

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ลอสมัค (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ลอสมัค (ประเทศไทย) จำกัด และ (2) เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของการให้บริการลูกค้าของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทลอสมัค (ประเทศไทย) จำกัด ทำการศึกษากลุ่มทั้งสิ้น 165 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบดังนี้

ด้านข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภทค้าปลีกมากที่สุด และประเภทบริการคลังสินค้ารองลงมา รูปแบบในการใช้บริการจากบริษัท ลอสมัค (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบมากที่สุดคือระบบกระจายสินค้า และรองลงมาคือ ใช้ภายในบริษัท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าพบมากที่สุดคือ ระยะเวลา 7 – 9 ปี รองลงมาคือ ระยะเวลา 4 – 6 ปี และ จำนวนไม้พาเลทที่ทำการเช่าพบมากที่สุดคือ หลักหมื่น รองลงมาคือหลักพัน

การศึกษาด้านความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ในสี่ประเด็น เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ลูกค้าพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” คือ มีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนอยู่ที่ 4.32

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทในด้านความสะดวกสบายต่อลูกค้ามากที่สุด (ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 4.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีการสอบถามปัญหาในการการแก้ปัญหา โดยให้บริการถึงที่หมายมากที่สุด รองลงคือการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของบริษัทประเด็นรองลงมา คือ ความพึงพอใจในด้านการลดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้า (Cost) ที่มีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนเท่ากับ 4.20 มีซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้เอกสาร ECD โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมากที่สุด รองลงมาคือ ลูกค้าพึงพอใจต่อการติดตั้งโปรแกรม HMS โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายรองลงมา

ประเด็นที่ลูกค้าพึงพอใจเป็นอันดับสามคือด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนอยู่ที่ 3.76 หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการพบปะ เยี่ยมเยียนลูกค้าถึงบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการข้อมูลใหม่ ๆ

และประเด็นที่ลูกค้าพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายคือ ด้านการสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนอยู่ที่ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีการสอบถามปัญหาในการรับบริการของลูกค้าเป็นระยะ ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ คู่มือการบริหารและควบคุมไม้พาเลทในระบบการเช่าที่บริษัทจัดทำเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Customer) : เมื่อลูกค้ามีปัญหาแล้วติดต่อกลับไปแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ก็จะได้รับความร่วมมือทุกครั้ง ยกเว้นบางปัญหาที่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบก็จะใช้เวลาในการตอบกลับพอสมควร และบริษัทควรมีการทำแบบสอบถามหรือทำการติดตามปัญหาต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ โดยเฉพาะการซ่อมแซมพาเลทที่เสียหาย เพื่อให้การแก้ปัญหาหรือการป้องกันได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็น นอกจากนี้ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับลูกค้าที่รวดเร็วและหลากหลาย รวมถึงการติดตามถึง End User เพื่อตอบปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่

ด้านการลดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้า (Cost) : ค่าใช้จ่ายบางส่วนมาจากการแฟกซ์เอกสารเป็นส่วนใหญ่ เพราะทุกครั้งที่ยื่นเอกสารหรือมีการโอนออก ต้องแฟกซ์ เอกสารเพื่อแจ้งให้บริษัท ลอสมคม ทราบทันทีทุกครั้ง ทางบริษัทควรมี Center ในกรุงเทพฯ ด้วยเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ติดต่อกัน

ด้านความสะดวกสบายของลูกค้า (Convenience) : บริษัท ลอสมคม (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสะดวกรวดเร็วดี บริการเป็นที่น่าพอใจ แต่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย จะมีปัญหาในช่วงเทศกาล ซึ่งลูกค้ามีความต้องการในการใช้ไม้พาเลทมากกว่าปกติ บางครั้งบริษัท ลอสมคมฯ มีไม้พาเลทไม่พอจ่าย ทำให้เกิดปัญหาในการเตรียมงานประจำวัน จึงอยากให้บริษัท ลอสมคมฯ ส่งเสริมการดูแลลูกค้าให้มากกว่านี้

ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication) : บริษัท ลอสมคมฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบว่าหน่วยงานหรือแผนกใด บุคคลชื่ออะไร ที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ในด้านต่าง ๆ จากลูกค้า พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันต่อเหตุการณ์ ถึงแม้บางเรื่องจะไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับเรื่อง แต่สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปกระจายให้ส่วนที่รับผิดชอบเพื่อแก้ปัญหาต่อไปได้ ส่วนการบริการลูกค้าด้วยระบบ Call center ทำได้ดีพอสมควร ในบางครั้งเมื่อพบปัญหาของการตรวจเช็คตัวเลขการคืนพาเลทประจำวัน พบว่าทางบริษัท ลอสมคมฯ ไม่มีการควบคุมตัวเลขของการมารับไม้พาเลทกลับคลังในวันนั้น ๆ เมื่อลูกค้าต้องการตรวจเช็คตัวเลขของไม้พาเลทที่รถขนส่งมารับในแต่ละวัน จึงไม่สามารถเช็คได้ ส่งผลให้ไม่สามารถส่งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ นอกจากนี้พบว่า การส่ง

ECD บางครั้งส่งของให้ล่าช้า ต้องติดตามหลายครั้ง รวมทั้งเรื่องความผิดพลาดของข้อมูล และการนับสต็อก ทุก ๆ รอบบัญชี รวมถึงการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ ยังไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ตลอดจนการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับไม้พาเลท ยังเป็นลักษณะขึ้น ๆ ลง ๆ บางจุดดี บางจุดก็ยังคงต้องปรับปรุง แต่ก็นับได้ว่าการให้บริการของบริษัท ลอสมค์ฯ ดีพอสมควร และคาดว่าจะในอนาคตจะพัฒนาการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ประเภทธุรกิจของบริษัทลูกค้าแตกต่างกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างทางประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการใช้บริการแตกต่างกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างทางรูปแบบการใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าแตกต่างกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างทางระยะเวลาของการเป็นลูกค้ามีความพึงพอใจต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 จำนวนไม้พาเลทที่เช่าต่อเดือนแตกต่างกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างทางจำนวนไม้พาเลทที่เช่า (เฉลี่ยต่อเดือน) มีความพึงพอใจต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน โดยลูกค้าที่เช่าจำนวนหลักแสนมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่เช่าหลักอื่น ๆ