

พฉ. (จ) 348/2557

เรียน รพ.ทุกสายงาน

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งหน่วยงานในสังกัดทราบ
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามอนุมัติ ผวก.ต่อไปด้วย
จะขอบคุณยิ่ง


(นายสัจิต รุ่งจิรชนานนท์)
รพ.(ส) รักษาการแทน รพ.(ตจ)

๕ 7 ส.ค. 2558

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

การให้ส่วนกลาง (ตามนัด) แจ้งใหม่
แผนปฏิบัติงาน
เลขที่ 33
วันที่ 20 ม.ค. 2558
เวลา 09.00 น.



แจ้ง ๒๖ ๑๖.๖.1, ๑๖.๖.2, ๑๖.๖.3,
๑๖.๖.13, ๑๖.๖.๑๖. (ก), ๑๖.๖.12
เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายสัจิต ประมุขวงศ์)
ผช. 13 สรภ. (ส) รักษาการแทน รพ.(จ) ๑
- 8 ม.ค. 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก
ฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ.)
- 6 ม.ค. 2558
เลขที่ 57/348

SEPA

ผู้ว่าราชการ
เลขที่ 5
วันที่ 5 ม.ค. 2558
เวลา 17.29 น.

10/5216

จาก ประธานคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพ ถึง ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
เลขที่ ฝวส.(๓๓) ๓๔๘/๒๕๕๗ วันที่ ๓๐ ธ.ค. ๒๕๕๗
เรื่อง ขออนุมัติคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
อ้างถึง

① เรียน รผก.(จ๓) ประธานคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

๑ เรื่องเดิม

๑.๑ ตามแผนการปรับปรุงองค์กรตามระบบ SEPA (OFIs Roadmap) ประจำปี ๒๕๕๗ คณะทำงาน 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 พบว่ามีกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีนัยสำคัญ 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 ต่อย้ายบันทึกที่ 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

ที่	กิจกรรม	ผลการทบทวน
๕	การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)	- มีแนวทางตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๑๘ พ.ย. ๒๕๕๗ ต่อย้ายบันทึกที่ กลส.(บล) ๑๔๙๗/๒๕๕๗ ลว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๗ - พิจารณาปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องตามข้อ ๒.๒

๔ ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า มีกระบวนการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร สามารถติดตามประเมินผล รวบรวม และรายงานผลได้ในระดับองค์กร ตลอดจนมีแนวทางการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ และเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดกระบวนการให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรอนุมัติแนวทางการดำเนินงานของกิจกรรมดังกล่าว ดังนี้

๔.๑ ขออนุมัติกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และคู่มือกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (เอกสารแนบ ๓) ซึ่งประกอบด้วย

- ๔.๑.๑ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- ๔.๑.๒ การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management
- ๔.๑.๓ การเยี่ยมเยือนลูกค้า
- ๔.๑.๔ การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่
- ๔.๑.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)

๔.๒ ในกรณีการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ตามแนวทางการจัดประชุมผู้ใช้ไฟตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๕ ต.ค. ๒๕๕๒ วงเงินไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท/ครั้ง ขออนุมัติให้ อช. มีอำนาจอนุมัติการเบิกจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรเพิ่มเติม สำหรับการสัมมนาในรูปแบบที่มีวิทยากรภายนอก นอกเหนือจากวงเงินข้างต้น ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๕ พ.ค. ๒๕๕๗ เรื่องปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดประชุมฝึกอบรมสัมมนา จากงบทำการของ กฟฟ. ที่จัดประชุม

๔.๓ ให้คณะทำงาน SEPA หมวด ๓ ถ่ายทอดกระบวนการและแนวปฏิบัติตามข้อ ๔.๑ ให้สายงานที่เกี่ยวข้อง ภายในไตรมาส ๑ ปี ๒๕๕๘

๔.๔ ให้สายงานจำหน่ายและบริการภาค ๑-๔, สายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร, สายงานพัฒนาองค์กร และสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม พิจารณาปรับแผนดำเนินการให้สอดคล้องกับกิจกรรมและเป้าหมายที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๔.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ตามข้อเสนอนี้ ๔.๑-๔.๔ ต่อไป

②

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

นอ. ๔.๑-๔.๔ ตามแผนปรับปรุงงาน
แผนปฏิบัติการ ๑, ๒๐๑๖-๒๐๑๗
จ.พ.ค. ๒๐๑๖

(นายสาธิต รุ่งจิรชยานนท์)
ผวก.(๗) รักษาการแทน ผวก.(๑๓)
๓๐ ส.ค. ๒๕๕๗



(นายเชมรัตน์ ศาสตรปรีชา)
อ.ผ.ว.ร.(๑๓)

ประธานคณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพ
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

③

อนุมัติตาม ๑๗/๕๐



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.

๕๕ ส.ค. ๒๕๕๘



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
รฝ.สส
คณะทำงานฯ



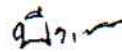
(นางбинพร ธีระศุภะ)
รฝ.วธ.(จ๑)
คณะทำงานฯ



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



(น.ส. ธันทิวา ติษยาธิคม)
รฝ.วธ.(จ๔)
คณะทำงานฯ



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



(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารรัตน์)
อก.ลส.
คณะทำงานฯ



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



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



(นายทรงศักดิ์ สุกนนิมพร)
ชผ.ธต. กบส. (ก๓)
คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานฯ