

รายงาน โครงการศึกษาดูงานด้านการให้บริการข้อมูล
ครั้งที่ ๒
ณ ศูนย์บริการข้อมูล บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (จำกัด)
วันศุกร์ที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๒
ระหว่างเวลา ๑๓.๓๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา

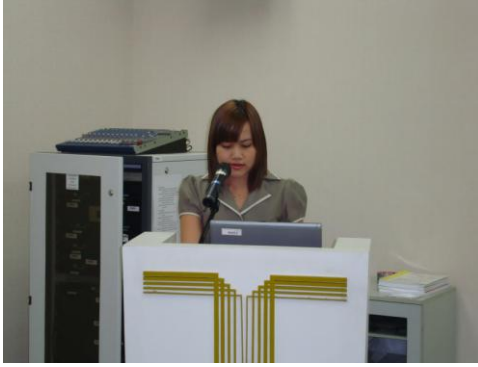
เมื่อผู้เข้าร่วมการเดินทางไปศึกษาดูงานมาพร้อมกัน ณ อาคารสุขป ระพฤติ โดยพร้อมเพรียงกันแล้ว คณะ ได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์บริการข้อมูล บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (จำกัด) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมการเดินทางศึกษาดูงานครั้งนี้จำนวน ๔๔ คน ดังนี้

| | |
|--------------------------------|----------------------------------------|
| ๑. นางศุภลักษณ์ แป้นพัฒน์ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร |
| ๒. นางพิมพ์วรรณ อุณากร | ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง |
| ๓. นายกวี จันทจิราภา | นิติกร |
| ๔. นายจำเริญ ชุ่มมะโน | นิติกร |
| ๕. นายปัญญา โสสีภา | นิติกร |
| ๖. พ.อ.อ.สิทธิวิรัช ศรีไหม | นิติกร |
| ๗. นายเจษฎา ลุประสงค์ | นิติกร |
| ๘. นางสาวกาญจนา ดอกไธสง | นิติกร |
| ๙. นายสุชาติ อริยปัสวรรณ | นิติกร |
| ๑๐. นายสถาพร นพรัตน์ | นิติกร |
| ๑๑. นายศรัรักษ์ เลี่ยมสุวรรณ | นิติกร |
| ๑๒. นางสาวณัฐภา พิมพ์แก้ว | วิทยากร |
| ๑๓. นางณัฐนิชา แทนทอง | วิทยากร |
| ๑๔. นายนพรินทร์ ไทยถาวร | วิทยากร |
| ๑๕. นางสาวปรียานุช วัจนะคุปต์ | วิทยากร |
| ๑๖. นางสาวศิริินภา น้ำขาว | วิทยากร |
| ๑๗. นางสาวพิมพ์สิริ ชำนาญเสื่อ | วิทยากร |
| ๑๘. นางสาวสุนิต้า ไชยเดช | วิทยากร |
| ๑๙. นางสาวสรินยา พลชนะ | วิทยากร |
| ๒๐. นางสาวพัชรี เวชชะ | จนท.ธุรการ |
| ๒๑. นางพิชชานันท์ สนอม | จนท.ธุรการ |
| ๒๒. นางสาวมลฤดี หอมเย็น | จนท.ธุรการ |

| | |
|------------------------------|------------------|
| ๒๓. นางสาวภัทรินทร์ ไชยชาดา | จนท.ธุรการ |
| ๒๑. นางสาวอุดมพร กาพย์เกิด | จนท.ธุรการ |
| ๒๒. นางอุษา ปะโมทะโก | จนท.ธุรการ |
| ๒๓. นางสาวสุมาลัย เพ็ชรมณี | จนท.ธุรการ |
| ๒๔. นางสาวจันทร์สม พวงระหงส์ | จนท.ธุรการ |
| ๒๕. นางขวัญเรือน เข้มเพชร | จนท.ธุรการ |
| ๒๖. นางสุธาทิพย์ กล้าณรงค์ | จพง.ธุรการ |
| ๒๗. นางสาวคัตติยา ชมชื่น | จพง.ธุรการ |
| ๒๘. นางสาวนัยนา ซาติซิงเขาว์ | จพง.ธุรการ |
| ๒๙. นางสาวมาลี ผึ้งหลวง | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๐. นางสาวสุชาดา ขวัญนา | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๑. นางสาวรจนา หนูบุญ | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๒. นางสาวสุภิญญา สีนอง | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๓. นางสาวปิยะนุช มณีเนียม | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๔. นายพรเทพ สร้อยโคกสูง | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๕. นางสาวนารถยา มหานาม | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๖. นางสาวพวงพยอม หนึ่งชนะ | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๗. นางสาวอมราพร เหลืองอ่อน | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๘. นางสาวสุพรรณษา ไชยดิรก | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๓๙. นางจินตนา โมทนะเทศ | จนท.บันทึกข้อมูล |
| ๔๐. นางสาวจิตรลดา องอาจ | จนท.บันทึกข้อมูล |



หลังจากที่คณะเดินทางได้เดินทางถึง บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (จำกัด) ในช่วงเวลา ๑๓.๐๐ นาฬิกา เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้ต้อนรับข้าราชการสำนักกรมมาธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และได้นำคณะไปที่ห้อง TA201 ชั้น ๒ อาคารสำนักงานใหญ่ ๒ เพื่อเข้าฟังการบรรยายความรู้เกี่ยวกับบริษัทและการให้บริการต่างๆ รวมถึงการให้บริการของ ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (จำกัด)



โดยในเบื้องต้น นายพัฒนพงศ์ ชิมประเสริฐ รักษาการผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมความพึงพอใจลูกค้า กล่าวต้อนรับและกล่าวเปิดการอบรมก่อนแนะนำบริษัทจาก VTR หลังจากนั้นได้มีวิทยากรในการบรรยายเรื่องต่างๆ จำนวน ๓ ท่าน คือ

เรื่อง “แนะนำองค์กรสำนักงานส่งเสริมความพึงพอใจลูกค้า” โดย นายพัฒนพงศ์ ชิมประเสริฐ รักษาการผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมความพึงพอใจลูกค้า



แนะนำบริษัท โตโยต้า ประเทศไทย (จำกัด)

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (จำกัด) ถือเป็นบริษัทที่ครองตำแหน่ง ผู้นำด้านยานยนต์รายในประเทศไทยมา ๓ ปี และได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย อาทิเช่น ISO9002, ISO14001, TIS18001 เป็นต้น รวมถึงได้รับรางวัลอุตสาหกรรมยอดเยี่ยม อีกทั้งบริษัทที่เป็นศูนย์โตโยต้าในประเทศไทยได้รับการยอมรับว่ามีความเป็นหนึ่งด้าน แกนนำของโตโยต้าและเป็นหนึ่งในการยอมรับของประเทศไทย

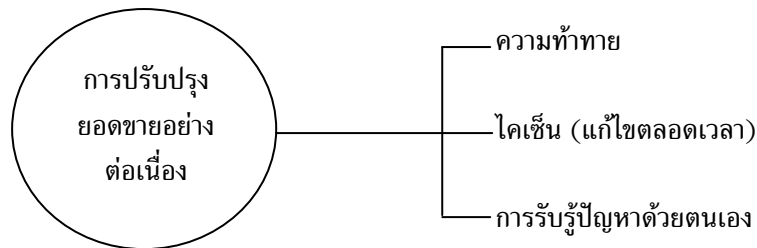
บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (จำกัด) ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๐๕ โดยเปิดเป็นบริษัทผลิตรถยนต์ขายภายในประเทศและส่งออกขายภายนอกประเทศ จึงทำให้มีผู้ทำการแทน (Supplier) จำนวนมาก ปัจจุบันบริหารงานโดย นายมัตซึฮิโระ โซโนดะ (Mr.Mitsuhiro Sonoda)

สาขาการผลิตภายในประเทศไทยมีสาขาอยู่ที่บ้าน นโพธิ์ จังหวัดราชบุรี ผลิตเฉพาะรถกระบะ สาขาเกรดเวย์ (Grate Way) ผลิตเฉพาะรถยนต์นั่งส่วนบุคคล สาขา TAW ผลิตเฉพาะ

รถยนต์ดัดแปลง ๔ ประตู และสาขาสำโรง จังหวัดสมุทรปราการผลิตเฉพาะรถกระบะวีโก้ (Vigo) ที่ใช้ภายในประเทศ ซึ่งปัจจุบันบริษัทมียอดขายประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๒ อยู่ที่ประมาณสองแสนล้านบาท

หลักการบริหารของบริษัท

บริษัทได้ยึดหลักวิถีแห่งโตโยต้าหรือที่รู้จักกันว่า “TOYOTA WAY” ซึ่งมีวิธีการคิดและการปรับปรุงต่อเนื่องและตลอดเวลา รวมถึงการ ปรับปรุงยอดขายอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาหลักการบริหารที่มีคว ามท้าทาย หลักโคเซ็นที่เน้นการแก้ไขตลอดเวลา และการรับรู้ปัญหาด้วยตนเองจากการเข้าไปคลุกคลีหรือปฏิบัติจริงในเนื้องานนั้น ๆ หลักการบริหารดังกล่าวสามารถ สร้างเป็นแผนภูมิรูปภาพได้ ดังนี้



ปรัชญา

“อย่าคิดแบบเครื่องจักร แม้แต่ผ้าที่แห้งก็สามารถทำให้มีน้ำได้”

“บุคคลเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดของโตโยต้า.....”

“ลูกค้าย่อมมาก่อน (Customer First)”

“จัดการทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก”

“ลูกค้า คือ บุคคลที่สำคัญที่สุด... เราต่างมีหน้าที่จำเป็นต้องฟังเขา” มหาตมะ คานธี

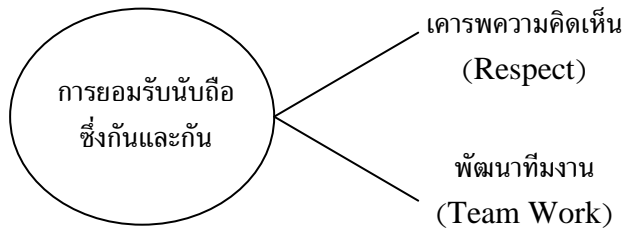
“ตอบสนองลูกค้าด้วยการบริการที่ถูกต้อง แ ละกรให้บริการต้องให้บริการด้วย ใจรัก ใจ มุ่งมั่น สร้างสรรค์ และเอาใจใส่”

“ความพึงพอใจของลูกค้าและจะเกิดความประทับใจทำให้เกิดการซื้อซ้ำ ซื้อเพิ่ม และแนะนำต่อ”

“การเอาใจใส่ทุกรายละเอียดอย่ามองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เน้นความต้องการของลูกค้า ” โชนินตะ

หลักการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

“หลักการยอมรับนับถือ” หรือ “หลักการยอมรับ เพื่อสร้างความมั่นคง”



วิสัยทัศน์ (Vision)

บริษัทได้วางวิสัยทัศน์ไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เป็นหนึ่งในแกนนำโตโยต้าทั่วโลก ๒) เป็นบริษัทรถยนต์ที่ได้รับการยอมรับและยกย่องที่สุดในประเทศไทย และปัจจุบันบริษัทได้มีนโยบายด้านการรักษาภาพแวดล้อมด้วยการสร้างเครื่องยนต์ Hybrid เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม เน้นให้ TOYOTA เป็นหนึ่งใน CSR เน้นการพัฒนาด้านสินค้าและบริการ และให้พนักงานทำงานกับโตโยต้าด้วยความปลอดภัย

หลังจากนั้นได้บรรยาย เรื่อง “การสร้างความพึงพอใจลูกค้าและการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า” โดย นางนฤมล งามภัทรวรกุล ผู้ช่วยผู้จัดการหน่วยงานสร้างความพึงพอใจลูกค้า



การสร้างความพึงพอใจ

หลักการสร้างความพึงพอใจของบริษัทได้เน้นการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์หลังจากการซื้อรถยนต์จากบริษัทไปแล้ว โดยการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ที่ศูนย์ให้บริการบริษัทโตโยต้าสาขาต่าง ๆ ในประเทศไทย รวมถึงการให้บริการทางโทรศัพท์โดยการแจ้งการบริการต่าง ๆ กับลูกค้า ซึ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

ทั้งนี้ หลักการสร้าง ความพึงพอใจมีหลัก SVCC อันประกอบไปด้วย ๑) S = รวดเร็ว ๒) V = ติดตามปัญหา ๓) C = สื่อสารใกล้ชิด และ ๔) C = ใส่ใจลูกค้า ทั้งนี้ บริษัทได้ตั้งหน่วยรองรับการบริการ ๔ ส่วน คือ ๑) การบริการลูกค้า (Customer Service) ๒) หน่วยงานการบริการลูกค้า

๓) งานส่งเสริมการบริหารลูกค้า และ ๔) หน่วยงานสำรวจการบริการลูกค้า ซึ่งการให้บริการนั้นเน้นลูกค้าทั้งภายนอกและภายใน โดยมีจุดเริ่มต้นของการบริการจากการยิ้มแย้มแจ่มใส จำชื่อได้ ใ้วสวย รวมถึงการเอาใจใส่ทุกรายละเอียดอย่างองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เน้นความต้องการของลูกค้า

ลำดับถัดมาได้บรรยาย เรื่อง “ระบบงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ” โดย นายวีระชัย อัครไวเพชร ผู้จัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์และศูนย์ช่วยเหลือลูกค้า



ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)

ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) มีการจัดให้บริการข้อมูล ๒ ด้าน คือ ๑) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลทั่วไป และ ๒) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลด้านเทคนิค ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลทั่วไปจะตอบข้อซักถามในเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลบริษัท รถยนต์ เครื่องยนต์ การบริการต่างๆ และตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น โดยดูข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer) ส่วนเจ้าหน้าที่ข้อมูลด้านเทคนิคจะให้บริการในการตอบข้อซักถามข้อมูลด้านเทคนิคเกี่ยวกับรถยนต์ และตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลด้านเทคนิค การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถกำหนดเป็นแผนภูมิรูปภาพได้ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ Operator

- ตอบข้อซักถามทั่วไป
- ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น

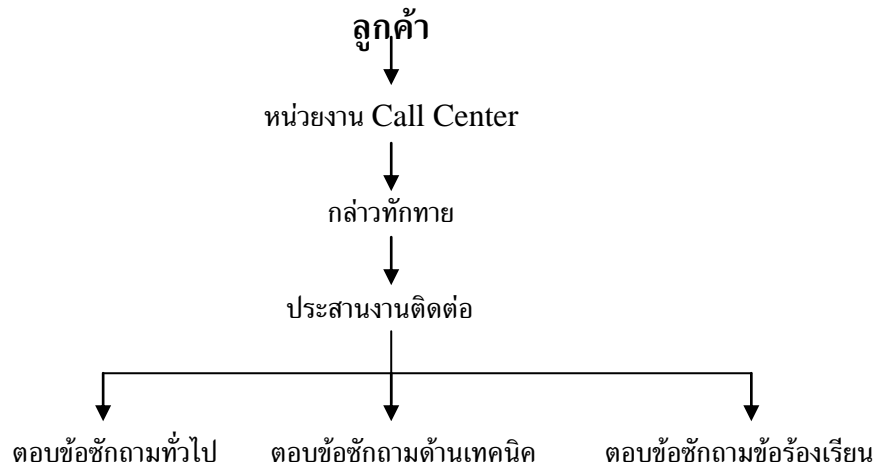
เจ้าหน้าที่เทคนิค

- ตอบข้อซักถามด้านเทคนิค
- ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น

ศูนย์ช่วยเหลือลูกค้าสัมพันธ์

ศูนย์ช่วยเหลือลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามทั่วไปด้านเทคนิค และข้อร้องเรียนต่างๆ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการให้บริการโดยเริ่มจากลูกค้าติดต่อเข้ามาในหน่วยงานศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ กล่าวทักทายก่อนดำเนินการติดต่อประสานงานให้เจ้าหน้าที่ที่ทำการตอบข้อซักถามทั่วไป ตอบข้อซักถามด้าน

เทคนิค ตอบข้อร้องเรียนตามลำดับ เพื่อดำเนินการต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นการคัดกรองลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาได้ในเบื้องต้นเพื่อเป็นการให้บริการตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการ กระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าวสามารถสร้างเป็นแผนภูมิรูปภาพได้ ดังนี้



หลักการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) โดยเน้นการปลูกฝังวิถีโตโยต้า (TOYOTA Way) หลักโคเซ็น หลักการยอมรับนับถือ และจิตบริการ (Service Mind) เจ้าหน้าที่ต้องรู้เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับโตโยต้า และการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ต้องให้ตั้งแต่ ๒ ครั้ง การให้บริการดังกล่าวมีการวัดความพึงพอใจในการให้บริการในเชิงปริมาณและมีการจัดการคุณภาพในเชิงปริมาณลูกค้าที่ขอรับบริการ

ทั้งนี้ ในส่วนของเจ้าหน้าที่นั้นได้จัดให้มีสิ่งจูงใจให้เจ้าหน้าที่โดยการจัดให้มีห้องพักผ่อน และห้องออกกำลังกายสำหรับเจ้าหน้าที่ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล ต้องตั้งอยู่บนหลักปฏิบัติ ๓ ประการ คือ ๑) ฟัง เข้าใจเรื่องที่ฟัง เรื่องร้องเรียน ๒) การตรวจสอบอย่างละเอียด เรื่อง รอยยนต์ อะไหล่ สถานที่ ฯลฯ และ ๓) เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและโตโยต้า

กรณีร้องเรียน

กรณีการติดต่อสอบถามเรื่องร้องเรียนรุนแรงได้มีกระบวนการให้บริการ โดยเริ่มจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้วแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อไปปัญหาและเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ก่อนหาข้อมูลของลูกค้าผู้ร้องเรียนในข้อมูลด้านต่างทั้งประวัติการขอรับ บริการหรือข้อมูลสินค้าที่ขอรับบริการหลังจากนั้นจึงดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงต่อไป ซึ่งกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนสามารถสร้างเป็นแผนภูมิรูปภาพ ดังนี้

รับเรื่องร้องเรียน → แจ้งผู้บังคับบัญชา → รุ้ข้อมูลลูกค้า → สืบหาข้อเท็จจริง
รุนแรง

กรณีเรื่องร้องเรียนรุนแรงส่วนใหญ่เป็นเรื่องความปลอดภัยในชีวิต รถยนต์เกิดอุบัติเหตุ ไฟไหม้ ถูกริบภัยไม่ทำงาน เครื่องยนต์เร่งกะทันหัน ความเสียหายและการบาดเจ็บ รวมถึงกรณีที่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ เป็นต้น ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน กรณีลูกค้าทั่วไปใช้ระยะเวลา ๕ วัน กรณีเรื่องเรียนรุนแรงใช้ระยะเวลา ๑๕ วัน แต่ที่ประเทศญี่ปุ่นใช้ระยะเวลา ๓๐ วัน

ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดแนวทาง ป้องกันกรณียังไม่มีข้อร้องเรียน มีหลัก ๔ ประการ คือ ๑) ปัญหาไม่ชัดเจน ๒) แนวทางการแก้ไขไม่ชัดเจน ๓) ผู้รับผิดชอบต่อปัญหาไม่ชัดเจน และ ๔) อุปสรรคในการแก้ไขปัญหา

หลักการให้บริการ คือ

- ๑) เน้นความพึงพอใจของลูกค้ามาก่อนและพัฒนาสินค้า
- ๒) เน้นการให้บริการและสร้างความพอใจในสินค้ามากที่สุดจนลูกค้าสรรเสริญ
- ๓) เมื่อซื้อแล้วจะดูแลลูกค้าต่อจนลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าอีก
- ๔) รักษาลูกค้าไว้ให้นานที่สุด
- ๕) เน้นลูกค้าภายในโดยการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและภายนอกที่ซื้อสินค้าบริษัท

ทั้งนี้ หลังจากที่ได้มีการบรรยายการอบรมเสร็จสิ้นแล้วทางบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (จำกัด) และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มอบของที่ระลึกกัน





ก่อนเจ้าหน้าที่บริษัทได้แบ่งกลุ่มคณะผู้เยี่ยมชมออก ๒ กลุ่ม เพื่อเข้าเยี่ยมชมศูนย์บริการ
ข้อมูล (Call center) ห้องปฏิบัติการโอเบยะ และห้องพักผ่อนของเจ้าหน้าที่





หลังจากนั้นทางคณะผู้เข้าร่วมเดินทางไปศึกษาดูงานได้ วมตัวกันหน้าบริษัทเพื่อถ่ายรูปไว้เป็นที่ระลึกของสองหน่วยงานก่อนคณะเดินทางกลับ



เมื่อได้เวลาพอสมควรแล้ว นาง ศุภลักษณ์ แป้นพัฒน์ ผู้อำนวยการกลุ่มงาน คณะกรรมการการทหาร สำนักกรรมการ ๒ กล่าวขอบคุณวิทยากร และบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (จำกัด) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการศึกษาดูงานและเยี่ยมชมศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ก่อนนำคณะเดินทางกลับ

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เข้าใจหลักการบริการที่ยึดหลักลูกค้าต้องมาก่อน การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าและบริการ
๒. เข้าใจหลักการที่ยึดหลักเมื่อให้บริการลูกค้าแล้วทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก และรักษาลูกค้าให้นานที่สุด
๓. ทราบถึงวิธีการสร้างความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร

.....