

DTAC บริการที่ไม่ประทับใจ ขบวนการขั้นตอนไม่เอื้อต่อความสะดวกของลูกค้า การให้ข้อมูลที่ผิดพลาดและไม่ชัดเจน

ผมใช้บริการโทรศัพท์มือถือ อยู่ 2 ค่าย ได้แก่ TRUE และ DTAC โดยโทรศัพท์มือถือที่ใช้ครั้งแรกเป็นของ DTAC เป็นบริการรายเดือน ไข่ไปได้สักพักมีปัญหา จึงเลิกใช้บริการ ต้องเสียเวลาในการยกเลิกการใช้บริการ มีขั้นตอนมาก และต้องจ่ายเงินปิดบัญชีล่วงหน้า หลังจากนั้นหันไปใช้บริการของ ORANGE เมื่อ TRUE ชื้อ ORANGE จึงหันมาใช้บริการของ TRUE เป็นหลัก หลังจากนั้น ไม่ทราบว่าเป็นเพราะอะไรจึงหันมาเปิดใช้บริการของ DTAC โดยใช้ TRUE เป็นเบอร์หลักในการติดต่อโทรศัพท์ทั่วไป และใช้ DTAC เป็นเบอร์สำหรับการเดินทางไปต่างประเทศ

จำไม่ได้ว่าตอนเปิดใช้บริการของ DTAC ทำให้ถึงเลือกการทำบริการกลุ่ม โดยเปิดเบอร์โทร 2 เบอร์ โดยใช้เอง 1 เบอร์ และ อีก 1 เบอร์ ให้ลูกสาวใช้ แต่ลงทะเบียนเป็นชื่อผม ใช้บริการอยู่นานมากเป็นสิบๆปี

ลูกสาวเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ และสามารถเบิกค่าโทรศัพท์ได้ แต่ต้องเป็นชื่อของลูกสาว แต่ปัจจุบัน เบอร์โทรที่ลูกสาวผมใช้เป็นเบอร์ที่จดทะเบียนกลุ่มในนามของผม จึงโทรแจ้งไปที่ call center ของ DTAC ได้รับการแจ้งว่าทั้งผมและลูกสาวต้องนำบัตรประชาชนไปทำการเปลี่ยนที่ สำนักบริการของ DTAC ได้ถามว่าที่ The Mall งามวงศ์วานได้ไหม เจ้าหน้าที่ว่าได้ แต่ต้องไปทั้งสองคน ผมจึงได้นัดกับลูกสาว และในวันนี้ได้ไปที่ DTAC ที่ The Mall งามวงศ์วาน ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ถึงวัตถุประสงค์ที่จะมา เจ้าหน้าที่ให้กดบัตรคิว เมื่อถึงคิว เจ้าหน้าที่รับเรื่องไป และดำเนินการสักรู้ออกมาบอกว่าต้องไปทำที่ สำนักบริการของ DTAC ที่นี้ทำไม่ได้ จึงให้เจ้าหน้าที่โทรไปที่ call center ก็ได้รับคำตอบว่าระบบไม่ได้ตั้งไว้ จึงต้องไปที่สำนักบริการที่ เซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ เพราะต้องไปปลดเบอร์ของลูกสาวออกจากกลุ่มก่อน

ผู้ให้บริการ ไม่ได้คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้า ผมไม่เข้าใจจริงๆว่าทำไมต้องทำให้งานวุ่นวายแบบนี้ ทั้งๆที่ไม่ได้ยกเลิก เพียงเปลี่ยนชื่อของผมเป็นชื่อลูกสาวสำหรับเบอร์ที่สอง ผมเป็นเจ้าของเบอร์ทั้งสอง ใบเรียกเก็บเงินก็แยกเป็นสองใบอยู่แล้ว และก็ใช้บริการมานานมากแล้ว ความจริงเมื่อผมโทรไปแจ้งความจำนงค์ก็ควรดำเนินการให้และถ้าต้องการหลักฐานของลูกค้าหรือต้องการทำสัญญาใหม่ก็ว่ากันให้ชัดเจน ไม่ใช่ทำให้เสียเวลา และทำเรื่องง่ายๆให้วุ่นวายโดยใช่เหตุ ผมไม่ได้ใช้เบอร์โทรศัพท์ ของค่าย นี้อยู่แล้วจึงพร้อมที่จะยกเลิก ผมเสียเงินฟรีๆเดือนละ 99 บาท โดยแทบไม่ได้ใช้โทรหรือรับสายเลยเป็นเวลามากกว่า 6 ปี แต่มาเจอเรื่องแบบนี้รู้สึกผิดหวังกับการบริหารจัดการและนโยบายของผู้บริหาร DTAC ยุให้ลูกสาวยกเลิกเบอร์ไปเลยเพราะยุ่งยากมากนัก เมื่อไม่แคร์ลูกค้าก็ไม่ควรไปใช้บริการ แต่ลูกสาวไม่ยอมอ้างว่าเกี่ยวโยงกันหลายอย่าง

ผมไม่พอใจบริการเป็นอย่างมาก

1.โทรไป Call Center ก็ได้รับข้อมูลให้ไปติดต่อสำนักงาน DTAC ได้ถามว่าที่ The Mall งามวงศ์วานได้ไหม ได้รับคำตอบว่าได้ และยังกำชับให้นำบัตรประชาชนทั้งของผม และของลูกสาวไปด้วยและเจ้าตัวต้องไปทั้งคู่ พร้อม SIM cards ของทั้งสองเบอร์

2.เมื่อไปถึง DTAC ที่ The Mall งามวงศ์วาน ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ถึงวัตถุประสงค์ที่จะมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ก็ไม่ว่าอะไร ให้กดบัตรคิวรอ

3.เมื่อถึงคิวรับบริการ เจ้าหน้าที่ทราบวัตถุประสงค์ ก็ขอเวลาเช็ค สักครูก็ขอบัตรประชาชน ของผมและลูกสาว สักครูก็บอกทำที่นี้ไม่ได้

จึงได้แจ้งว่าได้โทรถามมาล่วงหน้า เจ้าหน้าที่จึงโทรหา Call Center ซึ่งเจ้าหน้าที่ call center ก็ได้แต่ปฏิเสธว่าต้องให้ไปที่สำนักงานบริการของ DTAC ถามว่าอยู่ที่ไหนบ้างก็ไม่ตอบ จนถามว่าที่เซ็นทรัล ถนนแจ้งวัฒนะได้ไหม เจ้าหน้าที่ว่าได้ (ก็ไม่ว่าไปจริงๆจะเหมือนกับที่ The Mall งามวงศ์วานหรือไม่)

ผมและลูกสาวหาเวลาว่างตรงกันได้ยากมาก ลูกสาวทำงานที่เพลินจิต เข้างานตั้งแต่ 08.00 น-18.00 น ส่วนผม ก็ยุ่งมากเอาเวลานอนอะไรไม่ค่อยได้ เรื่องนี้ก็ต้องให้ไปดำเนินการพร้อมกันทั้งสองคน เป็นผมจะยกเลิกไปเลย และเปิดเบอร์ใหม่ ง่ายกว่ามาก แต่ลูกสาวไม่ยอม ยอมรับว่าผมหงุดหงิดกับการบริการที่ไม่เอาไหน มีพนักงานคนหนึ่งพยายามอธิบายและพูด ไม่ตรงประเด็น และเสียเวลา ผมได้ถามว่าทำไมถึงดำเนินการแบบง่ายๆไม่ได้หรือ ทำไมต้องวุ่นวาย มีเหตุผลอะไร ก็ไม่ตอบคำถาม พูดแล้วทำให้เกิดอารมณ์มากขึ้น ผมจึงว่าไปว่าคุณภาพคนสมัยนี้ต่ำมาก สิ่งที่ผมต้องการได้รับการบริการจากเงินที่ผมเสีย ไม่ถือว่าเป็นบริการที่ให้กับลูกค้า สร้างปัญหาและความยุ่งยากให้ลูกค้า ปัญหาอยู่ที่ระบบการบริหารจัดการที่ไม่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า

หวังว่าการเผยแพร่ครั้งนี้จะเข้าถึงผู้บริหารของ DTAC เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารจัดการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ และไม่ต้องทำให้พนักงานต้องถูกลูกค้าโกรธเพราะไม่ได้รับการบริการที่ทำให้เกิดความพอใจอันเนื่องมาจากความไม่สนใจและการเอาใจใส่ในการบริการลูกค้าของระดับผู้บริหาร

ผมต้องขอโทษเจ้าหน้าที่ DTC ที่ The Mall งามวงศ์วานที่ผมใช้อารมณ์กับเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ผมเป็นผู้บริหารธุรกิจบริการท่องเที่ยวและโรงแรมมากกว่า 40 ปี พอได้รับการแบบนี้ ทำให้เกิดอารมณ์ขึ้นมาทันทีเพราะผมมีแต่แก้ไขปัญหาลูกค้า พยายามหาวิธีลดความยุ่งยากและวุ่นวายกับลูกค้า วางระบบการบริหารจัดการที่สำคัญลูกค้า คอยดูแลเอาใจใส่ไม่มีปัญหา ถ้ามีปัญหาจะต้องมีเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโสมาแก้ไขทันทีไม่ปล่อยให้ลูกค้าเกิดอารมณ์ เราทำงาน 24 ชั่วโมง 365 วัน ไม่เคยมีวันหยุด

เมื่อมาได้รับการบริการจากบริษัทใหญ่ๆที่เป็นระบบสัมปทานแล้ว รู้สึกหงุดหงิดมาก เพราะเขาเอาเปรียบลูกค้า และสร้างเงื่อนไข และหมกเม็ดกฎข้อบังคับต่างๆ ใช้เทคโนโลยีและระบบมาเป็นหลักเพื่อสร้างความได้เปรียบของตัวเอง โดยไม่คำนึงถึงลูกค้า ประเทศเราผู้ใช้บริการถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการมาก จึงจำเป็นที่จะต้องมีการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพมาช่วยป้องกันมิให้ผู้ให้บริการถูกเอาเปรียบอย่างที่เป็นอยู่

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

15 เมษายน 2556