

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การดำเนินธุรกรรมด้านการเงินในทุกรูปแบบ สิ่งสำคัญปัจจัยหลักให้สามารถดำเนินงานธุรกิจอยู่ได้และต้องเป็นภาพลักษณ์ติดอยู่ในสายตาของลูกค้าคือบริษัทนั้น ๆ จะต้องมีความน่าเชื่อถือและมีหลักประกันว่าจะไม่เกิดความผิดพลาดเสียหายต่ออนาคตทางการเงินของลูกค้า จึงเป็นความท้าทายของธนาคารที่จะจัดการกับปัญหาที่ลูกค้าประสบ ความพยายามที่จะไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งในความเป็นจริงมีความเป็นไปได้น้อยมากที่จะให้อิสรภาพไม่เกิดปัญหาข้อร้องเรียนเลย เพราะมีหลายขั้นตอนและสามารถเกิดขึ้นได้ทุกชั้นช่วงของการให้บริการ โดยผลเสียหายอย่างมหาศาลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจะกระทบต่อคุณภาพในสายตาที่ลูกค้ามีให้กับธนาคาร

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าจากข้อร้องเรียนของธุรกิจสินเชื่อและบัตรเครดิต เป็นการวิจัยโดยใช้ธนาคาร เอบีซี จำกัดซึ่งเป็นธนาคารต่างชาติที่ทำธุรกรรมหลักด้านสินเชื่อและบัตรเครดิตเป็นกรณีศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อต้องการศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า ระบุถึงปัญหาข้อร้องเรียนที่มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงจัดเป็นข้อร้องเรียนวิกฤต (Critical complaint) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารในองค์กร รวมถึงผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสินเชื่อและบัตรเครดิตวิเคราะห์ถึงความเสียหายของปัญหา ประกอบกับการนำปัญหาที่พบที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทางซึ่งเป็นข้อมูลในอดีตที่เกิดขึ้นจริงของธนาคารย้อนหลัง 3 เดือน มาหาค่าเฉลี่ยของความถี่ จากนั้นจึงนำมาจัดระดับความถี่เพื่อจะคำนวณหาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการนำค่าเฉลี่ยความเสียหายคูณกับค่าเฉลี่ยความถี่ ผลที่ได้จากการคำนวณมาจัดระดับว่าเป็นปัญหาที่อยู่ในส่วนที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนมากน้อยเพียงใด แล้วจึงวิเคราะห์ปัญหาเพื่อระบุสาเหตุ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสียหาย ประเมินผลกระทบของปัญหาทั้งที่เกิดขึ้นกับลูกค้าและองค์กร เพื่อนำเสนอแนวทางที่คาดว่าจะช่วยลดปัญหาและป้องกันโอกาสที่อาจจะเกิดข้อร้องเรียนขึ้นได้ โดยให้ผู้บริหารแสดงความคิดเห็นถึงความเป็นไปได้ในการนำไปประยุกต์ใช้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การประเมินหาข้อร้องเรียนวิกฤต (Critical Complaint)

จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ประสบการณ์ของผู้บริหารในองค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องมาคำนวณกับค่าเฉลี่ยของความถี่ที่เกิดขึ้นจริง จะพบว่าแต่ละขั้นตอนตั้งแต่เริ่มกิจกรรมจนกระทั่งลูกค้าได้รับอนุมัติแล้วก็สามารถเกิดปัญหาตามกลับมา ซึ่งแต่ละช่วงของกิจกรรมจะประสบกับปัญหาในแต่ละเรื่องซึ่งจะมีระดับความสำคัญแตกต่างกันไป หากงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเฉพาะเจาะจงปัญหาข้อร้องเรียนที่จัดลำดับผลกระทบที่อยู่ในระดับสูง กล่าวคือปัญหาข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนด้านเวลา และการเงิน ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นของธนาคารมากที่สุด โดยจากการประเมินสามารถระบุรายการข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบในระดับสูงซึ่งถือเป็นระดับวิกฤตได้ทั้งสิ้น 6 ประเด็นปัญหาจาก 7 ประเด็นหลักใหญ่ ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในแต่ละช่วงตั้งแต่เริ่มต้นตั้งแต่ที่ลูกค้าทำการสมัครสินเชื่อเข้ามาผ่านทางพนักงานขาย เอกสารจะต้องผ่านขั้นตอนการอนุมัติของฝ่ายพิจารณาจนกระทั่งลูกค้าได้รับสินเชื่อจะมีประเด็นข้อร้องเรียนในลักษณะแต่ละเรื่องที่แตกต่างกันไปเช่น ในช่วงเริ่มต้นของการออกโปรแกรมจะมีฝ่ายการตลาดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ และวางแผนทางการตลาด ปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากการสื่อสารให้กับบุคคลทั้งในและนอกองค์กรได้ทราบถึงรายละเอียด และประเด็นสำคัญหลักที่เป็นสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้ปัญหาด้านข้อมูล ปัญหาในการประสานงานระหว่างแผนก ในส่วนของฝ่ายขายจะพบปัญหาการสื่อสารต่อไปยังลูกค้าที่ขาดตกบกพร่อง เพราะอิทธิพลจากการแข่งขัน การแข่งขันลูกค้าเพื่อผลประโยชน์ ในด้านค่าตอบแทนจะพบปัญหาการขายที่ผิดจรรยาบรรณ การให้คำมั่นสัญญาที่ไม่รับผิดชอบต่ลูกค้า และสร้างปัญหาย้อนกลับมายังธนาคาร ถัดไปคือส่วนพิจารณาสินเชื่อและบัตรเครดิต จะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาเงินที่สร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้า ปัญหาจากส่วนดูแล ลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องรักษาบัญชีลูกค้าเก่าไม่ให้ยกเลิก ลูกค้าเรียกร้องให้เสนอของรางวัลหรือสิทธิ พิเศษ ปัญหาจากแผนกส่งเสริมการขายเป็นบริการหลังการอนุมัติแล้วลูกค้ามีคะแนนสะสมใช้สิทธิเพื่อรับของกำนัลจากธนาคาร และประเด็นปัญหาด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการของธนาคารเช่น การเข้าระบบ online ของธนาคารไม่ได้ การเข้าทำรายการผ่านระบบตอบรับ อัตโนมัติ (AVR) แล้วพบปัญหาต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ การติดต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ยากเพราะ ขั้นตอนที่ต้องกดรหัสเข้าทำรายการซับซ้อน การถูกนำเสนอประกันภัยพ่วงมากับสินเชื่อหรือ บัตรเครดิตซึ่งลูกค้ารู้สึกถึงการละเมิดสิทธิซึ่งเท่ากับเป็นการเปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า

จากข้อมูลที่ได้จากการประเมินหาข้อร้องเรียนวิกฤตจะพบว่าปัญหาหลักใหญ่ที่
สำคัญที่จะกระทบในช่วงกิจกรรมอื่นจะอยู่ในช่วงต้นๆของกิจกรรม ซึ่งรวม 2 กิจกรรมหลักคือการ
สื่อสารจากฝ่ายการตลาดไปยังฝ่ายขาย และฝ่ายขายสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องไม่คดโกงไปยังลูกค้า
เป้าหมาย ในช่วงของการออกโปรแกรมซึ่งเป็นช่วงที่ต้องอาศัยการสื่อสารที่ดี ความเข้าใจที่ตรงกัน
ถูกต้อง ครบถ้วนไม่เช่นนั้นจะส่งผลกระทบโดยตรงกับกิจกรรมต่อเนื่องอื่นๆในขั้นตอนถัดไปเพราะ
หากในช่วงของแรกก่อนที่ลูกค้าจะสมัครจะได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะก่อให้เกิด
ปัญหามากมาย โดยปัญหาจะไม่ปรากฏให้ทราบตอนอนุมัติ แต่จะเด่นชัดขึ้นเมื่อลูกค้ารับทราบ
ว่าเงื่อนไขของรางวัลต่าง ๆ ไม่ได้ตามที่ตนเข้าใจ ส่งผลให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาเพื่อต้องการขอ
ยกเลิก ธนาคารเสียค่าใช้จ่ายในต้นทุนการดำเนินงาน การติดต่อลูกค้า ค่าตรวจสอบบัญชีส่วนตัว
ลูกค้าจากฐานข้อมูลด้านสินเชื่อ ค่าใช้จ่ายในการออกบัตร ที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อธนาคารอย่าง
มหาศาลคือคุณค่าในสายตาของลูกค้า เพราะลูกค้าเสียความรู้สึก ลูกค้าติดภาพลบกับธนาคาร
ดังนั้นกิจกรรมต่างๆในช่วงต้นๆของโครงการ โดยเฉพาะขั้นตอนของการสื่อสารต่อไปยังลูกค้า
เป้าหมายจึงเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสนใจและความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็น
กิจกรรมหลักที่ส่งผลกระทบต่อทุกฝ่ายในธนาคารรวมทั้งก่อให้เกิดปัญหาขึ้นบ่อยครั้งและส่งผล
กระทบต่อชื่อเสียงต่อธนาคารมากที่สุด

5.1.2 การวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน ผลกระทบที่เกิดจากความเสียงรวม
ทั้งข้อเสนอแนะการวางแผนทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 5.1

ปัญหาข้อร้องเรียนวิกฤต	แนวทางแก้ไข
1 ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับพนักงานขาย 1.1 พนักงานขายให้ข้อมูลผิดหรือไม่ครบถ้วน ● ความไม่ชัดเจนในการสื่อสารของหัวหน้าทีมขาย ● รายละเอียดประกอบการขายจากแผนก Marketing ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์พอ ● ความละเอียดของพนักงานในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า	● Pre tracking – Sales Coaching ● Intercommunication ● IMC (Integrate Marketing Communication) - SMS

	ปัญหาข้อร้องเรียนวิกฤต	แนวทางแก้ไข
	1.2 ใบสมัครหาย / ไม่มีในระบบ ● ความผิดพลาดจากไปรษณีย์ ● ความผิดพลาดจากส่วนงานที่มีรับและส่งต่อไปยังแต่ละทีมขาย ● พนักงานขายไม่นำส่งเพราะลูกค้ามีประวัติการชำระไม่ดี	● Website ● เลขที่อ้างอิงในจดหมาย ● Incomplete Application Box-Intranet ● เพิ่มโทษสำหรับพนักงานขาย
	1.3 พนักงานขายสัญญาให้ของกำนัลอื่นนอกเหนือจากโปรโมชั่น ● จรรยาบรรณในการขายของพนักงานขาย การจ่ายคอมมิชชั่นที่เน้นผลงานทำให้เกิดการแข่งขันสูง	● ยอมรับความเสี่ยง ● การเพิ่มโทษ
2	ปัญหาในการสมัครบัตรเครดิต/สินเชื่ 2.1 ความไม่พอใจในวงเงินที่ได้รับ ● การสื่อสารของพนักงานขายในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการคำนวณวงเงินไม่ถูกต้อง เพียงพอ ● ขาดขั้นตอนการแจ้งวงเงินของฝ่ายอนุมัติสินเชื่อ	● ห้ามพนักงานขายให้ข้อมูลในการให้วงเงิน ● แจ้งวงเงินที่จะลูกค้าจะได้รับอนุมัติก่อนออกสินเชื่อ
3	ปัญหาข้อร้องเรียนการชำระเงิน 3.1 ไม่ได้รับใบแจ้งยอดหรือได้รับใบแจ้งยอดล่าช้า ● ลูกค้าลืมจ่าย กลัวต้องเสียค่าปรับ จึงอ้างว่าไม่ได้รับ ● พนักงานขายกรอกเอกสารให้ลูกค้าทำให้ที่อยู่ผิด	● รับใบแจ้งยอดทางอินเทอร์เน็ต ● ห้ามพนักงานขายกรอกเอกสารที่เป็นส่วนสำคัญให้ลูกค้าโดยการกำหนดบทลงโทษ

	ปัญหาข้อร้องเรียนวิกฤต	แนวทางแก้ไข
	3.2 การไม่ตัดจ่ายค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิต ระยะเวลาไม่ตรงกันของรอบบัญชีบัตรเครดิตกับรอบบัญชีค่าใช้จ่าย	บริษัทต้นสังกัดแจ้งกลับลูกค้าและส่งรายงานผลการตัดยอดเพื่อตรวจสอบหลักฐานกับธนาคาร
4	ข้อร้องเรียนจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 4.1 ความต้องการยกเลิกบัตร/ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี - ตลาดอิมตัว ลูกค้ามีบัตรหลายใบ คู่แข่งขันในธุรกิจเดียวกันในสิทธิประโยชน์กับลูกค้าในด้านนี้ - ความยุ่งยากในช่องทางการชำระเงินของลูกค้าต่างจังหวัด	- การกำหนดยอดใช้จ่ายขั้นต่ำให้ระบบตัดรายการค่าธรรมเนียมออกหากลูกค้าตรงตามเงื่อนไข - เน้นการทำรายการตัดผ่านบัญชีกับลูกค้าต่างจังหวัด
5	ข้อร้องเรียนจากแผนกส่งเสริมการขาย 5.1 ปัญหาในการแลกของรางวัลจากคะแนนสะสม การเข้าทำรายการผ่านระบบอัตโนมัติที่ยุ่งยากซับซ้อนลูกค้าไม่ได้รับ Rewards Catalog จากธนาคาร	ความชัดเจนของคู่มือการแลกของรางวัลที่บอกวิธีการแลกผ่านระบบอัตโนมัติ และ เปลี่ยนช่องทางการแลกของรางวัลให้ลูกค้าทำรายการผ่าน อินเทอร์เน็ต
	5.2 ปัญหาความไม่พอใจของรางวัลที่ควบคู่กับการสมัคร - การให้ข้อมูลในการขายของพนักงานขาย - ช่วงคาบเกี่ยวระหว่างโปรโมชั่นเก่าและโปรโมชั่นใหม่การเปลี่ยนของกำนัลให้เพราะสินค้าหมด	- การสุ่มตรวจสอบโดยโทรถามลูกค้า - SMS

	ปัญหาข้อร้องเรียนวิกฤต	แนวทางแก้ไข
6	ปัญหาด้านอื่น ๆ 6.1 ไม่สามารถเข้าระบบ online ของธนาคาร ● ความซับซ้อนในการเข้าระบบของธนาคาร	● การแนะนำวิธีการผ่านด้านหลังใบเรียกเก็บ
	6.2 ไม่สามารถเข้าระบบอัตโนมัติ (AVR) เพื่อทำการโอนเงินในวงเงินเป็นเงินสดเข้าบัญชีลูกค้า ● ความซับซ้อนในการเข้าระบบเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า ● ขาดช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบอัตโนมัติ	● เบอร์ต่อของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลบัญชีเพื่อ Call Center โอนสายให้ลูกค้าทำรายการนำเข้าสู่ระบบ
	6.3 ติดต่อแผนลูกค้าสัมพันธ์ยาก ● ขาดการสื่อสารในการกดรหัสเพื่อทำรายการผ่านระบบ ● ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้านาน	● ประชาสัมพันธ์ถึงเมนูลดเข้าสู่ศูนย์บริการ Call Center ● การจัดอบรม(Training)การแก้ปัญหาในการตอบข้อซักถาม และการรายงาน ผลกลับเพื่อไม่ต้องการคำตอบใน ขณะนั้น
	6.4 ปัญหาด้านประกันภัยที่พ่วงมากับบัตร ● ลูกค้าเข้าใจผิดว่าเป็นส่วนหนึ่งของบัตรเครดิต ● การเผยแพร่ข้อมูลจากบัตรเครดิตไปนำเสนอขายประกันภัยต่อกับบริษัทประกันภัยซึ่งเป็น partnership	● ทีมขายเฉพาะ ● การขออนุญาตเปิดเผยข้อมูลโดยการเซ็นรับทราบกลับคืนธนาคาร

5.1.3 สรุปผลและตัวอย่างที่ได้จากการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าจากข้อร้องเรียนไป ประยุกต์ใช้

- ตัวอย่างผลที่ได้จากการนำแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการโดยวิธี Incomplete Application Box-Intranet เพื่อแก้ไขปัญหาเอกสารการสมัครที่ส่งผ่านมายังธนาคาร
สูญหายโดยเริ่มนำมาประยุกต์ใช้ประมาณกลางเดือนกันยายน 2549

ตารางที่ 5.2

ตารางแสดงจำนวนข้อร้องเรียนเรื่องใบสมัครหายตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤศจิกายน 2549

เดือน	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน
จำนวนครั้ง	92	75	91	72	66	84

เริ่มปรับใช้งานจริง

เดือน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน
จำนวนครั้ง	75	65	60	59	54

จากข้อมูลในตารางแสดงตัวเลขข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเรื่องเอกสารที่ส่งผ่านเข้ามาทางธนาคารสูญหาย โดยธนาคารเริ่มปรับใช้วิธีการตั้งจุดรับเอกสารที่พนักงานขายเก็บเข้ามาและพิจารณาตามมาตรฐานแล้วว่าลูกค้าจะไม่สามารถอนุมัติให้ได้ พนักงานขายสามารถส่งเอกสารที่สำคัญของลูกค้าเหล่านั้น ผ่านจุดรับเอกสารที่ธนาคารตั้งไว้ตามสำนักงาน โดยจะมีเจ้าหน้าที่เก็บเอกสารในช่วงเย็นของทุกวัน จากนั้นจะนำมาลงบันทึกข้อมูลที่สำคัญเพื่อเป็นข้อมูลในระบบ และลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ เพราะจะถ่ายข้อมูลเข้าไปใน intranet ที่เจ้าหน้าที่ส่วนลูกค้าสัมพันธ์สามารถเข้ามาตรวจสอบได้ ลูกค้าสามารถโทรเข้ามาสอบถามและพบข้อมูลของตนเองได้

เนื่องจากผู้บริหารได้เริ่มนำวิธีนี้มาทดลองใช้ตั้งแต่ช่วงประมาณกลางเดือนกันยายน 2549 จากผลที่ได้จำนวนข้อร้องเรียนยังไม่ลดลงอย่างเห็นได้ชัดเนื่องจากในช่วงแรกต้องอาศัยหัวหน้าของหน่วยงานขาย ประชาสัมพันธ์ไปยังพนักงานขายให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขและจุดรับเอกสารเหล่านี้ ดังนั้นในช่วงแรกใบสมัครที่ส่งเข้ามาทางนี้จึงมีจำนวนไม่มากนักแต่คาดว่าในเดือนถัด ๆ ไป พนักงานขายรู้ช่องทางนี้มากขึ้น ผลที่ได้คือจำนวนข้อร้องเรียนเรื่อง เอกสารหายจะลดลงเรื่อย ๆ สามารถพิจารณาได้จากแนวโน้มที่คาดว่าจะลดลง (จากตัวเลขเดือนพฤศจิกายน) โดยผู้

วิจัยคาดว่าแนวทางนี้ช่วยพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีขึ้นได้ ช่วยลดความกังวลให้กับลูกค้าและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารได้มากขึ้นด้วย

โดยรวมแล้วแนวทางการแก้ไขในแต่ละวิธีที่ผู้วิจัยได้นำเสนอยังผู้บริหารของทางธนาคาร มีทั้งที่ถูกนำไปประยุกต์ใช้ ในระหว่างการพิจารณา โดยที่นำไปประยุกต์ใช้แล้ว คือในเรื่องของเอกสารที่สูญหายโดยวิธี Incomplete Application Box-Intranet เริ่มใช้ประมาณกลางเดือนกันยายนดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น แต่ส่วนที่อยู่ในระหว่างนโยบายการดำเนินงาน คือการแก้ไขปัญหาในเรื่องพนักงานขายให้ข้อมูลผิดหรือไม่ครบถ้วน โดยวิธีส่ง SMS ไปให้ลูกค้าทราบคาดว่าจะเริ่มนำมาประยุกต์ใช้ประมาณมีนาคม 2550 และอีกวิธีการ ตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบการขายของพนักงานขาย Pre tracking – Sales Coaching วิธีนี้ผู้บริหารอนุมัติให้จัดเตรียมทีมงาน และเจ้าหน้าที่ที่จะทำหน้าที่นี้แล้วคาดว่าจะโดยจะเริ่มใช้ ช่วงต้นปี 2550 โดยคาดว่าจะผลที่ได้จะช่วยลดปริมาณข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหาหลัก ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในอนาคต

5.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการทำงานวิจัย

เนื่องจากหัวข้อของงานวิจัยชิ้นนี้ ต้องนำปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในธนาคารต่างชาติเข้ามาใช้เป็นส่วนสำคัญในการวิเคราะห์เพื่อหาผลกระทบ ซึ่งเป็นข้อมูลในด้านลบ จึงไม่สามารถเปิดเผยชื่อที่แท้จริงของธนาคารแห่งนี้ได้ อีกทั้งข้อจำกัดด้านเวลา ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อเพื่อเก็บข้อมูล โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในระดับสูงจากบริษัทนี้เพียงแห่งเดียว ทำให้ปัญหาและความเสี่ยงที่ได้อาจไม่สามารถนำเสนอภาพรวมของธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อในประเทศไทยได้ทั้งหมด

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

จากเนื้อหาบางส่วนของงานวิจัยฉบับนี้ที่ยังไม่ครบสมบูรณ์ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดและอุปสรรคดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่อง คือควรเน้นงานวิจัยในขั้นตอนของการขาย ในรายละเอียดของการให้บริการจากพนักงานขายสู่ลูกค้าเป้าหมายเพราะประเด็นปัญหาที่เป็นต้นตอของข้อร้องเรียนในหลาย ๆ เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อมานั้นมาจากคุณภาพการให้บริการและข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน นอกจากนี้การศึกษาถึงผลตอบแทนที่

ธนาคารจ่ายให้กับพนักงานขายซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีส่วนผลักดันให้งานขาดคุณภาพ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหนที่จะปรับต้นทุนด้านการเงินเพื่อแลกกับผลงานที่มีคุณภาพมากขึ้น ทั้งนี้จะต้องเตรียมความพร้อมของบทสัมภาษณ์เพราะเป็นข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนนำมาวิเคราะห์ได้ และมีความน่าเชื่อถือ

นอกจากนี้การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทอื่นๆ ให้มากขึ้น เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกรรมการให้บริการสินเชื่อและบัตรเครดิตคืออีกประเด็นที่จะช่วยให้นักวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

