

## การประกวด The Best Contact Center Awards 2016

จัดโดย สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย



Thai Contact Center Trade Association

### 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 (คอลเซ็นเตอร์) ในประเทศไทย

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

โดยในปี 2015 ที่ผ่านมา สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) ได้มีการจัดประกวด TCCTA Contact Center Awards และมอบรางวัลอันทรงคุณค่า เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ Call Center ที่มีผลงานการสร้างสรรค์คุณภาพงานบริการที่โดดเด่น และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นเลิศ



ด้วยความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริม กระตุ้นการบริการทางโทรศัพท์ หรือ Call Center ให้มีการตื่นตัว มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริการ พัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ ยกกระดานการบริการ พร้อมรับประกันคุณภาพการบริการผ่านระบบโทรศัพท์ ที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ Call Center ทางสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) จึงได้มีการจัดการประกวด Call Center ขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) จะทำการพิจารณาตัดสินจากผู้เข้าประกวดที่มีศูนย์บริการ Call Center, บุคลากร Call Center และการบริการ Call Center ดีเด่น ที่เข้าหลักเกณฑ์ในการพิจารณา สามารถสร้างความอบอุ่นใจ ประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยสมาคมฯ จะมอบรางวัลและประกาศเกียรติคุณ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่ผู้เข้าประกวด ที่ผ่านหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ทางสมาคมฯ ได้กำหนดไว้

## 2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน Call Center ให้มีคุณภาพในระดับดีเยี่ยม (Premium Quality Excellence)
- 2) เพื่อกระตุ้นการทำงานของพนักงาน Call Center ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน อย่างต่อเนื่อง
- 3) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น
- 4) เพื่อสร้างภาพลักษณ์การบริการของผู้ประกอบธุรกิจ

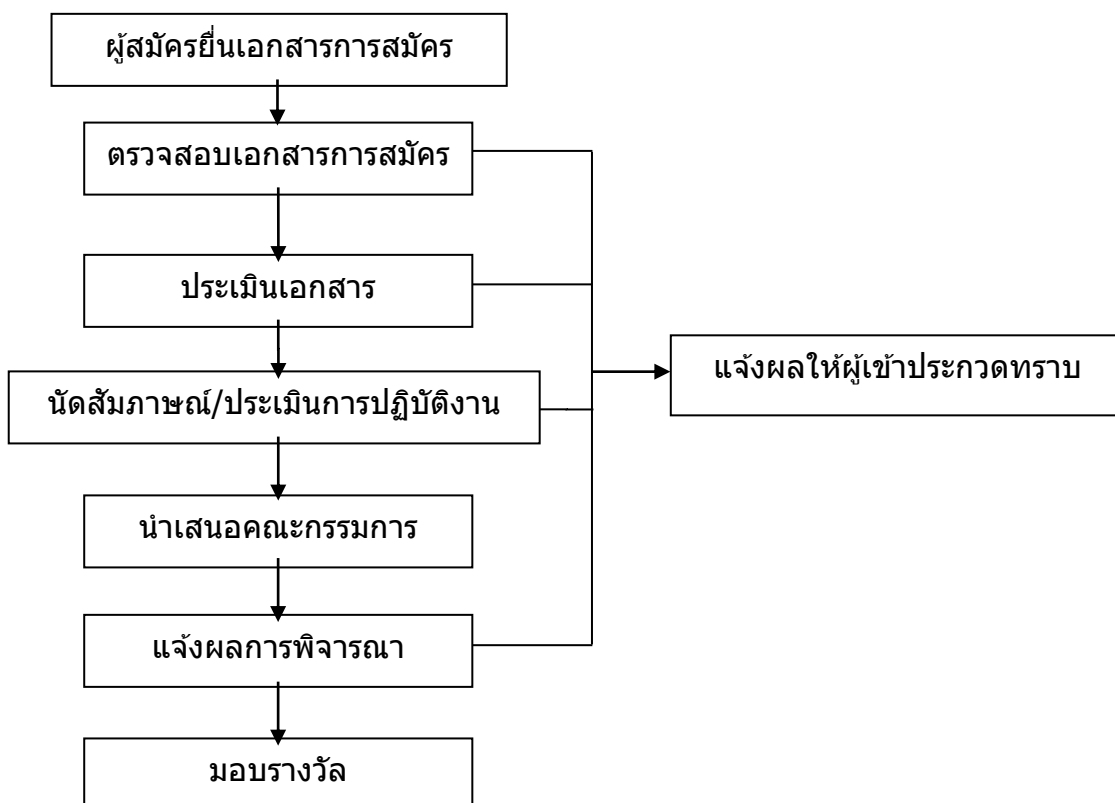
## 3. ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 1) ผู้ประกอบธุรกิจ จะได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการ ทั้งจากสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) และ APCCAL - Asia Pacific Contact Center Association Leaders
- 2) ผู้ประกอบธุรกิจ จะได้รับการยกย่อง สมควรเป็น Call Center ตัวอย่างที่ดี
- 3) ผู้ประกอบธุรกิจ สามารถใช้ใบรับรองมาตรฐานการบริการ เป็นใบเบิกทางด้านการตลาด สามารถสร้างภาพลักษณ์ และยืนยันคุณภาพการให้บริการต่อสังคมส่วนรวม
- 4) ผู้บริโภคมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี จากหน่วยงานผู้เข้าประกวด

## 4. คุณสมบัติของผู้สมัคร

- 1) ผู้สมัครต้องเป็นองค์กรหรือหน่วยงาน ที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจในประเทศไทย
- 2) ผู้สมัคร/ผู้ประกอบธุรกิจ มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการเผยแพร่สิ่งที่กิจการได้ดำเนินการ เป็นตัวอย่างให้แก่ธุรกิจอื่น ๆ ตามสมควร

## 5. กระบวนการประเมินและคัดเลือกศูนย์บริการ Call Center ดีเด่น



## หลักเกณฑ์การประเมิน Call Center "The Best Contact Center Awards 2016"

### 1. ข้อกำหนด

หลักเกณฑ์นี้จะเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประกวด **Call Center** สำหรับคณะกรรมการพิจารณาตัดสินรางวัล เพื่อให้คะแนนผู้เข้าประกวดในแต่ละประเภท ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) จะรับรองคุณภาพ **The Best Contact Center Awards ประจำปี 2016** ตามเงื่อนไขหลักเกณฑ์ การบริหารจัดการ การควบคุมคุณภาพ ที่กำหนดไว้ในฉบับนี้

### 2. ขอบข่าย

หลักเกณฑ์นี้ จะเป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณา การประเมิน Call 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

1. หลักเกณฑ์นี้ จะนำไปใช้ในการพิจารณาศูนย์บริการ Call Center ดีเด่น โดยมุ่งเน้นที่การบริหารจัดการ และการบริการ ได้อย่างมีคุณภาพ
2. ผู้ได้รับรางวัล สามารถใช้รางวัลและใบประกาศเกียรติคุณ เพื่อยืนยันคุณภาพการให้บริการต่อสังคม

### 4. บทนิยาม

- **"สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA)"** หมายถึง หน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่ ในการจัดการประกวด พิจารณาดัดสิน และรับรองคุณภาพงานบริการ Call Center แก่ผู้เข้าประกวด
- **"ผู้เข้าประกวด"** หมายถึง สมาชิกของสมาคมฯ ที่ประสงค์เข้าประกวด Call Center
- **"Call Center"** หมายถึง ศูนย์บริการทางโทรศัพท์
- **"The Best Contact Center Awards"** หมายถึง ชื่อรางวัลที่ใช้ในการประกวด Call Center
- **"หน่วยงาน"** หมายถึง หน่วยงาน Call Center หรือศูนย์บริการ Call Center รวมถึง หน่วยงาน Contact Center
- **"ข้อกำหนดของหลักเกณฑ์"** หมายถึง ข้อตกลงหรือเงื่อนไข ที่หน่วยงานต้องนำไปปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลและใบประกาศเกียรติคุณ ของสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย

## 5. ประเภทรางวัล

แบ่งออกเป็น 2 ประเภท จำนวนรวม 12 รางวัล ได้แก่:

### ประเภทที่ 1 - Organization Awards :

1. The Best Facilities Contact Center
2. The Best Human Care Contact Center
3. The Best Effective Technology Contact Center
4. The Best Effective Software Contact Center
5. The Best Work Flow Contact Center
6. The Best Professional Management Contact Center
7. The Best Customer Satisfaction Contact Center
8. The Best Contact Center of The Year

### ประเภทที่ 2- Individual Awards :

1. The Best Contact Center Manager
2. The Best Contact Center Supervisor
3. The Best Contact Center Agent
4. The Best Contact Center Support Professional of The Year

