

นโยบายการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2560 *

วิศัลย์ไชย สายะเสวี **

คำสำคัญ : ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการ/ผู้ร้องเรียน/เรื่องร้องเรียน/คุณภาพของการให้บริการ

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัท จำกัดในเดือนสิงหาคม 2532 โดยกลุ่มเบญจรงค์กุล เพื่อประกอบธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเริ่มให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 800 เมกะเฮิร์ตซ์ และ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ภายใต้สัญญาความร่วมมือซึ่งอยู่ในรูปแบบ “สร้าง-โอน-ดำเนินงาน” จาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (เดิมคือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย)และในปี 2555 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ จากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และเริ่มให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 2.1 กิกะเฮิร์ตซ์ในปี 2556 เป็นต้นมา

ซึ่งในรูปแบบธุรกิจโทรคมนาคม การบริการถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่งของผู้บริโภคที่ควรได้รับโดยในสภาวะการณ์ปัจจุบัน โดยกิจการธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้มีการพัฒนาที่ก้าวหน้าอย่างมากและสามารถรองรับการใช้งานผ่านผู้ใช้บริการในบริบทที่ต่างกันและรูปแบบของบริการต่างๆก็มีความหลากหลายมากขึ้นและปรับเปลี่ยนไปตามพัฒนาการของเทคโนโลยี

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องนโยบายการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2560 โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ศุภผล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการงานสาธารณะ คณะ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในอีกด้านหนึ่งก็ทำให้เกิดปัญหาในการใช้บริการก่อให้เกิดปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคที่อาจเกิดจากการให้บริการ สิ่งที่เกิดขึ้นเสมอ คือ ปัญหาในการบริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เสมอ ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่พบในเครือข่ายของดีแทคจากการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เช่น ปัญหาด้านค่าบริการเสริมที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ มาตรฐานการบริการ คุณภาพการให้บริการ การยกเลิกบริการเสริมหรือโปรโมชั่นต่างๆที่ผู้ให้บริการไม่ต้องการใช้บริการหรือต้องการจะปรับเปลี่ยนการใช้งานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

และจากสภาพปัญหาการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของดีแทค บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จึงมีนโยบายในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ รวมไปถึงผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย บนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของดีแทค ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของการให้บริการเครือข่าย คุณภาพของการให้บริการแก่ผู้บริการ ที่จะได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจในการใช้แนวทางในการแก้ไขปัญหาค่าบริการเสริม เป็นต้น บริษัทจะดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้เป็นที่ยุติโดยเร็ว โดยถือเป็นนโยบายสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ยังคงพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในประเด็นปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ใช้บริการระบบเครือข่ายมือถือของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ทำให้ทราบถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ให้แก่ผู้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องให้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเหมาะสมให้แก่ผู้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1) เพื่อสำรวจวิเคราะห์และศึกษาถึงสภาพปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และ2) เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง นโยบายการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2560ครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) และด้วยการวิจัยเชิงสนาม (Field Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประกอบการวิจัย ประกอบด้วย 2 กลุ่ม โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Judgmental Sampling) คือ

1.กลุ่มที่1 นักศึกษามหาวิทยาลัยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายดีแทค จำนวน 2 ราย ในบริเวณพื้นที่ของอาคาร จามจุรีสแควร์ หรือ จตุรัสจามจุรี (Chamchuri Square)

2.กลุ่มที่ 2 ประชาชนทั่วไปหลากหลายสาขาอาชีพผู้มาใช้บริการที่ศูนย์บริการดีแทค (Dtac Hall) สาขาจามจุรีสแควร์ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 13 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียงเป็นเครื่องมือช่วยในการสังเกต และใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง นำไปสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลโดยละเอียดอย่างแท้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2560 ถึง 1 มีนาคม 2561 สำหรับการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมด้วยตนเอง และจดบันทึกข้อมูล รวมถึงการใช้เครื่องมือบันทึกเสียงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดถูกต้องมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกข้อมูลควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้ทำวิจัยใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัยซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสร้างข้อสรุปเพื่อเป็นคำตอบของคำถามการวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทต่อไป

ผลจากการศึกษาและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่องนโยบายการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2557-2560 สรุปได้ว่า

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่าย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และโดยสถิติการร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่พบได้บ่อยของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกๆปี โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ปัญหาเรื่องค่าบริการเสริม รองลงมา คือ คุณภาพการให้บริการของพนักงานดีแทค ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงแนวคิดในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อทำให้ทราบถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ให้แก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องให้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆอย่างเหมาะสมให้แก่ผู้ใช้อย่างถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการดีแทคได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดข้อร้องเรียนให้ได้มากที่สุด

ซึ่งแนวคิดในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำไปสู่นโยบายการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของดีแทค มีขั้นตอนสรุปได้ ดังนี้

1. กำหนดช่องทางในการรับคำร้องเรียนของดีแทค

โดยกำหนดช่องทางในการรับคำร้องเรียนของบริษัทดีแทคเอาไว้หลายช่องทางทางเพื่อรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น ทางโทรศัพท์ผ่านช่องทาง call center dtac 1678 หรือผ่านทางร้าน dtac shop สาขาต่างๆที่ใกล้ลูกค้ามากที่สุดเพื่อรับและบันทึกคำร้องเรียนแล้วแก้ปัญหา วิเคราะห์และประเมินคำร้องเรียนว่าสาเหตุของปัญหาเกิดจากอะไร แล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขไปได้อย่างรวดเร็ว

2. แก้ไขในประเด็นปัญหาการร้องเรียนของดีแทค

เมื่อพนักงานดีแทคได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าที่เข้าใจอย่างชัดเจนแล้วนั้นเมื่อบันทึกคำร้องเรียนลงในระบบก็ต้องรีบแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยในการแก้ปัญหาที่มีอยู่ 3 ประเภท คือ

2.1 การแก้ปัญหาที่ผล (แก้ที่ตัวปัญหา) คือการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าได้รับผลกระทบแล้ว เช่น เมื่อลูกค้าแจ้งมาว่าพนักงานดีแทคที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง พนักงานก็ต้องปรับเปลี่ยนคำพูด วาจา การสื่อสารเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้น เช่น การกล่าวคำขอโทษ ขอภัยที่ถือสายรอนานครับ/ค่ะ เป็นต้น

2.2 การแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ คือ การแก้ไขปัญหาที่สาเหตุเพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก เช่น การไปปรับปรุงระบบการให้บริการของดีแทคให้พนักงานมีน้ำเสียงหรือพูดจาสุภาพมากขึ้น และเพื่อประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานการจذبอบรมให้แก่พนักงาน เรื่องการให้บริการที่ดี

2.3 การป้องกันปัญหาให้เกิดขึ้นซ้ำ คือ การดำเนินการป้องกันปัญหาหลังจากที่ได้ทำการแก้ปัญหาที่ผลและที่เหตุไปแล้ว โดยการพิจารณาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมานั้นมีโอกาสจะเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานอื่น ๆ หรือไม่ จะมีโอกาสเกิดขึ้นกับลูกค้าดีแทคคนอื่นอีกหรือไม่ แล้วไปทำการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจได้ว่ากระบวนการทำงานอื่นๆและลูกค้าคนอื่น ๆว่าจะไม่พบปัญหาของดีแทคจนนำไปสู่การร้องเรียนนี้อีก

3. ประเมินคำร้องเรียนลูกค้าดีแทคเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม

ในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของดีแทคของพนักงานเอง โดยส่วนใหญ่แล้วเมื่อลูกค้าได้รับการแก้ไขให้เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่บางกรณีที่มีการแก้ไขปัญหานั้นดำเนินการไปอย่างล่าช้า หรือไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน เช่น ปัญหาเรื่องค่าบริการเสริมที่ถูกส่งเข้ามายังเบอร์มือถือของลูกค้าที่ลูกค้าไม่ได้ตั้งใจสมัครใช้บริการตั้งแต่แรก ซึ่งทำให้เกิดค่าบริการเสริมเพิ่มขึ้นมานอกเหนือจากโปรโมชั่นหลัก และทำให้ลูกค้าเกิดการร้องเรียนมายังดีแทค

ดังนั้นทางบริษัทดีแทคต้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทำคำร้องเรียนของลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าร้องเรียนหนักๆ โดยทำการประเมินคำร้องเรียนอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อวิเคราะห์และปฏิบัติให้เหมาะสมแก่ลูกค้า ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการประเมินคำร้องเรียน คือ ความรุนแรงของปัญหา กลุ่มประเภทของลูกค้า ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

4. เรียนรู้การรับมือกับปัญหาของลูกค้าดีแท้อย่างเข้าใจ

เพื่อให้พนักงานดีแท้ได้เรียนรู้การรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดมาตรฐานของการรับมือกับคำร้องเรียนของลูกค้า หรือ ปัญหาของลูกค้าทุกๆประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจได้อย่างรวดเร็ว เป็นการสร้างทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดแก่พนักงานดีแท้ได้เป็นอย่างดี ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการข้อร้องเรียนที่ดี และเพื่อให้พนักงานดีแท้ได้มีความรู้จากการเจอปัญหาไปเป็นแนวทางในการนำเรื่องร้องเรียนไปใช้ให้เกิดประโยชน์

5. ลดข้อร้องเรียนของลูกค้าดีแท้

คือเป้าหมายของนโยบายในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของลูกค้าดีแท้ โดยบริษัทดีแท้ต้องเข้าใจถึงปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยอ้อมแท้ รับฟังปัญหาจากผู้ใช้บริการได้อย่างลึกซึ้ง และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ โดยเป็นข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของดีแท้ของลูกค้าที่สำคัญ จะถูกนำไปประเมิน พิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นของดีแท้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดข้อร้องเรียนของลูกค้าดีแท้ เพื่อให้ลูกค้าทุกคนของดีแท้จะได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการของดีแท้อย่างสูงสุด

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง นโยบายการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

ผลจากการกำหนดช่องทางในการรับคำร้องเรียนของดีแท้ พบว่า การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaint) จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่เป็นในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าซึ่งควรประกอบไปด้วย รายละเอียดของข้อร้องเรียน สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไขในข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอะไร ประเด็นปัญหาคือเรื่องอะไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนของปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนเข้ามา เมื่อทำการรับคำร้องเรียนของลูกค้า จะทำให้พนักงานเข้าใจในประเด็นปัญหาในเรื่องของการร้องเรียนได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประจักษ์ธรรม โรจนะภิรมย์ (2554) ศึกษาเรื่อง ขั้นตอนการร้องเรียน และการระงับข้อพิพาทและการคุ้มครองผู้บริโภคโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลจากการแก้ไขในประเด็นปัญหาการร้องเรียนของดีแทค พบว่าเมื่อทราบถึงสาเหตุปัญหาของข้อร้องเรียนที่แท้จริง จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการร้องเรียนได้อย่างตรงจุด รวมถึงสามารถหาทางแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งวิธีการแก้ไขประเด็นปัญหาที่ดีได้ นั้นคือ ต้องมองถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาการร้องเรียนของลูกค้า ดีแทคได้อย่างชัดเจน มีการคิดวางแผนนำทางเลือกในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าดีแทคที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลูกค้าได้ แต่สิ่งที่ต้องพิจารณาคือ สถานการณ์จะเป็นอย่างไรเมื่อปัญหาของลูกค้าดีแทคได้รับการแก้ไขแล้ว มีขั้นตอนอะไรบ้างที่จะต้องทำในการนำทางเลือกที่ดีที่สุดไปแก้ปัญหาต่างๆของลูกค้าดีแทค ในระบบเครือข่ายมีอะไรบ้างที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของดีแทคบ้าง และควรตรวจสอบว่าปัญหาของลูกค้าได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ เพื่อไม่ให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับลูกค้าอีก

ผลการศึกษา นโยบายการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนนั้นมีความสำคัญในการลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในดีแทค ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดช่องทางในการรับคำร้องเรียนของลูกค้าดีแทค นำไปสู่การแก้ไขประเด็นปัญหาการร้องเรียนของดีแทคได้เป็นอย่างดี มีการประเมินคำร้องเรียนลูกค้าดีแทคเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม ส่งผลไปยังการเรียนรู้รับมือกับปัญหาของลูกค้าดีแทคอย่างเข้าใจ

เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่สำคัญในนโยบายแก้ไขปัญหาการร้องเรียน นั้นคือการลดข้อร้องเรียนของลูกค้าดีแทคได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษากลยุทธ์ด้านการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของลูกค้าดีแทคเพื่อสร้างบุคลากรของดีแทคที่มีคุณภาพและสมรรถนะสูง เนื่องจากธุรกิจธุรกิจการสื่อสารในประเทศไทยมีการแข่งขันสูง ดีแทคจึงต้องมีกลยุทธ์เพื่อลดข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นหลัก

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในหลายพื้นที่ไม่ได้จำกัดที่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น เพราะปัญหาในเรื่องของการร้องเรียนดีแทค สามารถพบปัญหาได้ทั่วประเทศ จึงสมควรให้มีการศึกษาถึงผู้บริโภคดีแทคในส่วนภูมิภาคด้วย

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยใดที่เสริมสร้างความพึงพอใจในระดับสูงของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายดีแทค เนื่องจากเป็นการศึกษาที่สามารถนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์และนำไปปรับใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของลูกค้าดีแทคที่เกิดขึ้น และสามารถรักษาสถานลูกค้าของดีแทคเอาไว้ได้

เอกสารอ้างอิง

ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2551). การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่องานบริการ. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 19(2), 13-22.

สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล. (2558). ปัจจัยปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าในการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทย. โครงการบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประจักษ์ธรรม โรจนะภิรมย์. (2554). การร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทและการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาทิตย์ ฉียบแหลม. (2554). การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยใช้การควบคุมคุณภาพทางสถิติ กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วรชาติ ชัยชาญวุฒิกุล. (2554). รายงานการวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภคกลยุทธ์การตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เชิญวิทย์ เรืองฤทธิ์ และ ไสว ศิริทองถาวร. (2555). รายงานการวิจัยการลดเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า ศึกษากรณีโรงงานผลิตท่อเหล็กสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สยามภู สุวรรณเนตร. (2558). รายงานการวิจัยปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายค่ายโทรศัพท์มือถือคลื่นความถี่ 4G ของผู้ใช้บริการในเขตวัฒนา เขตสาทร เขตบางรัก เขตราชเทวี และเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์. (2558). รายงานการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เจษฎา ผาผง. (2558). รายงานการวิจัยการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน. ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ.

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).(2557). จำนวนประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนที่พบ. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2561, จาก<http://www.dtac.co.th/specialoffer-privacy.html>

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).(2558). จำนวนประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนที่พบ. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2561, จาก<http://www.dtac.co.th/specialoffer-privacy.html>

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).(2559). จำนวนประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนที่พบ. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2561, จาก<http://www.dtac.co.th/specialoffer-privacy.html>

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).(2560). จำนวนประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนที่พบ. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2561, จาก<http://www.dtac.co.th/specialoffer-privacy.html>

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).(2558). นโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2561, จาก<http://dtac-th.listedcompany.com/cg.html>

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).(2558). รายงานประจำปี. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2561, จาก<http://dtac.listedcompany.com/misc/AR/20160226-dtac-ar2015-th.pdf>

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).(2558). หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2561, จาก<https://www.dtac.co.th/document-upload/about/pdf/dtac-guideline-complaints.pdf>

McNamara, C. (1999). *Basic guidelines to problem solving and decision making*. Retrieved March 3, 2018, from <http://www.authenticityconsulting.com>

W. Edwards Deming. (1938). *Dr. Deming's 14 Points for Management*. Retrieved March 3, 2018, from <https://deming.org/explore/fourteen-points>