

เรียน รพก.ทุกสายงาน

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งหน่วยงานในสังกัดทราบ
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามอนุมัติ ผวก.ต่อไปด้วย
จะขอบคุณยิ่ง

(นายสาริต รุ่งจิรชยานนท์)
รพ.ก(ส) รักษาการแทน รพ.ก(ส3)

7 H.A. 2558

หมายเหตุ คู่มือการปฏิบัติงานตามรายละเอียด
ข้างต้น สามารถ Download ใช้งานได้ที่
<http://extranet.pea.co.th/peap3/> →
download คู่มือ CRM

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่
แผนกประชาสัมพันธ์
เลขรับ ๕๓ ๒๕๕
วันที่ ๒๐ ม.ค. ๒๕๖๑
เวลา ๑๑.๐๗ น.

กรมการไฟฟ้าภาคกลาง
กฟภ. (กค.)
- ๘ ม.ค. ๒๕๕๕
๐๕๓

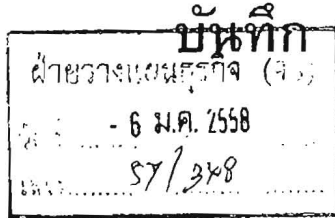
๒๕๔๖
ฉบับที่ ๑, ฉบับที่ ๒, ฉบับที่ ๓,
ฉบับที่ ๑๓, ฉบับที่ ๑๐ (ก), ฉบับที่ ๑๒

๑๙๗๘
ฉบับที่ ๑๐๐ และฉบับที่ ๑๐๑

(นายสุริชา ประมุขวงศ์)
พ.จ. 13 ส.ร.ก. (๓) รักษาการแทน ร.ผ.ก. (๓)
- 8 ม.ค. 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



SEPA

ผู้ว่าราชการ	5
เลขรับที่	5
วันที่	5
เวลา	๗.29 ๕

จาก ประธานคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพ ถึง ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
เลขที่ ผ.ว.ส.(จ.จ) ๓๔๘/๒๕๕๗ วันที่ ๓๐ ธ.ค. ๒๕๕๗
เรื่อง ขออนุมัติคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
อ้างถึง

① เรียน รผก.(จ.จ) ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑ เรื่องเดิม

๑.๑ ตามแผนการปรับปรุงองค์กรตามระบบ SEPA (OFIs Roadmap) ประจำปี ๒๕๕๗ คณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ ได้เสนอแผนงานสร้างประสิทธิภาพการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระบบการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีอยู่เดิมให้เป็นระบบ ตลอดจนสร้างและยกระดับกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ

๑.๒ ผวก. อนุมัติ ลว. ๑๗ ม.ค. ๒๕๕๗ แต่งตั้งคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า (เอกสารแนบ ๑) ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ในการทบทวนและปรับปรุงกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามกลุ่มลูกค้า สร้างกระบวนการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าให้เป็นระบบ เชื่อมโยงกับเสียงของลูกค้าและยุทธศาสตร์ของ กฟภ. พร้อมกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ และรูปแบบการติดตามรายงานผล

๒ ข้อเท็จจริง

๒.๑ คณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ได้ทบทวนกระบวนการและกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าของ PEA ที่มีอยู่เดิม พบว่ามีกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าที่มียุทธศาสตร์ และเป็นกิจกรรมที่สายงานต่างๆ มีแผนดำเนินการในปัจจุบัน จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย, การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management, การเยี่ยมเยือนลูกค้า, การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ และการสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)

๒.๒ ผวก. อนุมัติ ลว. ๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖ ต่อท้ายบันทึกที่ กรธ.(พบ.) ๗๔๘/๒๕๕๖ ลว. ๔ ก.ค. ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๒) กำหนดรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ซึ่งในปัจจุบันกิจกรรมตามข้อ ๒.๑ ยังไม่มีการกำหนดรายละเอียดตามรูปแบบที่กำหนด

๒.๓ ตามที่ PEA ได้ว่าจ้างบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นที่ปรึกษาระบบ SEPA ประจำปี ๒๕๕๗ ซึ่งมีข้อเสนอแนะให้ PEA ออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องตามแนวทาง SEPA โดยกำหนดให้ทุกกระบวนการ จำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบ การกำหนดตัวชี้วัด และรอบเวลาการทบทวนที่ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันกิจกรรมตามข้อ ๒.๑ ยังไม่มีออกแบบกระบวนการตามรูปแบบที่กำหนด

๓ ข้อพิจารณา

คณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พิจารณาตามข้อเท็จจริงข้างต้น แล้ว เพื่อให้กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นไปตามแนวทางระบบ SEPA และสอดคล้องกับ กระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง จึงเห็นควรพิจารณาดังนี้

๓.๑ เพื่อให้มีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ที่สามารถรองรับยุทธศาสตร์องค์กร และสอดคล้องกับกระบวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า จึงเห็นควรกำหนด กระบวนการสร้างและการจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ ในการ ประเมินกิจกรรมที่มีอยู่เดิม และการกำหนดกิจกรรมใหม่ในอนาคต รวมถึงเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด กระบวนการให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ จากการทบทวนกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของคณะทำงานฯ ตามข้อ ๒.๑ ร่วมกับข้อเสนอแนะจากการประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า โดยเชิญผู้แทนจาก กฟช. ทุกเขต และ ฝวธ.(จ๑-จ๔) ร่วมให้ความคิดเห็น เมื่อวันที่ ๑๖ มิ.ย. ๒๕๕๗ เห็นควรปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ โดยมีรายละเอียดเบื้องต้น ดังนี้

ที่	กิจกรรม	ผลการทบทวน
๑	การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่ คิดค่าใช้จ่าย	- มีแนวทางตาม อนุมัติ ผวก. ลว. ๖ ก.พ. ๒๕๕๖ - พิจารณาปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ สอดคล้องตามข้อ ๒.๒
๒	การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management	- มีคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (ฉบับ ปรับปรุงปี ๒๕๕๓) - พิจารณาเพิ่มตัววัดกิจกรรมในเรื่อง ปริมาณและความสม่ำเสมอ ในการสื่อสารกับลูกค้า - พิจารณาปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ สอดคล้องตามข้อ ๒.๒ และ ๒.๓
๓	การเยี่ยมเยียนลูกค้า	- มีแนวทางตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๐ มี.ค. ๒๕๕๗ - พิจารณาปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ สอดคล้องตามข้อ ๒.๒
๔	การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	- มีแนวทางการจัดประชุมผู้ใช้ไฟฟ้ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๕ ต.ค. ๒๕๕๒ โดยกำหนดวงเงินไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท/ครั้ง ครอบคลุมค่าใช้จ่ายประกอบด้วย ค่าเครื่องดื่ม-ของว่าง, ค่าเลี้ยง อาหาร, ค่าเอกสารแจกลูกค้า, ค่าสถานที่จัดสัมมนา และค่าของที่ระลึก - จากการทบทวนพบว่า การสัมมนาที่จำเป็นต้องจ้างวิทยากร ภายนอก ไม่สามารถเบิกจ่ายค่าวิทยากรได้ เนื่องจากอยู่ นอกเหนือจากรายการค่าใช้จ่ายตามอนุมัติดังกล่าว จึงเห็นควร ขออนุมัติให้สามารถเบิกค่าวิทยากรเพิ่มเติม สำหรับการสัมมนา ในรูปแบบที่มีวิทยากรภายนอก นอกเหนือจากวงเงินข้างต้น - พิจารณาปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ สอดคล้องตามข้อ ๒.๒



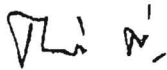
(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
รฟ.สส
คณะทำงานฯ



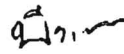
(นางบิณพร ถิระศุภะ)
รฟ.วธ.(จ๑)
คณะทำงานฯ



(น.ส. พาสนา โมฬีกุล)
รฟ.วธ.(จ๒)
คณะทำงานฯ



(น.ส. ธันทิวา ติชยาธิคม)
รฟ.วธ.(จ๔)
คณะทำงานฯ



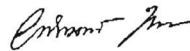
(นายพีระพล ปุระณะโชติ)
รฟ.บก.(ก๒)
คณะทำงานฯ



(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์)
อก.สส.
คณะทำงานฯ



(นายธีรพันธุ์ จันทรจินดา)
อก.วบ.(ก๑)
คณะทำงานฯ



(นางวรลักษณ์ เทภาสิต)
ชก.ผส. ฝนย.
คณะทำงานและ
เลขานุการคณะทำงานฯ



(นายทรงศักดิ์ สุกนียมพร)
ชผ.ธต. กบล. (ก๓)
คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานฯ