

บทที่ 5

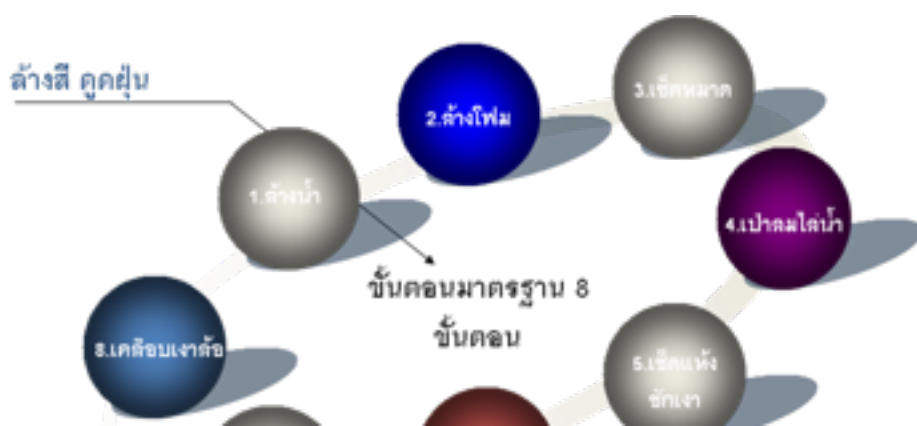
การดำเนินงาน

ขั้นตอนการบริการ (Process)

ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจบริการ ดังนั้นการผลิต คือ กระบวนการให้บริการนั่นเอง โดยการให้บริการจะเริ่มต้นจากลูกค้าเข้ามาถึง A-Space You Car เพื่อพนักงานของ A-Space You Car ให้บริการในสถานที่ที่ของเราเอง สามารถสรุปขั้นตอนการบริการ ดังนี้

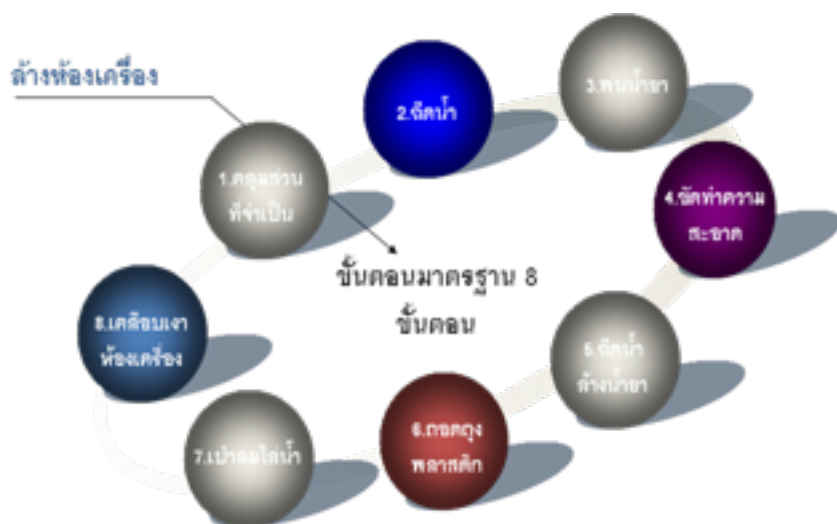
ล้างสี ดูดฝุ่น

ในการให้บริการของบริษัทเราจะเน้นที่ความจริงใจในการให้บริการ และมาตรฐานในการให้บริการต้องเหมือนกันทุกครั้งที่คุณลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ตั้งแต่ที่คุณลูกค้านำรถเข้ามาใช้บริการ เราจะมีพนักงานต้อนรับที่ได้รับการอบรมมาอย่างดี และมีใจรักการบริการ แล้วจะให้พนักงานขับรถยนต์ ของลูกค้าเข้าไปล้างน้ำพร้อมล้างโฟม เสร็จเรียบร้อย การขับรถของลูกค้าจากลานเปียกมายังลานแห้ง เราจะใช้ผ้ายางรองพื้นรถลูกค้าทุกครั้งที่มีการเข้าไปขับรถ เพื่อไม่ให้ภายในรถเปียกน้ำจากเท้าและก็จะนำมาเช็ดหมาดด้วยผ้าซาเมัวร์ แล้วก็เป่าลมได้นำที่ซึ่งอยู่ตามซอกเล็กๆ รอบคัน จากนั้นก็เช็ดแห้ง ด้วยผ้าไมโครไฟเบอร์ เพื่อให้รถเกิดความเงางาม และไม่ทำร้ายเนื้อสีเดิม และก็เริ่มทำความสะอาดภายในโดยการดูดฝุ่น โดยการจึงพรมรองเท้าออกมาเป่าลมภายนอก แล้วจึงดูดฝุ่นภายในรถอย่างละเอียดแล้วก็เช็ดคอนโซลหน้า และแผงประตู และเบาะด้วยน้ำยาเฉพาะพอเรียบร้อยแล้วจึงนำพรมที่เป่าลมทำความสะอาดแล้วเข้ามาใส่ให้ตรงกับล้อคเดิมเดิมทุกชิ้นทั้งหน้าและหลัง แล้วจึงเคลือบเงาล้อเป็นงานสุดท้าย จากนั้น ก่อนส่งมอบรถให้ลูกค้าจะต้องมีการตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้งจากพนักงาน โดยเฉพาะกระจกรอบคันต้องไม่มีคราบน้ำหลงเหลืออยู่ และการส่งมอบรถให้กับลูกค้า นั้น จะมีใบ Check Sheet ให้ลูกค้าตรวจสอบความเรียบร้อยด้วยตัวลูกค้าเองอีกครั้งหนึ่ง พร้อมขอให้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้วย เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานต่อไป



ล้างห้องเครื่อง

เริ่มด้วยการใช้พัดลมเป่าไล่ความร้อนของห้องเครื่องให้เย็นลงก่อน หลังจากนั้นก็ต้องใช้แผ่นผ้ายางคลุมส่วนที่จำเป็น (จานจ่าย, ไตสตาร์ท) เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกน้ำ จะทำให้เสียหายได้ หลังจากนั้นก็ฉีดน้ำ ทำความสะอาดห้องเครื่อง แล้วจึงลงน้ำยาสำหรับล้างห้องเครื่องโดยเฉพาะ แล้วจึงใช้มือทำความสะอาดภายในห้องเครื่องอย่างละเอียด รอบคอบ ด้วยความชำนาญ พอเรียบร้อยทุกจุดก็ต้องล้างน้ำออก และจึงถอดแผ่นยางที่ใช้คลุมออก และก็ขับออกมายังลานแห้ง เพื่อเก็บรายละเอียดต่อไป เริ่มโดยการเป่าลมไล่น้ำออกก่อน พร้อมตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องเครื่องอีกครั้งหนึ่งว่ามีอุปกรณ์ใดเสียหายหรือไม่ แล้วจึงลงน้ำยาเฉพาะที่ใช้กับห้องเครื่องเท่านั้น เพื่อให้ห้องเครื่องดูสะอาดและฝุ่นไม่เกาะง่าย



ชุด เคลือบสี

นำรถยนต์ของลูกค้าเข้าไปล้างน้ำพร้อมล้างโฟม เสริจเรียบร้อย การขับรถของลูกค้าจากลานเปียกมายังลานแห้ง เราจะใช้ผ้ายางรองพื้นรถลูกค้าทุกครั้งที่มีการเข้าไปขับรถเพื่อไม่ให้ภายในรถเปียกน้ำจากเท้า และก็จะนำมาเช็ดหมาดด้วยผ้าซาฟัวร์ จากนั้นก็ทำการลูบดินน้ำมันเพื่อทำความสะอาดคราบสกปรกที่ฝังลึก โดยเฉพาะกันชนหน้า, ฝากระโปรงหน้า และบริเวณขอบซุ้มล้อทั้ง 4 ล้อ หลังจากทำความสะอาดเรียบร้อย ก็ต้องนำรถกลับไปล้างอีกครั้งเพื่อทำความสะอาดและเศษดินน้ำมันออก แล้วจึงนำกลับมาเช็ดแห้งในห้องชุดสีโดยเฉพาะ (แยกจากลานแห้งทั่วไป) แล้วก็ทำการติดกระดาษป้องกันสนิมที่ไม่ต้องการชุด เช่น ยางขอบกระจก เป็นต้น จากนั้นก็ต้องตรวจสอบสภาพพื้นผิวอีกครั้งก่อนลงมือชุด ถ้าพบรอยหยาบ ฝังลึกแต่สามารถลบออกได้โดยใช้กระดาษทรายเบอร์ 0 ค่อย ๆ ลูบอย่างเบา ๆ แต่ขั้นตอนนี้ต้องใช้พนักงานที่มีความชำนาญโดยเฉพาะ หลังจากนั้นถึงลงมือชุดสีด้วยเครื่องชุดขนแกะ โดยการปั่นรอบคันให้เสมอกัน รอบคันโดยต้องใช้น้ำหนักการปั่น รอบเครื่องปั่นอย่างเหมาะสมเพื่อไม่ให้สีรถเดิมเสียหาย หลังจากนั้นจะใช้ลมเป่าไล่ฝุ่นของการชุดสีออกไปก่อน จากนั้นจึงลงมือเคลือบ โดยการใช้เครื่องปั่นนี้ จุดศูนย์ถ่วง เป็นเครื่องที่ใช้ทำการเคลือบโดยเฉพาะคราบน้ำยาเคลือบจะเป็นวงๆ รอบคันรอบจนน้ำยาแห้ง จากนั้นจึงใช้เครื่องปั่นโดยใช้ฟองน้ำเบอร์ที่ละเอียด ทำความสะอาดคราบน้ำยาออกจนหมด ขั้นตอนสุดท้ายใช้ลมเป่าไล่ฝุ่นออกอีกครั้งหนึ่ง



การส่งมอบงาน

เมื่อการบริการสิ้นสุดลง พนักงานจะกรอกใบเสร็จรับเงิน และเชิญลูกค้าให้ตรวจรับงาน โดยพนักงานจะยื่นแบบตรวจสอบอย่างง่าย (Check Sheet) ซึ่งจะถูกออกแบบมาอย่างทันสมัย

และมีข้อมูลในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเบื้องต้นเพื่อตอบรับความต้องการของลูกค้าของคนที่เคยใช้บริการใหม่ เช่น สอบถามความพึงพอใจของลูกค้า และจัดบันทึกความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังจากใช้บริการ และให้ลูกค้าลงชื่อรับงานในใบเสร็จรับเงินสำเนาใบเสร็จรับเงิน เพื่อประเมินผลการให้บริการต่อไป

พนักงาน (Staff)

การบริการของพนักงานของเรา จะต้องสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถจดจำได้ และเมื่อต้องการบริการเกี่ยวกับการล้างรถยนต์จะนึกถึง A Space You Car ได้เป็นอันดับแรก พนักงานทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการบริการด้านดูแลรักษาสภาพสี และความสะอาดรถยนต์ พร้อมทั้งจะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ เพื่อสื่อให้ลูกค้าได้รู้ถึงความเป็นมืออาชีพด้านการดูแลรักษารถยนต์ โดยพนักงานจะถูกฝึกให้ปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกครั้ง และพยายามสร้างให้พนักงานมีความสำนึกในบริการ (Service Mind) เนื่องจากการมีความสำนึกในบริการจะช่วยให้การบริการต่าง ๆ เป็นการบริการที่ออกมาจากใจ พนักงานมีความสุข ระเบียบ และเอาใจใส่รถยนต์ของลูกค้า เพื่อให้การทำงานที่ออกมาไม่ใช่เพียงแค่ทำตามขั้นตอนให้เสร็จ ๆ ไปเท่านั้นนอกจากนี้ ความสำนึกในบริการยังมีส่วนช่วยในการแก้ไขสถานการณ์ที่อยู่นอกเหนือแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ หรือแม้ว่าพนักงานจะไม่สามารถจดจำ ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ พนักงานก็ยังสามารถบริการลูกค้าได้อย่างดี มีความเต็มใจ และสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ประจำอยู่กับตัวอยู่เสมอ

การเปิดการให้บริการ

ทาง A Space You Car ได้กำหนดให้เปิดทำการสัปดาห์ละ 6 วัน โดยในวันธรรมดาจะเปิดให้บริการตั้งแต่ 9.00-20.00 น. ส่วนในวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเปิดให้บริการตั้งแต่ 9.00-21.00 น. และจะหยุดทำการในทุกๆ อังคาร ซึ่งมีปริมาณผู้มาใช้บริการน้อยกว่าวันอื่นๆ และเมื่อเปิดดำเนินการทุกวันตอนเช้าให้พนักงานมารวมตัวกัน แล้วทำการกล่าวสโลแกนการให้บริการของเรา “ทุกรายละเอียดการให้บริการ คือหัวใจของเรา” เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการและเป็นการกระตุ้นให้พนักงานพร้อมที่จะทำงาน อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของจำนวนวันในการเปิดให้บริการได้ต่อไปในอนาคต

การอบรมพนักงาน

พนักงานแรกเข้าทุกคนจะได้รับกรอบรมก่อนที่จะออกไปปฏิบัติงานจริง โดยที่การอบรมนั้น จัดทำขึ้นเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการมาตรฐาน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด

2. เพื่อให้พนักงานเห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยินดีรับฟังคำติชมของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป

3. เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และตระหนักว่าการบริการให้ลูกค้าพอใจเป็นผลดีต่อบริษัทและตัวพนักงานเอง

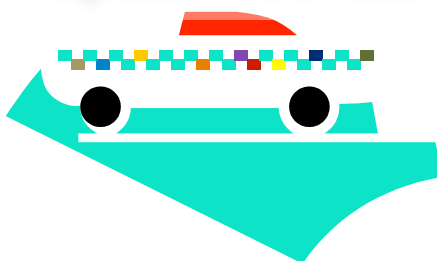
4. เพื่อปรามให้พนักงานตระหนักถึงผลร้ายที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน ถ้าพนักงานมีความประพฤติในลักษณะมิจรรยาบรรณ และเน้นย้ำความเอาใจจริงเอาใจของบริษัทฯ ที่จะดำเนินคดีกับพนักงานที่ฉ้อโกง หรือมีประพฤติดลักษณะมิจรรยาบรรณอย่างถึงที่สุด อนึ่งการอบรมดังกล่าว จะจัดขึ้นโดยบุคลากรภายในบริษัทฯ เอง นอกจากนี้พนักงานทุกคนจะได้รับการอบรมเป็นระยะ เพื่อทบทวนขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ และเน้นย้ำให้พนักงานตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งเรื่องข้อห้ามการประพฤติลักษณะมิจรรยาบรรณต่าง ๆ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

โดยทั่วไปธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะไม่มีสินค้าที่ลูกค้าสามารถจับต้องหรือสัมผัสได้อย่างชัดเจน จึงจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ให้ลูกค้าสามารถมองเห็นแล้วจะนึกถึง A-Space You Car ทันที โดยทางบริษัทฯ จะเน้นที่ลักษณะการแต่งกายของพนักงานที่ให้บริการลูกค้าดูสะอาดด้วยการใส่ชุดฟอร์มของบริษัทที่มีโลโก้ของบริษัทฯ รวมถึงยานพาหนะของบริษัทฯ เองต้องสะอาดเงางามอยู่เสมอ เพื่อดึงดูดและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าของเราได้

ตราสัญลักษณ์

A Space You Car



สิ่งที่คาดหวัง

ต้องการเป็นสถานที่ให้บริการทำความสะอาดรถยนต์ที่สร้างความแตกต่างไปจากเดิมในรูปแบบที่มีความทันสมัยและสามารถที่จะสร้างการรับรู้และจดจำของลูกค้าที่มีต่อ A-Space You Car เพราะว่าแบรนด์ A-Space You Car เป็นแบรนด์ใหม่ ยังไม่มีผู้รู้จักในท้องตลาดผู้บริโภคจะให้ความไว้วางใจกับการบริการทำความสะอาดรถยนต์ที่เป็นแบรนด์เก่ามากกว่า ดังนั้น การสร้าง

การรับรู้และจดจำเป็นสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับมาในช่วงระยะแรก และหลังจากนั้นความจงรักภักดีที่ลูกค้ามีต่อ A-Space You Car เพื่อให้มีการกลับเข้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะและแนวทางการปฏิบัติงาน

1. การบริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจประเภททำความสะอาดรถยนต์ ทั้งในทางด้านการบริการที่แบบรวดเร็ว การบริการแบบครบวงจร รวมถึงตัวของพนักงานทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการทำความสะอาดรถยนต์ต้องการความสะดวกสบายในรูปแบบที่ต้องการความแตกต่างไปจากเดิม และยังคงต้องการความรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อมพร้อมที่จะให้บริการในทันทีทันใดแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเองก็ตาม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้กิจการมีความมั่นคงจากที่ลูกค้าเกิดความประทับใจ

2. กิจการจะต้องการการปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ในทำความสะอาดให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจให้ตรงกับรูปแบบความทันสมัยของร้านทั้งนี้ก็เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการความเร่งด่วนในการทำความสะอาด อาทิเช่น เครื่องล้างรถอัตโนมัติ เป็นต้น

3. การสร้างความแตกต่างในด้านของห้องรับรองลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญเพราะว่าเราได้ใช้ความแตกต่างในรูปแบบความทันสมัยเข้ามาในการให้บริการในการรับรอง เช่น Internet จะต้องมีควมรวดเร็วและอัปเดตโปรแกรมต่าง ๆ เข้าคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง และคอมพิวเตอร์เองจะต้องมีความทันสมัยตามด้วย

4. ในอนาคตอาจมีการขยายสาขาเพิ่มเติมเพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าให้กว้างออกไปและยังเป็นการสร้างแบรนด์ให้มีการรับรู้มากยิ่งขึ้นโดยทำการเจาะกลุ่มบุคคลที่ทำการพักอาศัยในรูปแบบคอนโดเป็นหลัก

5. ให้มีการจัดกิจกรรมอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะให้บุคลากรในองค์กรได้เรียนรู้และเทคนิคการดูแลสีแบบใหม่เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภค