค้าระหว่าง TAC และ AIS

.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของท่าน

1. สถานที่ติดต่อ

- ใช้บริการที่เดิมเป็นประจำ ตามแล้วแต่จะสะดวก
- ไม่แน่เสมอไป

2. ปัจจุบันท่านใช้บริการใดบ้างของบริษัท TAC

- WorldPhone 800 WorldPhone 1800

3. ท่านเข้ามาติดต่อที่บริษัท เกี่ยวกับ

- ชำระค่าบริการ ชำระค่าบริการกรณีถูกตัดสาย เปลี่ยนแปลงการใช้บริการ
- นำเครื่องมาตรวจสอบ ชื้อเครื่องและอุปกรณ์ต่าง ๆ
- อื่น ๆ ระบุ.....

4. ท่านทราบถึงวิธีการชำระค่าบริการอื่น ๆ หรือไม่

- ทราบ ไม่ทราบ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 5)

4.1 ท่านเคยใช้บริการชำระค่าบริการรูปแบบอื่น ๆ นอกจากมาชำระที่สำนักงานบริการหรือไม่

- เคย ไม่เคย สาเหตุ.....

5. ท่านเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้าบ่อยเพียงใด

- 1-2 ครั้ง/เดือน 3-4 ครั้ง/เดือน 5-6 ครั้ง/เดือน มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน
- ไม่เคยใช้บริการเลย

6. ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจเพียงใดในการเข้ามาติดต่อที่สำนักงานให้บริการลูกค้า

ด้านการบริการของพนักงาน	ดีมาก	ดี	ปรับปรุง
1. ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความกระตือรือร้น และยินดีให้ความช่วยเหลือลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การแสดงออกอย่างสุภาพสม่ำเสมอกับลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ความรวดเร็วในการให้บริการและติดตามงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ด้านสถานที่ให้บริการ	ดีมาก	ดี	ปรับปรุง
1. ทำเลที่ตั้ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความเหมาะสมด้านการจัดสถานที่ เช่นที่จอดรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. บรรยากาศภายในสถานที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งที่เพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ปัญหาที่ท่านพบเมื่อเข้ามาติดต่อกับพนักงานของบริษัท

- บริการดีแล้วไม่พบปัญหาใด ๆ พนักงานไม่ให้ความสนใจ
- พนักงานไม่เพียงพอให้บริการ พนักงานไม่ตามเรื่อง

- พนักงานตอบปัญหาไม่ชัดเจน พนักงานให้บริการช้า
 พนักงานไม่สุภาพ พนักงานไม่รับเรื่องให้ติดต่อสำนักงานใหญ่
 อื่นๆ โปรดระบุ

จากการที่ท่านได้มาติดต่อใช้บริการที่บริษัทฯ แล้วท่านมีความรู้สึกอย่างไร

- ประทับใจมาก
 ประทับใจ
 ไม่ประทับใจ (โปรดระบุ).....

7. ท่านประสบกับปัญหาการใช้บริการของบริษัท TAC อย่างไร

- ไม่มีปัญหาใด ๆ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 8)

- มีปัญหาการใช้บริการ (กรุณาตอบ 7.1-7.3)

7.1 ปัญหาการติดต่อทางโทรศัพท์กับบริษัทฯ

- โทรเข้ามาไม่มีคนรับสาย หรือรอสายนาน พนักงานพูดจาไม่สุภาพ
 พนักงานตอบข้อซักถามไม่ชัดเจน พนักงานไม่ยอมรับเรื่อง/ให้บริการ
 พนักงานไม่แจ้งชื่อ ผกาคข้อความไว้ไม่ติดต่อกลับ

7.2 ปัญหาด้านการรับข่าวสารข้อมูลจากบริษัท

- ได้รับข่าวสารจากทางบริษัทฯ ล่าช้า ไม่เคยได้รับข่าวสารจากทางบริษัทฯ
 ข่าวสารที่ได้รับจากบริษัทฯ ไม่ชัดเจนคลุมเครือ
 ได้รับข่าวสารจากบริษัทฯ สม่าเสมอ

7.3 ปัญหาด้านค่าบริการ

- ค่าบริการสูงผิดปกติ ได้รับใบแจ้งค่าบริการซ้ำมาก
 ไม่ได้รับใบแจ้งค่าบริการและถูกปิดบริการ
 ไม่ทราบสถานที่ชำระค่าบริการ ไม่ทราบวิธีชำระค่าบริการ

8. จากการที่ท่านได้ใช้บริการแล้ว ท่านมี ความพึงพอใจกับบริการโดยรวม อย่างไร

- ประทับใจมาก ประทับใจ ไม่ประทับใจ

9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานบริการที่จะทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ทางด้านพนักงานผู้ให้บริการ.....
 ทางด้านรูปแบบการให้บริการ.....
 ทางด้านสถานที่ให้บริการ.....
 ทางด้านวิธีการชำระค่าบริการ.....
 ทางด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการ.....
 อื่นๆโปรดระบุ.....

ชื่อ-นามสกุล.....

หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่.....

ตารางที่ 5.1 สรุปแบบสอบถามระหว่างเดือน July-98 ถึงเดือน Nov-98

		Jul-98	Aug-98	Sep-98	Oct-98	Nov-98	รวม 5 เดือน	คิดเป็น % ได้ดังนี้
ส่วนที่ 1								
1. ท่านเคยตอบแบบสอบถามนี้หรือไม่	ไม่เคย	81	94	81	78	74	408	100.00
	เคย	0	0	0	0	0	0	0.00
2. ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 หรือ GSM หรือไม่	ไม่เคย	79	87	78	72	69	385	94.36
	ใช้บริการอยู่	2	7	3	6	5	23	5.64
3. เปรียบเทียบการให้บริการ ณ. สำนักงานบริการลูกค้า	(รายละเอียดในส่วนคำถามนี้จะแสดงในส่วนต่อไป)							
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น								
1. เพศ	ชาย	44	56	42	35	39	216	52.94
	หญิง	37	38	39	43	35	192	47.06
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	13	12	17	6	10	58	14.22
	21-30 ปี	36	50	38	41	34	199	48.77
	31-40 ปี	20	18	21	18	12	89	21.81
	41 ปีขึ้นไป	12	14	5	13	18	62	15.20
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของท่าน								
1. สถานที่ติดต่อ	ที่เดิมประจำ	74	81	77	68	64	364	89.22
	ตามสะดวก	4	9	2	7	8	30	7.35
	ไม่แน่นอน	3	4	2	3	2	14	3.43
2. ลูกค้าใช้บริการใดบ้างของบริษัท TAC								
2.1 WP 800		66	68	66	59	62	321	72.46
2.2 WP 1800		18	26	22	30	26	122	27.54

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

		Jul-98	Aug-98	Sep-98	Oct-98	Nov-98	รวม 5 เดือน	คิดเป็น % ได้ดังนี้
3. ติดต่อกับบริษัททางด้าน								
3.1 ชำระค่าบริการ		35	49	57	54	51	246	58.29
3.2 เปลี่ยนแปลงสัญญา		41	9	7	11	21	89	21.09
3.3 นำเครื่องมาตรวจสอบ		6	36	22	13	5	82	19.43
3.4 ซ่อมอุปกรณ์และอื่นๆ		0	0	2	3	0	5	1.18
4. ท่านทราบถึงวิธีการชำระค่าบริการอื่นๆหรือไม่								
	ทราบ	69	82	71	67	66	355	87.01
	ไม่ทราบ	12	12	10	11	8	53	12.99
4.1 เคยใช้บริการชำระค่าบริการรูปแบบอื่นๆหรือไม่								
	เคย	18	23	21	13	19	94	23.04
	ไม่เคย	63	71	60	65	55	314	76.96
5. ท่านใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้าบ่อยเพียงใด								
	1-2 ครั้ง/เดือน	79	87	76	73	71	386	94.61
	3-4 ครั้ง/เดือน	1	0	2	0	1	4	0.98
	5-6 ครั้ง/เดือน	0	0	0	0	0	0	0.00
	>6 ครั้ง/เดือน	0	0	0	0	0	0	0.00
	ไม่เคยเลย	1	7	3	5	2	18	4.41
6. ด้านการบริการของพนักงาน								
6.1 ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการ								
	ดีมาก	6	7	15	5	5	38	9.31
	ดี	33	36	45	53	55	222	54.41
	ควรปรับปรุง	42	51	21	20	14	148	36.27
6.2 ยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า								
	ดีมาก	6	12	11	4	6	39	9.56
	ดี	34	34	45	52	42	207	50.74
	ควรปรับปรุง	41	48	25	22	26	162	39.71

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

		Jul-98	Aug-98	Sep-98	Oct-98	Nov-98	รวม 5 เดือน	คิดเป็น % ได้ดังนี้
6.3 การแสดงออกอย่างสุภาพและสม่ำเสมอ	ดีมาก	5	14	15	5	6	45	11.03
	ดี	43	47	42	56	52	240	58.82
	ควรปรับปรุง	33	33	24	17	16	123	30.15
6.4 ความรวดเร็วในการให้บริการและติดตาม	ดีมาก	3	5	8	3	2	21	5.15
	ดี	15	22	24	49	43	153	37.50
	ควรปรับปรุง	63	67	49	26	29	234	57.35
7. ด้านสถานที่ให้บริการ								
7.1 ท่าเลที่ตั้ง	ดีมาก	9	9	12	4	11	45	11.03
	ดี	39	51	52	57	39	238	58.33
	ควรปรับปรุง	33	34	17	17	24	125	30.64
7.2 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ	ดีมาก	10	12	10	5	6	43	10.54
	ดี	31	46	50	51	49	227	55.64
	ควรปรับปรุง	40	36	21	22	19	138	33.82
7.3 บรรยากาศภายในสถานที่ทำงาน	ดีมาก	13	12	11	4	6	46	11.27
	ดี	33	42	44	57	39	215	52.70
	ควรปรับปรุง	35	40	26	17	29	147	36.03
7.4 ความพร้อมของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	ดีมาก	14	7	11	5	6	43	10.54
	ดี	32	39	43	47	47	208	50.98
	ควรปรับปรุง	35	48	27	26	21	157	38.48

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

		Jul-98	Aug-98	Sep-98	Oct-98	Nov-98	รวม 5 เดือน	คิดเป็น % ได้ดังนี้
8. ปัญหาที่ลูกค้าพบเมื่อเข้ามาติดต่อกับพนักงาน								
8.1 ไม่พบปัญหาใดๆ		5	12	30	40	28	115	16.50
8.2 พนักงานตอบปัญหาไม่ชัดเจน		44	30	30	12	42	158	22.67
8.3 พนักงานไม่ตามเรื่อง		7	19	14	6	5	51	7.32
8.4 พนักงานไม่ให้ความสนใจ		9	12	12	8	5	46	6.60
8.5 พนักงานให้บริการช้า		37	39	16	18	18	128	18.36
8.6 พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ		39	50	26	12	14	141	20.23
8.7 พนักงานไม่สุภาพ		7	6	10	5	4	32	4.59
8.8 พนักงานไม่รับเรื่องให้ติดต่อที่สำนักงานใหญ่		7	9	6	2	2	26	3.73
8.9 สรุปลูกค้ามีความประทับใจกับพนักงานอย่างไร	ประทับใจมาก	4	4	7	2	1	18	4.41
	ประทับใจ	21	22	33	40	43	159	38.97
	ไม่ประทับใจ	56	68	41	36	30	231	56.62
9. ปัญหาการติดต่อทางโทรศัพท์กับบริษัท								
9.1 ไม่มีคนรับสาย รอสายนาน		49	60	58	60	51	278	48.69
9.2 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ		11	9	10	5	4	39	6.83
9.3 ตอบข้อซักถามไม่ชัดเจน		28	13	31	19	34	125	21.89
9.4 พนักงานไม่รับเรื่อง		9	7	13	3	3	35	6.13
9.5 พนักงานไม่แจ้งชื่อ		9	14	12	7	4	46	8.06
9.6 ผ่ากรเรื่องแล้วไม่ติดต่อกลับ		14	8	17	6	3	48	8.41

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

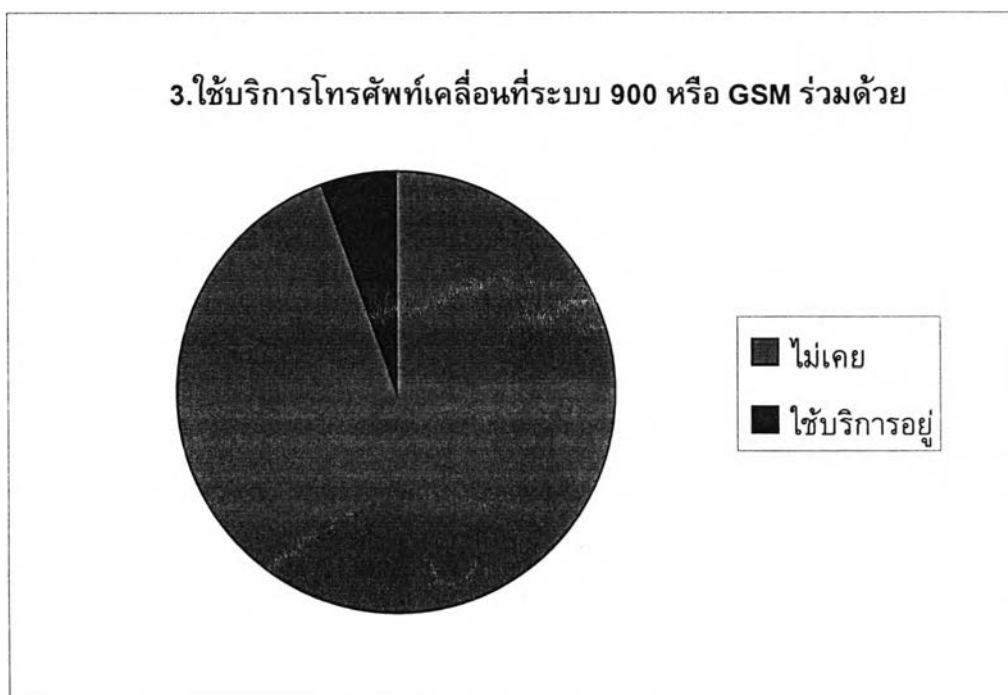
		Jul-98	Aug-98	Sep-98	Oct-98	Nov-98	รวม 5 เดือน	คิดเป็น % ได้ดังนี้
10. ปัญหาด้านการรับข่าวสารข้อมูลจากบริษัท								
10.1 ได้รับล่าช้า		20	19	35	8	13	95	40.60
10.2 ไม่เคยได้รับข่าวสารเลย		6	11	11	2	4	34	14.53
10.3 ไม่ชัดเจน คลุมเครือ		5	7	13	3	5	33	14.10
10.4 ได้รับสม่ำเสมอ		17	12	27	7	9	72	30.77
11. ปัญหาด้านค่าบริการ								
11.1 ค่าบริการสูงผิดปกติ		22	26	32	24	21	125	48.08
11.2 ได้รับใบแจ้งค่าบริการช้ามาก		14	17	23	12	12	78	30.00
11.3 ไม่ได้รับใบแจ้งค่าบริการและถูกปิดบริการ		11	5	12	8	6	42	16.15
11.4 ไม่ทราบสถานที่ชำระค่าบริการ		4	1	2	0	2	9	3.46
11.5 ไม่ทราบวิธีการชำระค่าบริการ		3	1	2	0	0	6	2.31
12. ลูกค้ามีความพึงพอใจกับบริการโดยรวมอย่างไร	ประทับใจมาก	1	0	3	3	0	7	1.72
	ประทับใจ	17	18	46	36	45	162	39.71
	ไม่ประทับใจ	63	76	32	39	29	239	58.58
13. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานบริการ	(รายละเอียดในส่วนคำถามนี้จะแสดงในส่วนต่อไป)							
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)		81	94	81	78	74	รวมทั้งสิ้น	408.00

หมายเหตุ

- 1.ลูกค้าอาจใช้บริการจากทางบริษัทได้มากกว่า 1 ประเภท
- 2.ปัญหาในแต่ละด้านลูกค้าสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ข้อมูลในส่วนข้อที่ 3 (เปรียบเทียบการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้า) นั้นลูกค้าได้ให้คำตอบเป็นจำนวนน้อยมากได้ให้คำตอบเพียงว่าก็คล้ายๆกัน ไม่ว่าจะเป็นการที่จะต้องใช้เวลาในการรอนานเป็นต้น

5.2 ผลการสำรวจโดยวิธีแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1



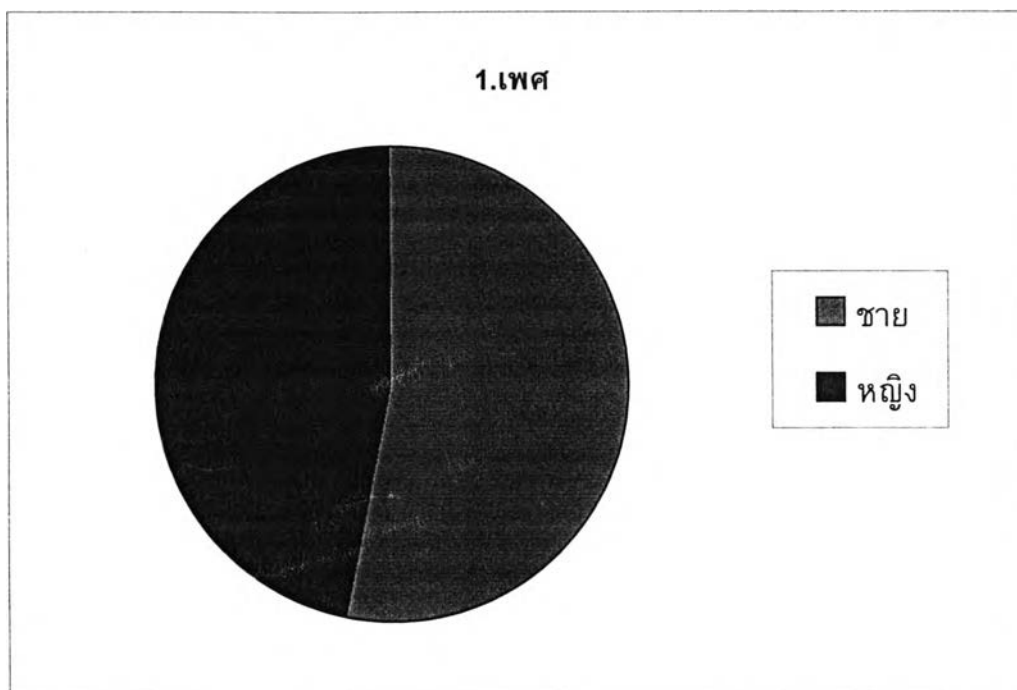
รูปที่ 5.2 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้าที่ใช้ระบบ 900หรือ GSM ร่วมด้วยกับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้

ตารางที่ 5.2 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการ

3.ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 หรือ GSM ร่วม	ร้อยละ
ไม่เคย	94.36
ใช้บริการอยู่	5.64

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 หรือ GSM ร่วมด้วยเล็กน้อยเพียงร้อยละ 5.64 ดังนั้นจึงทำให้มีข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อที่ 4 เรื่องเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างทั้งสองบริษัทจึงมีน้อย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น

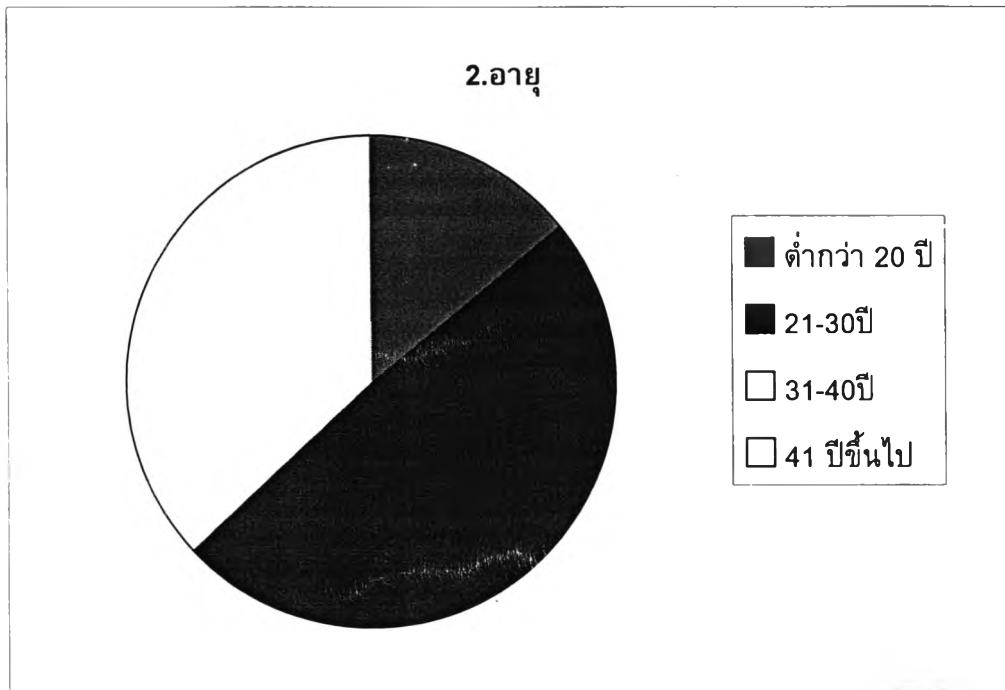


รูปที่ 5.3 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้า จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 5.3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

1.เพศ	ร้อยละ
ชาย	52.94
หญิง	47.06

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพศชายเกินครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างเล็กน้อยคือร้อยละ 52.94 และเพศหญิงร้อยละ 47.06



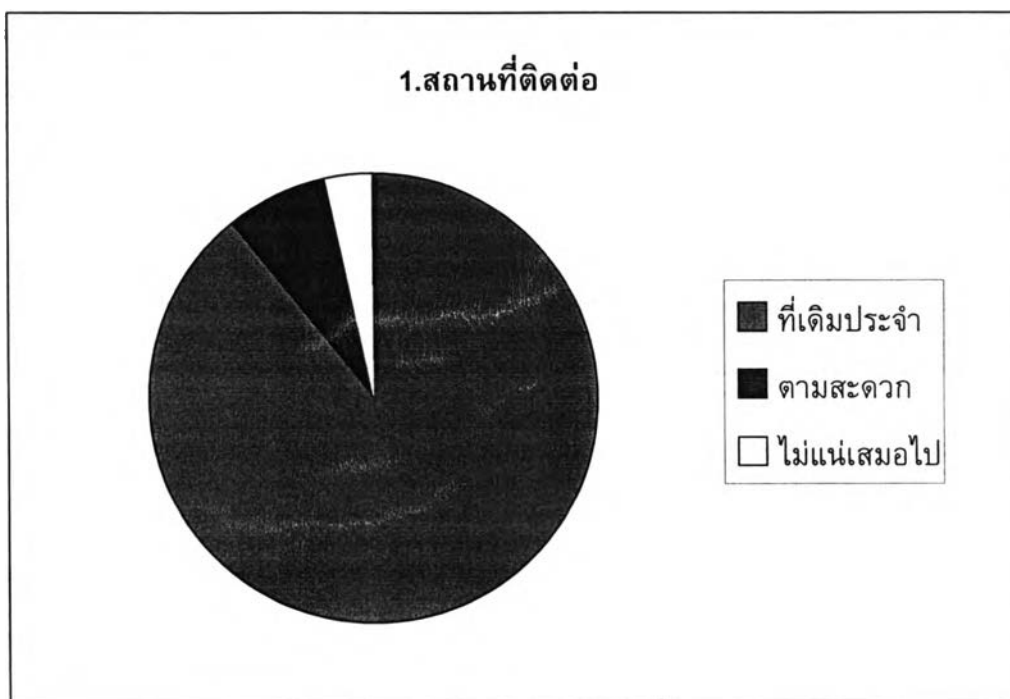
รูปที่ 5.4 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้า จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 5.4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

2.อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14.22
21-30ปี	48.77
31-40ปี	21.81
41 ปีขึ้นไป	15.2

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้น ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีช่วงอายุ 21-30 ปีมากที่สุดคือร้อยละ 48.77 รองลงมาคือช่วงอายุที่ 31-40 ปีร้อยละ 21.81

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของท่าน

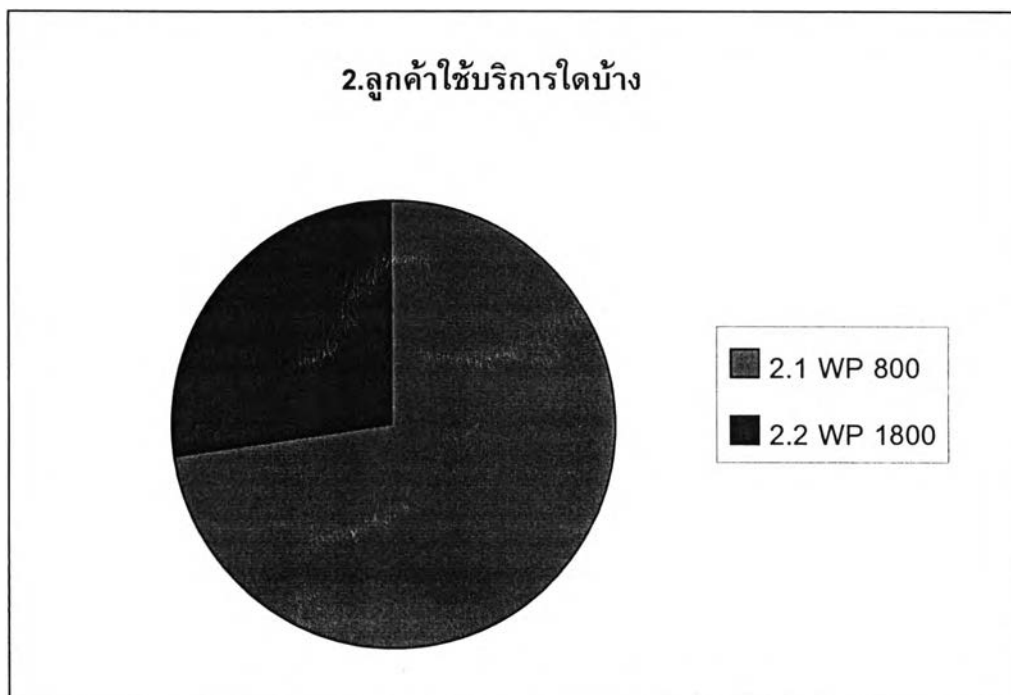


รูปที่ 5.5 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้า จำแนกตามสถานที่ติดต่อ

ตารางที่ 5.5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่ติดต่อ

1. สถานที่ติดต่อ	ร้อยละ
ที่เดิมประจำ	89.22
ตามสะดวก	7.35
ไม่แน่เสมอไป	3.43

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีพฤติกรรมในการเลือกใช้สำนักงานบริการลูกค้าที่เดิมเป็นประจำคือร้อยละ 89.22

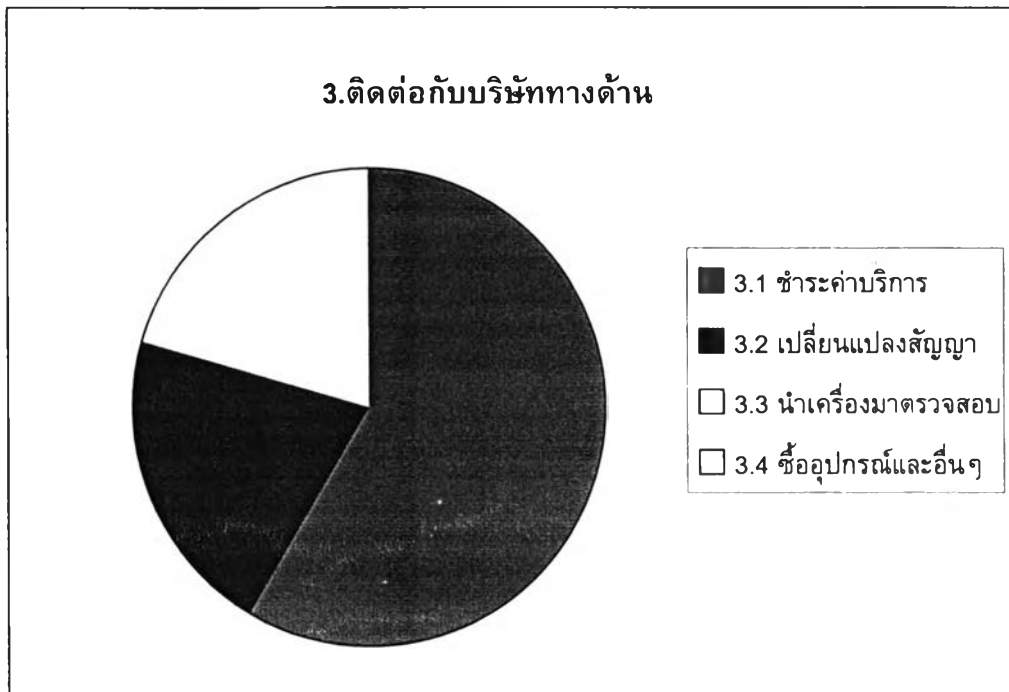


รูปที่ 5.6 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้า จำแนกตามการเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 5.6 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเลือกใช้บริการ

2. ลูกค้าใช้บริการใดบ้างของบริษัท TAC	ร้อยละ
WP 800	72.46
WP 1800	27.54

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้น มีผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ WP 800 จะมาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมากคือร้อยละ 72.46
- ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้น มีผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งสองระบบทั้งสิ้น 35 ราย

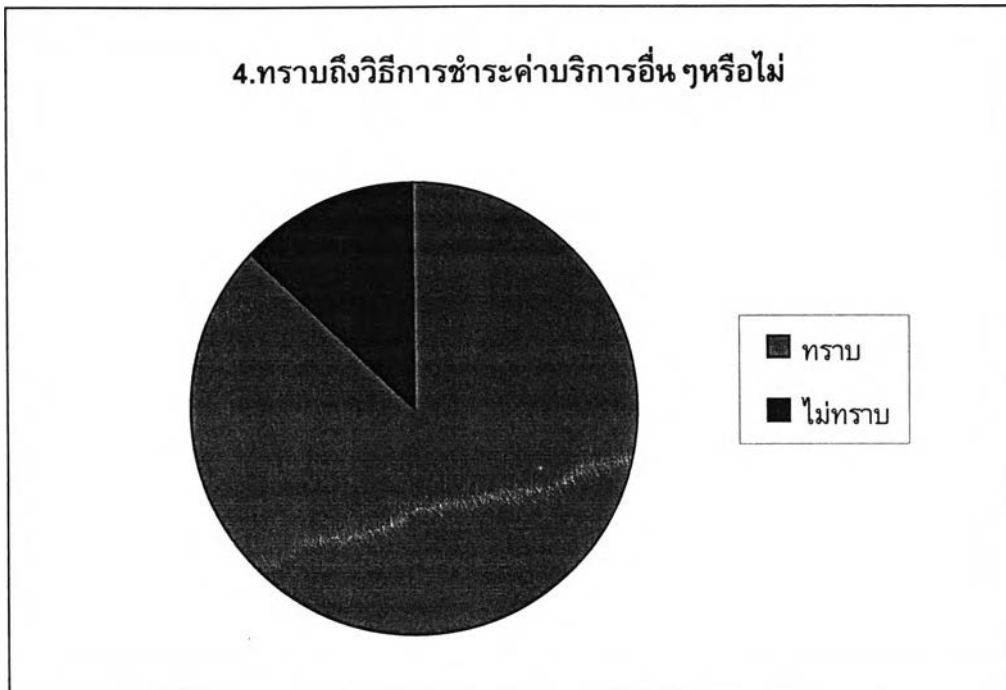


รูปที่ 5.7 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้า จำแนกตามประเภทที่ลูกค้ามาติดต่อ

ตารางที่ 5.7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทที่ลูกค้ามาติดต่อ

3. ติดต่อกับบริษัททางด้าน	ร้อยละ
3.1 ชำระค่าบริการ	58.29
3.2 เปลี่ยนแปลงสัญญา	21.09
3.3 นำเครื่องมาตรวจสอบ	19.43
3.4 ซึ้ออุปกรณ์และอื่นๆ	1.18

1. พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะติดต่อบริษัทด้านการชำระค่าบริการเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดคือร้อยละ 58.29
2. รองลงมาคือติดต่อทางด้านการเปลี่ยนแปลงสัญญาคือร้อยละ 21.09
3. ในกรณีติดต่อด้านซึ้ออุปกรณ์และอื่นๆร้อยละ 1.18 โดยที่อื่นๆคือการสอบถามข้อมูลราคาสินค้าเป็นต้น
4. กลุ่มตัวอย่างติดต่อรับบริการได้มากกว่า 1 ประเภทในแต่ละครั้ง

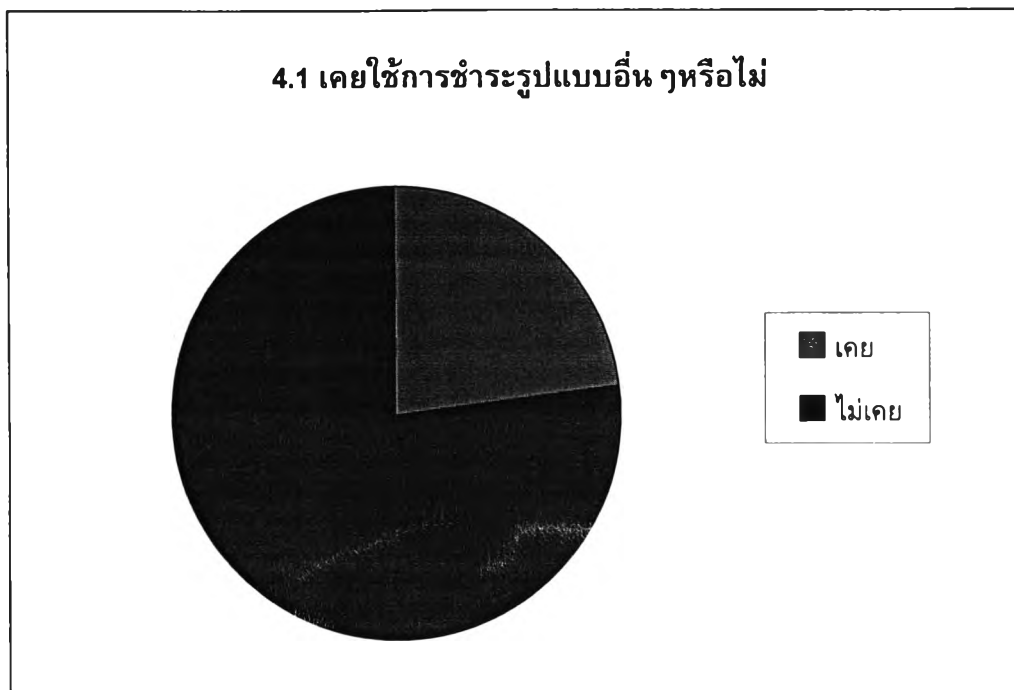


รูปที่ 5.8 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้า จำแนกตามการรับรู้วิธีการชำระอื่นๆ

ตารางที่ 5.8 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้วิธีการชำระอื่นๆ

4.ทราบถึงวิธีการชำระค่าบริการอื่นๆหรือไม่	ร้อยละ
ทราบ	87.01
ไม่ทราบ	12.99

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 87.01 ทราบถึงวิธีการชำระค่าบริการอื่นๆเช่น ชำระผ่านตัวแทน ชำระผ่านธนาคาร เป็นต้น

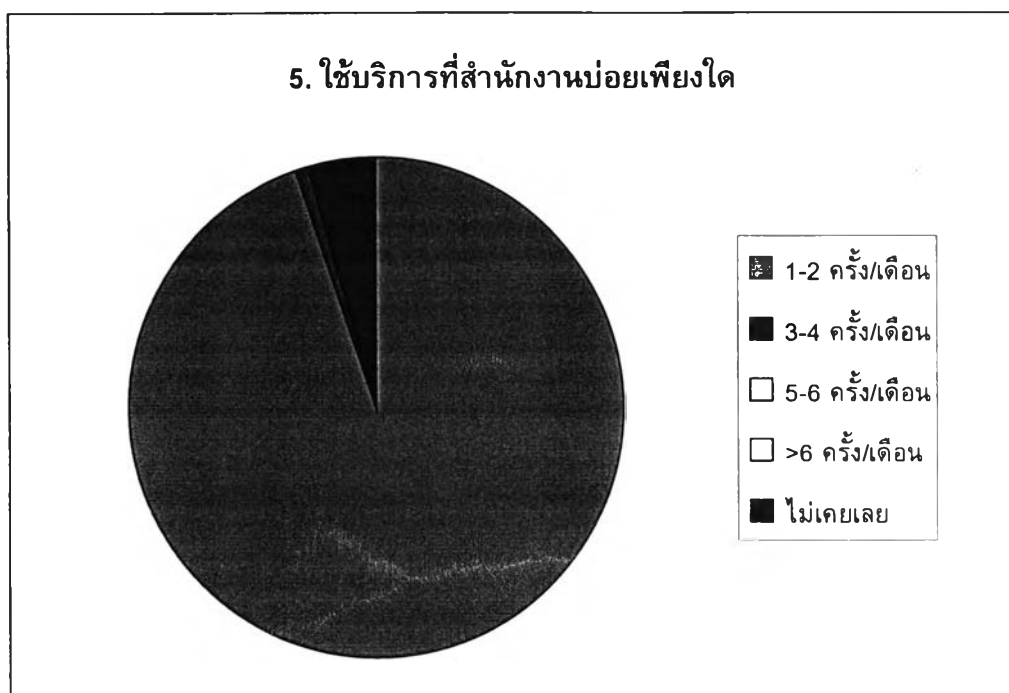


รูปที่ 5.9 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้า จำแนกตามพฤติกรรมการชำระค่าบริการ

ตารางที่ 5.9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมการชำระค่าบริการ

4.1 เคยใช้การชำระรูปแบบอื่น ๆ หรือไม่	ร้อยละ
เคย	23.04
ไม่เคย	76.96

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นิยมชำระค่าบริการโดยมาชำระที่สำนักงานบริการลูกค้ามากกว่าวิธีอื่นๆถึง ร้อยละ 79.96

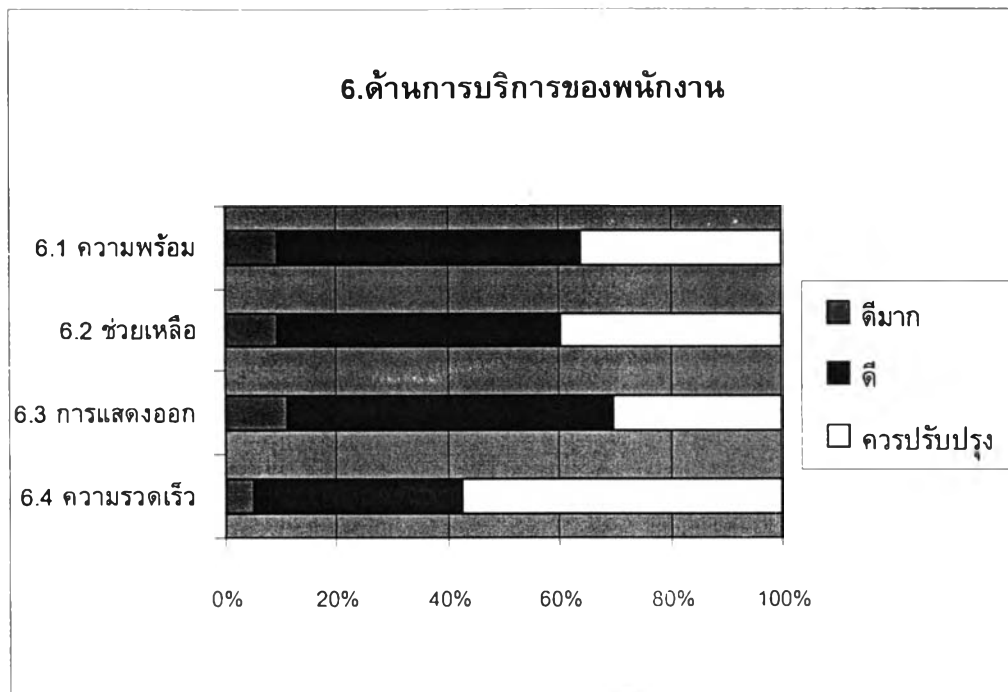


รูปที่ 5.10 แผนภาพแสดงสัดส่วนลูกค้า จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 5.10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

5. ใช้บริการที่สำนักงานบ่อยเพียงใด	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	94.61
3-4 ครั้ง/เดือน	0.98
5-6 ครั้ง/เดือน	0
>6 ครั้ง/เดือน	0
ไม่เคยเลย	4.41

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะมาติดต่อใช้บริการเป็นประจำโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือนสูงถึงร้อยละ 94.61
- ในกลุ่มตัวอย่างพบว่าจำนวนครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดอยู่ที่ 4 ครั้งต่อเดือน
- ในการสำรวจครั้งนี้พบลูกค้าใหม่ที่เพิ่งเริ่มมาใช้บริการ (ไม่เคยเลย) ร้อยละ 4.41

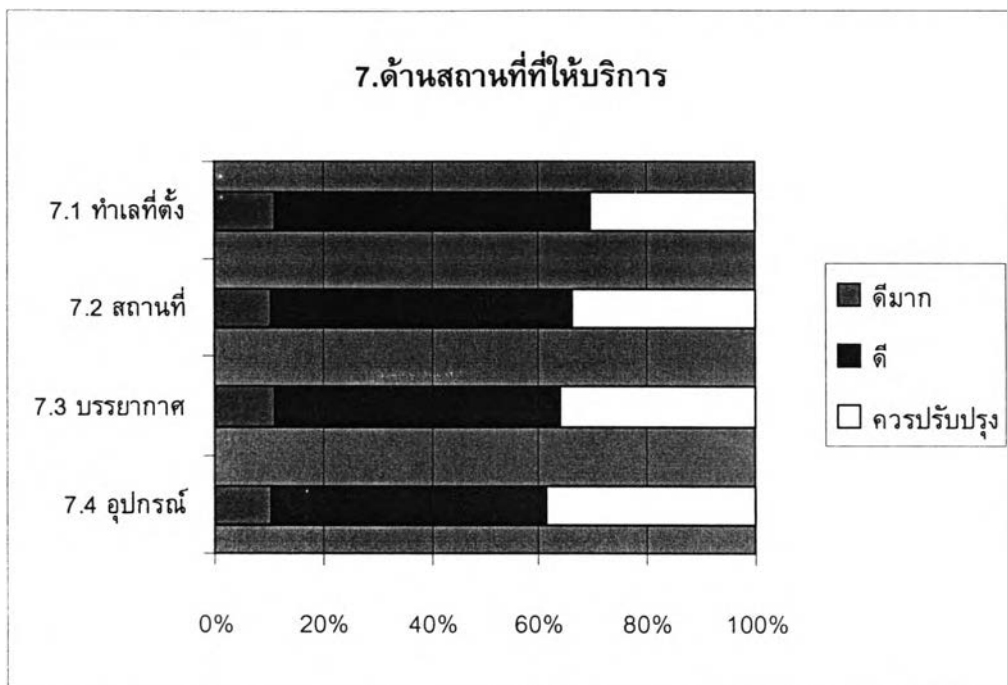


รูปที่ 5.11 แผนภาพแสดงสัดส่วนการประเมินของลูกค้าด้านการบริการของพนักงาน

ตารางที่ 5.11 แสดงสัดส่วนการประเมินของลูกค้าด้านการบริการของพนักงาน

6.ด้านการบริการของพนักงาน	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง
6.4 ความรวดเร็ว	5.15	37.5	57.35
6.3 การแสดงออก	11.03	58.82	30.15
6.2 ช่วยเหลือ	9.56	50.74	39.71
6.1 ความพร้อม	9.31	54.41	36.27

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเมินว่าให้ควรปรับปรุงในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานถึงร้อยละ 57.35
- สำหรับด้านการแสดงออก (การยิ้มแย้ม, ทักทาย, ความเป็นกันเอง) การปฏิบัติงาน การเตรียมพร้อมในการให้บริการของพนักงาน (จัดเตรียมเอกสาร, ช่องให้บริการ) ได้รับการประเมินให้อยู่ในระดับดี ร้อยละ 58.2 ,50.74 ,54.41 ตามลำดับ
- ถึงอย่างไรก็ตามทั้ง 4 หัวข้อก็ยังคงควรที่จะนำมาพิจารณาเพราะยังคงมีลูกค้าให้การประเมินว่าควรปรับปรุงอยู่

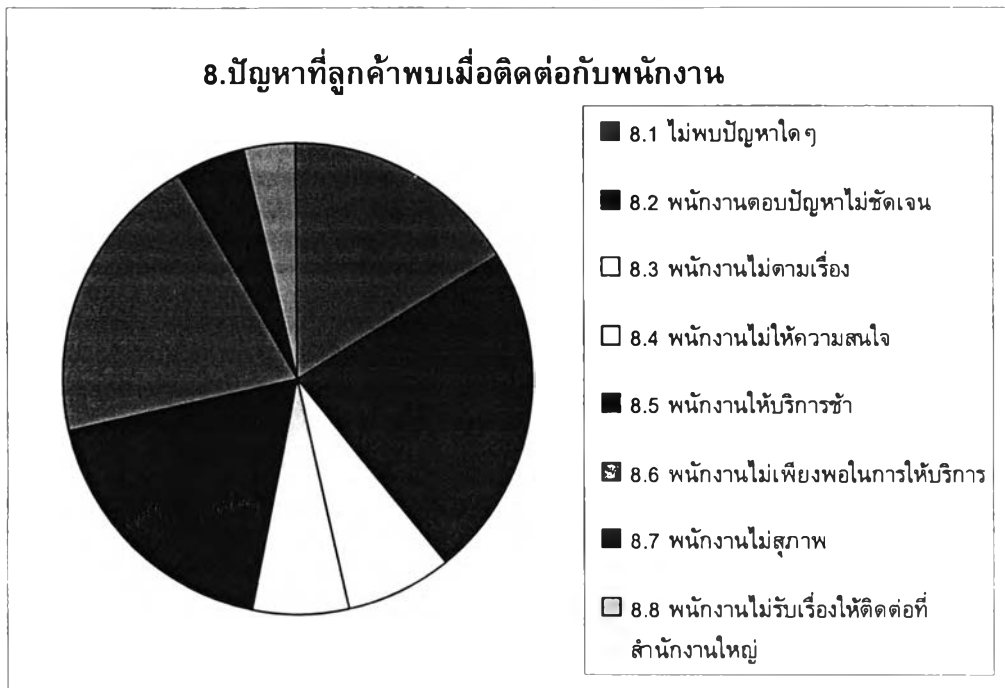


รูปที่ 5.12 แผนภาพแสดงสัดส่วนการประเมินของลูกค้าด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 5.12 แสดงสัดส่วนการประเมินของลูกค้าด้านสถานที่ให้บริการ

7.ด้านสถานที่ให้บริการ	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง
7.4 อุปกรณ์	10.54	50.98	38.48
7.3 บรรยากาศ	11.27	52.7	36.03
7.2 สถานที่	10.54	55.64	33.82
7.1 ทำเลที่ตั้ง	11.03	58.33	30.64

1. พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเมินด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับดีเป็นส่วนใหญ่
2. ถึงอย่างไรก็ตามทั้ง 4 หัวข้อก็ยังคงควรที่จะนำมาพิจารณาเพราะยังคงมีลูกค้าให้การประเมินว่าควรปรับปรุงอยู่

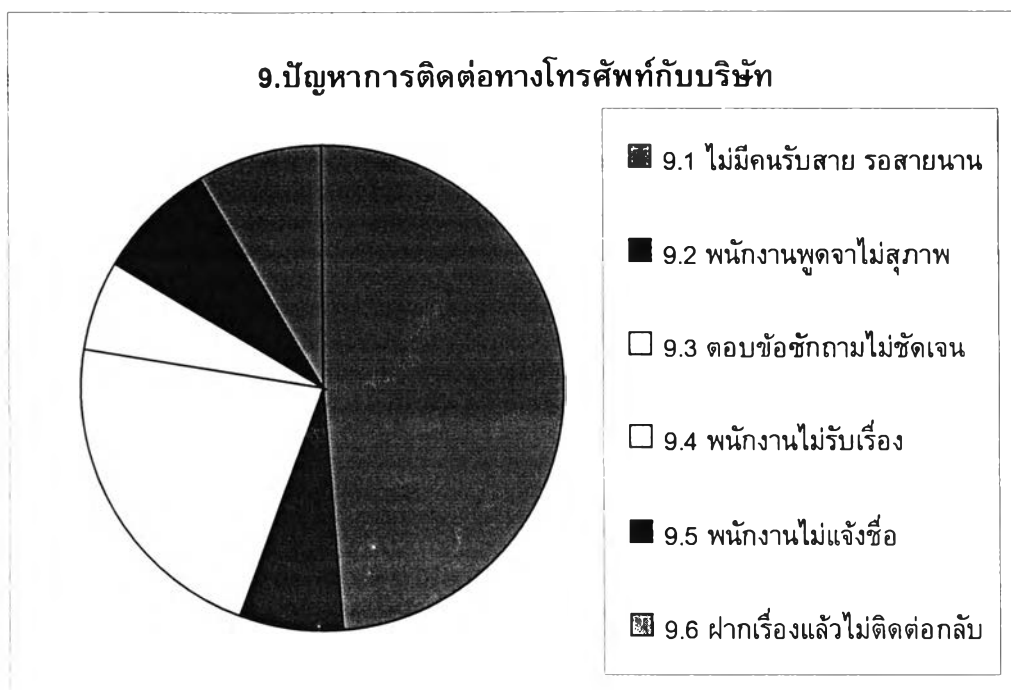


รูปที่ 5.13 แผนภาพแสดงสัดส่วนปัญหาที่ลูกค้าพบด้านพนักงาน

ตารางที่ 5.13 แสดงร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบด้านพนักงาน

8. ปัญหาที่ลูกค้าพบเมื่อเข้ามาติดต่อกับพนักงาน	ร้อยละ
8.1 ไม่พบปัญหาใดๆ	16.5
8.2 พนักงานตอบปัญหาไม่ชัดเจน	22.67
8.3 พนักงานไม่ตามเรื่อง	7.32
8.4 พนักงานไม่ให้ความสนใจ	6.6
8.5 พนักงานให้บริการช้า	18.36
8.6 พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ	20.23
8.7 พนักงานไม่สุภาพ	4.59
8.8 พนักงานไม่รับเรื่องให้ติดต่อที่สำนักงานใหญ่	3.73

- พบว่าปัญหาด้านพนักงานตอบปัญหาไม่ชัดเจนสูงถึงร้อยละ 22.67 รองลงมาคือปัญหาด้านพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการคือร้อยละ 20.23
- ลูกค้าสามารถเลือกปัญหาได้มากกว่า 1 ประเภท

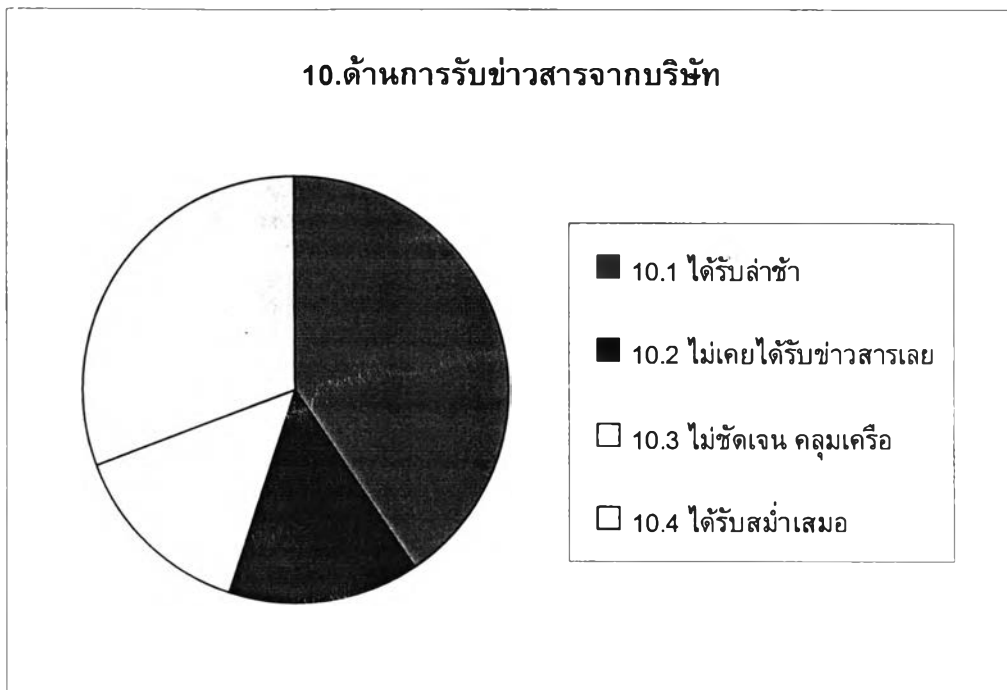


รูปที่ 5.14 แผนภาพแสดงสัดส่วนปัญหาการติดต่อทางโทรศัพท์

ตารางที่ 5.14 แสดงร้อยละปัญหาการติดต่อทางโทรศัพท์กับบริษัท

9. ปัญหาการติดต่อทางโทรศัพท์กับบริษัท	ร้อยละ
9.1 ไม่มีคนรับสาย รอสายนาน	48.69
9.2 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	6.83
9.3 ตอบข้อซักถามไม่ชัดเจน	21.89
9.4 พนักงานไม่รับเรื่อง	6.13
9.5 พนักงานไม่แจ้งชื่อ	8.06
9.6 ฝากเรื่องแล้วไม่ติดต่อกลับ	8.41

1. พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เคยติดต่อกับบริษัททางโทรศัพท์แล้วทั้งสิ้น
2. ปัญหาการไม่มีคนรับสาย รอสายนานมีสัดส่วนที่สูงร้อยละ 48.69 รองลงมาคือการตอบปัญหาที่ไม่ชัดเจน ร้อยละ 21.89
3. ลูกค้าสามารถเลือกปัญหาได้มากกว่า 1 ประเภท

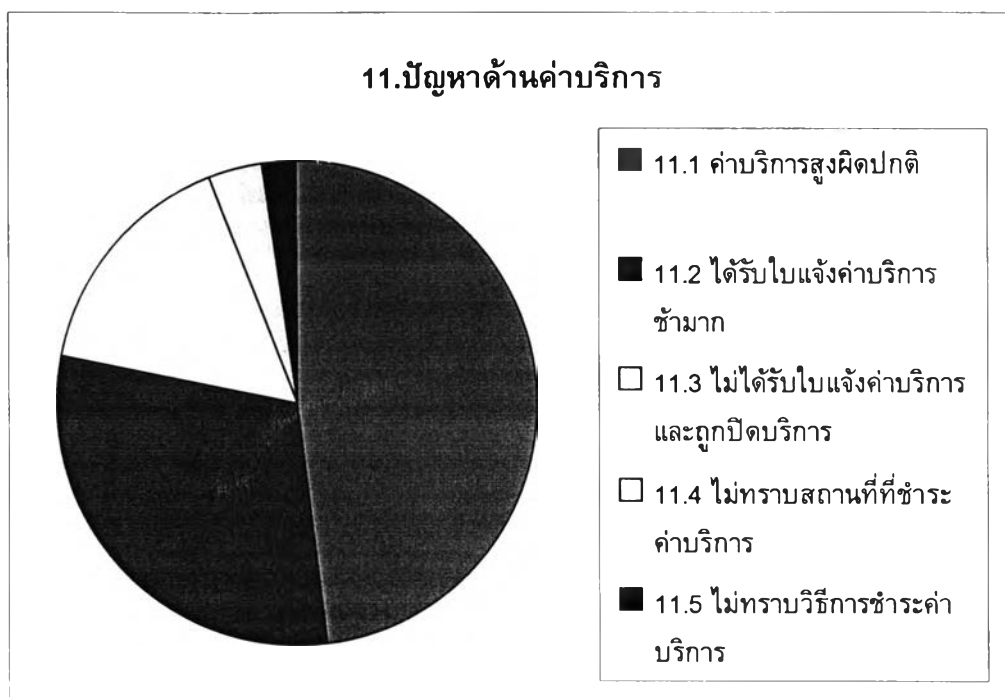


รูปที่ 5.15 แผนภาพแสดงสัดส่วนปัญหาด้านการรับข่าวสารจากบริษัท

ตารางที่ 5.15 แสดงร้อยละปัญหาด้านการรับข่าวสารจากบริษัท

10. ปัญหาด้านการรับข่าวสารข้อ	ร้อยละ
10.1 ได้รับล่าช้า	40.6
10.2 ไม่เคยได้รับข่าวสารเลย	14.53
10.3 ไม่ชัดเจน คลุมเครือ	14.1
10.4 ได้รับสม่ำเสมอ	30.77

1. พบว่าลูกค้าพบปัญหาการได้รับข่าวสารล่าช้า ร้อยละ 40.6
2. ลูกค้าสามารถเลือกปัญหาได้มากกว่า 1 ประเภท

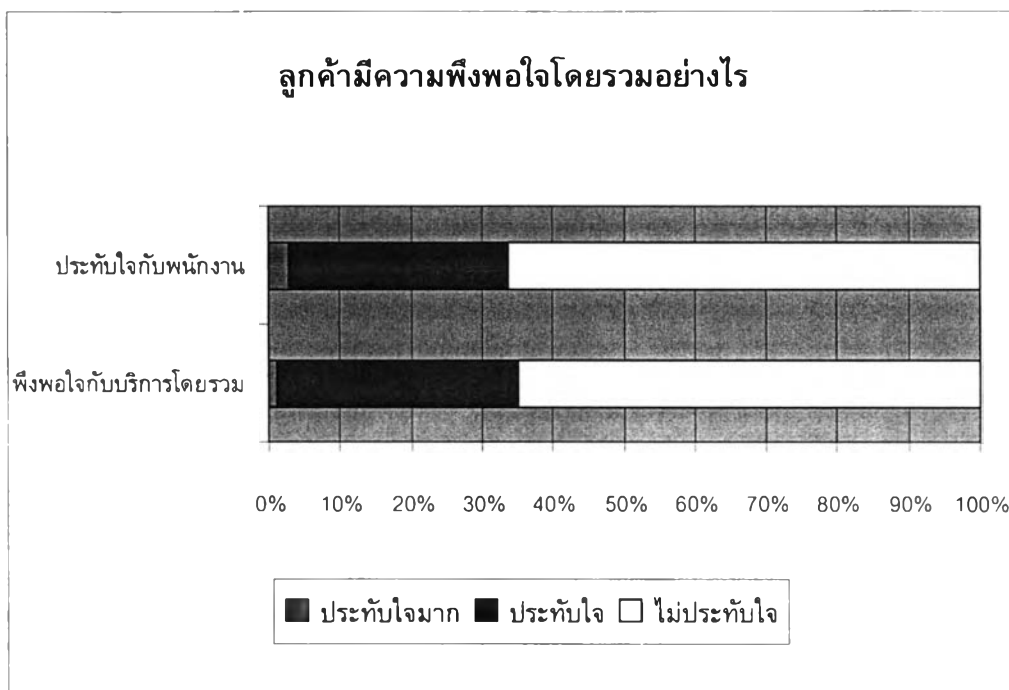


รูปที่ 5.16 แผนภาพแสดงสัดส่วนปัญหาด้านค่าบริการ

ตารางที่ 5.16 แสดงร้อยละปัญหาด้านค่าบริการ

11. ปัญหาด้านค่าบริการ	ร้อยละ
11.1 ค่าบริการสูงผิดปกติ	48.08
11.2 ได้รับใบแจ้งค่าบริการซ้ำมาก	30
11.3 ไม่ได้รับใบแจ้งค่าบริการและถูกปิดบริการ	16.15
11.4 ไม่ทราบสถานที่ที่ชำระค่าบริการ	3.46
11.5 ไม่ทราบวิธีการชำระค่าบริการ	2.31

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พบปัญหาด้านค่าบริการสูงผิดปกติ ร้อยละ 48.08 รองลงมาคือการได้รับใบแจ้งค่าบริการซ้ำ ร้อยละ 30
- ลูกค้าสามารถเลือกปัญหาได้มากกว่า 1 ประเภท



รูปที่ 5.17 แผนภาพแสดงสัดส่วนสัดส่วนการประเมินของลูกค้าโดยรวม

ตารางที่ 5.17 แสดงร้อยละการประเมินของลูกค้าโดยรวม

ลูกค้ามีความประทับใจอย่างไร	ประทับใจมาก	ประทับใจ	ไม่ประทับใจ
พึงพอใจกับบริการโดยรวม	1	34	65
ประทับใจกับพนักงาน	3	31	67

- พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 รายนั้นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเมินความรู้สึกโดยรวมว่า “ไม่ประทับใจ” ไม่ว่าจะเป็นการบริการกับด้านพนักงานร้อยละ 65 และร้อยละ 67 ตามลำดับ

สำหรับข้อมูลในส่วนข้อที่ 13 (ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานบริการ) นั้นผู้วิจัยได้ทำการจัดแยกประเภทเพื่อให้ง่ายแก่การพิจารณาดังตารางที่ 5.18

ตารางที่ 5.18 แสดงประเภทของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากการสำรวจลูกค้า 408 ราย

13. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานบริการ (แบ่งแยกตามประเภท)

ด้านการติดต่อกับบริษัททางโทรศัพท์	ด้านสถานที่ให้บริการ
โทร 202-7000 รอนานจนสายหลุด	ที่นั่งในศูนย์บริการมีน้อยควรเพิ่ม
โทรเข้าบริษัท รอสายนานจนสายหลุด	ศูนย์บริการควรขยายเนื้อที่ให้กว้างขวางไม่อัดเกินไป
โทรเข้าบริษัท สายไม่ว่าง	สถานที่ควรปรับปรุงให้มีบรรยากาศภายในให้ดีขึ้น
โทรเข้าบริษัท 817 ยากมาก	สถานที่คับแคบ
โทรเข้าบริษัท ยากมาก	สถานที่คับแคบ
โทรติดต่อกับบริษัทควรเพิ่มให้มากกว่านี้	สถานที่คับแคบ
โทรติดต่อยาก	สถานที่จัดเก้าอี้ไม่เพียงพอ
โทรศัพท์ติดต่อเข้ามายาก	สถานที่จัดเก้าอี้ไม่เพียงพอ
โทรศัพท์ติดต่อเข้ามายาก	สถานที่บริการควรขยายมากกว่านี้
หมายเลข 202-7000 ไม่มีพนักงานรับสาย รอจนสายตัด	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในศูนย์ควรจัดให้เพียงพอ
หมายเลข 202-7000 สายไม่ว่าง โทรเข้าบริษัท ยากมาก รอนาน	ขยายเวลาการให้บริการจากเวลาปกติ
หมายเลข 817 โทรติดยาก	ศูนย์บริการควรเพิ่มให้มีสัดส่วนเพียงพอกับจำนวนลูกค้า
โทรเข้าบริษัท พนักงานรับสายพูดจาไม่สุภาพ	ศูนย์บริการควรเพิ่มให้มีสัดส่วนเพียงพอกับจำนวนลูกค้า
พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์ควรเพิ่มมากกว่านี้	ศูนย์บริการมีน้อยไป ไม่สะดวก
พนักงานรับสายโทรศัพท์ควรมีมากกว่านี้	สำนักงานบริการลูกค้าควรเพิ่มให้มากกว่านี้
เพิ่มพนักงานรับสายให้มากกว่านี้	การให้ข้อมูลใน Touch screen ควรเป็นข้อมูลที่ทันสมัยเสมอ
หมายเลข 202-7000 พนักงานรับสายไม่ให้คำแนะนำ	ข้อมูลใน Internet ไม่ทันสมัย ช้ามาก
ควรปรับปรุงระบบสอบถามยอดค้างชำระอัตโนมัติ	ศูนย์บริการอื่น ๆ ควรจะสามารถรับเรื่องได้เหมือนกับศูนย์บริการใหญ่
ควรปรับปรุงระบบสอบถามยอดค้างชำระอัตโนมัติ	
หมายเลข 202-7000 ควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพที่มากขึ้นกว่านี้	

ตารางที่ 5.18 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล	ด้านอื่นๆ
<p>ข่าวสารต่างๆที่แจกจ่ายควรระบุให้ชัดเจนไปเลยไม่ต้องให้ลูกค้าโทรมาสอบถาม</p> <p>ควรประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับบริการเสริมให้มากกว่านี้</p> <p>ควรมีการแจ้งข่าวให้ลูกค้าทราบไม่ว่าจะเป็นเรื่อง Promotion หรือเรื่องการล๊อคอินใช้โทรศัพท์</p> <p>ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียดการใช้บริการเสริม</p> <p>ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียดการใช้บริการเสริม</p> <p>ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียดความแตกต่างของอุปกรณ์หรือรายการ Promotion</p> <p>ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายละเอียดทั่วไปให้มากกว่านี้</p> <p>ควรมีข่าวสารถึงผู้ใช้บริการมากๆ</p> <p>ควรมีรายละเอียดเพิ่มเติมในใบแจ้งค่าใช้บริการ</p> <p>เพิ่มรายละเอียดในการใช้โทรศัพท์แจ้งในใบแจ้งค่าใช้บริการ</p>	<p>ควรมีการจัดเตรียมยอดใช้โทรศัพท์เพื่อแจกรางวัล</p> <p>ค่าใช้จ่ายในค่าบริการมีค่าสูงผิดปกติ</p> <p>ควรมีรายการส่งเสริมการขายให้กับผู้ใช้รายเดิมบ้าง</p> <p>บริการเสริมควรแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเก็บเงิน</p> <p>บริการเสริมไม่ควรเก็บเงินเหมือนระบบ 900</p> <p>บริการเสริมไม่ควรเก็บเงินเหมือนระบบ 900</p> <p>บริการเสริมไม่ควรเก็บเงินเหมือนระบบ 900</p> <p>บริการเสริมไม่ควรเก็บเงินเหมือนระบบ 900</p> <p>บริการเสริมไม่ควรเก็บเงินเหมือนระบบ 900</p> <p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p>
<p>ด้านการชำระค่าบริการ</p>	<p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p>
<p>ควรเพิ่มการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตให้หลากหลาย</p> <p>ชำระค่าบริการ ไม่ควรเจาะจงรับบัตรเครดิต WorldPhone ควรรับทุกบัตร</p> <p>ชำระค่าบริการควรรับบัตรเครดิต</p> <p>ชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตอื่นๆได้บ้าง</p> <p>เพิ่มการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต</p> <p>เพิ่มการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต</p> <p>เพิ่มการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต</p> <p>เพิ่มการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต , เพิ่มการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต</p> <p>จัดให้มีการโทรแจ้งเตือนลูกค้าชำระค่าบริการก่อนถูกตัดสัญญาณประมาณ 2 วัน</p> <p>ชำระค่าบริการใช้เวลาเร็วกว่าการเปลี่ยนแปลงการแก้ไขปัญหาของลูกค้า</p>	<p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p> <p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p> <p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p> <p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p> <p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p> <p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p> <p>ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม , ไม่ควรเก็บค่าบริการเสริม</p>

ตารางที่ 5.18 (ต่อ)

ด้านระบบรูปแบบการให้บริการ	ด้านพนักงาน
<p>การบริการลูกค้าต้องใช้เวลา น้อยที่สุด ดีที่สุด ง่ายที่สุดและชัดเจนที่สุด</p> <p>ควรบริการให้รวดเร็วกว่านี้</p> <p>ควรเพิ่มช่องบริการให้มากขึ้นเพื่อบริการที่รวดเร็ว</p> <p>ควรให้บริการที่รวดเร็ว</p> <p>จัดระบบการให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ โดยแยกให้ชัดเจนว่าติดต่ออะไร</p> <p>ใช้เวลาในการรอคิวนานมาก</p> <p>ใช้เวลาในการรอคิวนานมาก</p> <p>ติดต่อรับเครื่องต้องรอนานหลายชั่วโมง</p> <p>น่าจะใช้เวลามาติดต่อที่สำนักงานได้ลดลง</p> <p>ไม่ควรให้ผู้ให้บริการรอนานเกินไป</p> <p>รอคิวนาน</p> <p>รอคิวนานมากเป็นชั่วโมง</p> <p>รอนาน ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน เสียเวลา</p> <p>ลดเวลาในการให้บริการให้น้อยลงกว่านี้</p> <p>กรณีนำเครื่องมาตรวจสอบควรมีเครื่องให้สำรองใช้</p> <p>ควรมีเครื่องสำรองให้ลูกค้ากรณีนำเครื่องมาตรวจสอบ</p> <p>ควรมีเครื่องสำรองให้ลูกค้ากรณีนำเครื่องมาตรวจสอบ</p> <p>จัดแผนซ่อมเร่งด่วน เพื่อแก้ไขปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ให้ลูกค้าได้ทันที่</p> <p>จัดให้มีบริการตรวจสอบสภาพโทรศัพท์และแบตเตอรี่เล็กๆน้อยๆ</p> <p>ติดต่อรับเครื่องน่าจะไม่มีเอกสารโดยตรงไม่ต้องรอรับบัตรคิว</p> <p>นำเครื่องเข้ามาตรวจสอบไม่มีเครื่องสำรอง เสียหายทางธุรกิจไม่สามารถติดต่อได้</p>	<p>ควรเพิ่มพนักงานในส่วนแนะนำประชาสัมพันธ์</p> <p>ควรเพิ่มพนักงาน</p> <p>ควรเพิ่มพนักงานผู้ให้บริการ</p> <p>ควรเพิ่มพนักงานผู้ให้บริการ</p> <p>ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอ</p> <p>ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอ</p> <p>พนักงานควรจัดให้เพียงพอ</p> <p>พนักงานควรเพิ่มให้เพียงพอกับผู้ให้บริการ</p> <p>พนักงานควรเพิ่มให้เพียงพอกับผู้ให้บริการในช่วงเวลากลางวัน</p> <p>พนักงานควรเพิ่มให้เพียงพอมากกว่านี้</p> <p>พนักงานควรเพิ่มให้มากกว่านี้</p> <p>พนักงานที่ให้บริการควรมีเพิ่มขึ้น</p> <p>พนักงานในส่วนรับซ่อมเครื่อง ทางด้านเทคนิคไม่เพียงพอ รอนานเกิน 1 ชม.</p> <p>พนักงานบริการควรเพิ่มให้มากกว่านี้</p> <p>พนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนลูกค้า</p> <p>เพิ่มพนักงานบริการ</p> <p>เพิ่มพนักงานบริการให้เพียงพอ</p> <p>ปรับปรุงมารยาทของพนักงาน</p> <p>พนักงานควรปรับปรุงเรื่องมารยาท</p> <p>พนักงานควรยิ้มแย้ม</p> <p>พนักงานพูดจาไม่สุภาพ</p>

ตารางที่ 5.18 (ต่อ)

ด้านระบบรูปแบบการให้บริการ (ต่อ)	ด้านพนักงาน (ต่อ)
<p>นำเครื่องมาตรวจสอบ ใช้เวลาช้ามากเกือบ 1 เดือน</p> <p>นำเครื่องมาตรวจสอบ ไม่มีเครื่องสำรองให้ใช้</p> <p>ก่อนระงับการบริการควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า</p> <p>การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน</p> <p>ควรจัดระบบการทำงานใหม่ ให้มีการประสานงานกันให้ดี</p> <p>ควรมีการเตือนก่อนการระงับการบริการ</p> <p>ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยเฉพาะ</p> <p>ควรมีแผนประชาสัมพันธ์ที่ทางเข้าเพื่อจะได้ติดต่อได้ถูกต้อง</p> <p>ควรแยกงานบริการที่ไม่จำเป็นต้องรอไว้เป็นอีกประเภทหนึ่ง</p> <p>จัดระบบการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ควรทราบให้สะดวกกว่านี้</p> <p>เมื่อยกเลิกบริการควรคืนเงินประกันภายใน 7 วัน</p> <p>ระบบการทำงานควรจะทำการปรับปรุงเพราะเกิดข้อผิดพลาดอยู่เสมอ</p>	<p>พนักงานไม่ยิ้มแย้ม ไม่ให้เกียรติลูกค้า</p> <p>พนักงานไม่ให้เกียรติ</p> <p>พนักงานเสียมารยาทในการสนทนากับลูกค้า</p> <p>ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการประสานงานของพนักงาน</p> <p>ดูแลการฝึกอบรมพนักงานใหม่</p> <p>ปรับปรุงพนักงานผู้ให้บริการ</p> <p>ปรับปรุงพนักงานผู้ให้บริการ</p> <p>พนักงานควรกระตือรือร้นให้บริการ</p> <p>พนักงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมการให้บริการใหม่</p> <p>พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมให้มากกว่านี้</p> <p>พนักงานควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้</p> <p>พนักงานควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้</p> <p>พนักงานควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้</p> <p>พนักงานควรให้ข้อมูลได้ละเอียดและชัดเจน</p> <p>พนักงานชี้แจงไม่ชัดเจน</p> <p>พนักงานทำงานช้ามาก</p> <p>พนักงานผู้ให้บริการควรปรับปรุง</p> <p>พนักงานไม่สามารถตัดสินใจได้ ต้องรอการอนุมัติ</p> <p>พนักงานให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น</p> <p>พนักงานให้คำตอบไม่ชัดเจน ไม่สุภาพ</p> <p>พนักงานใหม่ควรได้รับการฝึกอบรมให้ดีเสียก่อนที่จะมาให้บริการ</p>

สรุปข้อมูลโดยรวมที่น่าสนใจ

จากการวิเคราะห์ขั้นต้นจากผลที่ได้โดยวิธีแบบสอบถามพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มาติดต่อรับบริการที่สำนักงานบริการลูกค้าอาคาร K.S.L. มีรายละเอียดที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการมีสัดส่วนเพศชายและหญิงที่ใกล้เคียงกัน
2. ลูกค้าส่วนมากจะติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเดิมเป็นประจำ
3. จำนวนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการจะเป็นผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone 800 เสียส่วนใหญ่
4. ผู้ใช้บริการจะติดต่อเรื่องการชำระค่าบริการเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด
5. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะทราบวิธีการชำระค่าบริการวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากการมาชำระที่สำนักงานบริการลูกค้าแต่ผู้ใช้บริการยังคงนิยมที่จะชำระที่สำนักงานเหมือนเดิม
6. ผู้ใช้บริการจะมารับการบริการที่สำนักงานบริการลูกค้าเป็นประจำอย่างน้อย 1-2 ครั้งต่อเดือน
7. ในหัวข้อการบริการของพนักงานนั้น ทั้งด้านความพร้อมและการเตรียมการ ,ความยินดีให้ความช่วยเหลือและการแสดงออกอย่างสุภาพ ได้รับการประเมินจากลูกค้าประมาณครึ่งหนึ่งว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และอีกประมาณ 35 % ของลูกค้าประเมินว่าควรปรับปรุง
8. แต่ในส่วนความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานนั้นได้รับการประเมินว่าควรปรับปรุงด้วยสัดส่วนที่สูง ซึ่งเป็นหัวข้อเดียวที่ได้รับการประเมินแตกต่างจากหัวข้ออื่นๆ
9. ปัญหาที่ลูกค้าพบเมื่อติดต่อกับพนักงาน 3 อันดับแรกคือ การตอบปัญหาลูกค้าไม่ชัดเจน พนักงานไม่เพียงพอ และการให้บริการที่ช้า
10. ลูกค้าประมาณครึ่งหนึ่งไม่ประทับใจทั้งด้านพนักงานและการให้บริการโดยรวม
11. ปัญหาที่ลูกค้าพบเมื่อมีการติดต่อมาทางโทรศัพท์ พบปัญหาการรอคอยนานและไม่มีคนรับสายเป็นจำนวนมากรองลงมาคือการตอบปัญหาของพนักงานที่ไม่ชัดเจน
12. ลูกค้าบางรายยังคงไม่ได้รับข่าวสาร ข้อมูลจากทางบริษัทและยังมีอีกเกือบครึ่งที่ได้รับล่าช้า

5.3 วิธีสังเกตพฤติกรรมลูกค้า

หลังจากที่ได้ทำการสอบถามลูกค้าโดยวิธีแบบสอบถามไปได้ระยะหนึ่ง ผู้วิจัยพบว่าในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด เช่น “ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานบริการ ” ลูกค้าส่วนใหญ่จะไม่ค่อยให้คำแนะนำเพราะลูกค้าจะออกตัวว่าไม่มีเวลา จะรีบไปทำธุระหรือไม่ก็ไม่อยากที่จะเขียนตอบลงในแบบสอบถาม ทำให้ผลตอบกลับยังคงน้อยและจำกัดในรูปแบบปัญหาเดิม ๆ ไม่เกิดความหลากหลาย

ดังนั้นในการแก้ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้นำวิธีสังเกตพฤติกรรมลูกค้ามาใช้ร่วมด้วย โดยที่ผู้วิจัยได้สุ่มเฝ้าสังเกตพฤติกรรมลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกช่วงเวลาได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าไม่แน่ใจที่จะทำการเลือกประเภทของบัตรคิวว่าเป็นประเภทใด
2. ลูกค้าที่ได้รับบัตรคิวแล้วรอคิว ในบางครั้งดูโทรทัศน์เพลิน หรือนั่งหันหลังให้จอแสดงผลเรียกคิว ทำให้เลยคิวตนเองไปจนต้องไปทำการกดหมายเลขเพื่อรับบัตรคิวใหม่
3. ความสับสนในการเรียงลำดับของหมายเลขคิว ลูกค้าจะงงและไม่เข้าใจ เช่นในช่วงเวลาเดียวกันลูกค้าที่ติดต่อกกรณีเปลี่ยนแปลงจะได้รับบัตรคิว B105 แต่ลูกค้าที่ติดต่อชำระค่าบริการอาจจะได้รับบัตรคิว C379 เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าที่ติดต่อกกรณีเปลี่ยนแปลงสับสนว่าหมายเลขตนเองอาจได้รับการเรียกผ่านไปแล้วเป็นต้น
4. เมื่อไม่มีเก้าอี้เหลือให้นั่งรอ ลูกค้าจะมีอารมณ์หงุดหงิดมาก ลูกค้าส่วนใหญ่จะเดินไปดูสินค้าโทรศัพท์มือถือที่ร้านตรงกันข้าม
5. ในกรณีที่ลูกค้าเดินทางมาโดยมอเตอร์ไซค์ ซึ่งจะต้องนำหมวกกันน็อคติดตัวไปด้วยและส่วนใหญ่จะนำไปวางที่เก้าอี้ข้างๆ ทำให้เสียเก้าอี้ไป 1 ตัว
6. ลูกค้ารายใหญ่ที่มีจำนวนเบอร์ที่ต้องติดต่อบริษัทจำนวนมาก จะชำระค่าบริการด้วยใบสั่งจ่ายเงิน (cheque) ซึ่งได้ระบุจำนวนเงินไว้อย่างพอดี
7. ลูกค้าบางรายเมื่อรอนาน บางครั้งก็ยกเลิกการติดต่อเลย
8. ลูกค้าบางรายเมื่อได้รับใบเสร็จมา พอได้ตรวจดูเรียบร้อยแล้วก็ทิ้งเลย
9. ในวันเสาร์ลูกค้ามักจะพาเด็กมาด้วย
10. ในส่วนแผ่นพับ (Brochure) ที่หมดอายุ (ล้าสมัย) แล้วบางส่วนก็ไม่ได้นำออกมา และบางส่วนที่หมดก็ไม่ได้เพิ่มเติมให้ลูกค้า
11. ควรที่จะทำการติดข้อมูลต่างๆที่จำเป็นให้ลูกค้าชมระหว่างรอรับบริการเช่น อัตราและวิธีการคิดค่าบริการที่ถูกต้อง การป้องกันการจูนมือถือเป็นต้น
12. ภายในลิฟท์ควรมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงให้ลูกค้ากดหมายเลขชั้นได้ถูกต้อง

5.4 วิธีสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าผ่านทางสื่อ INTERNET

ในปัจจุบันการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางสื่อ INTERNET ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ผู้วิจัยจึงได้นำสื่อด้านนี้มาสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าผ่านทางสื่อเช่นเช่นกัน ได้นำข้อมูลทั้งจาก <http://www.tac.co.th/> และกระดานข่าว โดยได้เลือก <http://www.pantip.com/> ซึ่งเป็นกระดานข่าวที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ต มาเป็นเวลานานและมีผู้เข้ามาชมในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก โดยได้ทำการลงประกาศขอความเห็นเป็นจำนวน 2 ครั้งหลังจากนั้นได้

เข้าไปสำรวจผลตอบกลับพบว่ามียาละเอียดดังต่อไปนี้ (คัดลอกข้อความมาจากแหล่งข้อมูลโดยตรง)

1. “แน่ใจได้เลยว่าถูกจนแน่ๆครับ แปรร้อยนี้มันจนกันได้ง่ายจริงๆนะ เมื่อสองสามวันก่อน เพื่อนผมเพิ่งไปซื้อมือถือมาใหม่ ระบบแปรร้อย จูนเอา โทรฟรี มันบอกว่าพอเจ้าของเบอร์จับได้ก็ค่อยเลิกใช้... เชื่อเหอะอย่าใช้เลย ไปซื้อเครื่องใหม่เหอะ”
2. “ระวังถูกจนนะ”
3. “ไม่รู้เหมือนกัน ลองเปลี่ยนมาใช้ 1800 ดูลี เราว่าชัดกว่า แต่พอใช้ 2 วัดต์แล้ว ปวดหัว”
4. “มีใช้ก็ดีแล้ว.. แต่ระวังเรื่องจนหน่อยนะคะ”
5. “ใช้โทรศัพท์สาธารณะดีกว่า เตรียมเหรียญไว้เยอะๆ”
6. “เราใช้ 800 อยู่ ไม่เคยมีปัญหาเรื่องถูกจน แต่เรื่องเครื่องหายนี่ก็ไม่รู้แล้วละแต่ว่าในบรรดา ระบบทั้งหมด รู้สึกว่า 800 โดนจนง่ายสุดเลยนะ”
7. “อยากให้บริการเสริมต่างๆ ไม่เสียดังก์แบบ 900 บ้าง”
8. “อย่าให้เป็นกระตุ้ชวนะทะเลาะเลยนะครับ ใครไม่ชอบก็อย่าตอบจนก็แล้วกันสำหรับผมใช้ระบบ 800

ข้อเสีย คือ

1. ถูกจนได้แน่นอน อย่าไปเชื่อกับระบบป้องกันการจนที่สุดห่วยเลยเพราะว่าผมยังใช้เครื่องจนเลยครับ (จนกับเครื่องผมเองนะครับ)
2. โทรออกยากในบางเวลา (ยากมาก) บางครั้งรับสายไม่ค่อยได้
3. บริการเสริมที่แสนจะแพงและเอาเปรียบลูกค้า เกือบติดเกือบหนอย
4. แบทใช้ได้ไม่นาน เทาระบบ Digital

ข้อดี

1. สัญญาณครอบคลุมพื้นที่ได้มาก เหมาะที่จะใช้ในต่างจังหวัด หรือเดินทางออกต่างจังหวัดบ่อยๆ ซึ่งดีกว่า ระบบ 1800
2. นึกไม่ออก

ระบบ 1800

ข้อเสีย

1. ใช้เครื่องในต่างจังหวัดไม่ค่อยได้ สัญญาณไม่ดี ทั้งที่โฆษณาว่าเสามากว่าระบบอื่น
2. บริการเสริมที่แสนจะแพงและเอาเปรียบลูกค้า เกือบติดเกือบหนอย

ข้อดี

1. สัญญาณชัดเจนและมีเครือข่ายมากในกรุงเทพ
2. มีลูกเล่นในการใช้งานเยอะกว่าระบบ 800 (ต้องเสียค่าบริการเสริมด้วย)

3. แบตใช้นานกว่าระบบ 800 (เป็นเรื่องปรกติที่ระบบ Digitalจะใช้แบตได้ทนกว่า Analog)"
9. "ใช้ 1800 มาสามปี
1. ถ้าอยู่กลางถนน โทรออกติดทุกทีที่ไม่มีสายขาดแม้กระทั่งกลางสี่แยกศรีอยุธยาตัดพระราม 6 ที่เป็นศูนย์ดับเพลิง ที่มีเสาอากาศสูงส่งสัญญาณรบกวน ก็ยังพูดได้
 2. โทรภายในอาคารต้องดูว่าอาคารใดเพราะบางทีไม่มีสัญญาณเลย และถ้าอยู่ระหว่างตึกแถวสองฟาก เช่นหน้าร้านตราสมอ ที่บางลำพู ก็ไม่มีสัญญาณ
 3. คิดเล็กคติน้อยกับบริการเสริมมากไป เลยไม่เสริมสักอย่าง
 4. พนักงานบริการทางโทรศัพท์ ก็ใช้ได้ตอบปัญหาได้
 5. จ่ายค่าบริการกับทางบริษัทไม่ทราบ เพราะจ่ายผ่านธนาคารทุกที เดินผ่านธนาคารไหนก็แะ
 6. ถ้าออกบิลผิด ท้วงทางโทรศัพท์ ได้รับเครดิตในเดือนหน้า
- ถ้าถามว่าพอใจหรือไม่ก็พอใจในระดับหนึ่ง ถ้าถามว่าจะเปลี่ยนหรือไม่ ไม่เปลี่ยนเพราะสนองตอบความต้องการดีแล้ว อะไรที่ใช้ได้ก็ใช้ อะไรที่ใช้ไม่ได้ก็ไม่ใช้ไม่เปลืองเงินดี"
10. "ไม่จำเป็นไม่อย่ากใช้หรอกครับ บริการก็ใช้จะว่าดีเท่าไหนะครับ"
 11. "ใช้ 1800 อยู่ ก็ใช้ได้นะครับ บริการเหรอ จ่ายดั่งค์ ให้ บริษัทอย่างเดียวนทุกๆ เดือน ครับ"
 12. "ก็ดีคับยังมีบริษัทหนึ่งช่วยยัน AIS ไว้ไม่ใช้heimเกริม"
 13. "ชอบมากนะสำหรับ 800 เพราะไปจังหวัดไหนๆ ก็ยังใช้ได้ชัดเจนส่วน 1800 ยังมีเครือข่ายน้อยไปนิด คิดว่าควรเพิ่มสถานีอีกนะ"