

สารบัญ



ลำดับ	รายการ	หน้า
1	สารบัญ	1
2	รหัส Job Description / อัตราค่าจ้าง	2
3	โครงสร้างบริหาร ฝ่ายบริการลูกค้า	3
4	ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า	5
5	ผู้ช่วยจัดการฝ่ายบริการลูกค้า	6
6	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	7
7	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	8



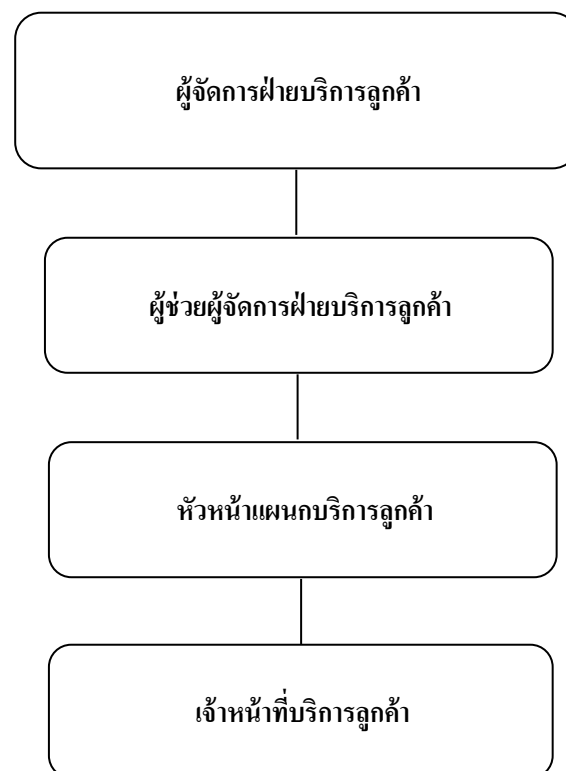
DO NOT COPY

รหัส Job Description / อัตรากำลัง

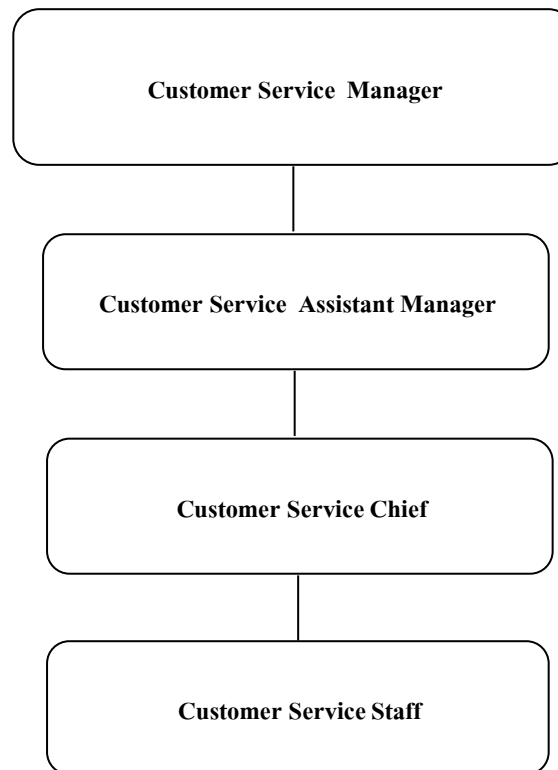


ลำดับ	รหัส JD	ตำแหน่ง	อัตรากำลัง	
1.	CS-JD-001	ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า	1	อัตรา
2.	CS-JD-002	ผู้ช่วยจัดการฝ่ายบริการลูกค้า	1	อัตรา
3.	CS-JD-003	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	1	อัตรา
4.	CS-JD-004	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	4	อัตรา
รวม			7	อัตรา

โครงสร้างบริหาร ฝ่ายบริการลูกค้า



Organization Chart of Customer Service Department



ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)

รหัส CS-JD-001

1. ข้อมูลทั่วไป (Job Title)

ชื่อตำแหน่ง (ไทย)	ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า	ชื่อตำแหน่ง (อังกฤษ)	Customer Service Manager
ฝ่าย	บริการลูกค้า	สายงาน	พัฒนาธุรกิจ

2. คุณสมบัติทั่วไป

- เพศ (/) ไม่กำหนด () ชาย () หญิง
- อายุ 35 ปีขึ้นไป
- การศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป สาขาการบริหาร, การจัดการ, การตลาดหรือ สาขาที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์ อย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป
- คุณสมบัติอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ดี ชอบงานติดต่อสื่อสาร มีความรู้ Ms. Excel , MS Words

3. หน้าที่รับผิดชอบ

- ควบคุมดูแลงานด้านการให้บริการลูกค้าและประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในการให้บริการลูกค้า ในการให้บริการการตอบคำถามและการจัดการกับข้อร้องเรียนต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ
- วางแผน พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของทีม CS ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วง
- พิจารณาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของ CS
- รับและถ่ายทอดนโยบายให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ควบคุม และตรวจสอบให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด
- ควบคุม ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย
- ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. อำนาจหน้าที่

- ❖ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาการ ให้คุณหรือโทษ หรือการพิจารณาขึ้นเงินเดือนพนักงานผู้ได้บังคับบัญชา
- ❖ อนุมัติใบแจ้งกรณีไม่รูดบัตร ใบบันทึกการลา และใบแจ้งการทำงานล่วงเวลา
- ❖ อนุมัติการจัดทำ แก้ไข หรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติงานวิธีการทำงาน แบบฟอร์ม และเอกสารสนับสนุน
- ❖ อนุมัติการขายในใบกำกับภาษี

ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)

รหัส CS-JD-002

1. ข้อมูลทั่วไป (Job Title)

ชื่อตำแหน่ง (ไทย)	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า	ชื่อตำแหน่ง (อังกฤษ)	Customer Service Assistant Manager
ฝ่าย	บริการลูกค้า	สายงาน	พัฒนาธุรกิจ

2. คุณสมบัติทั่วไป

- เพศ (/) ไม่กำหนด () ชาย () หญิง
- อายุ 30 ปีขึ้นไป
- การศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป สาขาการบริหาร, การจัดการ, การตลาดหรือ สาขาที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์ อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป
- คุณสมบัติอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ดี ชอบงานติดต่อสื่อสาร มีความรู้ Ms. Excel , MS Words

3. หน้าที่รับผิดชอบ

- วางแผน พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของทีม CS ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาให้สำเร็จคล่อง
- พิจารณาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของ CS
- รับและถ่ายทอดนโยบายให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ควบคุม และตรวจสอบให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด
- ควบคุม ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย
- ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. อำนาจหน้าที่

- ❖ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาการ ให้คุณหรือโทษ หรือการพิจารณาขึ้นเงินเดือนพนักงานผู้ได้บังคับบัญชา
- ❖ อนุมัติใบแจ้งกรณีไม่รับผิดชอบ ใบบันทึกการลา และใบแจ้งการทำงานล่วงเวลา
- ❖ อนุมัติการจัดทำ แก้ไข หรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติงานวิธีการทำงาน แบบฟอร์ม และเอกสารสนับสนุน

ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)

รหัส CS-JD-003

1. ข้อมูลทั่วไป (Job Title)

ชื่อตำแหน่ง (ไทย)	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	ชื่อตำแหน่ง (อังกฤษ)	Customer Service Chief
ฝ่าย	บริการลูกค้า	สายงาน	บริการลูกค้า

2. คุณสมบัติทั่วไป

- เพศ (/) ไม่กำหนด () ชาย () หญิง
- อายุ 30 ปีขึ้นไป
- การศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป สาขาการบริหาร, การจัดการ, การตลาดหรือ สาขาที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์ อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป
- คุณสมบัติอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ดี ชอบงานติดต่อสื่อสาร มีความรู้ Ms. Excel , MS Words

3. หน้าที่รับผิดชอบ

- จัดทำรายงานต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องาน
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย
- สนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย
- ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. อำนาจหน้าที่

- ❖ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาการ ให้คุณหรือโทษ หรือการพิจารณาขึ้นเงินเดือนพนักงานผู้ได้บังคับบัญชา
- ❖ อนุมัติใบแจ้งกรณีไม่รูดบัตร ใบบันทึกการลา และใบแจ้งการทำงานล่วงเวลา
- ❖ อนุมัติการจัดทำ แก้ไข หรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติงานวิธีการทำงาน แบบฟอร์ม และเอกสารสนับสนุน

ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)

รหัส CS-JD-004

1. ข้อมูลทั่วไป (Job Title)

ชื่อตำแหน่ง (ไทย)	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	ชื่อตำแหน่ง (อังกฤษ)	Customer Service Staff
ฝ่าย	บริการลูกค้า	สายงาน	บริการลูกค้า

2. คุณสมบัติทั่วไป

- เพศ (/) ไม่กำหนด () ชาย () หญิง
- อายุ 20 ปีขึ้นไป
- การศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป สาขาการบริหาร, การจัดการ, การตลาดหรือ สาขาที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์ อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป
- คุณสมบัติอื่น มีความรู้ในการผลิต สามารถใช้ Computer ได้

3. หน้าที่รับผิดชอบ

- ประสานงานกับลูกค้าและ Sales ในการติดตามและดำเนินกิจกรรมของ Order
- ประสานงานและผลักดันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ Order สามารถส่งถึงลูกค้าตรงตามกำหนด
- บันทึกและบริหารงานเอกสารที่จำเป็นตามระบบการจัดการต่างๆ ของบริษัท
- จัดทำรายงานต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องาน
- สนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย
- ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด
- ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. อำนาจหน้าที่

