

รายงานการเดินทางศึกษาดูงาน ณ บริษัท เอ ไอ เอส จำกัด

ณ ศูนย์บริการข้อมูล AIS

วันพุธที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๕๒

ระหว่างเวลา ๑๔.๐๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา

เมื่อผู้เข้าร่วมการเดินทางไปศึกษาดูงานมาพร้อมกัน หน้าอาคารสุขประพฤติ โดยพร้อมเพรียงกันแล้ว นางจิราภา ทรัพย์ ยสาร ผู้อำนวยการสำนักกรรมธิการ ๒ หัวหน้าคณะเดินทางไปศึกษาดูงานได้นำข้าราชการสำนักกรรมธิการ ศึกษาดูงานที่ศูนย์บริการข้อมูล AIS ซึ่งการเดินทางครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมจำนวน ๓๒ คน ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| ๑. นางจิราภา ทรัพย์ ยสาร | ผู้อำนวยการสำนักกรรมธิการ ๒ |
| ๒. นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิสามัญ ๒ |
| ๓. นางณัฐนันท์ กระจ่างวงศ์ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป |
| ๔. นางพิมพ์พาวรรณ อุณากุล | ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการ
เอกสารอ้างอิง |
| ๕. นางสาวพรทิพพา เจริญผล | ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการ
การแรงงานและสวัสดิการสังคม |
| ๖. นางปิยมภรณ์ ทองบุญ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการ
วิสามัญ ๖ |
| ๗. นางสาววิภาภรณ์ บุตรสุวรรณ | นิติกร |
| ๘. นายสุถิ่น แสนแก้ว | นิติกร |
| ๙. นายคมสัน นิคมคณารักษ์ | นิติกร |
| ๑๐. นายวิทยา เทียงแท้ | นิติกร |
| ๑๑. นายกมลชัย แสงศรีคำ | นิติกร |
| ๑๒. พันจ่าอากาศเอก ไพรราช ไพธแก้ว | นิติกร |
| ๑๓. นายประสิทธิ์ อนุกุลวิทยา | นิติกร |
| ๑๔. นางสาวกาญจนา ดอกไธสง | นิติกร |
| ๑๕. นางสาวแจ่มจรัส มงคลนำ | นิติกร |
| ๑๖. นายอมร สุวรรณโรจน์ | นิติกร |
| ๑๗. นายโกศล เดชสีดา | นิติกร |
| ๑๘. นางสาวณัฐฐา พิมพ์แก้ว | วิทยากร |
| ๑๙. นายอุตร พันธุ์มิตร | วิทยากร |
| ๒๐. นางสาวพิมพ์ลิริ ชำนาญเสื่อ | วิทยากร |

๒๑. นางสาวสุนิต้า ไชยเดช	วิทยากร
๒๒. นางสุภาพร วิเชียรเพชร	วิทยากร
๒๓. นางสาวกนิศ สามารถ	วิทยากร
๒๔. นางสาวภัทรพร อารีย์ชน	วิทยากร
๒๕. นางสาวชรริน ถวิลหวัง	วิทยากร
๒๖. นายวุฒิ เกษมทรัพย์	วิทยากร
๒๗. นางบุษบา เจียมจريت	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๒๘. นางปานชีวา ส่งผากุล	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๒๙. นายสุรศักดิ์ มั่งคั่ง	เจ้าพนักงานธุรการ
๓๐. นางสาวนันทิยา ลิ้มไพบูลย์	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๓๑. นางสาวพัชราภรณ์ ไทยถาวร	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๓๒. นางสาวณกมล อินสวน	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล



หลังจากที่คณะเดินทางได้เดินทางถึง บริษัท เอ ไอ เอส จำกัด ในช่วงเวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา นางสาวกนิษฐา อิศรเสรีภาพ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูล AIS ได้ต้อนรับ ข้าราชการสำนัก กรรมการธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และได้นำคณะไปที่ห้องสัมมนาเพื่อให้ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือ Call Center ของบริษัท โดย นายวรชาติ ศิริพิบูลอุษา เป็นวิทยากรผู้บรรยาย ก่อนนำคณะเยี่ยมชม ณ ศูนย์บริการข้อมูล AIS ซึ่งได้สรุปการสัมมนาของ บริษัท เอ ไอ เอส ดังนี้



ในเบื้องต้น บริษัท เอ ไอเอส ได้แนะนำการให้บริการของบริษัทที่เป็นองค์การที่ให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ การทำงานขององค์การได้เน้นการดำเนินงานที่มีหลัก ๔ ประการ คือ

- ๑) การจัดการองค์การ
- ๒) ผลประกอบการ
- ๓) การให้บริการ
- ๔) เทคโนโลยี

บริษัท เอ ไอ เอส ได้เน้นเป็นองค์การที่ให้เป็นที่สถาบันในอุดมคติและมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยการสร้างบรรยากาศที่ทำงานให้มีความสุขเหมือนอยู่ที่บ้าน เช่น ทางบริษัท ได้มีจัดทำห้องอาหาร ห้องคาราโอเกะ ห้องสปา (Spa) ห้องพักผ่อน สำหรับพนักงาน ใช้ในการพักผ่อนและเพื่อไม่ให้เกิดความเครียดกับพนักงานผู้ให้บริการ ทั้งนี้ บริษัทยังได้เน้นการตอบแทนสังคม การบริหารจัดการองค์การที่ดี การบริหารจัดการต้นทุนอย่างคุ้มค่า การส่งมอบการบริการ การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การบริการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การปฏิบัติการให้เกิดประโยชน์สูงสุดบนหลักคุณภาพ ด้านนวัตกรรมใหม่ ด้านจริยธรรม ซึ่งบริษัทได้กำหนดพันธกิจ (Mission) คือ

- ๑) เน้นการเป็นผู้ส่งมอบการบริการ
 - ๒) เน้นการสร้างความรู้สึกรที่มีความแตกต่าง
 - ๓) เน้นมุ่งดูแลลูกค้าเกรดดี
 - ๔) เน้นดูแลลูกค้าที่มีอยู่ไม่ให้ไหลออก
 - ๕) เน้นความเป็นหนึ่งของศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ด้านการสื่อสารในประเทศไทย
- ทั้งนี้ บริษัท เอ ไอ เอส ได้ยึดหลักการให้บริการ คือ การดูแลลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และใช้คนให้เหมาะสมกับงาน

ศูนย์บริการข้อมูล Call Center บริษัท AIS

ศูนย์บริการข้อมูล Call Center ของ บริษัท เอ ไอ เอส ได้ให้บริการ ๒ ด้าน คือ 1800 Call Center และ AIS Call Center อยู่ใน Advanced Contract Center Co.g.Ltd (ACC) ซึ่งอยู่ในเครือของ บริษัท เอ ไอ เอส

ในรอบปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่ผ่านมายอดการให้บริการลูกค้า คือ ๑) One-two-call ๒๗.๓๑ ล้าน ๒) GSM ๒๔.๗๐ ล้าน และ ๓) GSM1800 ๒.๖๑ ล้าน และข้อมูลที่สอบถามส่วนใหญ่ ๘๐ – ๙๐% เป็นการดำเนินการให้บริการจากลูกค้า การให้บริการดังกล่าวใช้การประเมินตัวชี้วัดจากหลัก Key Performance Indicators Achievement (KPIA) ที่วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเน้นให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) มีระบบการใช้งาน คือ ๑) ระบบการตอบรับอัตโนมัติ จำนวน IVR port เท่ากับ ๗๒๐ ๒) เชื่อมต่อช่องทางจากภายนอกจำนวน Outgoing Trunk เท่ากับ ๘๒๐ และ ๓) บุคลากรให้บริการ Incoming service Trunk เท่ากับ ๑,๒๓๐ ทั้งนี้ ได้มีการแยกดูแล กลุ่มลูกค้าจาก การเลือกใช้ เบอร์โทรศัพท์ จาก โปรแกรม (Program) หรือโปรโมชั่น (Promotion) ที่ขอรับบริการจากบริษัท

การรับสมัครพนักงาน (Recruitment) ผู้ให้บริการยึด หลักการคัดเลือก คัดสรร การฝึกอบรม การรักษาคณ การเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ทั้งนี้ บริษัทเน้นการตีค่างานการให้บริการ Call Center เป็นวิชาชีพชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญ



หลังจาก ที่ได้มีการบรรยายการให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการของบริษัทแล้ว นางจิราภา ทรัพย์สาร ผู้อำนวยการ รส้านักกรรมการ ๒ ในนามหัวหน้าคณะเดินทางได้ กล่าวขอบคุณและมอบของที่ระลึกให้กับวิทยากร ก่อนนำคณะผู้เข้าร่วมเดินทางศึกษาดูงานเยี่ยมชม ณ ศูนย์บริการข้อมูล AIS



เมื่อได้เวลาพอสมควรแล้ววิทยากร หัวหน้าคณะเดินทาง และผู้เข้าร่วมเดินทาง ได้ถ่ายรูปร่วมกันก่อน ณ ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ก่อนนำคณะเดินทางกลับอาคารสุขประพฤติเวลา ๑๖.๓๐ นาฬิกา

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ได้ทราบหลักการสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ Call Center ที่มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ขอรับบริการ โดยเน้นการสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ
๒. ได้ทราบถึงหลักการดีค่างาน Call Center เป็นวิชาชีพหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรแต่ละองค์กร ไม่ใช่เพียงหน่วยงานหนึ่งภายในองค์กรเท่านั้น
๓. ได้ทราบหลักการรักษาลูกค้าหรือผู้รับบริการให้กลับมาใช้บริการอีก

.....