

รายงาน โครงการศึกษาดูงานด้านการให้บริการข้อมูล
ครั้งที่ ๓

ณ ศูนย์บริการข้อมูล บริษัท BUG1113

วันจันทร์ที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๒

ระหว่างเวลา ๑๓.๓๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา

เมื่อผู้เข้าร่วมการเดินทางไปศึกษาดูงานมาพร้อมกัน ณ อาคารสุขประพฤติ โดยพร้อมเพรียงกันแล้ว คณะเดินทางไปศึกษาดูงานได้นำข้าราชการสำนักกรรมธิการไปศึกษาดูงานที่ ศูนย์บริการข้อมูล BUG1113 บริษัท สามารถ มัลติมีเดีย จำกัด ณ ห้องประชุม Smart II อาคาร สมาร์ทวัน ซึ่งรายชื่อผู้เข้าร่วมในการเดินทางศึกษาดูงานครั้งนี้มีจำนวน ๒๖ คน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ๑. นายสามารถ คหิณฑพงษ์ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง |
| ๒. ว่าที่ร้อยตรี บุญทัศน์ แป้นจำรัส | นิติกร |
| ๓. นายขวัญประชา วังสนิท | นิติกร |
| ๔. นายสุพัฒน์ โพธิ์เงิน | นิติกร |
| ๕. นางสาวกาญจนา ดอกไธสง | นิติกร |
| ๖. นางสาววรารัตน์ วงษ์ชา | นิติกร |
| ๗. นายภัทรินทร์ พนมชัยชยวัฒน์ | นิติกร |
| ๘. นายอมร สุวรรณโรจน์ | นิติกร |
| ๙. นางสาวกนิษฐา สุขเกษม | นิติกร |
| ๑๐. นางอลีณา ทรัพย์สุนทร | นิติกร |
| ๑๑. นางสาวณัฐภา พิมพ์แก้ว | วิทยากร |
| ๑๒. นายวุฒิ เกษมทรัพย์ | วิทยากร |
| ๑๓. นางสาวพิมพ์ลิริ ชำนาญเสื่อ | วิทยากร |
| ๑๔. นางสาวสุนิต้า ไชยเดช | วิทยากร |
| ๑๕. นางสาวณฐนันท์ ปลอดภัย | วิทยากร |
| ๑๖. นายพิสิทธิ์ หุ่นเหียง | วิทยากร |
| ๑๗. นายमितศักดิ์ สุทธิสงวนกุล | เจ้าหน้าที่ธุรการ |
| ๑๘. นางสาวกนกอร โพธิศิริ | เจ้าหน้าที่ธุรการ |
| ๑๙. นายประสพสุข สายสุด | เจ้าหน้าที่ธุรการ |
| ๒๐. นางสาวอัญชลี ศรีสัตยนุสรณ์ | เจ้าหน้าที่ธุรการ |
| ๒๑. นางสาวปิยะนุช สมคุณา | เจ้าหน้าที่ธุรการ |
| ๒๒. นางสาวชุตินา ลิทธิฤทธิ์ | เจ้าหน้าที่ธุรการ |

- ๒๓. นางสาวชัชววรรณ เพชรศรีทอง
- ๒๔. นางสาวภรณ์ธิดา คำศรี
- ๒๕. นางสาวสุพรรณษา ไชยชาดา
- ๒๖. นางสาวกรรณิกา พลายภิรมณ์
- ๒๗. นายศาศวัต ตอละ

- เจ้าหน้าที่ธุรการ
- เจ้าพนักงานธุรการ
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล



หลังจาก นั้นผู้เข้าร่วมการเดินทางศึกษาดูงาน ได้เดินทางถึง บริษัท สามารต มัลติมีเดีย จำกัด ในเวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา



เจ้าหน้าที่ของบริษัท สามารต มัลติมีเดีย จำกัด ได้ต้อนรับข้าราชการสำนักกรมการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และได้นำคณะไปที่ห้อง ประชุม เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ บริษัท การ

ให้บริการ ต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการของ ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของบริษัท โดยมีวิทยากรในการบรรยายหัวข้อเรื่องต่าง ๆ คือ

เรื่อง “ความสำคัญและบทบาทของ Contact Center: Key Success Factor”

เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า”

เรื่อง “ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจ”

ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการบรรยายในเรื่องที่บรรยายได้ ดังนี้



การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการนั้นได้เน้นหลักการสำคัญ ๒ ประการ คือ ๑) ความสำคัญและบทบาทของ Contact Center (Contract Center: Key Success Factor) และ ๒) ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งการขอใช้บริการมีผู้ติดต่อเข้ามาสอบถาม ๘๐๐,๐๐๐ สาย ต่อวัน

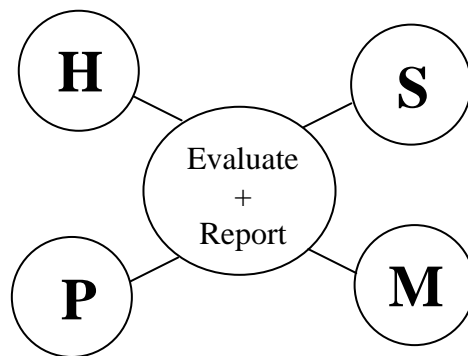
ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)

ศูนย์บริการข้อมูลเน้นหลักการการให้บริการ ๔ ประการ คือ ๑) หลักการจำง่าย (Easy to Remember) ๒) ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารและเน้นการให้บริการจุดเดียว (Information Center & One stop service) ๓) สร้างความประทับใจ (Image Entrance) และ ๔) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นที่มาของรายได้ (Customer Satisfaction & Revenue)

ปัจจัยที่ทำให้ศูนย์บริการข้อมูลประสบความสำเร็จ (Contract Centre: Key Success Factor) คือ

- ๑) มนุษย์ (Human: H)
- ๒) ระบบ (System: S)
- ๓) กระบวนการ (Process: P)
- ๔) การบริหาร (Management: M)

หลักการดังกล่าวมีการประเมินค่างานโดยการรายงานจากการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างเป็นแผนภูมิรูปภาพ ดังนี้



โดยหลักการบริหารงานต้องมีการจัดระบบการทำงานซึ่งทาง BUG1113 ได้วางระบบการให้บริการ ๖ ด้าน ด้วยกัน คือ ๑) Channels (Phone, Mobile, Fax, Computer) ๒) Media (Internet) ๓) System (PAB) + ACPC + (TI + IVR + Web service) ๔) CSR (Multimedia Agent Design) ๕) Soft ware (Soft phone, Auto dial, Screen pop, CRM) และ ๖) Backend (CRM, KB, Voice + Screen Recording Unit Monitor Tools)

ด้านกระบวนการ (Process) ทางบริษัทได้ มอบหมายให้ฝ่ายบริการเป็นผู้ทำหน้าที่ และด้านการบริหาร (Management) มอบหมายให้ฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งมีนโยบาย (Policy) โดยเน้น ขบวนการปฏิบัติการบริการลูกค้า กรณีมนุษย์หรือบุคลากร (Personnel) นั้นถือว่ามีความสำคัญมาก บริษัทได้กำหนดคุณสมบัติเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีคุณสมบัติ คือ ๑) ความรู้ (Knowledge) พิจารณาจากสินค้า บริการ องค์กร ข่าวสาร ๒) ทักษะ (Attitude) โดยเน้นการคิดเชิงบวกในการมีใจรักในการให้บริการที่เรียกว่า “Service Mind” ๓) คุณสมบัติเฉพาะบุคคล (Personality) ซึ่งแต่เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องมีความกระตือรือร้น มนุษย์สัมพันธ์ดี มีความมั่นใจ เคารพกฎหมาย และมารยาทดี และ ๔) ทักษะ (Skills) โดยเน้นทักษะทางการสื่อสาร การรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาจากคอมพิวเตอร์

ความคาดหวัง

ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องทราบก่อนว่าลูกค้า คือ อะไร ? What is “Customer”? ซึ่งลูกค้าผู้ขอรับบริการจะคำนึงถึงก่อนว่าตนต้องการอะไรและมีประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ หรือลูกค้าต้องการเป็นบุคคลสำคัญที่จะได้รับการบริการอย่างเต็มที่ ต้องการให้ดูแลเอาใจใส่ และเชื่อว่าตนเป็นฝ่ายถูกเสมอ หรือที่เรียกว่า “หลักการคาดหวัง (Expectation)” ซึ่งยึดหลัก ๔ ประการ คือ ๑) ความถูกต้อง (Accuracy) ๒) ความรวดเร็ว (Fast) ๓) ความสุตใส (Courtesy) และ ๔) ความสุตใส (Lively)

ลักษณะลูกค้าประเภทต่าง ๆ

ใจร้อน

- ตั้งใจฟัง
- อย่าใส่ใจเก็บน้ำเสียงและอารมณ์ลูกค้า
- หลีกเลี่ยงการโต้เถียง
- ใช้คำถามปิด
- นำเสนอ กระชับ ตรงประเด็น

นักจัดการ

- ขอภัย
- รับฟังข้อเสนอแนะ
- ให้การยกย่องให้ความสำคัญ
- ชี้แจงเหตุผลอย่างสั้น ๆ

ช่างเจรจา

- รับฟังความต้องการอย่างใส่ใจ
- ใช้คำถามปิด
- ให้การยกย่องให้ความสำคัญ
- ดำเนินการให้เสร็จอย่างรวดเร็ว

โอนอ่อน

- ให้ความกระจ่างและเสนอทางเลือก
- ใช้คำถามปิด
- อุดหนุน
- ชี้แจงและให้ข้อมูลเพิ่มเติม

อุปสรรคในการสื่อสาร

อุปสรรคในการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากความแตกต่างของแต่ละบุคคลด้านความรู้ทัศนคติ และการตั้งความหวัง

องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- ฟังครบถ้วน
- จับประเด็นถูกต้อง
- สรุปได้ดี
- ถามตรงประเด็น
- ได้คำตอบที่ต้องการ
- มีชีวิตชีวา
- เป็นธรรมชาติ
- สื่อความรู้สึก
- มั่นใจ
- ออกเสียงชัด
- ใช้คำถูกต้อง
- เต็มใจให้บริการ
- การขอโทษ ขออภัยที่ให้บริการผิดพลาด
- ชัดเจน
- รัดกุม กระชับ
- พิจารณา
- สุขภาพ มีมารยาท
- มีหลักฐาน
- ครบถ้วน สมบูรณ์

ทักษะการฟังจับประเด็น

เทคนิคในการฟังจับประเด็นมีหลักการ ๔ ประการ คือ ๑) ตั้งใจ คือ ฟังอย่างมีสมาธิ ๒) ความต้องการ คือ เข้าใจความต้องการ อารมณ์ความรู้สึก ๓) ถาม คือ ถามเมื่อไม่แน่ใจ และ ๔) จดจำในสิ่งที่ถูกคำถาม

เทคนิคการถาม

ลักษณะคำถาม

- ถามให้ตรงประเด็น
- ได้คำตอบที่ต้องการ

ประเภทคำถาม

- เปิด – ค้นหาความต้องการในระดับกว้าง
- ปิด – ค้นหาความต้องการในระดับแคบ

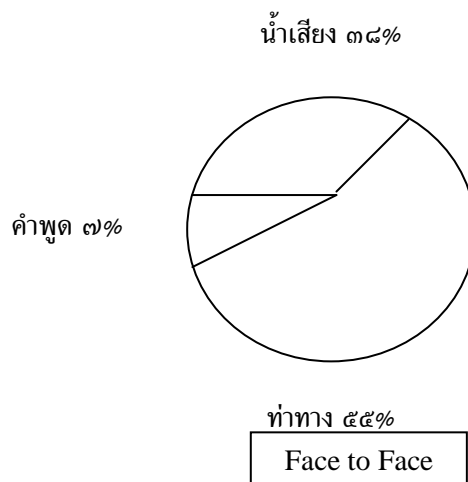
การถาม

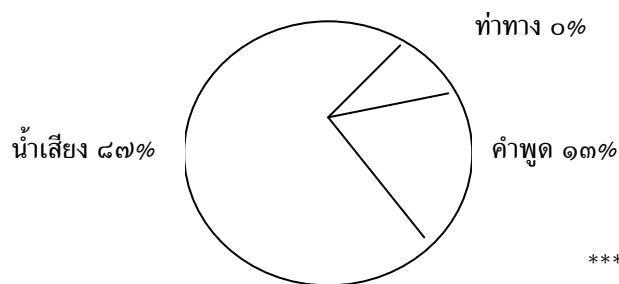
- ตอนนี้อยู่บริเวณไหนคะ
- สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องขับรถ
- ขอภัยครับ/คะ ขอทวนคำถามอีกครั้งคะ

ข้อควรระวังในการถาม

- อย่า ถามเหมือนซักพยาน
- อย่า พูดแทรกขณะลูกค้าพูด
- อย่า ใช้คำถามที่อาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึก
- อย่า ใช้ภาษา/สำนวนเข้าใจยาก
- อย่า ถามมากเกินไปทำให้ลูกค้าไม่อยากสนทนาหรือโมโห

องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการสื่อสาร





***ข้อมูลจากหนังสือการบริหาร
อารมณ์ด้วยรอยยิ้มแบบไทยๆ

Non Face

การสนทนาเพื่อสร้างความประทับใจ

น้ำเสียง

- มั่นใจ กระตือรือร้น
- สุภาพ แจ่มใส ชัดเจน
- ดังพอดี
- อักษร ควบกล้ำ ชัดเจน
- หนัก เบา เป็นธรรมชาติ

การสนทนา

- สุภาพ เข้าใจง่าย เหมาะสม
- คำพูดเชิงบวก ไม่กระทบต่อคำพูดในเชิงลบ

ทั้งนี้ ต้องให้เกียรติลูกค้า ถ้อยคำสุภาพ จริงใจ คำพูดถูกต้อง ชัดเจน ตามหลักภาษา ฯลฯ

เทคนิคการให้บริการ

- รับสาย ๑ ครั้ง
- ยิ้มขณะให้บริการ
- เข้าใจในความต้องการ
- ให้บริการด้วยความถูกต้อง
- ใส่ใจในความเป็นลูกค้า
- คำพูดสุภาพเข้าใจง่าย
- สร้างความเป็นกันเอง
- ตอบรับด้วยคำพูดสุภาพ

หลังจากนั้น คณะผู้เข้าร่วมการเดินทางศึกษาดูงาน โดย นายสามารถ คหิณฑพงษ์ ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง ตัวแทนหัวหน้าคณะเดินทางได้ กล่าวขอบคุณและมอบของที่ระลึกแด่วิทยากรและเจ้าหน้าที่ของบริษัท



และคณะเดินทางไปศึกษาดูงานได้ถ่ายรูปร่วมกันกับทีมวิทยากรไปเป็นที่ระลึกก่อนคณะเดินทางกลับอาคารสุขประพตติ เวลา ๑๗.๐๐ นาฬิกา

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เข้าใจหลักของการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ต่างมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ต้องการถามหรือรับคำตอบเป็นที่น่าพอใจ
๒. เข้าใจเทคนิคการถาม การตอบกรณีลูกค้าหรือรับบริการจากการสอบถามข้อมูลต่างๆ
๓. สามารถแบ่งแยกประเภท ผู้ขอรับบริการว่าผู้ขอรับบริการแต่ละประเภทมีลักษณะอย่างไรและควรให้บริการอย่างไร

.....