

บทที่ 3

รายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัท TAC SERVICES จำกัด

3.1 ความเป็นมาของบริษัท TAC SERVICES จำกัด

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (TAC) จำกัด (มหาชน) ได้เซ็นสัญญากับการสื่อสารแห่งประเทศไทยครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2533 โดยความร่วมมือขององค์การโทรศัพท์ ให้ดำเนินการขยายเครือข่ายบริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ ความถี่ 800 เมกกะเฮิร์ต โดยมีระยะเวลาของสัมปทานเป็นเวลา 15 ปี

เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2536 บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ได้เซ็นสัญญากับการสื่อสารแห่งประเทศไทยอีกครั้งโดยความร่วมมือนៃองค์การโทรศัพท์ เพื่อต่ออายุระยะเวลาของสัมปทานเป็นเวลา 22 ปี ให้ดำเนินการขยายเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป พร้อมทั้งจัดหาเครื่องเพื่อให้บริการทันต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 800 เมกกะเฮิร์ต เข้าสู่รหัสโทรศัพท์เคลื่อนที่ 01 เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2537 เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์การโทรศัพท์ซึ่งจะทำให้ตลาดมีการแข่งขันการบริการอย่างเสรี โดยบริษัทสามารถขยายเลขหมายได้โดยไม่จำกัดและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ทั่วถึง อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการพัฒนาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อระบบโทรคมนาคมของประเทศไทยในที่สุด

หลังจากที่บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ประสบความสำเร็จ จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ WorldPhone 800 ตั้งแต่เดือนกันยายน ปี 2534 มาแล้วนั้น ทางบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการ โดยการขยายเครือข่ายการให้บริการได้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นทุกขณะ และเพื่อให้ประสิทธิภาพของการให้บริการของบริษัทดียิ่งขึ้น ทางบริษัทจึงได้พัฒนาการให้บริการจากเดิม คือ ระบบอนาล็อก เข้าสู่ระบบดิจิทัล PCN ที่มีย่านความถี่ในการใช้งานอยู่ในย่าน 1800 MHz. ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพของการบริการ ให้สามารถรองรับการขยายงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งในเขตกรุงเทพ ชุมชนเมืองและเขตภูมิภาค

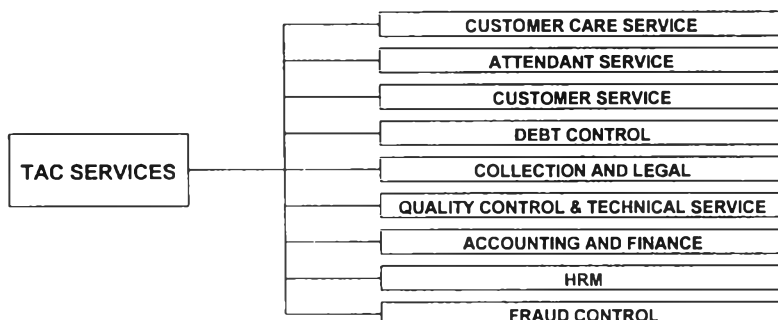
โดยในประเทศไทย ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ดิจิทัล PCN หรือ WorldPhone 1800 ได้เปิดให้บริการภายในปี 2537 ซึ่งเป็นประเทศแรกในแถบเอเชีย

สรุประบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการในปัจจุบันโดยบริษัท TAC มี 2 ระบบดังนี้คือ

1. ระบบ WorldPhone 800
2. ระบบ WorldPhone 1800

3.2 รายละเอียดการให้บริการในปัจจุบัน

บริษัท TAC SERVICES จำกัด จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับลูกค้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 2 ระบบคือระบบ WorldPhone 800 และ WorldPhone 1800 ซึ่งในปัจจุบันมีลูกค้าทั่วประเทศทั้งหมดประมาณ 820,000 ราย (ณ.เดือนมิถุนายน 2541) มีรายละเอียดแต่ละแผนกดังต่อไปนี้



รูปที่ 3.1 แสดงแผนผังองค์กร

แผนก Customer Care Service

รับผิดชอบด้านการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา หรือรับเรื่องติดต่อเปลี่ยนแปลงสัญญาการให้บริการตลอดจนรับเรื่องข้อร้องเรียนจากลูกค้า

แผนก Attendant Service

รับผิดชอบด้านการดูแลระบบ Billing

แผนก Customer Service

รับผิดชอบด้านการให้บริการลูกค้าที่มาติดต่อรับบริการที่สำนักงาน

แผนก Debt Control

รับผิดชอบด้านการควบคุม สำรวจหนี้สินของลูกค้า

แผนก Collection and Legal

รับผิดชอบด้านการจัดการที่เกี่ยวข้องทางกฎหมาย เช่นการทวงหนี้ เป็นต้น

แผนก Quality Control & Technical Service

รับผิดชอบด้านการติดตาม ดูแล ควบคุมการให้บริการให้เป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้

แผนก Accounting and Finance

รับผิดชอบด้านบัญชีและการเงินของบริษัท

แผนก HRM

รับผิดชอบด้านธุรการต่างๆและพนักงาน

แผนก Fraud Control

รับผิดชอบด้านการตรวจสอบการลักลอบใช้สัญญา

สำนักงานบริการลูกค้าในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน

1. สาขาอาคาร K.S.L. (สำนักงานใหญ่)
503 อาคารเคเอสแอล ชั้น10 ถนนศรีอยุธยา กรุงเทพฯ
เปิดบริการทุกวันจันทร์ ถึง เสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 19.00 นาฬิกา
2. สาขาเวสต์เทรตเซ็นเตอร์ อาคารเวสต์เทรตเซ็นเตอร์ ชั้น 6 ถนนราชดำริ กรุงเทพฯ
เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 10.30 - 19.00 นาฬิกา
3. สาขาฟิวเจอร์รังสิต ฟิวเจอร์พาร์ครังสิตพลาซ่า ชั้น 2 ถนนพหลโยธิน ปทุมธานี
เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 10.30 - 19.00 นาฬิกา
4. สาขาซีคอนสแควร์ ศูนย์การค้าซีคอนสแควร์ ชั้น 2 ถนนศรีนครินทร์ กรุงเทพฯ
เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 10.30 - 19.00 นาฬิกา
5. สาขาเดอะมอลล์บางแค ชั้น 2 ถนนเพชรเกษม ภาษีเจริญ กรุงเทพฯ
เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 10.30 - 19.00 นาฬิกา
6. สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ชั้น 3 ถนนพระบรมราชชนนี กรุงเทพฯ
เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 10.30 - 19.00 นาฬิกา
7. สาขาอาคาร Call Center ถนนศรีนครินทร์ สำโรง สมุทรปราการ
เปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 17.30 นาฬิกา

การให้บริการลูกค้า ณ.สำนักงานบริการลูกค้า แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ได้ดังต่อไปนี้

- 1.บริการรับชำระค่าบริการ
- 2.บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาการให้บริการ

เป็นการให้บริการลูกค้าตามความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนที่อยู่ ,การ
ระงับ/ยกเลิกการระงับการใช้บริการชั่วคราว ,การขอเปิด/ปิดบริการระหว่างประเทศ ,การ
สมัคร/ยกเลิกการหักบัญชีผ่านธนาคาร , การสมัคร/ยกเลิกบริการเสริมพิเศษ ,การโอนสิทธิ์ ,
การจดทะเบียนเปลี่ยนเครื่อง ,การย้ายจุดจดทะเบียน ,การยกเลิกบริการถาวร

นอกจากนี้ยังมีการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์อีกทางหนึ่งด้วย