



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

วิธีการให้ข้อมูลกับลูกค้าต่างชาติ

Guidelines for Providing Information to Foreign Clients.



โดย

นางสาว ปพิชญา นนทอุบล 6004500054

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานสหกิจศึกษา

ภาควิชา ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2561

ชื่อโครงการ : วิธีการให้ข้อมูลกับลูกค้าต่างชาติ
หน่วยกิต : 5 หน่วยกิต
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์อดิวิทย์ ตั้งอมรสฤษดิ์
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ
คณะ : ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษาปีการศึกษา : 3/2561

บทคัดย่อ

บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (Advanced Contact Center Co., Ltd. หรือ ACC) เป็นผู้นำธุรกิจในการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สายในประเทศไทยด้วยส่วนแบ่งทางการตลาดในเชิงรายได้ที่สูงกว่าร้อยละ 52 และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพทั้งบนคลื่นความถี่ 900 และ 2100 เมกะเฮิรตซ์ให้กับลูกค้ากว่า 40 ล้านเลขหมาย หรือร้อยละ 43 ของจำนวนผู้ใช้บริการในประเทศไทย ACC ประกอบธุรกิจการให้บริการข้อมูลและดูแลผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเอไอเอส และเครือข่ายเอไอเอส สามจี ทั้งนี้ ในระหว่างฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ผู้จัดทำงานในตำแหน่ง Social Media Contact Center โดยมีหน้าที่ตอบคำถาม, แจ้งข้อมูล และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าต่างชาติ นอกจากนี้การตอบคำถาม แจ้งข้อมูล และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ยังต้องอาศัยความรวดเร็วหากตอบช้าเกินไป จะส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการและเกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท จากที่กล่าวมานั้นจะเห็นได้ชัดเจนว่าการตอบคำถามลูกค้า มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งเรื่องความรวดเร็ว การใช้คำพูดและความถูกต้องของข้อมูล

ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง วิธีการให้ข้อมูลกับลูกค้าต่างชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามลูกค้าและเพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โดยโครงการมีขอบเขตเนื้อหา คือ ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเทคนิคการตอบลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้า ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการนี้จะทำให้พนักงานในแผนกและนักศึกษาฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาสามารถตอบคำถามลูกค้าได้รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้กับลูกค้าได้ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

คำสำคัญ : Social Media Contact Center /การตอบคำถาม/ข้อมูล/แก้ไขปัญหา/ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจ

ผู้ตรวจ



Project Title : Guidelines for Providing Information to Foreign Clients
By : Papichaya Nonthaubon
Advisor : Ativate Tangmornsuksa
Degree : Bachelor's of Arts
Major : English Business Communication
Faculty : Liberal Arts
Semester / Academic year : 3/2018

Abstract

Advanced Contact Center Co. Ltd. (ACC) is a business leader in wireless telecommunications in Thailand with a market share of over 52 percent in terms of revenue. ACC has offered quality services on 900 and 2100 MHz frequency bands to over 40 million clients, or 43 percent of the number of users in Thailand. ACC operates the business of providing information services and overseeing mobile phone users in AIS networks and AIS 3G networks. During the Co-Operative Education Internship Program, the trainee had worked in the department of the Media Contact Center. The responsibilities included answering questions, reporting information and problems solving for foreign clients via social media. In addition, these services require quick responses. If the staff or trainee answers questions slowly, the client will be dissatisfied with the service and the complaints from the clients may be a result. It would lead to an adverse effect with the company image. As mentioned above, it clearly shows that answering questions for clients is extremely important, as well as speed, word usage and information accuracy.

Therefore, the trainee decided to do a project on "Guidelines for Providing Information to Foreign Clients." The objective was to study work processes about answering client questions and to study guidelines for answering client questions efficiently. The scope of the project was to study effective client answering techniques and guidelines for answering client questions. The trainee hopes that this project will help employees in the department, help intern students to answer client's questions quickly, and will also help them in problems solving with the highest satisfaction level.

Keywords : Social Media Contact Center/Answering questions/Information/Solving Problems/Efficacy/Satisfaction

Approved by

.....

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2562 ถึงวันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2562 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน แผนก Social Media Contact Center ณ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตโดยได้รับความร่วมมือจาก บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้สอน ได้เรียนรู้งาน และปัญหาที่พบในการทำงานในแผนกต่างๆ จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณธนาภรณ์ ราชวงษา (Supervisor Social Media Contact Center)

2. อาจารย์อติเวทย์ ตั้งอมรสขันธ์ (อาจารย์ที่ปรึกษา)

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษา ในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวปพิชญา นนทอุบล
วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ	1
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 Social Media Contact Center	3
2.2 การตอบคำถาม	5
2.3 ข้อมูล	6
2.4 แก้ไขปัญหา	7
2.5 ประสิทธิภาพ	8
2.6 ความพึงพอใจ	9
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและสถานที่ประกอบการ	11
3.2 ลักษณะการประกอบการหลักของ ACC	12
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร	13
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	14
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	14
3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	14
3.7 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน	14
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน	
4.1 เทคนิคในการตอบคำถามลูกค้า	16
4.2 ขั้นตอนการรับเรื่องลูกค้า และตอบคำถามลูกค้าเบื้องต้น	19
4.3 การบันทึก Activity	24
บทที่ 5 สรุป	
5.1 สรุปผลโครงการ	31
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	32
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก ก ภาพขณะปฏิบัติงาน	35
ภาคผนวก ข บทความทางวิชาการ	38
ภาคผนวก ค ไวนิด	44
ประวัติผู้จัดทำ	46



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

15

ตารางที่ 4.1 Category และ Sub-category ที่มักใช้บ่อย

28



สารบัญรูปรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 2.1 ข้อมูลและกระบวนการประมวลผล	6
รูปที่ 2.2 กระบวนการแก้ไขปัญหา	8
รูปที่ 3.1 แผนที่ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (Advanced Contact Center Co., Ltd.)	11
รูปที่ 3.2 รูปลงโก้ บริษัทแอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด	12
รูปที่ 3.3 แผนผังโครงสร้างบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด	13
รูปที่ 4.1 Flowchart ขั้นตอนในการรับเรื่องราวคำถาม ปัญหา และข้อสงสัย โดยการตอบลูกค้า ผ่านช่องทาง Facebook Page	18
รูปที่ 4.2 Facebook AIS Page	19
รูปที่ 4.3 โปรแกรมของบริษัท	19
รูปที่ 4.4 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page ลูกค้าสนใจสินค้า	20
รูปที่ 4.5 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Pag แนะนำโทรศัพท์มือถือ	20
รูปที่ 4.6 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page Sim2fly ดำเนินการใช้งานต่างประเทศ	21
รูปที่ 4.7 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page ตัวเครื่อง Iphone 7 plus	21
รูปที่ 4.8 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page ถามราคาของ โทรศัพท์มือถือ	22
รูปที่ 4.9 ลูกค้าพบปัญหาเกี่ยวกับข้อความที่ขึ้นมาบนหน้าจอ โทรศัพท์	22
รูปที่ 4.10 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page เกี่ยวกับสัญญาณเครือข่าย	23
รูปที่ 4.11 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page เกี่ยวกับบริการ Call center	23
รูปที่ 4.12 โปรแกรม Sieble	24
รูปที่ 4.13 Flowchart ขั้นตอนการบันทึกประวัติการสอบถามลงโปรแกรม Sieble	25
รูปที่ 4.14 การ login เข้าสู่ระบบ	26
รูปที่ 4.15 Query เบอร์กลาง 6666666666	26
รูปที่ 4.16 การกดสร้าง Activity	27
รูปที่ 4.17 การใส่ Category และ Sub-category	27
รูปที่ 4.18 Category และ Sub- Category ที่มักใช้บ่อย	28
รูปที่ 4.19 ใส่ Note	28
รูปที่ 4.20 ตัวอย่างการบันทึกการตอบคำถาม	29
รูปที่ 4.21 User ประจำตัว	29
รูปที่ 4.22 การใส่ ใส่ Status เป็น Done เพื่อเป็นการจบ Case	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับผู้ให้บริการในเครือข่าย AIS ซึ่งมีฐานลูกค้าเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะมีการสอบถามข้อมูล หรือปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าแผนกตอบคำถามลูกค้ามีความสำคัญมาก ทั้งในเรื่องของการให้ข้อมูล แนะนำแนวทางการแก้ปัญหา และการดูแลลูกค้า รวมถึงการตอบคำถามที่รวดเร็วจากการที่ผู้จัดทำได้ฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาในตำแหน่งงาน Social Media Contact Center ซึ่งใช้ช่องทางการสื่อสารทาง Social Media ที่หลากหลาย ได้แก่ Facebook, Pantip, Twitter, E-Mail, Call Center และโปรแกรมของทางบริษัท(Because We Care) โดยมีหน้าที่ ตอบคำถาม, แจ้งข้อมูล และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าต่างชาติ นอกจากนี้ยังต้องอาศัยความรวดเร็วในการตอบคำถาม หากตอบช้าเกินไป จะส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการและเกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์บริษัท ดังนั้นจะเห็นได้ชัดเจนว่าการตอบคำถามลูกค้า มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งเรื่องความรวดเร็ว การใช้คำพูดและความถูกต้องของข้อมูล

ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำจึงจัดทำโครงการสหกิจเรื่อง วิธีการให้ข้อมูลกับลูกค้าต่างชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามลูกค้าและเพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โครงการนี้มีขอบเขตเนื้อหา คือ ศึกษาเทคนิคการตอบลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้า โดยผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการนี้จะทำให้พนักงานในแผนกและนักศึกษาฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาสามารถตอบคำถามลูกค้าได้รวดเร็ว และแก้ปัญหาลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของบริษัท

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามลูกค้า
- 1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเทคนิคการตอบลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้า

- 1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด สาขา พหลโยธิน
- 1.3.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ลูกค้าที่ส่งคำถามมาที่หน้าเพจ AIS Facebook และข้อมูล จากบริษัท AIS
- 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2562 – 30 สิงหาคม 2562 รวมเป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ
- 1.4.2 ทำให้รู้เทคนิคในการตอบลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4.3 ทำให้คุ้นเคยกับระบบการแก้ไขข้อร้องเรียนและตอบคำถามลูกค้าออนไลน์ผ่าน Social Media



บทที่ 2

ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำโครงการหัวข้อ “วิธีการให้ข้อมูลกับลูกค้าต่างชาติ” ผู้จัดทำได้นำหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและดำเนินการ ดังนี้

2.1 Social Media Contact Center

2.1.1 ความหมายของคำว่า Social Media

2.1.1.1 Social ในที่นี้หมายถึง สังคมออนไลน์ ซึ่งในปัจจุบันที่ขนาดใหญ่

2.1.1.2 Media หมายถึง รูปภาพ วิดีโอ เนื้อหา บทความ เรื่องราว เป็นต้น

ดังนั้นคำว่า Social Media จึงหมายถึง สื่อสังคมออนไลน์ขนาดใหญ่ที่สามารถสร้าง แลกเปลี่ยนโต้ตอบ และแชร์ประสบการณ์ โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.1.2 วิวัฒนาการของ Social Media

เริ่มแรกในยุค 1.0 ยังคงเป็นหน้าเว็บไซต์ที่แสดงเนื้อหาเพียงอย่างเดียว บุคคลไม่สามารถคุยหรือโต้ตอบกันได้ และเมื่อในยุค 2.0 เทคโนโลยีมีการพัฒนาขึ้นเป็น Website ที่เรียกว่า “Website application” ซึ่งสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้และผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบกันได้โดยผ่านหน้าเว็บไซต์ต่างๆ เหล่านั้น

2.1.3 ลักษณะของ Social Media

2.1.3.1 เป็นสื่อที่แพร่กระจายด้วยปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม

2.1.3.2 เป็นสื่อที่เปลี่ยนแปลงสื่อเดิมที่แพร่กระจายข่าวสารแบบทางเดียว (one-to-many) เป็นแบบการสนทนาที่สามารถมีผู้เข้าร่วมได้หลายๆคน (many-to-many)

2.1.3.3 เป็นสื่อที่เปลี่ยนผู้คนจากผู้บริโภคเนื้อหาเป็นผู้ผลิตเนื้อหา

2.1.4 ประเภทของ Social Media

2.1.4.1 Blog เป็นรูปแบบเว็บไซต์ประเภทหนึ่ง ซึ่งถูกเขียนขึ้นในลำดับที่เรียงตามเวลาในการเขียน ซึ่งจะแสดงข้อมูลที่เขียนล่าสุดไว้แรกสุด บล็อกโดยปกติจะประกอบด้วย ข้อความ ภาพ ลิงก์ ซึ่งบางครั้งจะรวมสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เพลง หรือวิดีโอ

2.1.4.2 Twitter และ Microblog อื่นๆ เป็นรูปแบบหนึ่งของ Blog ที่จำกัดขนาดของการ Post แต่ละครั้งไว้ที่ 140 ตัวอักษร เช่น Twitter เป็นต้น

2.1.4.3 Social Networking เครือข่ายที่เชื่อมโยงกันหลายๆเครือข่ายจนกลายเป็นสังคม โดยผู้ใช้ สามารถสร้างตัวตนของตัวเองได้ ประกอบไปด้วย ข้อมูลส่วนตัว รูปภาพ การจดบันทึก หรือการใส่วิดีโอ และสามารถ Find friend หรือ Add friend เพื่อนและเพื่อนของเพื่อนได้อีกด้วย เช่น Facebook เป็นต้น

2.1.4.4 Media Sharing เป็นเว็บไซต์ที่สามารถ upload รูปหรือวิดีโอเพื่อแบ่งปันให้กับเพื่อน ครอบครัว หรือแม้กระทั่งเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะได้อีกด้วย

2.1.4.5 Social News and Bookmarking เป็นเว็บไซต์ที่เชื่อมโยงไปยังบทความหรือเนื้อหาใดๆในอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้เป็นผู้ส่งและเปิดโอกาสให้คะแนนและทำการโหวตได้ ทำหน้าที่คล้ายบทความหรือเนื้อหาใดนั้นเป็นที่น่าสนใจที่สุด ในส่วนของ Social Bookmarking เป็นการที่เปิดโอกาสให้สามารถทำการ Bookmark เนื้อหาหรือเว็บไซต์ที่ชื่นชอบ โดยไม่ขึ้นอยู่กับคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่ง แต่สามารถทำผ่านออนไลน์ และเนื้อหาในส่วนที่เราทำ Bookmark ไว้นี้ สามารถที่จะแบ่งปันให้คนอื่นได้

2.1.4.6 Online Forums เป็นเสมือนสถานที่ที่ให้ผู้คนที่เข้ามาพูดคุยในหัวข้อที่พวกเขาสนใจ ซึ่งอาจจะเป็นเรื่อง เพลง หนังสือ การเมือง กีฬา สุขภาพ หนังสือ การลงทุน และอื่นๆอีกมากมาย ได้ทำการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แสดงข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนจนถึงการแนะนำสินค้าหรือบริการต่างๆ

ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและทันสมัยในปัจจุบัน ลูกค้านับหรือบุคคลส่วนใหญ่ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ สอบถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นจำนวนมาก ที่เรียกว่า Social Media ได้แก่ Facebook, twitter และ Pantip ดังนั้น Social Media จึงได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บริการ Social Media Contact Center มีหน้าที่ตอบคำถาม, แจ้งข้อมูล และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องอาศัยความรวดเร็วในการตอบคำถาม ถ้าตอบช้าจะทำให้มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท และต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า และสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อผลกำไรขาดทุนของบริษัท

คุณสุรศักดิ์ ภัคดีวัฒนกุล (ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบ Contact Center และ CRM) กล่าวว่า ปัจจุบันสื่อสังคม Online ที่เรียกว่า Social Media หรือ Social Network เช่น Facebook, Twitter หรือแม้แต่ website pantip ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บริการ Call Center หรือ Contact Center โดยปฏิเสธไม่ได้ เพราะลูกค้าได้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของพวกเขาเสมอๆกับเพื่อน ครอบครัว และคนที่รู้จัก ผ่านทางเครือข่ายทางสังคมที่พวกเขาได้มีการเข้าถึงไปยังทั่วโลกที่มีนับล้านคน ทำให้มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท ต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า และสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อผลกำไรขาดทุนของบริษัท ดังนั้น การจะนำ Social Media มาใช้เป็นช่องทางหนึ่งในการบริการลูกค้า ระบบที่สำคัญในการทำงานในส่วนนี้ เรียกว่า Social Media Monitoring หรือหลายๆ คนเรียกกันอย่างหยาบๆ ว่า ระบบการจัดการชื่อเสียงทางสื่อสังคมออนไลน์ (Online Reputation Management - ORM) แต่ส่วนใหญ่เรียกกันง่าย ๆ ว่า Social Media Monitoring ระบบ Social Media Monitoring ในท้องตลาดมีมากมาย แต่ส่วนใหญ่จะเป็นของต่างชาติ ของไทยเองจะมีบ้างเล็กน้อย เท่าที่เคยสำรวจจะมีเพียง 2-3 รายเท่านั้นในไทย และในการนำ Social Media Monitoring มาใช้ใน Contact Center ในบริษัทไทย อย่างน้อยควรมี Functions และ Features

- มีความสามารถในการสืบค้นหาข้อความที่ต้องการในสื่อสังคมออนไลน์ได้ ข้อนี้เป็นพื้นฐานหลักของระบบนี้

- สามารถค้นหาข้อความและวลีภาษาไทยได้ ซึ่งปัจจุบัน Website สังคมออนไลน์บาง Website เช่น Facebook ไม่รองรับการค้นหาภาษาไทย ทำให้องค์กรในประเทศไทยไม่สามารถใช้ Tool ของระบบซึ่งส่วนใหญ่เป็นของต่างประเทศ ทำการค้นหาข้อความภาษาไทยที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

- ข้อความหรือวลีที่พบ สามารถกำหนดได้ว่าข้อความเหล่านั้น มีผลกระทบในทางลบหรือทางบวก (Sentimental) ของข้อความนั้นๆ ให้ผู้ใช้สามารถเห็นได้อย่างง่ายๆ บนหน้าจอ นอกจากนี้ระบบควรส่งข้อมูลของผู้เขียนข้อความนั้นๆ ว่าเป็นผู้อิทธิพล (Influence) มากน้อยแค่ไหนในสังคมออนไลน์และมีจำนวนเพื่อนที่ติดตามอยู่มากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้เป็นข้อมูลให้ผู้ดูแล ได้ทราบว่าข้อความใดบ้างที่จะมีผลกระทบหรือกระจายไปอย่างรวดเร็วตามอิทธิพลของ User นั้นๆ

- ควรจะสามารถค้นหาได้หลายๆ Web board ชั้นนำของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Pantip.com เพราะจะมีลูกค้าเข้าไปใช้บริการเยอะที่สุดในไทย

- หน้าจอการทำงานควรจะเป็น Single Point Social Media Monitoring ทำให้ง่ายสำหรับ User ในการ Monitor สื่อสังคมออนไลน์ที่มีหลายสื่อ ทั้ง Facebook, twitter และ Pantip โดยไม่ต้องสลับหน้าจอทำงานให้เสียเวลา

- ควรจะมี API สามารถเชื่อมต่อกับระบบ Third-party Application ใดๆ ได้ โดยเฉพาะ Application ที่เป็น Contact Center และ CRM Application ที่เป็นระบบหลักๆ ที่สำคัญในการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.2 การตอบคำถาม

การตอบคำถามลูกค้า เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ เพราะเป็นการสร้างความประทับใจ จดจำ แบนด์ และใช้บริการอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ดังนั้น ความเร็วและภาษาในการตอบคำถามก็เป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการลูกค้า โดยมีผู้ให้ความหมายของคำนี้ไว้ ดังนี้

ลินซ์ฟ้า แสงจันทร์ (2547, น. 47-49) กล่าวว่า เป็นกลยุทธ์การตลาดที่ใช้ปฏิบัติต่อลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย โดยแนวทางการปฏิบัติเป็นลักษณะตัวต่อตัวหรือเฉพาะกลุ่มเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่ม อันก่อให้เกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการ รวมถึงการจงรักภักดีต่อตราหือหรือองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความ สัมพันธ์ที่ยั่งยืนและเพื่อผลกำไรในระยะยาวขององค์กร

แบชเซอร์เลอร์อินเตอร์ (อ้างในปิยะนารถ สิงห์ชู, 2555) กล่าวถึง ความสำคัญที่จะได้รับจากความสัมพันธ์ที่ดี ดังนี้

2.2.1. สร้างความจงรักภักดี (Loyalty) ของลูกค้าในระยะยาว

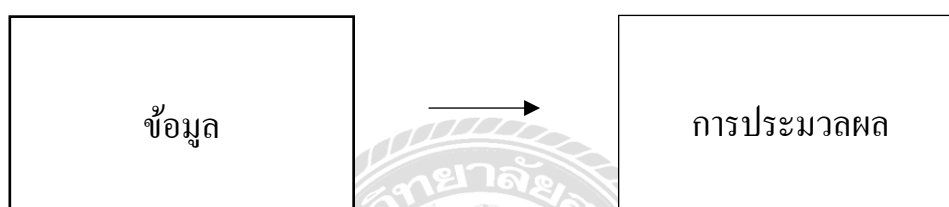
2.2.2. เพิ่มยอดขายในระยะยาว จากการศึกษพบว่าค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่นั้นมากกว่า 5 เท่า

2.2.3. ลูกค้าเก่ามีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทในอนาคตสูงสร้างประวัติชื่อเสียงภาพพจน์ที่ดีของบริษัท เพราะลูกค้าจะบอกกันปากต่อปาก

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

2.3 ข้อมูล

ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ อาจจะเป็นตัวเลขหรือข้อความที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และผ่านกระบวนการประมวลผลของข้อมูล มีผู้ให้ความหมายของคำนี้ไว้ ดังนี้



รูปที่ 2.1 ข้อมูลและกระบวนการประมวลผล

ไพโรจน์ คชชา (2544 : 9) กล่าวว่า ข้อมูล หมายถึง เอกสารข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่มีในรูปของตัวเลข ภาษา สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มีความหมายเฉพาะตัว ยังไม่มีการประมวลผลหรือการคิดวิเคราะห์ผล ไม่เกี่ยวข้องกับการนำไปประกอบการตัดสินใจ

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ (2544 : 3) กล่าวว่า ข้อมูล เป็นข้อเท็จจริง หรือความเป็นจริง ที่อธิบายถึงวัตถุสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วไปในชีวิตประจำวันในการทำงานหรือสังคม ในรูปตัวอักษร (Character) ตัวเลข (Number) เสียง (Voice) ภาพกราฟิก (Graphic) ภาพลักษณ์ (Image) ภาพเคลื่อนไหว (Video) หรือมัลติมีเดีย (Multimedia) เป็นข้อเท็จจริงที่เรา สนใจแล้วทำการเก็บรวบรวมไว้ แต่ยังไม่มีการจัดเรียบเรียงหรือยังไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บไว้ ทำให้ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548 : 35) ได้กล่าวว่า ข้อมูล มาจากภาษาละตินว่า Datum หมายถึง ข้อเท็จจริงและเป็นส่วนประกอบของสารสนเทศสำหรับข้อเท็จจริงนั้น หมายถึงเหตุการณ์ หรือปรากฏการณ์ที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลจะเกี่ยวกับ สิ่งของ ความคิด สถานภาพ สถานการณ์ หรือปัจจัยอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นตัวเลข ตัวอักษร หรือเครื่องหมายต่าง ๆ ก็ได้ แต่ข้อมูลนั้นถือเป็นข้อมูลดิบ

เมอร์ดิก และ รอส (Meridick and Ross. 1978 : 12) ได้กล่าวว่า ข้อมูล คือข้อเท็จจริง หรือตัวเลข ไม่สามารถมาประกอบการตัดสินใจโดยตรงตามปกติ ข้อมูลจะอยู่ในรูปการจดบันทึก ประวัติความเป็นมาโดยไม่ได้นำมาประมวลเพื่อใช้ในการตัดสินใจทันที

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545 : 202) ได้กล่าวว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงกลุ่มของสัญลักษณ์ แทน ปริมาณและการกระทำต่างๆที่อาจเป็น ตัวเลข ตัวหนังสือ สัญลักษณ์ ภาพ เสียงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ ผสมผสานกัน

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2547 : 241) ได้ให้ความหมายว่า ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงที่เราสงสัยไม่ว่าเป็นคนสัตว์สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่างๆ ข้อมูลสามารถ หาได้จากแหล่งต่าง ๆ

2.4 แก้ไขปัญหา

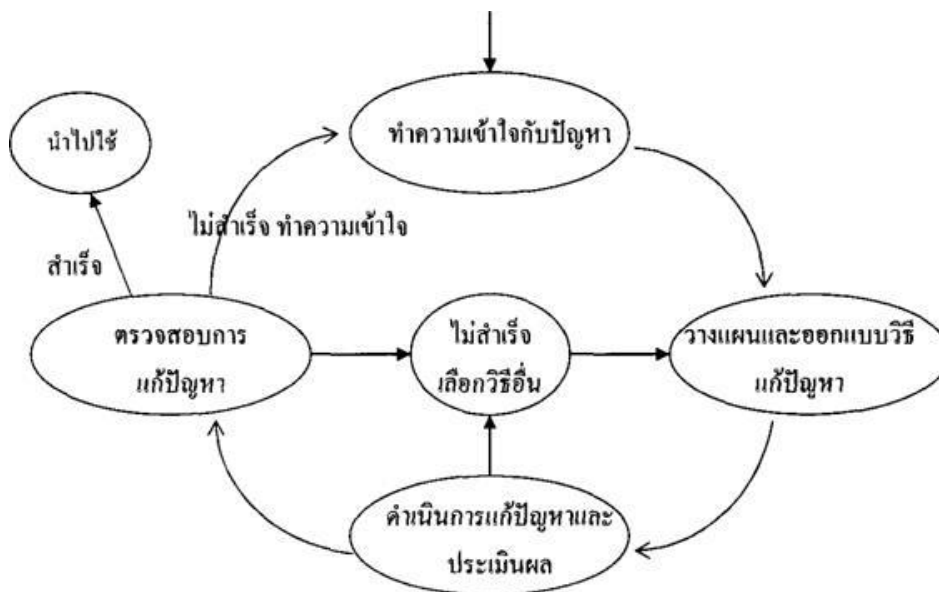
การแก้ไขปัญหาคือ เป็นการหาแนวทางเพื่อให้ได้การปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับให้ บุคคลเปลี่ยนจาก สถานะที่ไม่พึงพอใจไปสู่สถานะที่สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายโดยรูปแบบ วิธีการคิดแก้ปัญหาของแต่ละบุคคลมีได้แตกต่างกันออกไป โดยมีผู้ให้แนวคิดการแก้ปัญหาไว้ ดังนี้

DeBono (1971 และ 1991) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีการคิดแบบนอกรอบ โดยเชื่อว่าปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่าง จึงจะแก้ไขได้สำเร็จ วิธีการที่จะทำให้ได้มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัญหาคือ การแยกปัญหาเป็นส่วนๆ แล้วนำกลับมารวมกลุ่มเข้าด้วยกัน ในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิมหรือสุมบางส่วนมารวมกัน หลักการนี้เสนอองค์ประกอบ ในการแก้ปัญหา 4 ประการคือ

- 2.4.1 ค้นหาความคิดเด่นๆ ที่เป็นหลักในทำความเข้าใจกับปัญหา
- 2.4.2 ค้นหาวิธีการที่แตกต่างออกไปในการมองปัญหา
- 2.4.3 ปลดอวกาศการคิดแบบยึดติด และ
- 2.4.4 ให้โอกาสตนเองในการเปิดรับความคิดอื่นๆ

Ernest & Newell (1969) และ Newell & Simon (1972) ทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ (human problem solving) ในรูปแบบของ โปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง ผลงานนี้ช่วยวางรากฐานกระบวนการเกี่ยวกับการประมวลสารสนเทศสำหรับศึกษาเรื่อง การแก้ปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมการแก้ปัญหา ประกอบด้วย “วิธีการ-ปลายทาง-วิเคราะห์” ซึ่งเป็นการนำปัญหามาแตกออกเป็นองค์ประกอบ หรือเป้าหมายย่อยๆ แล้วจึงจัดการแก้ไขเป้าหมายย่อยๆ เหล่านั้นทีละเรื่อง

Wertheimer (1959) นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีเกสตัลต์ ทำการวิจัยเรื่องการแก้ปัญหา และให้ความสำคัญ ด้านความเข้าใจเรื่อง โครงสร้างของปัญหา โดยเชื่อว่าพฤติกรรมการแก้ปัญหา ที่ประสบผลสำเร็จเป็นเพราะบุคคลผู้นั้น สามารถมองเห็น โครงสร้างโดยรวม ทั้งหมดของปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ ผู้เรียนจะต้องได้รับการสนับสนุนให้เกิดการค้นพบธรรมชาติของปัญหาหรือประเด็นหัวข้อที่ต้องการแก้ไข สิ่งที่เป็นช่องว่าง ความไม่ลงรอยกัน หรือสิ่งรบกวนต่างๆ เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญต่อการเรียนรู้ การเรียนการสอนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎองค์การ ประกอบด้วย ความใกล้เคียง การปกปิด ความคล้ายคลึง และ ความเรียบง่าย



รูปที่ 2.2 กระบวนการแก้ไข้ปัญหา
(ที่มา: กรมวิชาการ, 2545.)

2.5 ประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ คือ การทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet,1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

Peter Drucker ได้กล่าวไว้ว่า Efficiency is doing things right. Effectiveness is doing the right things ประสิทธิภาพคือการทำสิ่งต่างๆ อย่างถูกต้อง ประสิทธิภาพคือการทำสิ่งที่ถูกต้อง

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน สถิติ คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทฤษฎีนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่ายพลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวิศ ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่น ให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

2.6 ความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา โดย แชปลิน (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริ โกมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ว่าได้รับการบริการหรือได้รับการตอบสนองกลับมากน้อยเพียงใดจากผู้ให้บริการ หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อแบรนด์ แต่ถ้าได้รับการบริการหรือการตอบสนองที่น้อยและไม่ดีก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา

(psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของ ทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการนิยามมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ลักษณะวรรณ พวงไม่มิ่ง (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับ การตอบสนอง ทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทาง กลับกัน ถ้าความต้องการ นั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบฟิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคากัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึง จุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันท์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่าง ใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันท์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับ ความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้า ตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทักษะคิดและ ความพึงพอใจใน สิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่ บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่ง นั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและ ทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพ ความไม่พอใจนั่นเอง

3.2 ลักษณะการประกอบการหลักของ



รูปที่ 3.2 รูป โลโก้ บริษัทแอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด
(ที่มา: บริษัทแอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด)

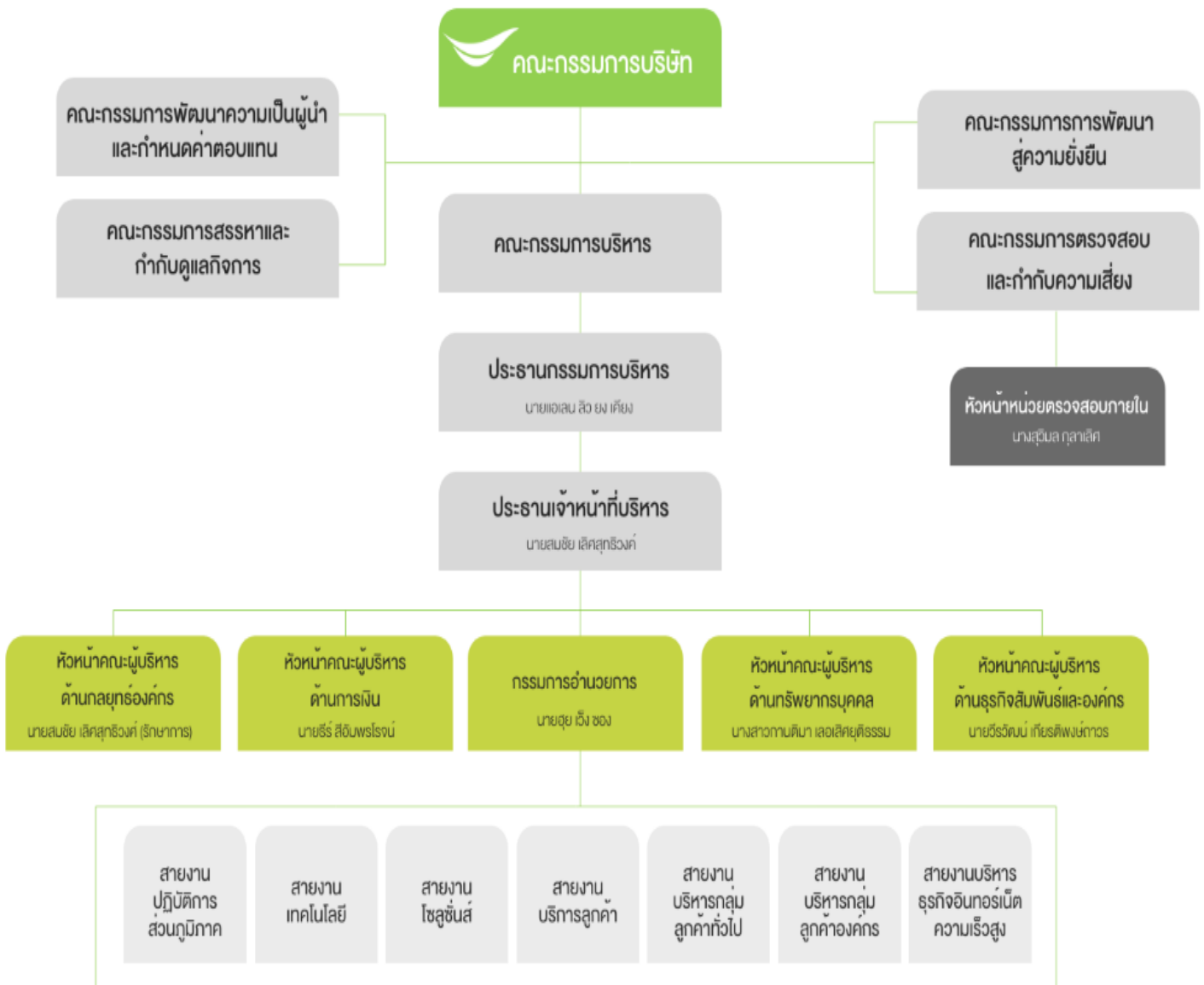
ACC ประกอบธุรกิจการให้บริการข้อมูลและดูแลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเอไอเอส และเครือข่ายเอไอเอส สามจี ของบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (Advanced Wireless Network Co., Ltd. หรือ AWN) ACC เปิดให้บริการในนาม AIS Call Center ตั้งแต่เดือนกันยายน ปี 2002 ภายใต้ทุนจดทะเบียน 272 ล้านบาท ถือหุ้นโดยเอไอเอส 100% บริษัทมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีพนักงานกว่า 2,700 คน ให้บริการลูกค้ากว่า 3 ล้านสายต่อเดือน และมอบประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า การนำเสนอสินค้าและบริการ หรือกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละท่าน เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ชูความโดดเด่นในการสร้างความแตกต่างด้านบริการที่เหนือกว่า บนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ภายใต้มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ ทำให้ เอไอเอส เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับหนึ่งของประเทศไทย ทั้งส่วนแบ่งการตลาด และทางด้านรายได้ สิ่งที่ยืนยันถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการทำงานอย่างมืออาชีพของ AIS Call Center เพื่อส่งมอบบริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องคือ รางวัลที่ได้รับจากหลายสถาบันที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับใน วงการธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ" ตลอดจนรางวัลเกียรติยศสำหรับกิจกรรมตอบแทนสังคม ซึ่งเป็นอีกหนึ่งบทบาทที่เราไม่เคยลืม ในการเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศไทย และอีกหลายองค์กรที่มาเยี่ยมชม AIS Call Center อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2009 ความสำเร็จที่ได้รับเกิดจากการสร้างพนักงานที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดขององค์กร ตั้งแต่การคัดสรร การอบรม ฝึกฝน ทักษะค้นคว้าข้อมูลที่มีบน Online ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา ฝึกฝนสร้างกระบวนการคิดต่อยอด ดูแลการฝึกฝนสอนงานกับรุ่นพี่ที่มากประสบการณ์ จนเกิด ความรู้และทักษะ สามารถนำไปใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เอซีซี และ เอไอเอส เห็นคุณค่าของพนักงาน พร้อมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถของเราทุกคนเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์กร และเรายินดีต้อนรับทุกท่านที่ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งความภาคภูมิใจนี้ เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จร่วมกัน

วิสัยทัศน์ ACC พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการบริการของ AIS Call Center ให้เป็นที่ยอมรับในระดับ World Class โดยมุ่งมั่นก้าวสู่ความมเป็นเลิศใน 5 ด้านคือ

1. ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Excellence)
2. ด้านการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย (Performance Excellence)
3. ด้านคุณภาพในงานบริการ (Service Excellence)
4. ด้านเทคโนโลยี (Technology Excellence)
5. ด้านบุคลากร (People Excellence)

และส่งมอบบริการที่ตรงใจ เพื่อเป็น Contact Center ที่อยู่กลางใจลูกค้า

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.3 แผนผังโครงสร้างบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



3.4.1 นักศึกษาฝึกงาน แผนก Social Media Contact Center

3.4.2 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการลูกค้า ตอบคำถามลูกค้าผ่านทาง Facebook เพจ AIS และบันทึกข้อมูลเก็บไว้เป็นประวัติการทำงาน ทำ Report การทำงานในแต่ละเดือนเสนอ ผู้บริหาร

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา



3.5.1 คุณ ธนากรณ์ ราชวงษา ตำแหน่ง Supervisor Social Media Contact Center

โทรศัพท์ 089-009-1789

E-mail: Thanakoa@ais.co.th

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

3.6.1 ระยะเวลาที่ดำเนินงาน วันที่ 14 พฤษภาคม 2562 – 30 สิงหาคม 2562

3.6.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09.00 – 18.00 น.

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 กำหนดโครงเรื่องที่หลังจากที่ได้ปฏิบัติงานจริงมาระยะเวลาหนึ่งใน แผนก Social Contact Center รวบรวมข้อมูลที่ได้รับและที่ได้ศึกษาไว้ใน การตอบลูกค้าให้พึงพอใจ

- 3.7.2 ค้นหาเทคนิคการตอบลูกค้าให้รวดเร็วและจับประเด็นให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 3.7.3 ดำเนินการนำเทคนิคที่ศึกษามาใช้ในการตอบลูกค้าให้ครบถ้วน และรวดเร็ว
- 3.7.4 สรุปผลการดำเนินงานของโครงการและเก็บรวบรวมตัวอย่างในการตอบลูกค้า

ขั้นตอนการดำเนินงาน	2562			
	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1. กำหนดโครงเรื่อง	←→			
2. เก็บรวบรวมข้อมูล		←→		
3. ค้นหาเทคนิคการตอบ		←→		
4. ดำเนินการแก้ปัญหา			←→	→
5. สรุปผลโครงการ				←→

ตารางที่ 3.4 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

- 3.8.1 คอมพิวเตอร์
- 3.8.2 โปรแกรม Sieble
- 3.8.3 โปรแกรม IKM
- 3.8.4 โปรแกรม Japper
- 3.8.5 โปรแกรม SMM
- 3.8.6 โปรแกรม Microsoft Word
- 3.8.7 โปรแกรม Micro



บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงาน

จากการที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง Social Media Contact Center ที่บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ช่องทางของการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลต่างๆ มีช่องทางที่หลากหลายในแผนก คือ Facebook, Pantip, Twitter, E-Mail, Call Center ในส่วนของผู้จัดทำได้เริ่มทำในส่วนของ ทางเพจ AIS Facebook โดยมีคนติดตามเป็นจำนวนมาก และมีลูกค้าที่ใช้ช่องทางเพจ AIS แจ้งปัญหาในการใช้งาน แจ้งสอบถามรายละเอียดโปรโมชันต่างๆ นอกจากนี้ยังสามารถสอบถามเรื่องอื่นๆ และข้อมูลทั่วไปโดยมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก ในการรับเรื่องของลูกค้านั้น โดยลูกค้าจะมา Comment ปัญหาต่างๆเข้ามา ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าสอบถามผ่าน Comment นั้น มีความหลากหลายในข้อความ คำตอบ และยังต้องอาศัยความรวดเร็ว ในการตอบคำถาม หากตอบช้าเกินไป ส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ เกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อบริษัทได้ ดังนั้นจะเห็นได้ชัดเจนว่าการตอบคำถามลูกค้าให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน โดยในบทที่ 4 นี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 4.1 เทคนิคในการตอบคำถามลูกค้า
- 4.2 ขั้นตอนการรับเรื่องลูกค้า และตอบคำถามลูกค้าเบื้องต้น
- 4.3 การบันทึก Activity

4.1 เทคนิคในการตอบคำถามลูกค้า

4.1.1 อ่านจับประเด็นของลูกค้า ว่าลูกค้ามาด้วยเรื่องอะไร และจับจุดสำคัญที่ลูกค้าต้องการคำตอบ

4.1.2 ตอบกลับอย่างรวดเร็วที่สุด การตอบคำถามทันที แสดงให้เห็นถึงการบริการลูกค้าที่ยอดเยี่ยม เราใส่ใจกับลูกค้าและสามารถเชื่อมต่อกับลูกค้าได้จริง ๆ ไม่ควรนิ่งเฉยต่อ comment โดยเฉพาะถ้าเป็นด้านลบ ต้องรีบตอบกลับหรือ ชี้แจงเบื้องต้น ขอเวลาตรวจสอบ และเป็นการแสดงให้เห็นว่ามีกรรับทราบเรื่องแล้ว เพื่อป้องกันการเกิดอคติกับลูกค้า และการ comment ชั่วที่รุนแรงมากขึ้น

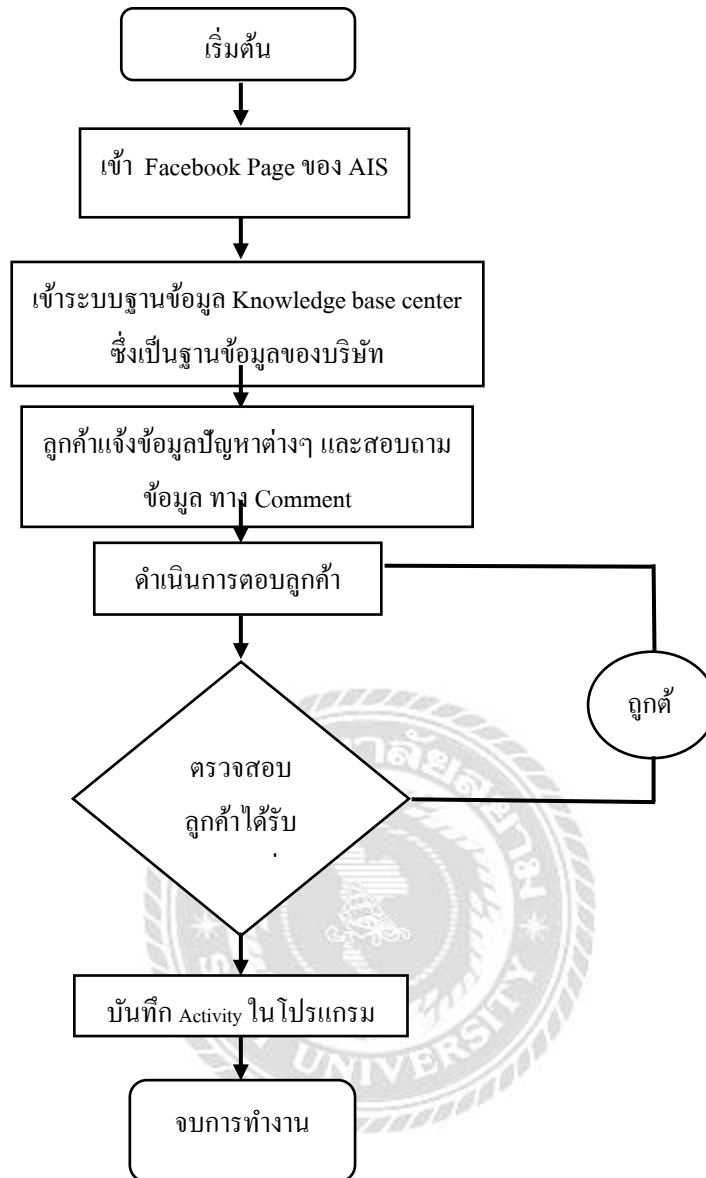
4.1.3 ขอบคุน และกล่าวถึงชื่อลูกค้า การตอบข้อความ comment ของลูกค้าทาง Facebook page ไม่ว่าจะเป็นความคิดเห็นในเชิงบวก หรือลบก็ตาม ต้องตอบด้วยความสุภาพ แสดงถึงความยินดีที่จะพูดคุยกับลูกค้าผ่าน Social Media และทุกครั้งที่ต้องตอบกลับหาลูกค้า ต้องอย่าลืมกล่าวคำขอบคุนยินดี และกล่าวชื่อลูกค้าด้วย ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับความรู้สึกที่ดีจากบริการของเรา

4.1.4 เปิดใจรับฟังทั้ง comment ทั้งด้านบวก และด้านลบ ทุกครั้งที่มี comment เข้ามา ต้องตั้งใจอ่านข้อความนั้นอย่างระมัดระวัง อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง บาง comment ที่เป็นด้านลบ จำเป็นต้องตรวจดูต้นเหตุของการเกิดปัญหา ว่าเกิดจากอะไร บกพร่องตรงไหน พยายามหาคำตอบในเชิงแก้ปัญหา ต้องมีการตรวจสอบคำตอบให้ถูกต้อง เหมาะสม ทุกครั้งก่อนลงโพสต์ เนื่องจากเป็นการตอบ comment ต่อสาธารณะ และถ้าไม่สามารถตอบได้ควรส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการต่อ ผู้ให้บริการที่รับผิดชอบการติดต่อผ่าน

ช่องทางนี้ ควรคำนึงไว้เสมอว่า comment ในด้านลบของลูกค้า เปรียบเสมือนเสียงสะท้อนที่สำคัญที่จะช่วยให้ทราบถึงความต้องการ หรือความไม่พอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ทำให้มีโอกาสนำสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ และจงทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ สิ่งที่ต้องการนั้นได้รับการใส่ใจ หรือตอบสนองความรู้สึกของลูกค้า ทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่า เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ จะได้รับการดูแลช่วยเหลือ

4.1.5 การที่ลูกค้าเข้ามาติชม เป็นเรื่องที่น่ายินดีมาก บางเรื่องที่ลูกค้าเข้ามาถาม สามารถตอบได้โดยทันที บางเรื่องที่ลูกค้าเข้ามาถามโดยไม่ได้ระบุชัดเจน อาจมองได้หลายแง่มุมเราต้องตั้งใจจับประเด็นให้ดี เช่น การที่ลูกค้า comment โดยระบุว่า การบริการดีมาก แต่กลับว่า การที่ลูกค้าบอกนั้น กลายเป็นว่าลูกค้า ประชดการบริการ ซึ่งในกรณีนี้ เราต้องจับประเด็นให้ดียิ่งถึงถ้วน

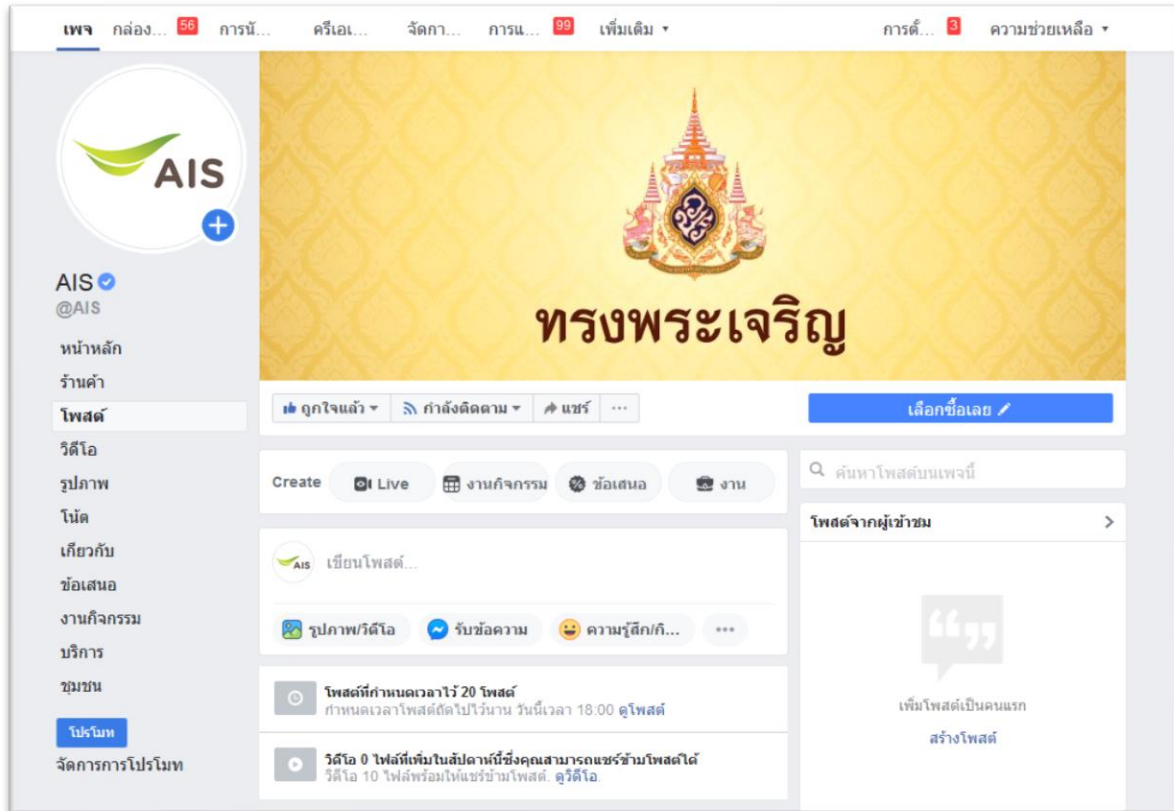




รูปที่ 4.1 Flowchart ขั้นตอนในการรับเรื่องราวคำถาม ปัญหา และข้อสงสัย
โดยการตอบลูกค้า ผ่านช่องทาง Facebook Page

4.2 ขั้นตอนการรับเรื่องลูกค้า และตอบคำถามลูกค้าเบื้องต้น

4.2.1 ลงชื่อเข้าใช้และเปิด Facebook AIS Page



รูปที่ 4.2 Facebook AIS Page

4.2.2 เข้าระบบฐานข้อมูล Knowledge base center ซึ่งเป็นฐานข้อมูลของ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งจะมีข้อมูลสินค้า การบริการทุกอย่าง รวมทั้งแจ้งว่าระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาเพื่อแจ้งให้พนักงานทราบทั่วกัน เพื่อใช้อ้างอิงในการตอบปัญหาลูกค้า



รูปที่ 4.3 โปรแกรมของบริษัท

4.2.3 ขั้นตอนรับเรื่องที่ถูกค้าแจ้งข้อมูลปัญหา สอบถามข้อมูลต่างๆ และการตอบกลับลูกค้า โดยการอ่านจับประเด็นของลูกค้า ว่าลูกค้ามาด้วยเรื่องอะไร และจับจุดสำคัญที่ลูกค้าต้องการคำตอบ โดยการแทนตัวเองว่า “Smile”

4.2.3.1 ลูกค้าสนใจสินค้า และต้องการทราบว่าสั่งซื้อได้ที่ไหน



รูปที่ 4.4 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page ลูกค้าสนใจสินค้า

แปล ฉันต้องการที่จะซื้อ อยู่ที่ไหน

ตอบกลับ “เรียนคุณ.... ขอบคุณที่ให้ความสนใจนะคะ คุณสามารถซื้อสินค้าได้ที่ AIS Shop ทุกสาขา หรือสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ >> <http://www.ais.co.th/servicecenter/index.html>

ตอบกลับ “Dear Ms/Mr....., Thank you for your interest. you can purchased at all AIS Shop or read more details at >> <http://www.ais.co.th/servicecenter/index.html>”

4.2.3.2 แนะนำโทรศัพท์มือถือ



รูปที่ 4.5 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Pag แนะนำโทรศัพท์มือถือ

แปล ฉันต้องการโทรศัพท์นี้

ตอบกลับ “เรียนคุณ... สมายล์ขอแนะนำตัวเครื่อง Huawei P30 ในแคมเปญ AIS Hotdeal ราคาพิเศษ 13,990 บาท เพียงเลือกแพ็คเกจ AIS Hotdeal MAXX 1149 และชำระค่าบริการล่วงหน้า 3,745 บาท รวมชำระเงิน(รวม VAT) 17,735 บาท สามารถสั่งซื้อได้ที่ AIS Shop ทุกสาขา จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2562”

ตอบกลับ “ Dear Ms/Mr....., Smile recommend Huawei P30 in AIS Hotdeal Campaign Special price is 13,990 baht just choose package AIS Hotdeal MAXX 1149 and pay advance service fee 3,745

baht. Total payment(including VAT) is 17,735 baht. You can order a purchase at AIS Shop until 30 September 2019.”

4.2.3.3 คำถามเกี่ยวกับ Sim2fly สำหรับการใช้งานต่างประเทศ

Ronell Constantino Can i ask about new promotion of ais sim to fly international any update?

ถูกใจ - ตอบกลับ - ส่งข้อความ - คำแปล - 21 ชม.

รูปที่ 4.6 ลูกค้ายก Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page Sim2fly สำหรับการใช้งานต่างประเทศ

แปล ฉันขอลถามเกี่ยวกับโปรโมชั่นใหม่ของ AIS Sim2fly มีอะไรอัปเดตใหม่?

ตอบกลับ “เรียนคุณ... สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมของ AIS Sim2fly ได้ที่ >>

<http://www.ais.co.th/roaming/sim2fly/>.”

ตอบกลับ “ Dear Ms/Mr....., you can read more information of AIS sim2fly at>>

<http://www.ais.co.th/roaming/sim2fly/>.”

4.2.3.4 ลูกค้ายกสนใจตัวเครื่อง Iphone 7 plus



Páing Páing I went to need 7s plus

ถูกใจ - ตอบกลับ - ส่งข้อความ - คำแปล - 22 ชม.

รูปที่ 4.7 ลูกค้ายก Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page ตัวเครื่อง Iphone 7 plus

แปล ฉันต้องการ Iphone 7 Plus

ตอบกลับ “เรียนคุณ.... ขอขอบคุณที่ให้ความสนใจนะคะ คุณสามารถซื้อ Iphone 7 Plus ได้ที่ AIS Shop ทุกสาขา หรือสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ >> <http://www.ais.co.th/>

ตอบกลับ “Dear Ms/Mr....., Thank you for your interest. you can purchased Iphone 7 Plus at all AIS Shop or read more details at >> <http://www.ais.co.th/>”

4.2.3.5 สอบถามราคาของโทรศัพท์มือถือ



Cho Lin price

ถูกใจ · ตอบกลับ · ส่งข้อความ · ค่าแปล · 10 นาที

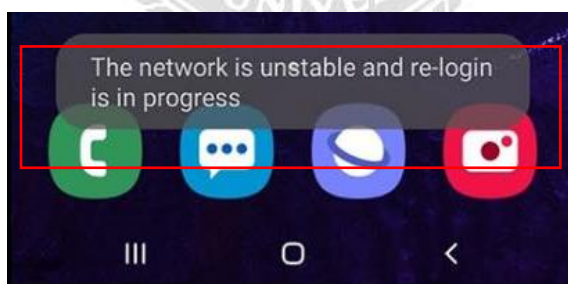
รูปที่ 4.8 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page ถามราคาของโทรศัพท์มือถือ

แปล ราคา?

ตอบกลับ “เรียนคุณ..., ขอขอบคุณที่ให้ความสนใจนะคะ สำหรับตัวเครื่อง Huawei P30 ในแคมเปญ AIS Hotdeal ราคาพิเศษ 5,900 บาท เพียงเลือกแพ็คเกจ AIS Hotdeal MAXX 849 และชำระค่าบริการล่วงหน้า 1,605 บาท รวมชำระเงิน(รวม VAT) 17,735 บาท สามารถสั่งซื้อได้ที่ AIS Shop ทุกสาขา จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2562”

ตอบกลับ “Dear Ms/Mr....., Thank you for your interest. For Iphone 6s plus in AIS Hotdeal Campaign Special price is 5,900 baht just choose package AIS Hotdeal MAXX 849 and pay advance service fee 1,605 baht. Total payment (including VAT) is 7,505 baht. You can order a purchase at AIS Shop until 30 September 2019.”

4.2.3.6 พบปัญหาอินเทอร์เน็ต



รูปที่ 4.9 ลูกค้าพบปัญหาเกี่ยวกับข้อความที่ขึ้นมาบนหน้าจอโทรศัพท์

แปลว่า เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรและเข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง

ตอบกลับ “คุณ....สามารถแจ้งหมายเลขการใช้งานและรายละเอียดมาที่ Inbox สมายล์ยินดีตรวจสอบให้ทันทีค่ะ”

ตอบกลับ “You can inform details and number that are used to inbox, Smile will check immediately ”

4.2.3.7 คำถามเกี่ยวกับสัญญาณเครือข่าย

Robert Jonathan "AIS" or "TH GSM" or "TH 03" or "52003" at handset display?

ถูกใจ · ตอบกลับ · ส่งข้อความ · ดูคำแปล · 1 วัน

รูปที่ 4.10 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page เกี่ยวกับสัญญาณเครือข่าย

แปล “AIS” หรือ “TH GSM” หรือ “TH 03” หรือ “52003” ที่จอแสดงผลโทรศัพท์?

ตอบกลับ “เรียนคุณ... หากคุณใช้ AIS sim บนมือถือของคุณจะแสดง "AIS" อย่างไรก็ตาม หากพบปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดที่ Inbox สมายล์จะตรวจสอบให้ค่ะ ”

ตอบกลับ “ Dear Ms/Mr....., If you used AIS sim on your mobile will show “AIS” However, there is a problem. you can inform telephone number and details to Inbox. Smile will check it.”

4.2.3.8 คำถามเกี่ยวกับบริการ AIS Call center

Aris Budianto what is call center is this? nobody responed

ถูกใจ · ตอบกลับ · ส่งข้อความ · ดูคำแปล · 2 วัน

รูปที่ 4.11 ลูกค้า Comment เข้ามาที่ Facebook AIS Page เกี่ยวกับบริการ Call center

แปล Call center คืออะไร? ไม่มีใครตอบ

ตอบกลับ “ขออภัยในความไม่สะดวกนะคะ, คุณสามารถแจ้งรายละเอียดและหมายเลขโทรศัพท์มาที่ Inbox สมายล์ยินดีตรวจสอบให้ค่ะ”

ตอบกลับ “Sorry for the inconvenience, you can inform telephone number and details come to inbox, Smile will check immediately ”

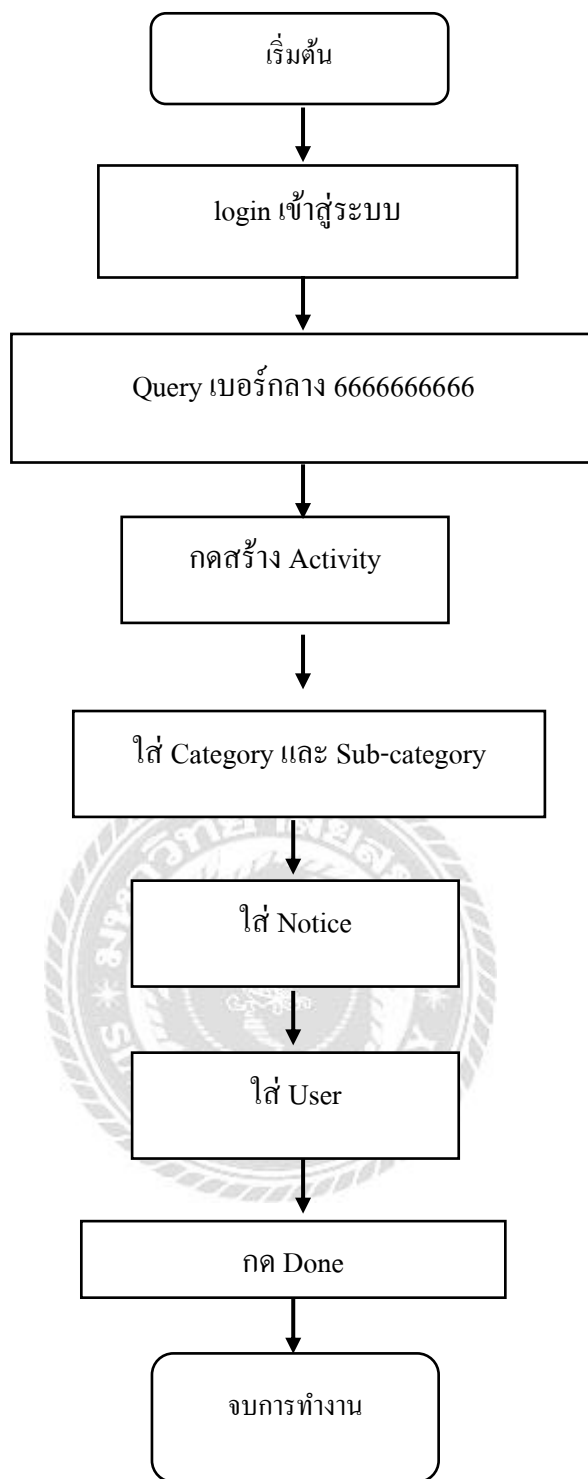
4.3 การบันทึก Activity

ขั้นตอนนี้เป็นกรบันทึก Activity ประวัติการ Comment เข้าไปที่โปรแกรม Sieble โดยการบันทึกแบบ case by case ซึ่ง Sieble เป็นโปรแกรมเฉพาะของบริษัท ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ สามารถดำเนินการดูแลลูกค้าต่อไปได้



รูปที่ 4.12 โปรแกรม Sieble





รูปที่ 4.13 Flowchart ขั้นตอนการบันทึกประวัติการสอบถามลงโปรแกรม Sieble

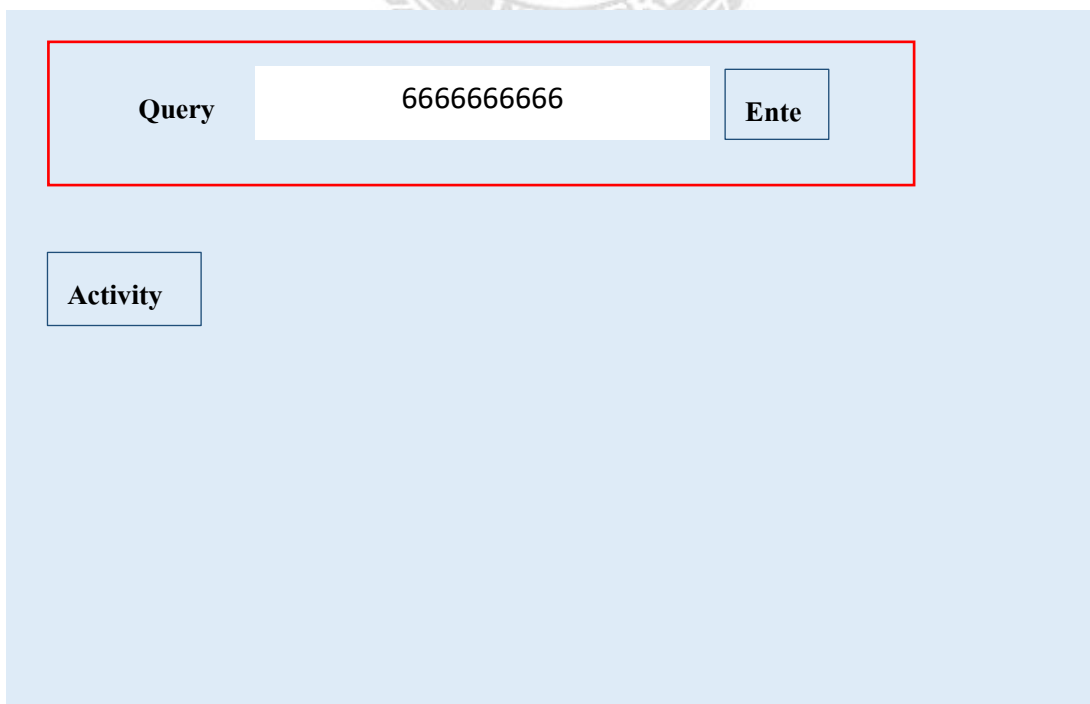
4.3.1 login เข้าสู่ระบบ (เป็น user ที่ทางบริษัทให้มาเป็นชื่อ user ประจำตัว)



The screenshot shows the Sieble login interface. At the top center, the word "Sieble" is displayed in a large, black, serif font. Below it, there are two input fields. The first field is labeled "USER" and contains the text "papichao". The second field is labeled "PASSWORD" and is currently empty. The background is a light blue color.

รูปที่ 4.14 การ login เข้าสู่ระบบ

4.3.2 Query เบอร์กลาง 6666666666 (เนื่องจากการ Comment หน้า Facebook จะ ไม่มีเบอร์ลูกค้าแจ้ง)



The screenshot shows the Sieble Query form. A red rectangular box highlights the "Query" input field, which contains the number "6666666666", and the "Ente" button next to it. Below the highlighted area, there is an "Activity" button. The background is a light blue color.

รูปที่ 4.15 Query เบอร์กลาง 6666666666

4.3.3 กดสร้าง Activity แล้ว เวลา วันที่ และ Case ID จะขึ้นมาอัตโนมัติ

Query

Activity

Case ID	Date&Time	Category	Sub-category	Note	User	Status
XXXXXX	Xx/xx/xx 00:00					

รูปที่ 4.16 การกดสร้าง Activity

4.3.4 ใส่ Category และ Sub-category เพื่อเป็นการระบุเรื่องที่ลูกค้าสอบถามเข้ามาให้ชัดเจน

Query

Activity

Case ID	Time	Category	Sub-category	Note	User	Status
XXXXXX	Xx/xx/xx 00:00	Self service IVR	1175 call center			

รูปที่ 4.17 การใส่ Category และ Sub-category

Category และ Sub- Category ที่ใช้บ่อย

Category	Sub-category	กรณี
Network	ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต	-กรณีที่ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้
Promotion handset	Hotdeal Campaign	-กรณีที่เราแนะนำตัวเครื่องโทรศัพท์ที่ไป
One-2-call	<ul style="list-style-type: none"> • Sim2fly • การเติมเงิน • ปัญหาการเติมเงิน 	
Self service IVR	1175 call center	-กรณีที่ติดต่อ Call center ยากหรือติดต่อไม่ได้

ตารางที่ 4.1 Category และ Sub- Category ที่มักใช้บ่อย

4.3.5 ใต้ Notice มีรายละเอียดคือ ข้อความที่ลูกค้า Comment เข้ามา/ ข้อความที่เราตอบกลับลูกค้า

Query

Case ID	Time	Category	Sub-category	Note	User	Status
XXXXXX	Xx/xx/xx 00:00	Self service IVR	1175 call center	XXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXX		

รูปที่ 4.19 ใต้ Note

ข้อความที่ลูกค้า Comment เข้ามา

what is call center is this? nobody responed

ข้อความที่เราตอบกลับลูกค้า

Sorry for the inconvenience, you can inform telephone number and details come to inbox, Smile will check immediately

รูปที่ 4.20 ตัวอย่างการบันทึกการตอบคำถาม

4.3.6 ไล่ User ประจำตัว

Query

Case ID	Time	Category	Sub-category	Note	User	Status
XXXXXX	Xx/xx/xx 00:00	Self service IVR	1175 call center		papichao	

รูปที่ 4.21 User ประจำตัว

4.3.7 ไล่ Status เป็น Done เพื่อเป็นการจบ Case

Query

Case ID	Time	Category	Sub-category	Note	User	Status
XXXXXX	Xx/xx/xx 00:00	Self service IVR	1175 call center		papichao	Done

รูปที่ 4.22 การไล่ ไล่ Status เป็น Done เพื่อเป็นการจบ Case



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการงาน

5.1.1 สรุปผลโครงการงาน

จากที่คณะผู้จัดทำโครงการได้ปฏิบัติงานในบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในหลายๆด้านดังต่อไปนี้

- ประโยชน์ต่อนักศึกษา
 - ได้ฝึกการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
 - ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ เพราะจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด
 - ฝึกผู้จัดทำมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องาน ตนเองและ

ผู้อื่น

- แสดงให้เห็นถึงการใช้อีเมลออนไลน์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดต้นทุนทาง

กายภาพในการใช้จ่ายค่าอุปกรณ์ทำงานได้อย่างมาก

- พัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารให้กับลูกค้าได้อย่างเข้าใจตรงกันและ

ถูกต้องชัดเจน

- ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ
 - ช่วงแบ่งเบาภาระงานและลดเวลาการทำงานของพี่เลี้ยง
 - ช่วยให้การดำเนินงานสามารถสำเร็จลุล่วง

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการงาน

5.1.2.1 เนื่องจากสถานที่ฝึกงานสหกิจศึกษาเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีมาตรฐานระดับสูง มีข้อมูลสำคัญของลูกค้า จึงเป็นปัญหาในการทำโครงการงาน

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

5.1.3.1 ควรมีการเพิ่มหน้าที่รับผิดชอบผ่านช่องทางต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น และควรให้พนักงานให้ข้อมูลกับลูกค้าในทุกๆเรื่อง ปัจจุบันมีแค่การรับเรื่องเบื้องต้นไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก ที่จะดูแลลูกค้าได้

5.1.3.2 ควรจับสรุปข้อมูลของลูกค้าให้ถูกต้องตามที่ลูกค้าได้แจ้งมา และดูแลปัญหาของลูกค้าให้เสมือนเป็นปัญหาของตัวเอง แก้ปัญหาให้สำเร็จเกินความคาดหมายของลูกค้า ควรติดตามและดูแลอยู่เสมอทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1.1 ฝึกทักษะในการจับประเด็นเกี่ยวกับการแจ้งปัญหาของลูกค้าที่แจ้งเข้ามาและมีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5.2.1.2 ได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม เพราะในการทำงานต้องมีการประสานงานซึ่งกันและกันตลอดเวลาและต้องมีการอัปเดต ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของแต่ละวันภายในองค์กร

5.2.1.3 การทำงานในแต่ละวันต้องมีการกระตือรือร้น ในการขวนขวายข้อมูลใหม่ๆ ที่มีการอัปเดตในแต่ละวันขององค์กร ซึ่งองค์กรมีกิจกรรม และ โปรโมชันใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

5.2.1.4 ในองค์กรได้มีการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลาซึ่งเราต้องอ่านข้อมูลและข่าวสารทุกวันเพื่อเป็นแนวทางในการตอบลูกค้าให้ในการทำให้ลูกค้าเข้าใจในเรื่องที่สอบถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีการบริการใหม่ๆ

5.2.1.5 การทำงานในแต่ละวันต้องมีการรับอารมณ์กับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อสอบถาม และต้องมีความอดทนในการให้บริการกับลูกค้าเพราะต้องรักษาลูกค้าไว้

5.2.1.6 การทำงานในแต่ละวันต้องมีเป้าหมายในการทำงาน เพราะบริษัทมีการตั้งจำนวนเป้าหมายในการดูแลลูกค้าในแต่ละวัน ซึ่งต้องมีความอดทนในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.2.1 ในการปฏิบัติงานนักศึกษาพบว่าลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการแจ้งปัญหา ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบและติดตามผล

5.2.2.2 ในการทำงานบริษัทกำหนดเป้าหมายการตอบในแต่ละวัน ว่าคนต้องทำงานให้ถึงยอดที่กำหนด แต่ในการทำงานยังใช้โปรแกรมได้ไม่ได้อีก และใช้แค่โปรแกรมเดียวซึ่งเป็นปัญหาในทำเป้าหมาย

5.2.2.3 การจับประเด็นในการตอบลูกค้าซึ่งยังจับประเด็นได้ไม่ชัดเจนและตอบไม่ได้ตรงประเด็น ส่งผลให้ล่าช้าในการประสานงาน

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

5.2.3.1 ต้องฝึกทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้ถูกหลักภาษาอังกฤษ

5.2.3.2 ต้องฝึกการอ่านในการจับประเด็นให้เข้าใจและรวดเร็วเพราะจะได้แก้ปัญหาให้ถูกค่าได้รวดเร็ว และถูกต้อง

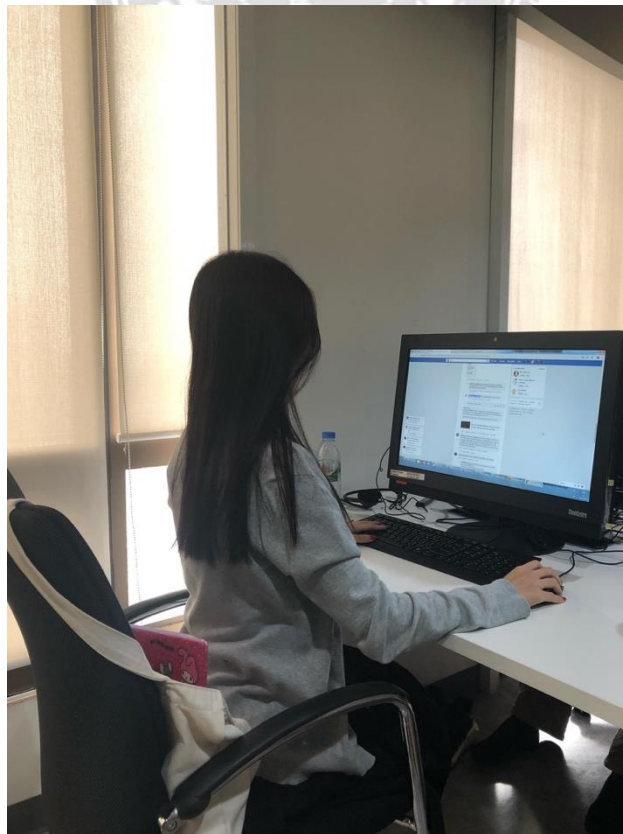
5.2.3.3 ควรศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลภายในองค์กร เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจและใส่ใจในการทำงานและเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะไปปฏิบัติงานจริง



บรรณานุกรม

- สถาบัน กศน. ภาคกลาง. (2556). *ความรู้เบื้องต้นความหมายและความสำคัญของ Social Media*.
 เข้าถึงได้จาก <http://cmfe2013.blogspot.com/2013/05/11-social-media.html>
- สุรศักดิ์ ภัคดีวัณณะกุล. (2556). *การนำ Social Media มาเป็นหนึ่งในช่องทางการบริการลูกค้าใน Contact Center*. เข้าถึงได้จาก <http://www.callcentermaster.com/Article/Social-Media-Contact-Center.html>
- ไพโรพนา. (2555). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ*.
 เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. (2545). *ความหมายของข้อมูล(Data)*.
 เข้าถึงได้จาก <http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/thesis-81-file06-2015-09-18-16-06-16.pdf>
- ปัทมาพร ท่อชู. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation)*.
 เข้าถึงได้จาก
<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วน*
 เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter2.pdf
- สุพรรณษา ครุฑเงิน. (2549). *สื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรื่องข้อมูลและสารสนเทศ*.
 เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-wrnkrrm-thi-keiywkhxng/2-8-naewkhid-thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci>
- ชนินทร์ ฐิติเพชรกุล. (2549). *การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย*.
 เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-wrnkrrm-thi-keiywkhxng/2-8-naewkhid-thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci>









วิธีการให้ข้อมูลกับลูกค้าต่างชาติ (Guidelines for Providing Information to Foreign Clients)

นางสาว ปพิชญา นนทอุบล
สาขาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์
อาคาร 19 มหาวิทยาลัยสยาม
E-mail – papichaya.non@siam.edu

บทคัดย่อ

บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำกัด (Advanced Contact Center Co., Ltd. หรือ ACC) เป็นผู้นำธุรกิจในการสื่อสารโทรคมนาคมแบบไร้สายในประเทศไทยด้วยส่วนแบ่งทางการตลาดในเชิงรายได้ที่สูงกว่าร้อยละ 52 และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพทั้งบนคลื่นความถี่ 900 และ 2100 เมกะเฮิรตซ์ให้ลูกค้ากว่า 40 ล้านเลขหมาย หรือร้อยละ 43 ของจำนวนผู้ใช้บริการในประเทศไทย ACC ประกอบธุรกิจการให้บริการข้อมูลและดูแลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเอไอเอส และเครือข่ายเอไอเอส สามจี ทั้งนี้ในระหว่างศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ผู้จัดทำงานในตำแหน่ง Social Media Contact Center โดยมีหน้าที่ ตอบคำถาม, แจกแจงข้อมูล และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าต่างชาติ นอกจากนี้การตอบคำถาม แจกแจงข้อมูล และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ยังต้องอาศัยความรวดเร็วหากตอบช้าเกินไปจะส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการและเกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท จากที่กล่าวมานั้นจะเห็นได้ชัดเจนว่าการตอบคำถามลูกค้ามีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งเรื่องความรวดเร็ว การใช้คำพูด และความถูกต้องของข้อมูล

ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง วิธีการให้ข้อมูลกับลูกค้าต่างชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามลูกค้า และเพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โดยโครงการมีขอบเขตเนื้อหา คือ ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเทคนิคการตอบลูกค้าที่มี

ประสิทธิภาพและศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้า ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการนี้จะทำให้พนักงานในแผนกและนักศึกษาฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาสามารถตอบคำถามลูกค้าได้รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้กับลูกค้าได้ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Abstract

Advanced Contact Center Co., Ltd. (ACC) is a business leader in wireless telecommunications in Thailand with a market share of over 52 percent in terms of revenue. ACC has offered quality services on 900 and 2100 MHz frequency bands to over 40 million clients or 43 percent of the number of users in Thailand. ACC operates the business of providing information services and overseeing mobile phone users in AIS networks and AIS 3G networks. During Co-Operative Education Internship Program, the trainee had worked in the department of as a Media Contact Center. The responsibilities included answering questions, reporting information and problems solving for foreign clients via the social media. In addition, answering questions, reporting information and problems solving for foreign clients require fast service. If the staff or trainee answer questions slowly, the client will be dissatisfied with the service and the complaints from the clients may be resulted. It would lead to the adverse effect with the company image. As mentioned above, it clearly shows

that answering questions to clients is extremely important as well as speed, word usage and information accuracy.

Therefore, the trainee has decided to do a project on “Guidelines for Providing Information to Foreign Clients”. The objective is to study work processes about answering client questions and to study guidelines for answering client questions efficiently. Scope of project is to study effective client answering techniques and guidelines for answering client questions. The trainee hopes that this project will help employees in the department and intern students to answer client’s questions quickly and it will also help them for problems solving with the highest satisfaction level.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามลูกค้า
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้าให้ประสิทธิภาพ

ขอบเขตของโครงการ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเทคนิคการตอบลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้า
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด สาขาพหลโยธิน
3. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ลูกค้าที่ส่งคำถามมาที่หน้าเพจ AIS Facebook และข้อมูลจากบริษัท AIS
4. ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2562 – 30 สิงหาคม 2562 รวมเป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ทำให้รู้เทคนิคในการตอบลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทำให้คุ้นเคยกับระบบการแก้ไขข้อร้องเรียนและตอบคำถามลูกค้าออนไลน์ผ่าน Social Media

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดโครงเรื่องที่หลังจากที่ได้ปฏิบัติงานจริงมาระยะหนึ่งใน แผนก Social Contact Center รวบรวมข้อมูลที่ได้รับและที่ได้ศึกษาไว้ในการตอบลูกค้าให้พึงพอใจ

2. ค้นหาเทคนิคการตอบลูกค้าให้รวดเร็วและจับประเด็นให้ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ดำเนินการนำเทคนิคที่ศึกษามาใช้ในการตอบลูกค้าให้ครบถ้วน และรวดเร็ว

4. สรุปผลการดำเนินงานของโครงการและเก็บรวบรวมตัวอย่างในการตอบลูกค้า

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

1. คอมพิวเตอร์
2. โปรแกรม Sieble
3. โปรแกรม IKM
4. โปรแกรม Japper
5. โปรแกรม SMM
6. โปรแกรม Microsoft Word
7. โปรแกรม Micro

รายละเอียดของโครงการ

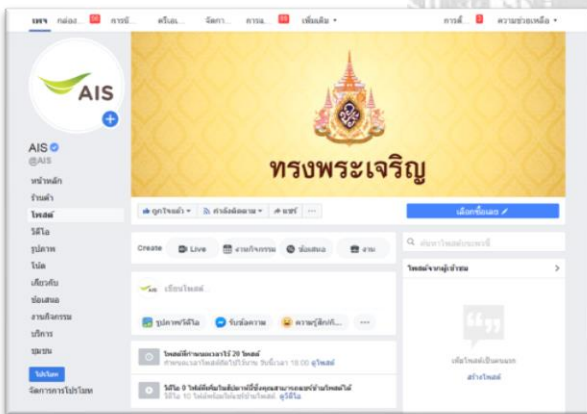
จากการที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง Social Media Contact Center ที่บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ช่องทางของการติดต่อสื่อสารทางโซเชียลต่างๆ มีช่องทางที่หลากหลายในแผนก คือ Facebook, Pantip, Twitter, E-Mail, Call Center ในส่วนของผู้จัดทำได้เริ่มทำในส่วนช่องทางเพจ AIS Facebook โดยมีคนติดตามเป็นจำนวนมาก และมีลูกค้าที่ใช้ช่องทางเพจ AIS แจ้งปัญหาในการใช้งาน แจ้งสอบถาม

รายละเอียดโปรแกรมชั้นต่างๆ นอกจากนี้ยังสามารถสอบถามเรื่องอื่นๆ และข้อมูลทั่วไปโดยมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก ในการรับเรื่องของลูกค้านั้นโดยลูกค้าจะมา Comment ปัญหาต่างๆเข้ามา ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าสอบถามผ่าน Comment นั้น มีความหลากหลายในข้อคำถาม คำตอบ และยังคงอาศัยความรวดเร็วในการตอบคำถาม หากตอบช้าเกินไป ส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจเกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบริษัทได้ ดังนั้นจะเห็นได้ชัดเจนว่าการตอบคำถามลูกค้าให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน โดยในบทที่ 4 นี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. เทคนิคในการตอบคำถามลูกค้า
2. ขั้นตอนการรับเรื่องลูกค้า และตอบคำถามลูกค้าเบื้องต้น
3. การบันทึก Activity

ขั้นตอนการรับเรื่องลูกค้า และตอบคำถามลูกค้าเบื้องต้น

1. ลงชื่อเข้าใช้และเปิด Facebook AIS Page



2. เข้าระบบฐานข้อมูล Knowledge base center ซึ่งเป็นฐานข้อมูลของ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งจะมีข้อมูลสินค้า การบริการทุกอย่าง รวมทั้งแจ้งว่าระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาเพื่อแจ้งให้พนักงานทราบทั่วกัน เพื่อใช้อ้างอิงในการตอบปัญหาลูกค้า

3. ขั้นตอนรับเรื่องที่ถูกค้าแจ้งข้อมูลปัญหา สอบถามข้อมูลต่างๆ และ การตอบกลับลูกค้า โดยการอ่านจับประเด็นของลูกค้า ว่าลูกค้ามาด้วยเรื่องอะไร และจับ

จุดสำคัญที่ลูกค้าต้องการคำตอบ โดยการแทนตัวเองว่า “Smile”

การบันทึก Activity

ขั้นตอนนี้เป็นกรบันทึก Activity ประวัติการ Comment เข้าไปที่โปรแกรม Sieble โดยการบันทึกแบบ case by case ซึ่ง Sieble เป็นโปรแกรมเฉพาะของบริษัท ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ สามารถดำเนินการดูแลลูกค้าต่อไปได้

1. login เข้าสู่ระบบ (เป็น user ที่ทางบริษัทให้มาเป็นชื่อ user ประจำตัว)

2. Query เบอร์กลาง 6666666666 (เนื่องจาก การ Comment หน้า Facebook ไม่มีเบอร์ลูกค้าแจ้ง)

3. กดสร้าง Activity แล้ว เวลา วันที่ และ Case ID จะขึ้นมาอัตโนมัติ

4. ไล่ Category และ Sub-category เพื่อเป็นการระบุเรื่องที่ถูกค้าสอบถามเข้ามาให้ชัดเจน

5. ไล่ Notice มีรายละเอียดคือ ข้อความที่ถูกค้า Comment เข้ามา/ ข้อความที่เราตอบกลับลูกค้า

6. ไล่ User ประจำตัว

7. ไล่ Status เป็น Done เพื่อเป็นการจบ Case

สรุปผลโครงการ

จากที่คณะผู้จัดทำโครงการได้ปฏิบัติงาน ในบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในหลายๆด้านดังต่อไปนี้

- ประโยชน์ต่อนักศึกษา

1. ได้ฝึกการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

2. ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ เพราะจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

3. แสดงให้เห็นถึงการใช้อีเมลออนไลน์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดต้นทุนทางกายภาพในการใช้จ่ายค่าอุปกรณ์ทำงานได้อย่างมาก

4. พัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารให้กับลูกค้าได้อย่างเข้าใจตรงกันและถูกต้องชัดเจน

- ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

1. ช่วงแบ่งเบาระงานและลดเวลาการทำงาน
ของพี่เลี้ยง
2. ช่วยให้การทำงานสามารถสำเร็จลุล่วง

ประโยชน์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ฝึกทักษะในการจับประเด็นเกี่ยวกับการแจ้ง
ปัญหาของลูกค้าที่แจ้งเข้ามาและมีการตอบกลับอย่าง
รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม เพราะในการ
ทำงานต้องมีการประสานงานซึ่งกันและกันตลอดเวลา
และต้องมีการอัปเดต ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของแต่ละ
วันภายในองค์กร

3. การทำงานในแต่ละวันต้องมีการ
กระตือรือร้น ในการขวนขวายข้อมูลใหม่ๆ ที่มีการ
อัปเดตในแต่ละวันขององค์กร ซึ่งองค์กรมีกิจกรรม
และโปรโมชันใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

4. ในองค์กรได้มีการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยี
ใหม่ๆ ตลอดเวลาซึ่งเราต้องอ่านข้อมูลและข่าวสารทุก
วันเพื่อเป็นแนวทางในการตอบลูกค้าให้ในการทำให้
ลูกค้าเข้าใจในเรื่องที่สอบถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีการ
บริการใหม่ๆ

5. การทำงานในแต่ละวันต้องมีการรับอารมณ์
กับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อสอบถาม และต้องมีความอดทน
ในการให้บริการกับลูกค้าเพราะต้องรักษาลูกค้าไว้

6. การทำงานในแต่ละวันต้องมีเป้าหมายในการ
ทำงาน เพราะบริษัทมีการตั้งจำนวนเป้าหมายในการดูแล
ลูกค้าในแต่ละวัน ซึ่งต้องมีความอดทนในการทำงานให้
มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการ
สหกิจศึกษา ณ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์
จำกัด ตั้งแต่วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2562 ถึงวันที่
31 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2562 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความ
รู้และประสบการณ์ต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการ

เรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการ
ปฏิบัติงานตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน แผนก Social Media
Contact Center ณ บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์
จำกัด สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ
ในอนาคตโดยได้รับความร่วมมือจากบริษัท แอดวานซ์
คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้สอน ได้เรียนรู้งาน และ
ปัญหาที่พบในการทำงานในแผนกต่างๆ จึงขอขอบคุณมา
 ณ ที่นี้ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณใจพร ศรีสกุล (กรรมการผู้จัดการ AIS Call
Center)
2. คุณชนาภรณ์ ราชวงษา (Supervisor Social
Media Contact Center)
3. อาจารย์อติเวทย์ ตั้งอมรสุนด์ (อาจารย์ที่
ปรึกษา)

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้
คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุก
ท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ยกย่องใน
การทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การ
ดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่ง
คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

สถาบัน กศน. ภาคกลาง. (2556). ความรู้เบื้องต้น
ความหมายและความสำคัญของ Social Media.

เข้าถึงได้จาก

<http://cmfe2013.blogspot.com/2013/05/11-social-media.html>

สุรศักดิ์ ภัคดีวิฒนะกุล. (2556). การนำ Social Media มา
เป็นหนึ่งในช่องทางบริการลูกค้าใน

Contact Center. เข้าถึงได้จาก

<http://www.callcentermaster.com/Article/Social-Media-Contact-Center.html>

ไพโรพนา. (2555). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.

เข้าถึงได้จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492001>

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒิ. (2545). ความหมายของข้อมูล(Data).

เข้าถึงได้จาก

<http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/thesis-81-file06-2015-09-18-16-06-16.pdf>

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.

เข้าถึงได้จาก

http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

ปีทมาพร ท่อชู. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation).

เข้าถึงได้จาก

<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริการส่วน

เข้าถึงได้จาก

http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter2.pdf

สุพรรณษา ครูทงเงิน. (2549). สื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรื่องข้อมูลและสารสนเทศ.

เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-wrnkrmm-thi-keiywkxng/2-8-naewkhid-thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci>

ชนินทร์ จิตติเพชรกุล. (2549). การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย.

เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/httpbitly42331316/bth-thi-2-wrnkrmm-thi-keiywkxng/2-8-naewkhid-thvsdi-keiyw-kab-khwam-phung-phxci>





โดย นางสาว ปิพิชญา นนทอุบล
 อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์อติเวทย์ ตังจอมรสขันธ์
 ภาควิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์
 พนักงานที่ปรึกษา คุณชนาภรณ์ ราชวงษา
 บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด

• บทคัดย่อ

บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (Advanced Contact Center Co., Ltd. หรือ ACC) เป็นผู้นำธุรกิจในการสื่อสาร โทรคมนาคมแบบไร้สายในประเทศไทยด้วยส่วนแบ่งทางการตลาดในเชิงรายได้ที่สูงกว่าร้อยละ 52 และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพทั้งบนคลื่นความถี่ 900 และ 2100 เมกะเฮิรตซ์ให้ลูกค้ากว่า 40 ล้านเลขหมาย หรือร้อยละ 43 ของจำนวนผู้ใช้บริการในประเทศไทย ACC ประกอบธุรกิจการให้บริการข้อมูลและดูแลผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเอไอเอส และเครือข่ายเอไอเอส สามจี ทั้งนี้ในระหว่างฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ผู้จัดทำงานในตำแหน่ง Social Media Contact Center โดยมีหน้าที่ ตอบคำถาม, แจงข้อมูล และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าต่างชาติ นอกจากนี้การตอบคำถาม แจงข้อมูล และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ยังต้องอาศัยความรวดเร็วหากตอบช้าเกินไป จะส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการและเกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท จากที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ชัดเจนว่าการตอบคำถามลูกค้า มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งเรื่องความรวดเร็ว การใช้คำพูดและความถูกต้องของข้อมูล ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง วิธีการให้ข้อมูลกับลูกค้าต่างชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามลูกค้าและเพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โดยโครงการมีขอบเขตเนื้อหา คือ ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเทคนิคการตอบลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้า ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการนี้จะทำให้พนักงานในแผนกและนักศึกษาฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาสามารถตอบคำถามลูกค้าได้รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

• วัตถุประสงค์ในการทำโครงการ

1. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามลูกค้า

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการตอบคำถามลูกค้าให้ประสิทธิภาพ

• ลักษณะงาน

1. ตอบคำถามลูกค้าที่ช่องทาง Social Media

• ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ
 2. ทำให้รู้เทคนิคในการตอบลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 3. ทำให้คุ้นเคยกับระบบการแก้ไขข้อร้องเรียนและตอบคำถามลูกค้าออนไลน์ผ่าน

Social Media

• ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดโครงเรื่องที่หลังจากที่ได้ปฏิบัติงานจริงมา ระยะหนึ่งใน แผนก Social Contact Center รวบรวมข้อมูลที่ได้รับและที่ได้ศึกษาไว้ใน การตอบลูกค้าให้พึงพอใจ
 2. ค้นหาเทคนิคการตอบลูกค้าให้รวดเร็วและจับประเด็นให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
 3. ดำเนินการนำเทคนิคที่ศึกษามาใช้ในการตอบลูกค้าให้ครบถ้วน และรวดเร็ว
 4. สรุปผลการดำเนินงานของ โครงการและเก็บรวบรวมตัวอย่างในการตอบลูกค้า

• สรุปผลโครงการ

จากที่คณะผู้จัดทำโครงการได้ปฏิบัติงานในบริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในหลายๆด้านดังต่อไปนี้ ประโยชน์ต่อนักศึกษา

1. ได้ฝึกการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
 2. ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ เพราะจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด
 3. พัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารให้กับลูกค้าได้อย่างเข้าใจตรงกันและถูกต้องชัดเจน



ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา 6004500054

ชื่อ นางสาวปัทมา นนทอุบล

โทรศัพท์ 091-7100891

ที่อยู่ 45/1702 ซ.ม.พงษ์ศิริชัย 4 ถนนมาเจริญ เขตหนองแขม แขวงหนองค้างพลู

กรุงเทพมหานคร 10160

ผลงาน - ได้รับใบรับรอง Certificate of Microsoft Office Word 2010

- ได้รับใบรับรอง Certificate of Microsoft Excel