

การประกวด The Best Contact Center Awards 2019

จัดโดย สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย

i 1. ความเป็นมาของการจัดประกวด

สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (Thai Contact Center Trade Association) มีชื่อย่อว่า “TCCTA” ได้ดำเนินการจัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2557 ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติสมาคมการค้า พ.ศ.2509 สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) เป็นสมาคมวิชาชีพด้านการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ดำเนินการโดยไม่หวังผลกำไร มุ่งส่งเสริมความเจริญทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการส่งเสริม พัฒนาธุรกิจศูนย์บริการ วิชาชีพ และความสามารถของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Contact Center) ในประเทศไทย

นอกจากนั้นสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย ยังได้เป็นสมาชิกของ APCCAL - Asia Pacific Contact Center Association Leaders ซึ่งเป็นสมาคมผู้นำทางด้าน Contact Center ที่มีการทำงานร่วมกันจาก 11 สมาคมใน 11 ประเทศ อันได้แก่ ออสเตรเลีย, นิวซีแลนด์, จีน, ฮองกง, ไต้หวัน, เกาหลี, อินโดนีเซีย, มาเลเซีย, ฟิลิปปินส์, สิงคโปร์ และประเทศไทย

สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) ได้มีการจัดประกวด TCCTA Contact Center Awards และมอบรางวัลอันทรงคุณค่า เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีผลงานการสร้างสรรคคุณภาพงานบริการที่โดดเด่น และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นเลิศ



i ด้วยความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริม กระตุ้นการบริการทางโทรศัพท์ หรือ Contact Center ให้มีการตื่นตัว มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริการ พัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ ยกกระดับการบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือและประทับใจ พร้อมรับประกันคุณภาพการบริการผ่านระบบโทรศัพท์ ที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ Contact Center ทางสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) จึงได้มีการจัดการประกวด Contact Center ขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) ได้จัดการประกวดต่อเนื่องมาทุกปีนับตั้งแต่ปี 2015 โดยจะพิจารณาตัดสินจากผู้เข้าประกวด ที่มีศูนย์บริการ Contact Center, บุคลากร Contact Center และการบริการ Contact Center ที่ดีเด่น เข้าหลักเกณฑ์ตามที่สมาคมฯ กำหนด สามารถสร้างความอบอุ่นใจ ประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยสมาคมฯ จะมอบรางวัลและประกาศเกียรติคุณ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่ผู้เข้าประกวด ที่ผ่านหลักเกณฑ์ในหลากหลายประเภทรางวัล

2. วัตถุประสงค์

- i** 1) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและยกย่องบุคลากรในอาชีพการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมคุณภาพการบริการ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์
- 2) เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน Contact Center ให้มีคุณภาพในระดับดีเยี่ยม (Premium Quality Excellence)
- 3) เพื่อกระตุ้นการทำงานของพนักงาน Contact Center ให้อยู่ในระดับมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น
- 5) เพื่อสร้างภาพลักษณ์การบริการของผู้ประกอบธุรกิจ

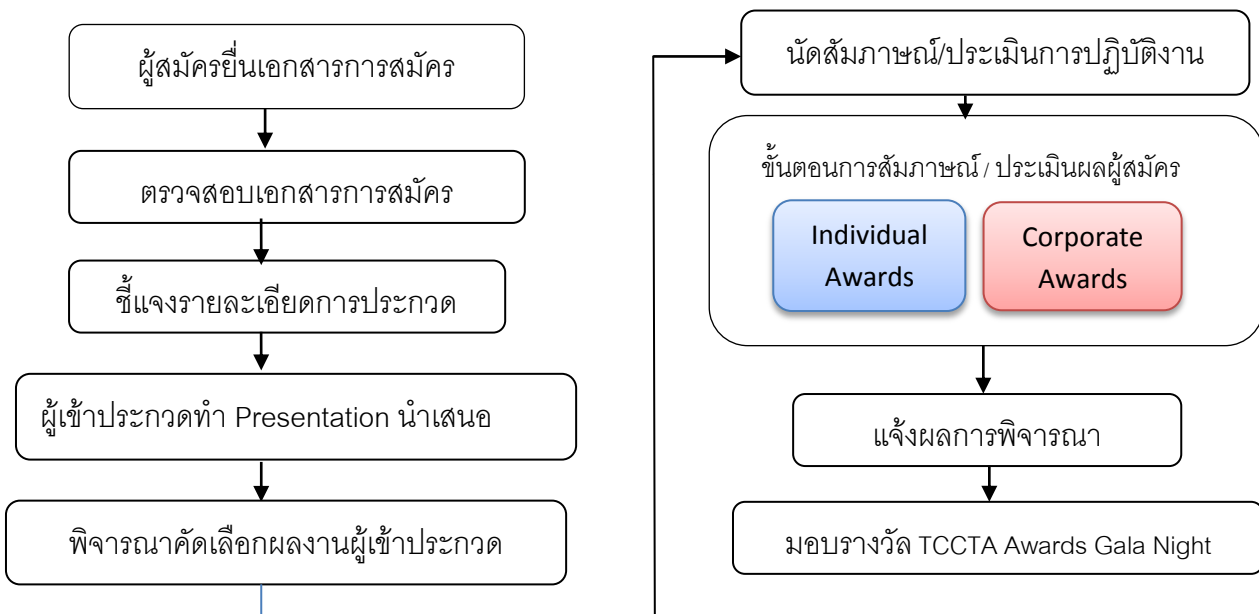
3. ประโยชน์ที่จะได้รับ

- i** 1) ผู้ประกอบธุรกิจ จะได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการ ทั้งจากสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) และ APCCAL - Asia Pacific Contact Center Association Leaders
- 2) ผู้ประกอบธุรกิจ จะได้รับการยกย่อง ในการเป็นตัวอย่าง Contact Center ที่ดี
- 3) ผู้ประกอบธุรกิจ สามารถใช้ใบรับรองมาตรฐานการบริการ เป็นใบเบิกทางด้านการตลาด สามารถสร้างภาพลักษณ์ และยืนยันคุณภาพการให้บริการต่อสังคมส่วนรวม
- 4) ผู้บริโภคมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี จากหน่วยงานผู้เข้าประกวด

4. คุณสมบัติของผู้สมัคร

- i** 1) ผู้สมัครต้องเป็นสมาชิกสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA)
- 2) ผู้สมัครต้องเป็นองค์กรหรือหน่วยงาน ที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจในประเทศไทย
- 3) ผู้สมัคร/ผู้ประกอบธุรกิจ ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการเผยแพร่สิ่งที่กิจการได้ดำเนินการเพื่อ เป็นตัวอย่างให้แก่ธุรกิจอื่น ๆ ตามสมควร

5. กระบวนการประเมินและคัดเลือกศูนย์บริการ Contact Center ดีเด่น



กำหนดการ การประกวด The Best Contact Center Awards 2019

| ระยะเวลา | รายละเอียด |
|-------------------------|---|
| 1 มกราคม - 19 เมษายน | ประกาศรับสมัคร |
| 30 เมษายน | วันสุดท้าย สำหรับการส่งใบสมัครและชำระค่าสมัครประกวด Awards 2019 |
| 1 -10 พฤษภาคม | ส่ง Presentation Template ให้บริษัท เตรียมทำ Presentation นำเสนอ |
| 9 พฤษภาคม | ชี้แจงรายละเอียดการประกวด |
| 31 พฤษภาคม | วันสุดท้ายของการนำส่ง Individual Presentation |
| 30 มิถุนายน | วันสุดท้ายของการนำส่ง Corporate Presentation |
| 3 มิถุนายน – 7 มิถุนายน | พิจารณาคัดเลือกผลงาน Presentation ของบริษัทผู้เข้าประกวดประเภท Individual |
| 1 กรกฎาคม – 5 กรกฎาคม | พิจารณาคัดเลือกผลงาน Presentation ของบริษัทผู้เข้าประกวดประเภท Corporate |
| 10 มิถุนายน | แจ้งผู้เข้ารอบประเภท Individual และกำหนดวันนัดสัมภาษณ์ |
| 8 กรกฎาคม | แจ้งผู้เข้ารอบประเภท Corporate และกำหนดวันนัดสัมภาษณ์ |
| 1 กรกฎาคม – 31 กรกฎาคม | <ul style="list-style-type: none"> - สัมภาษณ์ผู้เข้าประกวดประเภท Individual แต่ละประเภท - สัมภาษณ์บริษัทผู้เข้าประกวดประเภท Corporate |
| สิงหาคม | งานประกาศผลรางวัล The Best Contact Center Awards 2019 |



หลักเกณฑ์การประเมิน Contact Center “The Best Contact Center Awards 2019”

1. ข้อกำหนด

- i** หลักเกณฑ์นี้จะเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประกวด Contact Center สำหรับคณะกรรมการพิจารณาตัดสินรางวัล เพื่อให้คะแนนผู้เข้าประกวดในแต่ละประเภท ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) จะรับรองคุณภาพ The Best Contact Center Awards ประจำปี 2019 ตามเงื่อนไขหลักเกณฑ์ การบริหารจัดการ การควบคุมคุณภาพ ที่กำหนดไว้ในฉบับนี้

2. ขอบข่าย

- i** หลักเกณฑ์นี้ จะเป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณา การประเมิน Contact Center ดีเด่น (Contact Center Awards) สำหรับองค์กร หน่วยงาน ธุรกิจทุกประเภท ทุกขนาด รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ โดยครอบคลุมทั้ง

1. Hardware
2. Software
3. People
4. Process
5. Facility
6. Management
7. Customer Satisfaction

3. การนำไปใช้

- i** 1. หลักเกณฑ์นี้ จะนำไปใช้ในการพิจารณาศูนย์บริการ Contact Center ดีเด่น โดยมุ่งเน้นที่การบริหารจัดการ และการบริการ ได้อย่างมีคุณภาพ
- 2. ผู้ได้รับรางวัล สามารถใช้รางวัลและใบประกาศเกียรติคุณ เพื่อยืนยันคุณภาพการให้บริการต่อสังคม

4. บทนิยาม

- i** ● “สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA)” หมายถึง หน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่ในการจัดการประกวด พิจารณาตัดสิน และรับรองคุณภาพงานบริการ Contact Center แก่ผู้เข้าประกวด
- “ผู้เข้าประกวด” หมายถึง สมาชิกของสมาคมฯ ที่ประสงค์เข้าประกวด Contact Center
- “Contact Center” หมายถึง ศูนย์บริการทางโทรศัพท์
- “The Best Contact Center Awards” หมายถึง ชื่อรางวัลที่ใช้ในการประกวด Contact Center
- “หน่วยงาน” หมายถึง หน่วยงาน Contact Center หรือศูนย์บริการ Contact Center รวมถึง หน่วยงาน Contact Center
- “ข้อกำหนดของหลักเกณฑ์” หมายถึง ข้อตกลงหรือเงื่อนไข ที่หน่วยงานต้องนำไปปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลและใบประกาศเกียรติคุณ ของสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย

5. ประเภทรางวัล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่:

i ประเภทที่ 1 Corporate Awards : ประกอบด้วย

| | CATEGORIES | Sub-Categories |
|-----------|--|---------------------------------------|
| CORPORATE | 1. The Best Facilities Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 2. The Best Human Care Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 3. The Best Effective Technology Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 4. The Best Effective Software Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 5. The Best Work Flow Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 6. The Best Professional Management Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 7. The Best Customer Satisfaction Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 8. The Best Contact Center of the Year (ได้เหรียญทองมากที่สุดจากข้อ 1-7) | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 9. The Best Social Media Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 10. The Best Corporate Social Responsibility Contact Center รางวัล เหรียญทอง, เงิน, ทองแดง | - Over 100 seats - Under 100 seats |
| | 11. The Best New Contact Center (เริ่มดำเนินการไม่เกิน 3 ปี) (ได้คะแนนรวมมากที่สุดในข้อ 1-7) | - Over 100 seats - Under 100 seats |

หมายเหตุ ผู้เข้าประกวดจะต้องสมัครอย่างน้อยบริษัทละ 2 ประเภทรางวัล (Categories)



i ประเภทที่ 2- Individual Awards : ประกอบด้วย

| CATEGORIES | | Sub-Categories |
|------------|--|--|
| INDIVIDUAL | The Best Contact Center Manager of the Year รางวัล ยอดเยี่ยม, ดีเด่น , ชมเชย | - Tele-Service - Telesales |
| | The Best Contact Center Supervisor of the Year รางวัล ยอดเยี่ยม, ดีเด่น , ชมเชย | - Tele-Service - Telesales |
| | The Best Contact Center Agent of the Year รางวัล ยอดเยี่ยม, ดีเด่น , ชมเชย | - Tele-Service - Telesales - Non-Voice |
| | The Best Contact Center Support Professional of the Year รางวัล ยอดเยี่ยม, ดีเด่น , ชมเชย | - HR Support - Admin Support - IT Support - Quality Assurance Support - Social Media Customer Care |

i คุณสมบัติผู้สมัครประเภท Individual :

1. The Best Contact Center Manager of the Year
ผู้สมัครต้องปฏิบัติงาน ตำแหน่ง Contact Center Manager, Operations Manager, Customer Service Manager, Service Center Manager หรือที่คล้ายกัน
2. The Best Contact Center Supervisor of the Year
ผู้สมัครต้องปฏิบัติงาน ตำแหน่ง Contact Center Supervisor
3. The Best Contact Center Agent of the Year
ผู้สมัครต้องปฏิบัติงาน ตำแหน่ง Contact Center Agent รวมถึงประเภท Non-Voice
4. The Best Contact Center Support Professional of the Year
 - HR Support ผู้สมัครต้องปฏิบัติงาน สนับสนุนด้านการสรรหาคัดเลือกตำแหน่งงาน ด้าน Contact Center
 - Admin Support ผู้สมัครต้องปฏิบัติงาน สนับสนุนด้านการดูแลและช่วยเหลือ ประสานงาน ภายใน ศูนย์ Contact Center
 - IT Support ผู้สมัครต้องปฏิบัติงาน สนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและโทรศัพท์ของศูนย์ Contact Center รวมถึง: IT Support Specialist, IT Project Specialist, IT Engineer, IT Technician, IT Program
 - Quality Assurance Support ผู้สมัครต้องปฏิบัติงาน สนับสนุนด้านการประกันคุณภาพโดยตรง ผู้สมัครอาจรวมถึง: ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพ QA
 - Social Media Customer Care ผู้สมัครต้องปฏิบัติงาน สนับสนุนด้าน Social Media

i คณะกรรมการตัดสิน :

ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษา ภาควิชาการ และสมาคม TCCTA ดังนี้

1. คุณศรัณย์ เวชสุภาพร นายกสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย
2. อ.สรวิทย์ บัวศรี คณะกรรมการสมาคม TCCTA
ผู้อำนวยการสถาบัน Thailand Call Center Academy
3. อ.สมยศ สุนทรวิภาต คณะกรรมการสมาคม TCCTA
ที่ปรึกษา Thailand Telecommunication Relay Service (TTRS)
4. ดร.ยุพวรรณ นิ่งคลาภิวัฒน์ คณะกรรมการสมาคม TCCTA
อดีตรองคณบดี คณะการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
5. อ.สุดาภรณ์ วิมลเศรษฐ์ คณะกรรมการสมาคม TCCTA ,
อดีตผู้จัดการสถาบันวิชาการ TOT
6. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง คณะกรรมการสมาคม TCCTA
รองคณบดี และกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

