

# TCCTA จัดงานฉลอง 10 ปี รางวัลพัฒนาคอนแทคเซ็นเตอร์ไทย “TCCTA Contact Center Awards”



TCCTA จัดงานฉลอง 10 ปี รางวัลพัฒนาคอนแทคเซ็นเตอร์ไทย “TCCTA Contact Center Awards”

สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA : Thai Contact Center Trade Association) จัดงานยิ่งใหญ่ฉลอง 10 ปี รางวัล “TCCTA Contact Center Awards 2016” เพื่อส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจและศักยภาพคอนแทคเซ็นเตอร์ไทยให้ก้าวสู่ระดับสากล

ศรัณย์ เวชสุภาพร นายกสมาคม Thai Contact Center Trade Association (TCCTA) เผยว่าปัจจุบันธุรกิจศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือคอนแทคเซ็นเตอร์ (Contact Center) มีความสำคัญต่อภาคธุรกิจบริการของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นสื่อกลางระหว่างองค์กรผู้ให้บริการกับกลุ่มผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ โดยมีบทบาททั้งการนำเสนอสินค้าหรือบริการต่าง ๆ และทำหน้าที่รับฟังความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ส่งต่อกลับไปยังผู้ให้บริการ ซึ่งองค์กรในประเทศไทยมีเกือบ 1,200 องค์กรที่มีส่วนงานด้านคอนแทคเซ็นเตอร์ ที่มีทั้งหน่วยงานที่อยู่ในภายในองค์กร และให้บริการของหน่วยงานภายนอก โดยภาคธุรกิจที่หน่วยงานด้านคอนแทคเซ็นเตอร์มีบทบาทสำคัญอย่างเห็นได้ชัดได้แก่ ภาคธุรกิจโทรคมนาคมและการสื่อสาร ธนาคารและสถาบันการเงิน หน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น ทางสมาคมฯ มีภารกิจหลักในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร่วมกันสร้างมาตรฐานในการพัฒนาอุตสาหกรรมคอนแทคเซ็นเตอร์ของไทยให้ก้าวทันนานาชาติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสมาคมฯ จะเป็นศูนย์กลางในการประสานงานเผยแพร่ข่าวสารระหว่างบุคคล สถาบัน องค์กร หรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงเป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของสมาชิกและผู้บริโภค โดยปัจจุบันมีสมาชิกมากกว่า 30 องค์กร

โครงการประกวด “Contact Center Awards” เป็นหนึ่งในกิจกรรมของสมาคมฯ ที่จัดอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งการประกวดดังกล่าวจะมีคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตัดสินผู้เข้าประกวดจากองค์กรต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์วัดที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดพัฒนาธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ให้มีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ซึ่งที่ผ่านมารางวัล “Contact Center Awards” ได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการส่งจะส่งผลให้บริการในประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ ตามเป้าหมายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมนี้ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งทางสมาคมจะมีการจัดประกวดขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี ซึ่งได้รับความสนใจจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างดีเสมอมา โดย การประกวดทั้งประเภทองค์กรและประเภทพนักงาน

รางวัล TCCTA Contact Center Awards แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทองค์กร (Organization) และประเภท

พนักงาน (Individual)

โดยมีผู้ได้รับรางวัล ประเภทองค์กร (Organization) ดังนี้

1. The Best Facilities Contact Center (Over 100 Seats) :

บริษัท กรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(Krungthai-AXA Life Insurance Public Company Limited)

2. The Best Facilities Contact Center (Under 100 Seats) :

บริษัท ไตเร็กเอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด

(Direct Asia (Thailand) Co., Ltd.)

3. The Best Human Care Contact Center (Under 100 seats)

บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด

(BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD.)

4. The Best Human Care Contact Center (Over 100 seats)

บริษัท กรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

Krungthai-AXA Life Insurance Public Company Limited

5. The Best Effective Technology Contact Center (Under 100 seats)

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)

Bangkok Insurance Public Company Limited

6. The Best Effective Technology Contact Center (Over 100 seats)

ธนาคารกสิกรไทย

KASIKORNBANK PCL

7. The Best Effective Software Contact Center (Under 100 seats)

บริษัท แอสตัน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ASTON INTERNATIONAL CO.,LTD.

8. The Best Effective Software Contact Center (Over 100 seats)

ธนาคารกสิกรไทย

KASIKORNBANK PCL

9. The Best Work Flow Contact Center (Under 100 seats)

เครือ รพ.พญาไท (แผนกศูนย์บริการลูกค้า 1772)

PHYATHAI HOSPITAL GROUP

10. The Best Work Flow Contact Center (Over 100 seats)

บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

COL Public Company Limited

11. The Best Professional Management Contact Center (Under 100 seats)

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)

Bangkok Insurance Public Company Limited

12. The Best Professional Management Contact Center (Over 100 Seats)

บริษัท เทเลไดเร็ค เทเลคอมเมอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด

Teledirect Telecommerce (Thailand) Limited

13. The Best Customer Satisfaction Contact Center (Over 100 Seats)

บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

DHL Express International (Thailand) LTD

14. The Best Customer Satisfaction Contact Center (Under 100 Seats)

บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด

BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD.

15. The Best Contact Center of The Year (Non-Profit Organization)

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS)

16. The Best Contact Center of The Year (Under 100)

บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด

BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD.

17. The Best Contact Center of The Year (Over 100)

ธนาคารกสิกรไทย

KASIKORNBANK PCL.

18. The Best Social Media Contact Center (Under 100)

บริษัท รู้ใจ จำกัด

Roojai Company Limited

19. The Best Social Media Contact Center (Over 100)

บริษัท เทเลไดเร็ค เทเลคอมเมอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด

Teledirect Telecommerce (Thailand) Limited

20. The Best Corporate Social Responsibility Contact Center (Under 100)

บริษัท สยามคูโบต้า ลีสซิ่ง จำกัด

Siam Kubota Leasing Co.,Ltd.

21. The Best Corporate Social Responsibility Contact Center (Over 100)

ธนาคารกสิกรไทย

KASIKORNBANK PCL.

ผู้ได้รับรางวัล ประเภทบุคคล (Individual) มีดังนี้

1. The Best Contact Center Manager Awards ประจำปี 2017 (Teleservice)

ผู้ที่ได้รับรางวัลประเภทยอดเยี่ยมได้แก่

- คุณกวิณวัจน์ ทวีศักดิ์ (ธนาคารกสิกรไทย)
- คุณสรายุทธ รมย์ลี (COL Public Company Limited)

2. The Best Contact Center Supervisor of the Year

ผู้ที่ได้รับรางวัลประเภทยอดเยี่ยมได้แก่

- คุณอัจฉราวรรณ สังข์ทอง

(บริษัทดีเอสแอล เอ็กเพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด)

3. The Best Contact Center Agent of the Year

ผู้ที่ได้รับรางวัลประเภทยอดเยี่ยมได้แก่

- คุณจินตนา เสวีเชษฐพงศ์ เครือ รพ.พญาไท (แผนกศูนย์บริการลูกค้า 1772)
- คุณชุตีรัตน์ บัวทอง บริษัท ไตเร็กเอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด

#### 4. The Best Contact Center Support Professional of The Year

ผู้ที่ได้รับรางวัลประเภทยอดเยี่ยมได้แก่

– คุณสมนตรี ประเสริฐพันธุ์(HR) ธนาคารกสิกรไทย

– คุณอุษณีย์ กิตติจารุรักษ์ (Support)

บริษัท เทเลไดเร็ค เทเลคอมเมอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด

– คุณสุรเดช ชื้อมาก (Support)

บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

สามารถติดตามข่าวงานประกวดและกิจกรรมอื่นๆของสมาคมได้ที่ [www.tccta.or.th](http://www.tccta.or.th)