

การเยี่ยมชมงานสำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม เขตกลาง (จังหวัดนครสวรรค์)  
และสำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม จังหวัดอุทัยธานี



เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2557 ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม (นายรัฐพล ภัคดีภูมิ) กรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม (นายอภิเนตร อุณากุล) และผู้บริหาร กสท ได้แก่ รจญ.(อ) และ ผกอ. ได้เดินทางไปเยี่ยมชมงานสำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม เขตกลาง (จังหวัดนครสวรรค์) และสำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม จังหวัดอุทัยธานี โดยสรุปผลได้ดังนี้

สำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม เขตกลาง (จังหวัดนครสวรรค์) มีพื้นที่รับผิดชอบ 11 จังหวัด 16 สำนักงาน บริการที่ทำรายได้ 3 อันดับแรกของ ปี 2556-ปัจจุบัน คือ บริการ Internet บริการ Mobile My และบริการ e-Business โดยมีนโยบาย/แผนการขาย ปี 2557 คือ (1) การนำเสนอบริการ CAT Conference กลุ่มสำรวจ เพื่อกระตุ้นการใช้งานให้ครบ 11 จังหวัด (ปัจจุบันทำสัญญาแล้ว 5 จังหวัด คงเหลือ 6 จังหวัด) (2) กำหนดกลยุทธ์และแผนการขาย/แผนปฏิบัติงานเป็นรายไตรมาส เพื่อกระตุ้นยอดขายในกลุ่มลูกค้าภาครัฐ กลุ่มลูกค้าเอกชนและกลุ่มลูกค้ารายย่อย

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน/การดำเนินงาน (วิเคราะห์ตามปัจจัย 4M)

1) **Man** ช่างเทคนิคมีจำนวนไม่เพียงพอ เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ไข กำหนดมาตรฐาน 2 ลักษณะ คือ (1) งานติดตั้ง จ้าง Outsource และ (2) งานแก้ไข/บำรุงรักษา ช่างเทคนิคของ บมจ. กสท โทรคมนาคม

2) **Money** การจัดสรรงบประมาณดำเนินการด้านการตลาดและการดำเนินการในลักษณะโครงการไม่สามารถโอนเพื่อดำเนินการตามแผนที่กำหนด

แนวทางแก้ไข งานด้านช่างเทคนิค วางแผนโครงการโดยจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด งานด้านการตลาดและการขาย จัดงบประมาณให้สอดคล้องตามแผนของแต่ละฝ่ายขาย

3) **Material** ยานพาหนะ สำหรับการปฏิบัติงานด้านช่างเทคนิคและการตลาดไม่เพียงพอ

แนวทางแก้ไข งานด้านช่างเทคนิค จัดรถยนต์ให้เพียงพอตามจำนวนทีมช่าง งานด้านการตลาดและการขาย จัดรถยนต์สำหรับงานตลาดและงานขายทุกสำนักงาน

4) **Method** กฎ ระเบียบ คำสั่ง วิธีปฏิบัติ มีการปรับเป็นระยะ แต่ยังไม่สอดคล้องหรือเอื้ออำนวยในการดำเนินธุรกิจ

แนวทางแก้ไข นำเสนอ ปรับปรุงกฎ ระเบียบ คำสั่ง วิธีปฏิบัติงานภายในบางด้าน

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ (วิเคราะห์ตามปัจจัย 4P)

1) **Product** บริการ My 3G ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยเฉพาะ Smart Device ที่ได้รับความนิยมในท้องตลาด  
แนวทางแก้ไข จัดซื้ออุปกรณ์และทำตลาด โดยจัดโปรโมชั่นที่สอดคล้องกับการจัดซื้อ มีการวางแผนการทำตลาดล่วงหน้า

2) **Price** สำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อย การปรับราคาค่าบริการให้สอดคล้องกับการแข่งขันกับ ISP รายอื่น  
แนวทางแก้ไข จัดให้มีส่วนงานเฉพาะ ที่วิเคราะห์ตลาดในบริการที่มีมูลค่าทางการตลาดสูง เช่น Internet Mobile เป็นต้น

3) **Place** เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายบริการ My 3G โดยหาตัวแทนจำหน่าย ในลักษณะนายหน้าขายและการขายตรง

แนวทางแก้ไข จัดหานายหน้า (Broker) และตัวแทนจำหน่าย (Agent) เครื่องมือถือ ซิมการ์ด บัตรเติมเงิน

4) **Promotion** จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเต็มรูปแบบ เช่น การโฆษณาบริการ Internet และ My ในลูกค้ารายย่อยทางสื่อโทรทัศน์ เป็นต้น

แนวทางแก้ไข จัดให้มีการดำเนินการตลาดทั้งโดยส่วนกลางและสำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม ผู้รับผิดชอบ และกำหนดแผนการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

กิจกรรม CAT สื่อสาร เรียนรู้ สู่ชุมชน ของสำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม ปี 2557 จำนวน 2 โครงการ คือ การส่งมอบห้อง “CAT to Learn” ตามโครงการ CAT หนึ่งจังหวัดหนึ่งห้องสมุด ณ โรงเรียนสตรีนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ และโครงการ CAT Learning Center ณ โรงเรียนบ้านด่านจันทร์ จังหวัดลพบุรี

จากการเยี่ยมชมดูงาน ณ สำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม เขตกลาง จังหวัดนครสวรรค์ และสำนักงานบริการลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม จังหวัดอุทัยธานี โดยสรุปปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโดยรวมดังนี้

1. ขั้นตอนกระบวนการทำงานภายใน บมจ. กสท โทรคมนาคม ที่ซ้ำซ้อน

แนวทางแก้ไข : ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความกระชับเพื่อลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน

2. การกำหนดเป้าหมาย KPIs รายได้จากการขายบริการต่าง ๆ สูง จนไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

แนวทางแก้ไข : กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานทางการตลาดที่ชัดเจน

: ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง

: จัดกิจกรรมและโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เลิกใช้บริการ

: ลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลในการเปิดให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ

ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม ได้มอบนโยบายการดำเนินงาน โดย บมจ. กสท โทรคมนาคม ต้องดำเนินการดังนี้

1. การเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจของ บมจ. กสท โทรคมนาคม โดยใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่เพื่อความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

2. ธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจ ความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

.....