

DTAC บริการที่ไม่ประทับใจ ขบวนการขั้นตอนไม่เมื่อยต่อความสะดวกของลูกค้า การให้ข้อมูลที่ผิดพลาดและไม่ชัดเจน

ผมใช้บริการโทรศัพท์มือถือ ออย 2 ค่าย ได้แก่ TRUE และ DTAC โดยโทรศัพท์มือถือที่ใช้ครั้งแรกเป็นของ DTAC เป็นบริการรายเดือน ใช้ไปได้สักพักมีปัญหา จึงเลิกใช้บริการ ต้องเสียเวลาในการยกเลิกการใช้บริการ มีขั้นตอนมาก และต้องจ่ายเงินปิดบัญชีลงหน้า หลังจากนั้นหันไปใช้บริการของ ORANGE เมื่อ TRUE ซื้อ ORANGE จึงหันมาใช้บริการของ TRUE เป็นหลัก หลังจากนั้นไม่ทราบว่าเป็นเพรราะอะไรจึงหันมาเปิดใช้บริการของ DTAC โดยใช้ TRUE เป็นเบอร์หลักในการติดต่อโทรศัพท์ทั่วไป และใช้ DTAC เป็นเบอร์สำหรับการเดินทางไปต่างประเทศ

จำไม่ได้ว่าตอนเปิดใช้บริการของ DTAC ทำไม่ถึงเลือกการทำบริการกลุ่ม โดยเปิดเบอร์โทร 2 เบอร์ โดยใช้เงื่อนไข 1 เบอร์ และ อีก 1 เบอร์ ให้ลูกสาวใช้ แต่ลงทะเบียนเป็นชื่อผม ใช้บริการอยู่นานมากเป็นสิบๆปี

ลูกสาวเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ และสามารถเบิกค่าโทรศัพท์ได้ แต่ต้องเป็นชื่อของลูกสาว แต่ปัจจุบัน เบอร์โทรศัพท์ลูกสาวผมใช้เป็นเบอร์ที่จดทะเบียนกลุ่มในนามของผม จึงโทรแจ้งไปที่ call center ของ DTAC ได้รับการแจ้งว่าทั้งหมดและลูกสาวต้องนำบัตรประชาชนไปทำการเปลี่ยนที่ สำนักบริการของ DTAC ได้ตามว่าที่ The Mall งานวงศ์วานได้ใหม่ เจ้าหน้าที่ว่าได้ แต่ต้องไปทั้งสองคน ผมจึงได้นัดกับลูกสาว และในวันนี้ได้ไปที่ DTAC ที่ The Mall งานวงศ์วาน ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ถึงวัตถุประสงค์ที่จะมา เจ้าหน้าที่ให้กดบัตรคิว เมื่อถึงคิว เจ้าหน้าที่รับเรื่องไป และดำเนินการสักครู่ก็ออกนามบัตรต้องไปทำที่ สำนักบริการของ DTAC ที่นี่ทำไม่ได้ จึงให้เจ้าหน้าที่โทรไปที่ call center ก็ได้รับคำตอบว่าระบบไม่ได้ตั้งไว้ จึงต้องไปที่สำนักบริการที่ เชียงใหม่ แจ้งวัฒนา เพราะต้องไปปลดเบอร์ของลูกสาวออกจากกลุ่มก่อน

ผู้ให้บริการ ไม่ได้คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้า ผมไม่เข้าใจจริงๆว่าทำไมต้องทำให้วุ่นวายอย่างนี้ ทั้งๆที่ไม่ได้ยกเลิก เพียงเปลี่ยนชื่อของผมเป็นชื่อลูกสาวสำหรับเบอร์ที่สอง ผมเป็นเจ้าของเบอร์ทั้งสอง ในเบริกเก็บเงินก็แยกเป็นสองใบอยู่แล้ว และก็ใช้บริการนานมากแล้ว ความจริงเมื่อผมโทรไปแจ้งความจำนวนที่ควรดำเนินการให้และถ้าต้องการหลักฐานของลูกสาวหรือต้องการทำสัญญาใหม่ก็ว่ากันให้ชัดเจน ไม่ใช่ทำให้เสียเวลา และทำเรื่องง่ายๆให้วุ่นวายโดยใช้เหตุ ผมไม่ได้ใช้เบอร์โทรศัพท์ ของค่าย น้อยแอลวีจีพร้อมที่จะยกเลิก ผมเสียเงินทรัพย์เดือนละ 99 บาท โดยแทบไม่ได้ใช้โทรหรือรับสายเลยเป็นเวลามากกว่า 6 ปี แต่มาเจอเรื่องแบบนี้รึสึกผิดหวังกับการบริหารจัดการและนโยบายของผู้บริหาร DTAC ยุ่งๆให้ลูกสาวยกเลิกเบอร์ไปเลย เพราะยุ่งยากมากนัก เมื่อไม่แคร์ลูกค้าก็ไม่ควรไปใช้บริการ แต่ลูกสาวไม่ยอมอ้างว่าเกี่ยวโยงกันหลายอย่าง

ผมไม่พอใจบริการเป็นอย่างมาก

1.โทรศัพท์ไป Call Center ก็ได้รับข้อมูลให้ไปติดต่อสำนักงาน DTAC ได้ตามว่าที่ The Mall งานวงศ์วานได้ใหม่ ได้รับคำตอบว่าได้ และยังกำชับให้นำบัตรประชาชนทั้งของผม และของลูกสาวไปด้วยและเจ้าตัวต้องไปทั้งคู่ พร้อม SIM cards ของทั้งสองเบอร์

2.เมื่อไปถึง DTAC ที่ The Mall วงศ์วาน ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ถึงวัตถุประสงค์ที่จะมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ก็ไม่รู้อะไร ให้กดบัตรคิวรอ

3.เมื่อถึงคิวบริการ เจ้าหน้าที่ทราบวัตถุประสงค์ ก็ขอเวลาเช็ค สักครู่ก็ขอบัตรประชาชน ของผมและลูกสาว สักครู่ก็บอกทำที่นี่ไม่ได้

เขียนโดย ม.ล.ชัญโชนิช ชุมพูนุพ
วันอังคารที่ 16 เมษายน 2013 เวลา 00:00 น. -

จึงได้แจ้งว่าได้โทรศัมภ์ล่วงหน้า เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center ซึ่งเจ้าหน้าที่ call center ก็ได้แต่ปฏิเสธว่าต้องให้ไปที่สำนักงานบริการของ DTAC ตามว่าอยู่ที่ไหนบ้างก็ไม่ตอบ จนถูกว่าที่เชื่นหรือ ถนนแจ้งวัฒนะได้ใหม่ เจ้าหน้าที่ว่าได้ (ก็ไม่รู้ว่าไปจริงๆจะเหมือนกับที่ The Mall งามวงศ์วานหรือไม่)

ผมและลูกสาวหาเวลาว่างตรงกันได้ยากมาก ลูกสาวทำงานที่เพลินจิต เข้าทำงานตั้งแต่ 08.00 น.-18.00 น ส่วนผม ก็ยุ่งมากເອาเวลาແນ່ນອນຂ່າຍໄມ້ຄ່ອຍໄດ້
ເຈັບແນ່ນນີ້ທີ່ຕ້ອງໄຫ້ໄປດໍາເນີນການພຽມກັນທີ່ສອງຄົນ ເປັນຜົນຈະຍົກເລີກໄປເລີຍ ແລະເປີດເບົວໄໝ່ໆ ຈຳກວ່າມາກ ແຕ່ລູກສາວິ່ນຍ່ອມ
ຍອມຮັບວ່າຜົນຫຼຸດທີ່ດັດກັບການບໍລິຫານທີ່ໄໝເອາຫັນ ມີພັນການຄົນໜຶ່ງພຍາຍາມອອີບຍໍແລະພູດ ໄນຕຽນປະເທັນ ແລະເສີຍເວລາ
ຜົນໄດ້ຄຳນວ່າທໍາໄໝລື່ມດໍາເນີນການແບບຈ່າຍໃໝ່ໄດ້ຫົວ້ວ່າ ທໍາໄໝຕ້ອງຈຸນ່ວຍ ມີເຫດຜູລວໄຣ ກີ່ມີຕ່ອບຄຳຄາມ ພຸດແລ້ວທໍາໄໝເກີດອາຮົມນົມກັບເຂັ້ມ
ຜົນຈຶ່ງວ່າໄປວ່າຄຸນພາກຄົນສັນນິ້ມາກຳ ສິ່ງທີ່ຜົນຕ້ອງການໄດ້ຮັບການບໍລິຫານຈາກເງິນທີ່ຜົນເສີຍ ໄນຄື່ວ່າເປັນບໍລິຫານທີ່ໄໝກັບລູກຄ້າ ສ້າງບໍ່ຢ່າຍແລະຄວາມຢູ່ຢາກໃຫ້ລູກຄ້າ
ບໍ່ຢ່າຍທີ່ຮັບການບໍລິຫານຈັດການທີ່ໄໝອໍານວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ລູກຄ້າ

ຫວັງວ່າການແພຍແພ່ວໂຮງນີ້ຈະເຫັນີ້ຜູ້ບໍລິຫານຂອງ DTAC ເພື່ອນຳໄປພິຈານາປະບຸງແກ້ໄຂຮັບການບໍລິຫານຈັດການທີ່ໄໝໃຫ້ລູກຄ້າພວໃຈ
ແລະໄໝຕ້ອງກຳໄໝທີ່ພັນການຕ້ອງລູກຄ້າໂກຮັດເພຣະໄນ້ໄດ້ຮັບການບໍລິຫານທີ່ໄໝໃຫ້ເກີດຄວາມພວໃຈອັນເື່ອມາຈົກຄວາມໄໝສື່ນໃຈແລະການເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິຫານລູກຄ້າຂອງຮະດັບ
ຜູ້ບໍລິຫານ

ຜົນຕ້ອງຂອງໂທ່າຈັດການ DTC ທີ່ The Mall ຈາມວົງຄວານທີ່ຜົນໃຊ້ອາຮົມນົມກັບເຈັດການທີ່ຜົນທີ່ຜົນ ຜົນເປັນຜູ້ບໍລິຫານຮູກຈົບບິກາຍທອງເທົ່າວະແຮງແຮມມາກວ່າ 40 ປີ
ພວໃຈຮັບບໍລິຫານແບບນີ້ ທໍາໃຫ້ເກີດອາຮົມນົມກັບເຈັດການທີ່ຜົນທີ່ຜົນ ໂດຍມີຄຳນົງຄື່ງລູກຄ້າ ພຍາຍາມຫາວິລິດຄວາມຢູ່ຢາກແລະວຸ່ນວາຍກັບລູກຄ້າ
ວ່າງຮະບບການບໍລິຫານຈັດການທີ່ໄໝຄວາມສຳຄັນລູກຄ້າ ຄອບດູແລກເອາໄຈໃສ່ໄນ້ໃໝ່ມີບໍ່ຢ່າຍ ດ້ວຍບໍ່ຢ່າຍຈະຕ້ອງມີເຈັດການທີ່ຮະດັບອາວຸໂສນາແກ້ໄຂ
ທັນທີ່ໄໝປ່ອຍໃຫ້ລູກຄ້າເກີດອາຮົມນົມ ເຮົາທຳນານ 24 ຊົ່ວໂມງ 365 ວັນ ໄນເຄຍມີວັນຍຸດ

ເນື່ອມາໄດ້ຮັບການບໍລິຫານຈັດການທີ່ໄໝຄວາມສຳຄັນລູກຄ້າ ແລະສ້າງເຈົ້າໃຫ້ລູກຄ້າ ແລະໜົມເມື່ອດູກງູຂ້ອບັນດາຕ່າງໆ
ໃຫ້ເທົ່ານີ້ໄລຍ່ແລະຮະບບມາເປັນຫຼັກເພື່ອສ້າງຄວາມໄດ້ເປີຍບໍ່ອາໄສ ໂດຍໄໝຄຳນົງຄື່ງລູກຄ້າ ປະເທດເຮົາຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານຈັດການທີ່ໄໝໃຫ້ບໍລິຫານມາກ
ຈຶ່ງຈະເປັນທີ່ຈະຕ້ອງມີອົງຄໍຄຸນຄົມຄອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິຫານທີ່ມີປະສິບອີກພາມຫວັງປັບກັນມີໄຫຼຸງໃຫ້ບໍລິຫານຈັດການທີ່ໄໝອູ່

ມ.ล.ชัญโชนิช ชุมพูนุพ

15 ພຶສພາ 2556