

เอกสารนำเสนอโครงการงานนวัตกรรมฉบับเต็ม
“โครงการประกวดนวัตกรรมเพื่อสุขภาพ 2562” (ครั้งที่ 15)

ชื่อนวัตกรรม : World Class Customer Satisfaction Tool (WCST)

ประเภทนวัตกรรม : Services & Personality

บริษัทเจ้าของนวัตกรรม คือ Worldclass Rent a Car Co.,Ltd

ผู้สร้างนวัตกรรม: เอกสิทธิ์ อเรศสกุล และ ธนภัทร ตาละลักษมณ์

สถานที่ติดต่อ: 19/23 อาคาร A, รอยัลซิดดีโอเวนิว, ถนนเพชรบุรีตัดใหม่, บางกะปิ, ห้วยขวาง
กรุงเทพ 10310, ประเทศไทย

โทรศัพท์: 02-203- 9254 มือถือ: 086-567-0850

โทรสาร: 02-203-9299 E-mail tanapatt@budget.co.th

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ

(.....)

กรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้รับมอบอำนาจ

1. ประเภทของนวัตกรรมที่ท่านส่งเข้าประกวด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าประเภทนวัตกรรมของท่าน

- ☐ Product: ผลิตภัณฑ์
- ☐ Production: กระบวนการผลิต
- ☐ System & Process: ระบบและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงาน ไม่เกี่ยวกับเครื่องจักรหรือการผลิตโดยตรง
- ☐ Sales & Marketing: วิธีการขาย หรือ กิจกรรมการตลาดที่สร้างสรรค์ขึ้นทั้งระบบ
- ☒ Services & Personality: กระบวนการให้บริการหรือความสามารถส่วนบุคคลที่สร้างสรรค์ขึ้น
- ☐ Energy Saving & Global Warming & Environment: สิ่งที่มีประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการประหยัดพลังงาน การลดภาวะโลกร้อน และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเห็นได้ชัดเจน
- ☐ Corporate Social Responsibility (CSR): โครงการที่มีวัตถุประสงค์ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และประเทศชาติ โดยดำเนินการหรือมีแผนดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการวัดผลสำเร็จของโครงการอย่างชัดเจน
- ☐ Petty Award: นวัตกรรมที่ไม่ได้ส่งผลทางธุรกิจโดยตรง หรือ ไม่มีผลที่ชัดเจนในการเกิดประโยชน์ทางธุรกิจ และไม่อาจวัดผลชัดเจน แต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ การทำงาน สะดวก รวดเร็วขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงหน่วยงาน การปรับปรุงสายงาน ขวัญกำลังใจ เป็นต้น

2. บทคัดย่อ

• ที่มา/ปัญหา

บริษัท Worldclass Rent a Car เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจรถเช่า ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในด้านการให้บริการลูกค้าและคุณภาพอย่างมาก เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและมีความพึงพอใจกับสินค้าที่เรามีให้บริการ เพราะในวงการธุรกิจรถเช่าหรือธุรกิจบริการโดยรวมแล้ว เมื่อลูกค้าไม่พอใจกับการให้บริการหรือคุณภาพของสินค้า ลูกค้าจะสามารถเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากคู่แข่งซึ่งมีมากมายได้ในทันทีและไม่สามารถมาใช้บริการเราอีก เท่ากับว่าเราสูญเสียลูกค้าไปและนำกลับมาได้ยาก จากปัญหานี้ทางบริษัทต้องการที่จะหาวิธีการในการติดตามและประเมินวัดความพอใจของลูกค้า(Customer Satisfaction) เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพในการให้บริการต่อไป(Customer Service) ซึ่งโปรแกรมวัดกรรมระบบที่ตอบโจทย์นี้ได้ดีที่สุดในตอนนี้เป็น Medallia บริษัทได้นำ Medallia ที่เป็น software ใช้ในการวัดความพึงพอใจลูกค้าในธุรกิจ โรงแรม มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการในการเช่ารถ

• รายละเอียด (วิธีการพัฒนา / ปรับปรุง)

ในอดีตบริษัทใช้วิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าโดยการใช้โทรศัพท์โทรเพื่อสอบถาม ซึ่งมีข้อดีคือง่ายและประหยัด แต่ว่าข้อเสียก็มีเยอะกว่า เช่น ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ลูกค้าไม่สะดวกให้ข้อมูลและเกิดความรำคาญ การติดตามและประเมินวัดผลใช้เวลานาน เพราะต้องสรุปเนื้อหาเป็นรายงานอีกครั้ง คำถามไม่สามารถลงลึกถึงข้อมูลและครบวงจรได้ บางครั้งได้ Sample size ที่ไม่ใหญ่เพียงพอ และต้องเสียทรัพยากรบุคคลของบริษัทในการคอยโทรติดต่อสอบถาม

ทางบริษัทต้องการใช้วิธีใหม่ในการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเรา เพื่อกำจัดข้อเสียต่างๆที่เกิดขึ้นมา เราจึงริเริ่มระบบ “World Class Customer Satisfaction Tool” ซึ่งจะส่งแบบสอบถามอัตโนมัติหลังลูกค้าคืนรถ โดยระบบสามารถระบุคำถามเพื่อเก็บข้อมูลอย่างครบวงจร รวมถึงเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้ในฐานข้อมูล และมีรายงานผลการประเมินอัตโนมัติในรูปแบบต่างๆที่เหมาะสมกับแต่ละแผนกในบริษัท เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพทางการบริการ

• บทสรุป (ผลที่ได้)

หลังการเริ่มทดลองใช้ระบบ World Class Customer Satisfaction Tool ในการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าลูกค้ามีการตอบรับที่ดีโดยส่วนใหญ่ให้คะแนนประเมินการให้บริการของเราอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่ก็พบจุดบกพร่องต่างๆ ที่เราทำให้ลูกค้าบางส่วนไม่พึงพอใจด้วยเช่นกัน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ในการนำไปให้สาขาและพนักงานรับทราบ เพื่อใช้พัฒนาการบริการของเราให้อยู่ในระดับที่ดีที่สุดและแข่งขันได้ต่อไป

• คำสำคัญ World Class Customer Satisfaction Tool, Online Survey, Automatic, Customer Satisfaction, Customer Service