

รายงาน โครงการศึกษาดูงานด้านการให้บริการข้อมูล

ครั้งที่ ๔

ณ ศูนย์บริการข้อมูล บริษัท เอสซีจี เนตเวิร์ค แมเนจमेंท์ (จำกัด)

วันจันทร์ที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๒

ระหว่างเวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา

เมื่อผู้เข้าร่วมการเดินทางไปศึกษาดูงานมาพร้อมกัน ณ อาคารสุขประพฤติ โดยพร้อมเพรียงกันแล้ว นายสิทธิพร ส ท้านไตรภพ รองเลขาธิการวุฒิสภา หัวหน้า คณะเดินทางไปศึกษาดูงานได้นำข้าราชการสำนักกรรมธิการไปศึกษาดูงานที่ศูนย์บริการข้อมูล บริษัท เอสซีจี เนตเวิร์ค แมเนจमेंท์ (จำกัด) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมการเดินทางศึกษาดูงานครั้งนี้จำนวน ๔๗ คน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---|
| ๑. นางศิริวรรณ สุทธิพงศ์ | เลขานุการรองเลขาธิการวุฒิสภา
(นายสิทธิพร ส ท้านไตรภพ) |
| ๒. นางสาวอรทัย แหวนนาค | ผู้อำนวยการกลุ่มงานการพัฒนาการเมือง
และการมีส่วนร่วมของประชาชน |
| ๓. นางมณฑาทิพย์ กริมหา | ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ ๓ |
| ๔. นางปิยมาภรณ์ ทองปุย | ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ ๖ |
| ๕. นางสาววิภาวี ชมะโชติ | นิติกร |
| ๖. นายประเสริฐ สีเลิศ | นิติกร |
| ๗. นายดำรง วรรณสอน | นิติกร |
| ๘. นายเริงฤทธิ์ จุลกะ | นิติกร |
| ๙. นางสาวธนยา นิวาเวศน์ | นิติกร |
| ๑๐. นางนิตยาภรณ์ เฟด็จศึก | นิติกร |
| ๑๑. นางสาวอังศุมาลิน สมรรคเสวี | นิติกร |
| ๑๒. นางสาวกาญจนา ดอกไธสง | นิติกร |
| ๑๓. นายเฉลิมชัย ศรีจันทร์ | นิติกร |
| ๑๔. นายฉัตรชัย ลายคราม | นิติกร |
| ๑๕. นายขวัญชัย ปฎิมาหงส์ทอง | นิติกร |
| ๑๖. นายอลนกรณ์ คำด้วง | นิติกร |
| ๑๗. นางสาวสรญา โสภาเจริญวงศ์ | นิติกร |
| ๑๘. สิบเอกเทอดภูมิ งามธุระ | นิติกร |
| ๑๙. นางสาวบุษยพรรณ ปักการะโน | นิติกร |
| ๒๐. นายวิษณุ ช้างทอง | นิติกร |

๒๑.	นางสาวสุวพร นิลทัพ	วิทยากร
๒๒.	นางสาวจารุพร ฉันทวิเศษกุล	วิทยากร
๒๓.	นายนพดล นิรมี	วิทยากร
๒๔.	นางสาวณัฐภา พิมพ์แก้ว	วิทยากร
๒๕.	นางสาวเกศชนก เสี่ยงเปรม	วิทยากร
๒๖.	นายวุฒิ เกษมทรัพย์	วิทยากร
๒๗.	นางสาวพิมพ์ลิริ ชำนาญเสื่อ	วิทยากร
๒๘.	นางสาวสุนิตำ ไชยเดช	วิทยากร
๒๙.	นางสาวมาณริกา จันทาโก	วิทยากร
๓๐.	นางสาวธนพรรณณ ชัยนกิจ	จนท.ธุรการ
๓๑.	นางทิพย์มณี รอดนิยม	จนท.ธุรการ
๓๒.	นางอ้อมเดือน จูติเสถียรธรรม	จนท.ธุรการ
๓๓.	นางฤทัยรัตน์ มาลากุล ณ อยุธยา	จนท.ธุรการ
๓๔.	นางสาวลักขณา วงษ์จันทร์	จนท.ธุรการ
๓๕.	นางสาวดวงแข กันตะโก	จนท.ธุรการ
๓๖.	นายเจตจำนงค์ สาดประดับ	จนท.ธุรการ
๓๗.	นางสาวกนกพร ศรแดง	จนท.ธุรการ
๓๘.	นางสาวคมคาย แต่งเนียม	จนท.ธุรการ
๓๙.	นางสาวสุกานดา ชุมสุวรรณ	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๐.	นางสาวตุ๊กตา แผ่นแก้ว	จนท.ธุรการ
๔๑.	นางมนทิดา พรหมศรี	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๒.	นางชุตติมา บุราน	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๓.	นายยอดยิ่ง เหวชัยภูมิ	เจ้าพนักงานธุรการ
๔๔.	นางสาวธนพร จิตต์อารีย์	เจ้าพนักงานธุรการ
๔๕.	นางสาวธนัชท์กัญญ์ แสงพันธุ์ตา	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๔๖.	นางสาวปวีณธิดา นาทันริ	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๔๗.	นายสิทธิชัย เลิศรัตน์ชวาลา	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

หลังจากที่คณะเดินทางได้เดินทางถึง บริษัท เอสซีจี เนตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ (จำกัด) ในช่วงเวลา ๑๓.๐๐ นาฬิกา เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้ต้อนรับข้าราชการสำนักกรรมมาธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



และได้นำคณะไปที่ห้อง บางชื่อ อาคาร ๖ ชั้น ๒ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ซึ่งเป็นการบรรยาย เรื่อง “การบริการของศูนย์บริการลูกค้า (Customer service center)” ของศูนย์บริการผู้แทนจำหน่าย และศูนย์บริการลูกค้า



KPI: Phone				
Description	Target	X1	X2	COPC
1. Service				
Service Level	97/10	80/40	85/10	80/40
Abandon Rate	3%	10%	1%	NA
First Call Resolution	98%	90%		NA
Call Back (15 Mins)	98%			
2. Quality				
Call Quality	96%	90%	3.2-4.5 Points	
Accuracy of Information	99%			
3. Customer Satisfaction				
Call Agent	90%	90%		80-85%
Cost per call				
4. Out Bound Call				
	200			





โดยในเบื้องต้นทางเจ้าหน้าที่บริษัทได้กล่าวเปิดการอบรมก่อน และนำบริษัทจาก VTR การนำเสนอ การให้บริการของศูนย์ผู้แทนจำหน่าย และศูนย์บริการลูกค้า หลังจากนั้นได้ นำคณะเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของศูนย์บริการลูกค้า ณ อาคาร ๙ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

การแนะนำบริษัท เอสซีจี เนตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ (จำกัด)

บริษัท เอสซีจี เนตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ (จำกัด) เป็นบริษัทที่ดำเนินการผลิตสินค้าวัสดุเกี่ยวกับ การก่อสร้าง ที่เน้นการผลิตเพื่อจำหน่ายภายในประเทศ และกลุ่มประเทศอาเซียน (Asian) และเน้นการเป็นองค์กรศูนย์กลางของลูกค้าและยึดหลักการปรับปรุงสินค้าและบริการ คือ ๑) SCG Authorized Dealer home Mart ๒) ร้านผู้แทนจำหน่าย ซึ่งเน้นการผลิตสินค้าเกี่ยวกับ วัสดุยุคใหม่ โดยผลิตสินค้าที่เป็นวัสดุจากฐานรากถึงหลังคาบ้าน

การบริการของศูนย์บริการลูกค้า (Customer service center)

การให้บริการ ได้มีการให้บริการ ๒ ช่องทาง คือ โทรศัพท์ และผ่านจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E – mail) ผ่านโทรศัพท์ที่ติดต่อ คือ ๐๒-๕๘๖๒๒๒๒ ระบบ 1800 – 300 – 900 ส่วนกรณีโทรศัพท์เบอร์บ้านสามารถโทรติดต่อสอบถามฟรี การให้บริการจะให้บริการลูกค้าทั่วไป Home Mart และ Call Center ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเน้น การให้บริการจุดเดียว (One stop services) และต้องเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

กลุ่มลูกค้าผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าทุกกลุ่ม ที่ติดต่อเข้ามา ซึ่งเป็นการสอบถาม เรื่องต่างๆ ตั้งแต่การดำเนินการ เริ่มต้นสร้างบ้าน เช่น สถาปนิก วิศวกร ผู้รับเหมาก่อสร้าง เป็นต้น

การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูล นั้นเป็นการให้ข้อมูลด้านสินค้า วัสดุ ก่อสร้าง สถานที่จำหน่ายสินค้า การแนะนำช่าง การสำรวจข้อมูล ผลสะท้อนกลับ (Feed back) ของลูกค้า การรับแจ้ง ติดตามปัญหา ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน การติดต่อประสานงาน รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจากการสำรวจ การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลนั้นจะรวมถึงการขอข้อมูล จากเว็บของบริษัท โดยการดูข้อมูลที่ได้มีการปรับปรุงและมีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการนำข้อมูลลูกค้า คำถาม คำตอบของลูกค้า เข้าไปในระบบ SAP/CRM เพื่อนำข้อมูลของลูกค้าดังกล่าว ลงใน

ฐานข้อมูล ในการให้บริการจากตัวแทนการขายต่าง ๆ โดยดูข้อมูลจากเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลสินค้าต่าง ๆ เมื่อคลิกเลือกรายการสินค้าชนิดใดสามารถได้ข้อมูลสินค้า ราคา รวมถึงคำถามต่าง ๆ ของลูกค้า ข้อมูลลูกค้าเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล เพื่อใช้ประกอบเป็นข้อมูลในการให้บริการต่อไป

การกำหนดมาตรฐานการบริหารงาน

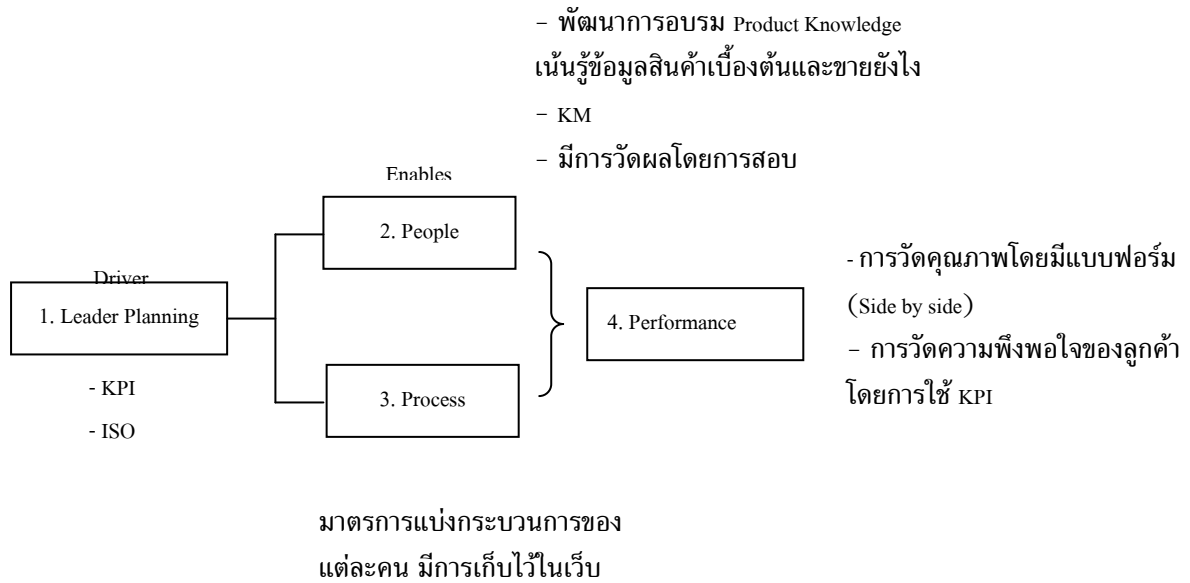
บริษัทได้กำหนดหลักการกำหนดมาตรฐานการบริหารงานจากตัวชี้ วัด (Key performance indicator: KPI) การพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการโดยการอบรมจากลักษณะงานการประกอบกิจการของบริษัทเป็นหลัก กระบวนการดำเนินงานที่วางอยู่บนหลักมาตรฐาน ISO ด้านการให้บริการจากกิจการ การปรับข้อมูลให้มีความทันสมัยตลอดเวลาโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ ด้านเทคโนโลยีการให้ข้อมูลตลอดเวลา SAP/CRM, CTI (Computer Technology Integration) ด้านคุณภาพ (Quality) รวมถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Benchmark) กับ Call Center โดยเปรียบเทียบกับองค์กรที่มีลักษณะงานเหมือนกัน ทั้งนี้ การกำหนดมาตรฐานเริ่มจากการรับสาย โดยเริ่ม ๙๗ สายต่อ ๑๐ นาที เน้นคุณภาพของหัวหน้าแผนกศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอีกครั้ง

ด้านกระบวนการทำงาน (Process) เน้นการให้บริการข้อมูลต่างๆ ข้อเรียกร้อง แคตตาล็อก ส่งพนักงานพบลูกค้า ดำเนินกระบวนการแนะนำ ทำงานตามกระบวนการและพนักงานต้องศึกษากระบวนการต่างๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน

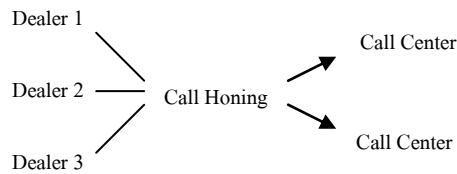
ส่วนขั้นตอนการดำเนินการตามข้อเรียกร้องเริ่มจากการรับข้อเรียกร้องแล้ว ดำเนินการตามข้อเรียกร้องก่อนติดตามผลที่ได้ดำเนินการไป ส่วนด้านการฝึกอบรมเริ่มจากการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัท (Product Knowledge) การบริการ (Service) และการเยี่ยมฝ่ายต่างๆ (Site Visit) กรณีการทดสอบผลิตภัณฑ์หรือสินค้า (Product Test) โดยการทดสอบสินค้าจากการบริการ มีคู่มือการใช้งานศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) การให้รางวัลพนักงานและเพิ่มช่องทางโดยการดูข้อมูลจากเว็บไซต์ (Web site) ของบริษัทหรือดูสินค้าจากห้างสรรพสินค้าต่างๆ

ผู้แทนจำหน่าย

ผู้แทนจำหน่ายเน้นระดับองค์กร การบริหารศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) และระบบการปฏิบัติงาน (System) โดยผู้แทนจำหน่ายมีหน้าที่หลักด้านการบริการด้านการประสานงาน ส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาประมาณ ๘๕% การส่งข้อมูลทางการตลาดสินค้า การออกเอกสาร การกำหนดลักษณะงาน เพื่อให้การประเมินเจ้าหน้าที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และการกำหนดมาตรฐานการบริหารงานจากตัวชี้วัด (Key performance indicator: KPI) ซึ่งสามารถแสดงกรอบการปฏิบัติงานได้ ดังนี้



แผนผังการทำงานศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของผู้แทนจำหน่าย



เมื่อมีการติดต่อสอบถามเข้ามาเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับภายใน ๑๕ นาที (Direct Call) ซึ่งการให้บริการดังกล่าวใช้โปรแกรมเช็คสถานะของผู้ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) แต่ละคน ซึ่งแต่ละวันจะมีสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวัน เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดการปฏิบัติงานและปฏิบัติหน้าที่การสั่งซื้อจาก ordering โดยส่วนใหญ่จะดำเนินการจัดการข้อมูลจากการตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการคือใคร ก่อนดำเนินการตอบคำถาม ซึ่งจะเป็นการตอบคำถามเบื้องต้นและตอบข้อมูลคำถามเชิงลึกมากขึ้น

หลังจากนั้น นายสิทธิพร สะท้อนไตรภพ รองเลขาธิการวุฒิสภา หัวหน้าคณะเดินทางได้กล่าวขอบคุณและมอบของที่ระลึกแด่วิทยากร



และที่มหาวิทยาลัยและผู้เข้าร่วมการเดินทางไปศึกษาดูงาน ถ่ายรูปร่วมกัน และรับประทานอาหารว่าง



หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ของบริษัท เอสซีจี เนตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ (จำกัด) นำคณะเดินทางเยี่ยมชมศูนย์บริการข้อมูลของบริษัท



เมื่อได้เวลาพอสมควรแล้ว นายสิทธิพร สะท้อนไตรภพ รองเลขาธิการวุฒิสภา หัวหน้าคณะเดินทางและตัวแทนสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้เดินทางกลับ ณ อาคารสุขประพฤติ เวลา ๑๖.๓๐ นาฬิกา

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เข้าใจหลักการบริหารจัดการเกี่ยวข้อมูลขององค์กร และการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กร และลูกค้าผู้เข้ารับบริการแต่ละประเภทมีความต้องการเข้ารับบริการอย่างไรบ้าง
๒. เข้าใจหลักการจัดอบรมและการตรวจสอบการเข้ารับบริการหรือการประเมินการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการนั้นมีหลักการอย่างไรบ้าง

.....