

การเยี่ยมชม/ดูงานสำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก จังหวัดชลบุรี  
และสำนักงานบริการลูกค้า กสท แหลมฉบัง  
เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2559



เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2559 ฝ่ายคณะกรรมการบริษัท (กอบ.) ได้จัดกิจกรรมการเยี่ยมชมดูงานสำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก จังหวัดชลบุรี และสำนักงานบริการลูกค้า กสท แหลมฉบัง โดยมีกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม (ผศ.อภิเนตร อุณากุล) และผู้บริหาร พร้อมทีมงาน CG และ CSR เข้าร่วมกิจกรรมด้วย



สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก มีพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด 15 สำนักงานบริการลูกค้า บริการที่ทำรายได้ 3 อันดับแรกของปี 2558 คือ บริการอินเทอร์เน็ต บริการวางจรรยาบรรณข้อมูล และบริการโทรศัพท์ my และ ปี 2559 (เดือนมกราคม – มิถุนายน 2559) บริการที่ทำรายได้ 3 อันดับแรก คือ บริการอินเทอร์เน็ต บริการโทรศัพท์ my และบริการวางจรรยาบรรณข้อมูล โดยใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าและรายได้บริการ Broadband Internet และ my by CAT รวมทั้งการรักษาฐานลูกค้า Data Com เดิม

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก ที่ทำให้ ผลการดำเนินงานไม่  
เป็นไปตามเป้าหมาย (KPIs) ได้แก่

1. บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน
2. อุปกรณ์มีการพิจารณาปรับลดจำนวน ทำให้การจัดหาอุปกรณ์ล่าช้า
3. การจัดสรรงบประมาณ
4. การได้รับอนุญาตพาดสาย Cable จาก กสทช. และ กฟผ.



สำนักงานบริการลูกค้า กสท แหลมฉบัง มีพื้นที่รับผิดชอบ 2 อำเภอของจังหวัดชลบุรี (อำเภอศรีราชา และอำเภอ  
เกาะสีชัง) ในปี 2558 สำนักงานบริการลูกค้า กสท แหลมฉบัง ทำรายได้ 81,801,341.58 บาท เป็นอันดับที่ 1 ของ  
สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก บริการที่ทำรายได้ 3 อันดับแรก คือ บริการอินเทอร์เน็ต บริการ Data  
Com และบริการ IDD ทั้งนี้ จุดแข็งที่สำคัญของสำนักงานบริการลูกค้า กสท แหลมฉบัง คือ บริการหลังการขายที่  
สามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็วกว่าคู่แข่ง มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงานบริการลูกค้า กสท แหลมฉบัง ที่ทำให้ผลการดำเนินงานไม่  
เป็นไปตามเป้าหมาย (KPIs) ได้แก่

1. ขาดบุคลากรด้านการตลาดและการขาย (my) (เสนอขอจัดสรรบุคลากรด้านการตลาดและการขาย (my)  
เพิ่ม 3 อัตรา)
2. การขยายโครงข่าย เช่น การพาดสายเคเบิล การติดตั้ง Node ล่าช้า เป็นต้น
3. อุปกรณ์สำรองไม่เพียงพอ (เสนอขอให้มีการสำรองอุปกรณ์ 20% ของวงจรถังหมด)
4. คู่แข่งชั้นสูง

ทั้งนี้ สำนักงานบริการลูกค้า กสท แหลมฉบัง ได้เสนอเรื่อง เป้าหมาย KPIs โดยให้มีการติดตามผลการดำเนินงาน  
ทุกเดือน พร้อมแนวทางแก้ไข



ตอนท้ายของการเยี่ยมชมดูงาน ได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในภาพรวม ดังนี้

1. ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง คู่แข่งเสนอเงื่อนไข โปรโมชั่น ราคาและคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจและคุ้มค่ากว่าโปรโมชั่นบริการต่าง ๆ ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม เช่น บริการ Data Com บริการ my by CAT เป็นต้น จึงทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

2. การกำหนดเป้าหมาย KPIs รายได้จากการขายบริการต่าง ๆ ปี 2559 ให้สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก รับผิดชอบ แต่มีการปรับลดงบประมาณการจัดซื้อ/จัดจ้างอุปกรณ์โทรคมนาคมต่าง ๆ ประกอบกับกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้างใช้เวลาในการดำเนินงานหลายเดือน จึงไม่สามารถนำอุปกรณ์โทรคมนาคมต่าง ๆ ให้บริการลูกค้าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. กฟผ. อนุญาตการพาดสาย Cable ล่าช้า แนวทางแก้ไขในปัจจุบัน สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก จะประสานงานเรื่อง การขออนุญาตพาดสาย Cable กับผู้แทน กฟผ. ในพื้นที่ล่วงหน้า ก่อนทำหนังสือขออนุญาตพาดสาย Cable อย่างเป็นทางการ







กรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม (ผศ.อภิเนตร อุณากุล) ให้แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่อง บุคลากร อุปกรณ์ และงบประมาณ โดย บมจ. กสท โทรคมนาคม ต้องปรับรูปแบบการทำงานให้เป็นเชิงรุกแบบภาคเอกชนให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มยอดขายและผลตอบแทนจากการให้บริการต่าง ๆ ให้สูงขึ้น พร้อมนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้ที่ปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงได้ดีที่สุดจึงจะอยู่รอด ดังนั้น พนักงาน บมจ. กสท โทรคมนาคม จึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เตรียมพร้อมรับ Digital Innovation Park และ Smart City ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้

