



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide
(Nationwide Customer Management: NCM)

สายงานธุรกิจและการตลาด
ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
กองบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและธุรกิจ

อนุมัติ
(ลงชื่อ).....
(นายสมปอง ดำรงอ่องตระกูล)
รองผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๔ ม.ค. 2566 /

A-WM-01

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ให้ความสำคัญในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) โดยตระหนักว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการเติบโตขององค์กร เกิดจากความเชื่อมั่นและความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กร กฟภ. จึงมีแนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ในหลากหลายรูปแบบ

สำหรับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide (Nationwide Customer) เป็นลูกค้าที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจในรูปแบบสาขา กระจายอยู่ทั่วประเทศ จึงมีแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบองค์กรต่อองค์กร (Business to Business: B2B) ระหว่างสำนักงานใหญ่ของลูกค้ากับ กฟภ. ดังนั้น เพื่อให้การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กฟภ. จึงกำหนดและพัฒนากระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide (Nationwide Customer Management: NCM) ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ตลอดจนการยกระดับความสัมพันธ์ของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ให้เป็นลูกค้าที่มีความผูกพันกับ กฟภ. และต่อยอดโอกาสทางธุรกิจให้กับ กฟภ.

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศ แบบ Nationwide ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ กองบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและธุรกิจ ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด โทร. 0-2590-9227

แผนกบริหารลูกค้าและสนับสนุนการขายระดับประเทศ

กองบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและธุรกิจ

ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์

สายงานธุรกิจและการตลาด

เดือนธันวาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	6
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
7. มาตรฐานงาน	13
8. ระบบติดตามประเมินผล	16
9. เอกสารอ้างอิง	17
10. แบบฟอร์มที่ใช้	17
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	17
12. ภาคผนวก	18
ภาคผนวก ก รายละเอียดแบบฟอร์ม	19
ภาคผนวก ข ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	28
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้จัดทำ	30

1. วัตถุประสงค์

คู่มือกระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide (Nationwide Customer Management: NCM) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ในรูปแบบองค์กรกับองค์กร (Business to Business: B2B) ระหว่างสำนักงานใหญ่ของลูกค้าฯ กับ กฟภ. ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าที่มีความสำคัญกับ กฟภ. เป็นอย่างยิ่ง ทั้งในมิติของการรักษาฐานรายได้ธุรกิจหลักขององค์กร และการต่อยอดโอกาสทางธุรกิจเสริม ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระดับองค์กรต่อองค์กร (Business to Business: B2B) เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า สร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการของลูกค้า ตลอดจนยกระดับความสัมพันธ์ของลูกค้าให้เป็นลูกค้าที่มีความผูกพันกับ กฟภ. จนสามารถต่อยอดโอกาสทางธุรกิจหลัก/ธุรกิจเสริมได้ และผู้ปฏิบัติสามารถนำไปดำเนินการได้ในแนวทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

คู่มือกระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide (Nationwide Customer Management: NCM) ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่ได้รับการพิจารณาคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด โดยมีพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) เป็นผู้ดูแลลูกค้า รับผิดชอบการรับฟังเสียงลูกค้า ประสานงานการให้บริการ การให้สิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวัง ตลอดจนเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารระหว่าง กฟภ. กับลูกค้า โดยจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide และบันทึกกิจกรรมการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ในระบบสารสนเทศที่กำหนด สรุปประสิทธิภาพการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เสนอผู้บริหาร เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกสารสนเทศ และระดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบในมุมมองของลูกค้า กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

3.1 ลูกค้า (Customer) หมายถึง ผู้ที่เป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของ กฟภ. ครอบคลุมถึงลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่งด้วย

3.2 ลูกค้าเป้าหมาย (Target Customer) หมายถึง ลูกค้าที่ได้รับการพิจารณาหรือคัดเลือก เพื่อดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งแตกต่างกันไปตามกลุ่มลูกค้า ทั้งนี้ได้กำหนดเกณฑ์พิจารณาลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางที่ชัดเจนในการคัดเลือกลูกค้าเป้าหมาย

3.3 ลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide (Nationwide Customer) หมายถึง ลูกค้าที่มีความสำคัญของ กฟภ. โดยลักษณะการดำเนินธุรกิจในรูปแบบที่มีสำนักงานใหญ่ (Head Quarter) อยู่ในประเทศไทย มีการกระจายสาขา และได้รับการคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดของ กฟภ. เพื่อดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบองค์กรกับองค์กร (Business to Business: B2B) ต่อไป

3.4 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) หมายถึง กลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า เรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่มมากที่สุด

3.5 การรับฟังลูกค้า (Customer Listening) หมายถึง กระบวนการในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ทั้งที่แจ้งไว้ ไม่แจ้งไว้ และที่คาดการณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ความภักดีจากลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

3.6 การสนับสนุนลูกค้า (Customer Support) หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงหรือได้รับข้อมูลสารสนเทศในด้านการขอใช้ไฟฟ้า บริการเสริม การทำธุรกรรม รวมถึงข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

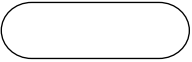
3.7 ความต้องการของลูกค้า (Customers' Requirement) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้จากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน

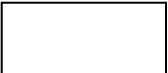
3.8 ความคาดหวังของลูกค้า (Customers' Expectation) หมายถึง ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อยๆ ไปอย่างไม่รู้ที่สิ้นสุด

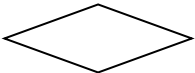
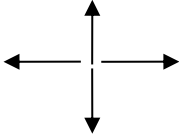
3.9 การบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide (Nationwide Customer Management: NCM) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระดับองค์กรกับองค์กร(Business to Business:B2B) โดยการบริหารลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด โดยมีพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ ที่กำหนด

3.10 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager: KAMR) หมายถึง พนักงานที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ และความรับผิดชอบในการประสานงานการให้บริการ การให้สิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวัง ตลอดจนเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารระหว่าง กฟผ. กับลูกค้า

3.11 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.11.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.11.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.11.3		คือ การตัดสินใจ
3.11.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.11.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.11.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.11.7		คือ ฐานข้อมูล
3.11.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 รองผู้อำนวยการธุรกิจและการตลาด (รผก.(ธต))

- 4.1.1 พิจารณออนุมัติรายชื่อบริษัทลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ และแผนบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ของ ฝลพ.
- 4.1.2 ประเมินประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ประจำปี พร้อมทั้งกำกับดูแล และติดตามกระบวนการบริหารธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide เพื่อนำประเด็นปัญหา ข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงกระบวนการในภาพรวมของ กฟผ. ต่อไป

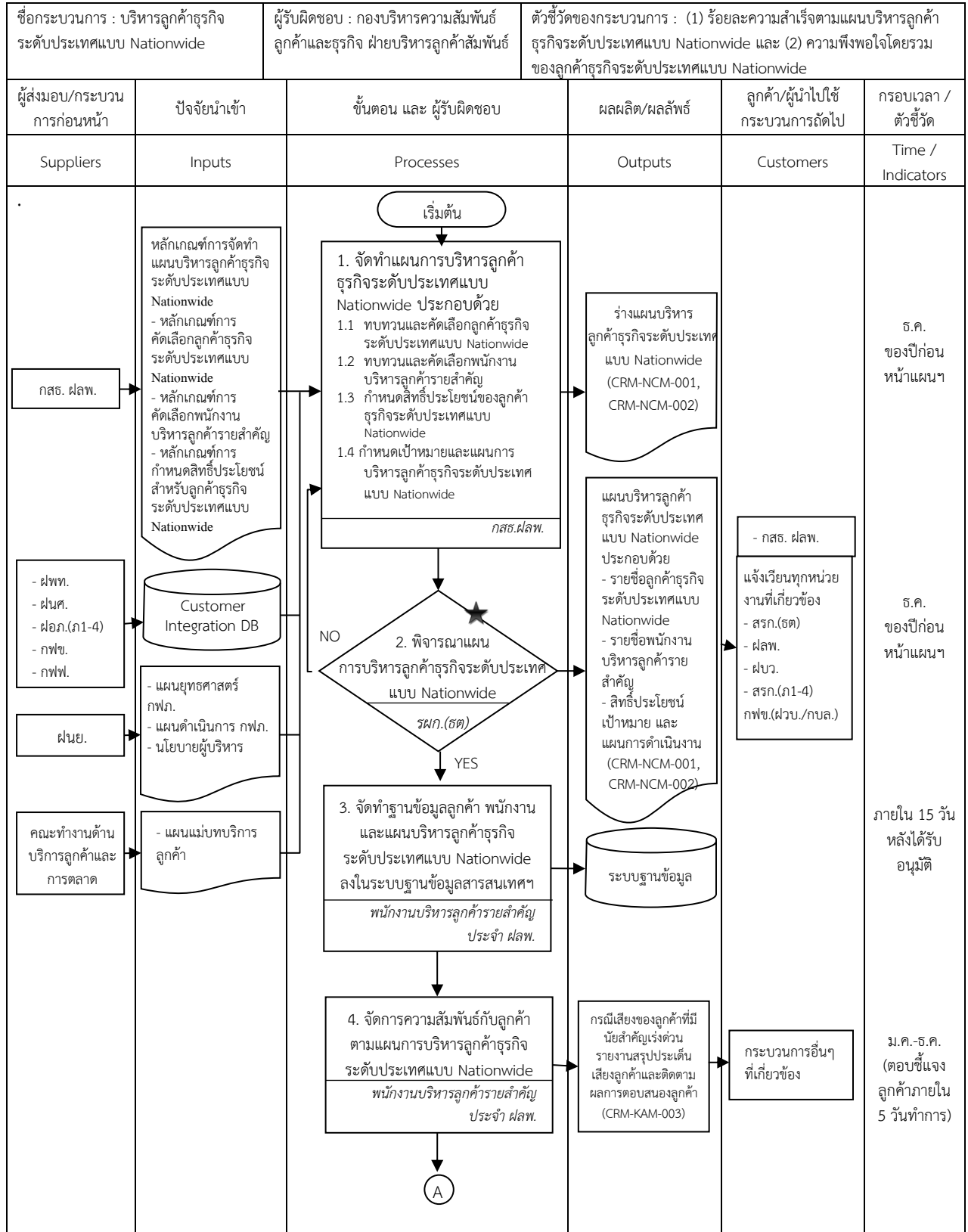
4.2 ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (อผ.ลพ.)

- 4.2.1 กำกับดูแล ติดตาม กระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ให้มีความสอดคล้องกับทิศทางการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ กฟผ. รวมถึงภาระหน้าที่ของส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 4.2.2 พิจารณากลับกรองการขอสนับสนุนทรัพยากร งบประมาณ หรือแนวทางการแก้ไขกระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide เพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และนำเสนอขออนุมัติ รผก.(ธต)
- 4.2.3 ทบทวนและคัดเลือกรายชื่อบริษัทลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมายของการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide เพื่อนำเสนอขออนุมัติ

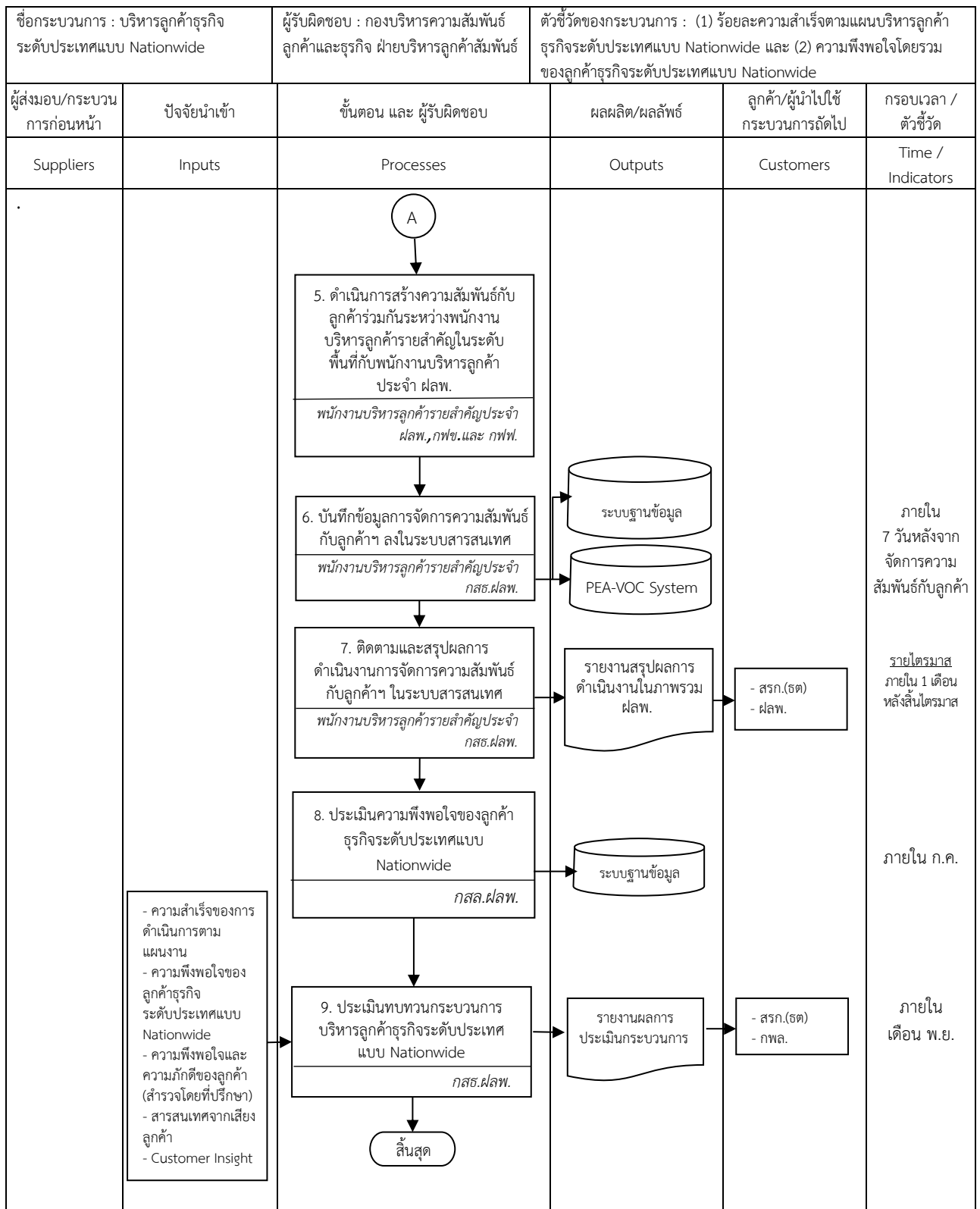
- 4.2.4 ทบทวนและคัดเลือกรายชื่อพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำสำนักงานใหญ่ พร้อมทั้งกำหนดรายชื่อลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ให้กับพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญแต่ละคน
- 4.2.5 กำหนดสิทธิประโยชน์ เป้าหมาย และจัดทำแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide
- 4.2.6 นำเสนอรายชื่อลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำสำนักงานใหญ่ (ผลพ.) และแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide เพื่อขออนุมัติ รผก.(ธต.)
- 4.2.7 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide โดยรวมของหน่วยงานในสังกัดทุกไตรมาส พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลการดำเนินงานไปสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
- 4.2.8 ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และอำนวยความสะดวก ให้การบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ของหน่วยงานในสังกัดเกิดประสิทธิผลสูงสุด
- 4.2.9 ประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำปี
- 4.2.10 กำกับดูแล ติดตามผลการปฏิบัติงาน และการบันทึกข้อมูลลงในระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ของพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำสำนักงานใหญ่ ในสังกัด ผลพ. ทุกไตรมาส
- 4.3 ผู้อำนวยการกองบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและธุรกิจ (อก.สร.)
 - 4.3.1 พิจารณาทบทวน กระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ให้มีความสอดคล้องกับทิศทางการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ กฟผ. รวมถึงภาระหน้าที่ของส่วนที่เกี่ยวข้อง
 - 4.3.2 ประสานงาน สนับสนุนข้อมูล ให้คำปรึกษา และอำนวยความสะดวกพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ผลพ.
 - 4.3.3 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลการดำเนินงานไปสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
 - 4.3.4 ติดตาม การสรุปรายงานผลการดำเนินการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปผลการบริหารลูกค้ารายสำคัญในภาพรวมของ กฟผ. นำเสนอ อ.ลพ และ รผก.(ธต) พร้อมแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นประจำทุกไตรมาส
 - 4.3.5 ประสานงาน และรวบรวมปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารสนเทศด้านบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและธุรกิจ เพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

- 4.4 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ประจำ ฝลพ.
 - 4.4.1 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่ตนเองรับผิดชอบลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ กฟผ. กำหนด
 - 4.4.2 ดำเนินการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อสร้างความสัมพันธ์และต่อยอดโอกาสทางธุรกิจ ตามแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide
 - 4.4.3 รับการติดต่อสื่อสารกรณีต่าง ๆ จากลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่ตนเองรับผิดชอบ เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง ร้องขอ หรือการร้องเรียน ตลอด 24 ชม.
 - 4.4.4 นำปัญหาของลูกค้าที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน นำเสนอผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยใช้แบบฟอร์มรายงานผลการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide (CRM-NCM-003)
 - 4.4.5 รับส่งข่าวสาร หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการของ กฟผ. ให้กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่รับผิดชอบ
 - 4.4.6 ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดหาข้อมูล แก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่รับผิดชอบ ในกรณีต่าง ๆ
 - 4.4.7 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ กฟผ. กำหนด ทุกครั้ง
- 4.5 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ประจำเขต/กฟผ.
 - 4.5.1 รับผิดชอบลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide สาขาในพื้นที่รับผิดชอบร่วมกับพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ.
 - 4.5.2 รับ/ส่งข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ จากพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ. ตลอด 24 ชม.
 - 4.5.3 ประสานงานติดตามเร่งรัดการแก้ไขปัญหาของลูกค้าที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน นำเสนอผู้มีอำนาจตัดสินใจ
 - 4.5.4 ประสานงานกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ ห้องเวรแก่ไฟ เพื่อรับส่งข้อมูล และตรวจสอบเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องให้พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ.
 - 4.5.5 ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดหาข้อมูล และอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ. ที่รับผิดชอบในกรณีต่าง ๆ

5 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ต่อ)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 จัดทำแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

กสธ. จัดทำแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ประจำปี ให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม ของปีก่อนหน้าแผนดำเนินงาน โดยการพิจารณาจากแผน ยุทธศาสตร์ แผนดำเนินการ กฟผ. นโยบายผู้บริหาร แผนแม่บทบริการลูกค้า ลูกค้าเป้าหมายเพื่อ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

6.1.1 ทบทวนและคัดเลือกลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

ผขท. กสธ. ฝลพ. ทบทวนและพิจารณาคัดเลือกลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ตามแบบฟอร์ม CRM-NCM-001 โดยใช้แนวทางการกำหนดลูกค้าเป้าหมายการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า สำหรับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ดังนี้

- 1) มีลักษณะการดำเนินธุรกิจแบบเครือข่าย
- 2) มีการกระจายตัวของสาขา
- 3) ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูง
- 4) กำไรขั้นต้น(Gross Margin)เฉลี่ยต่อเดือนสูง
- 5) กลุ่มที่มีศักยภาพเป็นลูกค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้อง/ธุรกิจเสริม
- 6) ลูกค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้อง/ธุรกิจเสริม
- 7) พิจารณาตามความเหมาะสม (ระบุเหตุผล)

หากลูกค้าที่มีคุณสมบัติอย่างน้อย 4 ข้อ จาก 6 ข้อ (ข้อ 1-6) จะถือว่าเป็นลูกค้าธุรกิจ ระดับประเทศแบบ Nationwide โดยกำหนดนิยามในการคัดเลือกลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ของแต่ละคุณลักษณะในกลุ่มหลัก ดังนี้

คุณลักษณะ	นิยาม
ก. มีลักษณะการดำเนินธุรกิจแบบเครือข่าย	- ต้องมีสำนักงานใหญ่(Head Quarter) อยู่ในประเทศไทย และต้องมีสาขา
ข. มีการกระจายตัวของสาขา	- มีสาขาดังแต่ 10 สาขา เป็นต้นไป โดยแต่ละสาขาต้องใช้ไฟฟ้าประเภท 2-5 เทนนั้น
ค. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูง	- ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย(รวมทุกสาขา)ตั้งแต่ 10 ล้านบาท/เดือนขึ้นไป และเมื่อพิจารณาค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อสาขา ตั้งแต่ 1 ล้านบาท/เดือนขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)
ง. กำไรขั้นต้น(Gross Margin)เฉลี่ยต่อเดือนสูง	- กำไรขั้นต้น(Gross Margin)เฉลี่ยรวมทุกสาขาต่อเดือนตั้งแต่ 1 ล้านบาท/เดือนขึ้นไป
จ. กลุ่มที่มีศักยภาพเป็นลูกค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้อง/ธุรกิจเสริม	- มีบันทึกความร่วมมือ(MOU) /สัญญาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง/ธุรกิจเสริม ครอบคลุมหลายสาขาขององค์กรนั้นๆ

คุณลักษณะ	นิยาม
ฉ. ลูกค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้อง/ธุรกิจเสริม (ดำเนินการโดย กฟผ.)	ประเภทงาน: กลุ่มธุรกิจก่อสร้างและติดตั้งระบบไฟฟ้า และการติดตั้ง Solar Cell ในรูปแบบ EPC เป็นต้น รายได้: มูลค่างานรวม 10 ล้านบาทขึ้นไป ระยะเวลาความเป็นลูกค้า: ใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา
	ประเภทงาน: กลุ่มธุรกิจบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า, ธุรกิจการบริการความเชี่ยวชาญ, ธุรกิจจัดการพลังงาน, ธุรกิจการขายและให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า และกลุ่มธุรกิจใหม่ รายได้: มูลค่างานรวม 1 ล้านบาทขึ้นไป ระยะเวลาความเป็นลูกค้า: ใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา

6.1.2 ทบทวนและคัดเลือกพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager: KAMR)

ผขท. กสธ. ฝลพ. ทบทวนและพิจารณาคัดเลือกพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญเพื่อดำเนินการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ประจำปี ตามแบบฟอร์ม CRM-NCM-001 โดยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) กำหนดให้ ฝลพ. มีการแต่งตั้งพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ ประจำหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ราย
- 2) เป็นพนักงานในตำแหน่ง วศก., นทน., นกต., ศฐก., นบข., นวน., พงข., และ พบข.
- 3) มีทักษะด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และสามารถติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- 4) ทำงานกับ กฟผ. มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
- 5) ผ่านการฝึกอบรมและทดสอบตามหลักสูตรที่ ฝลพ. กำหนด
- 6) หากพนักงานขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ตามข้อ 1 – 5 ให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน พิจารณาคัดเลือกพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญที่เห็นว่าเหมาะสม

โดยพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ. 1 คน รับผิดชอบลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ไม่น้อยกว่า 10 ราย

6.1.3 กำหนดสิทธิ์ประโยชน์สำหรับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

สิทธิ์ประโยชน์สำหรับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide จะมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ทั้งหมด 3 ประเภท ดังนี้

6.1.3.1 การบริการเสริมฟรีไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Consulting Service: FCS) สำหรับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide จะได้รับสิทธิ์เลือกการให้บริการเสริมฟรีไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามรายการดังต่อไปนี้

Free Consulting Service: FCS (1 กิจกรรมขึ้นไป/ราย/ปี)

FCS1	วิเคราะห์ภาพรวมด้านการใช้ไฟฟ้าขององค์กร
FCS2	ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ

6.1.3.2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity for Nationwide Customer: RBN)

Relation Building Activity for Nationwide Customer: RBN (2 กิจกรรมขึ้นไป/ราย/ปี)

RBN1	การเยี่ยมเยือนลูกค้า
RBN2	มอบของที่ระลึกเนื่องในโอกาสพิเศษ
RBN3	การประสานงานการขอใช้บริการธุรกิจหลัก/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการเป็นตัวกลางที่พาลูกค้าไปพบพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่ชำนาญในแต่ละด้านที่ลูกค้าต้องการ
RBN4	การประสานงานเรื่องบริการหลังการขาย(After Service)

6.1.3.3 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM)

Communication: COM (1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ปี)

COM1	การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ(One Stop Service for Nationwide Customer) 1.1 การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (ในส่วนของสำนักงานใหญ่ของลูกค้า) 1.2 การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ 1.3 การติดต่อสอบถามเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ. ตามความประสงค์ของลูกค้า
COM2	การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า, การวางแผนก่อสร้างสถานี่ไฟฟ้าของลูกค้า เพื่อความเสถียรภาพของระบบ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อจุดประสงค์ในการต่อยอดโอกาสทางธุรกิจ

6.1.4 กำหนดเป้าหมายและแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide กสธ. กำหนดเป้าหมายการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ดังนี้

การจัดการความสัมพันธ์	ร้อยละจำนวนลูกค้าที่ดำเนินการตามแผนบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide
6.1.3.1 การบริการเสริมฟรีไม่คิดค่าใช้จ่าย (FCS)	ร้อยละ 100
6.1.3.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBN)	ร้อยละ 100

6.1.3.3 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (COM)	
COM1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ	ทุกไตรมาส
COM2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า	ทุกปี (แผนงานที่เกี่ยวข้อง)

โดยกำหนดแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ตามแบบฟอร์ม CRM-NCM-002

6.2 พิจารณาแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

กสร. นำเสนอแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ประจำหน่วยงานนำเสนอและขออนุมัติ รพท.(ธต)

ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงอัตรากำลังที่มีอยู่ และงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร พิจารณานุมัติ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม ของปีก่อนหน้าแผนดำเนินงาน

6.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงาน และแผนบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ

พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ. ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าพนักงาน และแผนบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ กพท. กำหนด (CRM Plus) หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ เพื่อใช้ในการจัดการความสัมพันธ์และติดตามผลการดำเนินงาน โดยกำหนดดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 15 วัน หลังได้รับอนุมัติตามข้อ 6.2

ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ให้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

6.4 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ. ดำเนินงานจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่กำหนด ได้แก่ การบริการเสริมไม่คิดค่าใช้จ่าย (FCS) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBN) และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (COM)

กรณีมีประเด็นเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน ให้พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำหน่วยงาน รายงานสรุปประเด็นเสียงลูกค้า และติดตามผลการตอบสนองลูกค้า โดยนำเสนอผู้มีอำนาจตัดสินใจ สั่งการภายใน 1 วันทำการ โดยใช้แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามการตอบสนองเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน (แบบฟอร์ม CRM-NCM-003) ส่วนที่ 1 แล้วติดตามผู้ที่ได้รับมอบหมายในการแก้ไขปัญหา ตามรายละเอียดส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อนำข้อมูลมาตอบชี้แจงลูกค้า โดยกำหนดแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ

6.5 ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าร่วมกันระหว่างพนักงานบริหารลูกค้าในพื้นที่กับพนักงานบริหารลูกค้าประจำ ฝลพ.

พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ. ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรของลูกค้าที่สำนักงานใหญ่ หากมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสาขาของลูกค้า ที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญในพื้นที่ เช่น ติดต่อบริษัทข้อมูล, ประสานงานเรื่องการทำธุรกิจเสริม/ธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่สาขาของลูกค้า เป็นต้น ให้พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟผ. เป็นศูนย์กลางประสานงานด้านข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแจ้งประเด็น/ข้อมูลกลับมาที่พนักงานบริหารลูกค้าประจำ ฝลพ. เพื่อดำเนินการตอบกลับลูกค้าที่สำนักงานใหญ่ต่อไป

6.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ลงในระบบสารสนเทศ

พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ. บันทึกข้อมูล เสียงของลูกค้าและรายละเอียดการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide จากข้อ 6.4-6.5 ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ กฟผ. กำหนด (CRM Plus) หรือระบบสารสนเทศอื่น ๆ ทุกครั้งเมื่อดำเนินงานให้บริการ มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อบริษัทลูกค้า เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงาน ภายใน 7 วันหลังจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละครั้ง/เหตุการณ์

ทั้งนี้ ประเด็นเสียง ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าที่ได้จากการจัดการความสัมพันธ์ฯ ที่ได้บันทึกลงในระบบ CRM Plus จะถูกนำเข้าระบบ PEA-VOC เพื่อดำเนินการตอบสนองตามคู่มือการตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าต่อไป

6.7 ติดตาม และสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ในระบบสารสนเทศ

ผู้บังคับบัญชาประจำหน่วยงาน ติดตามประเมินผลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้าเป็นประจำ โดย อ.ฝลพ. ติดตามและประเมินผลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ของหน่วยงาน ฝลพ. เป็นประจำทุกไตรมาส โดย KAMR ประจำ ฝลพ. ดำเนินการวิเคราะห์ และสรุปรายงานผล รวมถึงปัญหาต่าง ๆ นำเสนอแก่ อ.ฝลพ. เพื่อดำเนินงานไปสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไข

6.8 ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ ฝลพ. ดำเนินส่งรายชื่อลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide และข้อมูลผู้ประสานงานของลูกค้าทุกราย ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ภายในเดือนกรกฎาคมของทุกปี เพื่อให้ กสธ. นำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ประจำปี

6.9 ประเมินทบทวนกระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

กสธ. ฝลพ. ประเมินทบทวนกระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ภายในเดือนธันวาคม ของทุกปี โดยพิจารณาจากประสิทธิผลของกระบวนการ ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide สารสนเทศจากเสียงของลูกค้า

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. จัดทำแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide	- ความสอดคล้องและครบถ้วนถูกต้องกับแนวทางหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนด - ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายในเดือน ธ.ค. ของปีก่อนหน้าแผนดำเนินงาน)
1.1 ทบทวนและคัดเลือกลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide	- ความสอดคล้องและครบถ้วนถูกต้องกับหลักเกณฑ์การคัดเลือกลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide
1.2 ทบทวนและคัดเลือกพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	- ความสอดคล้องและครบถ้วนถูกต้องกับหลักเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ
1.3 กำหนดสิทธิ์ประโยชน์สำหรับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide	- ความถูกต้องครบถ้วนของการกำหนดสิทธิ์ประโยชน์สำหรับลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide โดยลูกค้าฯ แต่ละราย ประกอบด้วย การบริการเสริมไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า
1.4 กำหนดเป้าหมายและแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide	- ความสอดคล้องและครบถ้วนถูกต้องตามแนวทางกำหนดเป้าหมายและแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ประกอบด้วย การบริการเสริมไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า
2. พิจารณาแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide	- ความสอดคล้องและครบถ้วนถูกต้องกับแนวทางหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร - ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายในเดือน ธ.ค. ของปีก่อนหน้าแผนดำเนินงาน)

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
3. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงาน และแผนบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	- ความครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบันของรายละเอียดข้อมูล ทั้งในส่วนข้อมูลลูกค้า พนักงาน และแผนบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่กำหนดในระบบสารสนเทศฯ - ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 15 วัน หลังได้รับอนุมัติ)
4. จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide	- ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินงาน และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน - ในกรณีเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน สรุปประเด็น ประสานงาน ติดตามผล และตอบชี้แจงลูกค้าภายใน 5 วันทำการ นับจากรับเรื่องจากลูกค้า
5. ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ร่วมกันระหว่างพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญในระดับพื้นที่กับพนักงานบริหารลูกค้าประจำ ผลพ.	- ในกรณีเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน สรุปประเด็น ประสานงาน ติดตามผล และตอบชี้แจงลูกค้าภายใน 5 วันทำการ นับจากรับเรื่องจากลูกค้า
6. บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ลงในระบบสารสนเทศ	- ความครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบันของรายละเอียดข้อมูล ที่กำหนดในระบบสารสนเทศ - บันทึกผลการดำเนินงาน ลงในระบบสารสนเทศที่กำหนด (ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)
7. ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปผลการดำเนินการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าฯ ในระบบสารสนเทศ	- ความครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบันของการติดตามผลดำเนินการตามแผนงาน - กสธ. ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน เสนอ อ.ลพ. เป็นประจำทุกไตรมาส
8. ทบทวนข้อมูลรายชื่อ และผู้ประสานงานของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ในระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	- ความครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบันของรายละเอียดข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ซึ่งประกอบด้วย • <u>ข้อมูลฝั่งลูกค้า</u> ได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ชื่อกิจการ, ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งของ ผู้ประสานงาน, เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน และมือถือของผู้ประสานงาน, ช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ของ เช่น e-mail, Line ID

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
	• ข้อมูลฝั่ง KAMR ได้แก่ ชื่อ - นามสกุลของ KAMR ที่ดูแลลูกค้าในแต่ละราย, รหัสประจำตัวพนักงาน, หน่วยงานต้นสังกัด, รหัสหน่วยงาน - ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค.
9. ประเมินบทวนกระบวนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide	- ความครบถ้วนถูกต้อง และการนำข้อมูลจริงของปัจจัยนำเข้า ได้แก่ สรุปการติดตามผลดำเนินงาน ประสิทธิภาพของกระบวนการ ผลสำรวจรวมความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มาใช้ในการประเมินบทวนกระบวนการ - ผลการประเมินบทวนกระบวนการ สามารถปรับปรุงหรือนวัตกรรมกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเดือน ธ.ค.

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 มีแผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide ที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ภายในเดือนธันวาคม ของปีก่อนหน้าแผนดำเนินงาน

7.2.2 สรุปการติดตามผลดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด โดย อฟ.ลพ. เป็นผู้ติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบสารสนเทศ, กสธ. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมของ กฟภ. ทุกไตรมาส

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	ผลพ.	กสธ. กบล.	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือน ธ.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566-2570
- 9.2 แผนแม่บทการบริการลูกค้า พ.ศ. 2564 - 2568 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ.2566)

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 8.1 CRM-NCM-001 ข้อมูลลูกค้าและพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ
- 8.2 CRM-NCM-002 แผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide
- 8.3 CRM-NCM-003 การติดตามเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน
- 8.4 CRM-NCM-004 รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

9. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 9.1 โปรแกรม Customer Integration DB
- 9.2 โปรแกรม CRM Plus
- 9.3 โปรแกรม Microsoft Word และ Microsoft Excel

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายละเอียดแบบฟอร์ม

CRM-NCM-001	ข้อมูลลูกค้าและพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ
CRM-NCM-002	แผนการบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide
	CRM-NCM-002/1 สรุป
	CRM-NCM-002/2 ข้อมูลรายละเอียดแผนบริหารฯ
CRM-NCM-003	การติดตามเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน
CRM-NCM-004	รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide
	CRM-NCM-004/1 สรุป
	CRM-NCM-004/2 ภาพรวมการดำเนินฯ ของพนักงานแต่ละราย
	CRM-NCM-004/3 รายละเอียดแผน/ผลการดำเนินงานฯ ของลูกค้าแต่ละราย

รหัสพนักงาน	
ชื่อ-สกุล	
ตำแหน่ง	
สังกัด (แผนก)	

โทรศัพท์ (สำนักงาน)	
โทรศัพท์ (มือถือ)	
Email	
อื่นๆ เช่น Line ID	

[illegible]

หมายเหตุ : (1) มีลักษณะการค้าเป็นธุรกิจแบบเครือข่าย
(2) มีการกระจายตัวลงสาขามาก
(3) ลูกค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้องเสริม หรือกลุ่มที่มีศักยภาพเป็นลูกค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้อง/ธุรกิจเสริม

แผนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี

หน่วยงาน

ข้อมูลพนักงานดูแลลูกค้ารายสำคัญ

รหัสพนักงาน

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง

สังกัด (แผนก)

[illegible]



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พนักงาน Key Account Manager

ถึง

ผจก. กฟฟ./อก.

เลขที่

วันที่

เรื่อง การติดตามผลการตอบสนองลูกค้าธุรกิจระดับประเทศแบบ Nationwide

เรียน ผจก.กฟฟ./อก.....

ขอรายงานประเด็นเสียงของลูกค้ารายสำคัญ ที่ต้องการให้ กฟผ. ดำเนินการตอบสนอง หรือปรับปรุงแก้ไข มีรายละเอียดดังนี้

๑. ข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีนิติบุคคล

ชื่อกิจการ

ชื่อ-สกุล (ผู้ติดต่อ)

ตำแหน่ง (ผู้ติดต่อ)

โทรศัพท์ (สำนักงาน/มือถือ)

๒. รายละเอียดการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และข้อเสนอแนะ

วันที่รับข้อมูล

ช่องทางการรับข้อมูล

ประเภทเสียง

รายละเอียด

ข้อเสนอแนะของ Key

Account Manager

(เยี่ยมเยียน/โทรศัพท์/โทรสาร/อีเมลล์/อื่นๆ เช่น ไลน์)
(ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อร้องเรียน/ร้องขอ/ข้อเสนอแนะ/แจ้งเหตุ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน รจก./ชจก./รจก./ชก....., ทผ.....

เพื่อทราบ และ มอบหมายให้แผนก.....ดำเนินการ

แล้วแจ้งพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญทราบด้วย

(ลงชื่อ)

(.....)

ผจก.กฟฟ./อก.....

เรียน ผจก.กฟฟ./อก.....

แผนก.....ได้ตรวจสอบรายละเอียดแล้วสรุปได้ดังนี้

1. ประเด็นปัญหาและสาเหตุ

.....

.....

.....

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและป้องกันการเกิดซ้ำ

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

อนุมัติตามเสนอ

เรียน Key Account Manager

เพื่อโปรดทราบ และประสานงานแจ้งลูกค้าต่อไป

(ลงชื่อ)

(ลงชื่อ)

(.....)

(.....)

ผจก.กฟฟ./อก.....

ตำแหน่ง.....

เรียน หผ.....

เพื่อโปรดดำเนินการตามแผนการแก้ไข และป้องกัน พร้อมรายงานผลให้ทราบด้วย

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 3

เรียน ผจก.กฟฟ./อก.....

แผนก.....ขอรายงาน ผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนการแก้ไขและป้องกัน

.....

.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

แผนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี
หน่วยงาน

กิจกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ		ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4	รวม
การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (FCS) (ครั้ง)						
FCS1	วิเคราะห์ภาพรวมด้านการใช้ไฟฟ้าขององค์กร					
FCS2	ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ					
รวมจำนวนบริการทั้งหมด (ครั้ง)						
รวมจำนวนลูกค้าที่ให้บริการครบตามแผน (ราย)						
กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBN) (ครั้ง)						
RBN1	การเยี่ยมเยียนลูกค้า					
RBN2	มอบของที่ระลึกเนื่องในโอกาสพิเศษ					
RBN3	การประสานงานการขอใช้บริการธุรกิจหลัก/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการเป็นตัวกลางที่พา ลูกค้าไปพบพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่ชำนาญในแต่ละด้านที่ลูกค้าต้องการ					
RBN4	การประสานงานเรื่องบริการหลังการขาย (After Service)					
รวมจำนวนกิจกรรมทั้งหมด (ครั้ง)						
รวมจำนวนลูกค้าที่ดำเนินกิจกรรมครบตามแผน (ราย)						
การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) (ครั้ง)						
COM1	One Stop Service for Nationwide Customer					
COM2	การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า					
รวมจำนวนการติดต่อลูกค้าทั้งหมด (ครั้ง)						
รวมจำนวนลูกค้าที่ติดต่อ (ไม่นับซ้ำลูกค้ารายเดิมในไตรมาสเดียวกัน) (ราย)						

รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (หน่วยงาน) ประจำปี (เดือน/ไตรมาส)..... ปี

หน่วยงาน

กิจกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	ประจำไตรมาสที่...../.....		สะสมไตรมาสที่-...../.....	
	แผนการให้บริการ	ผลการให้บริการ	แผนการให้บริการ	ผลการให้บริการ
การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (FCS) (ครั้ง)				
FCS1 วิเคราะห์ภาพรวมด้านการใช้ไฟฟ้าขององค์กร				
FCS2 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ				
รวมจำนวนบริการทั้งหมด (ครั้ง)				
รวมจำนวนลูกค้าที่ให้บริการครบตามแผน (ราย)				
กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBN) (ครั้ง)				
RBN1 การเยี่ยมเยียนลูกค้า				
RBN2 มอบของที่ระลึกเนื่องในโอกาสพิเศษ				
RBN3 การประสานงานการขอใช้บริการธุรกิจหลัก/ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการเป็นตัวกลางที่พาลูกค้าไปพบพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่ชำนาญในแต่ละด้านที่ลูกค้าต้องการ				
RBN4 การประสานงานเรื่องบริการหลังการขาย (After Service)				
รวมจำนวนกิจกรรมทั้งหมด (ครั้ง)				
รวมจำนวนลูกค้าที่ดำเนินกิจกรรมครบตามแผน (ราย)				
การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) (ครั้ง)				
COM1 One Stop Service for Nationwide Customer				
COM2 การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า				
รวมจำนวนการติดต่อลูกค้าทั้งหมด (ครั้ง)				
รวมจำนวนลูกค้าที่ติดต่อ (ไม่นับซ้ำลูกค้ารายเดิมในไตรมาสเดียวกัน) (ราย)				

รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (บุคคล) ประจำ (เดือน/ไตรมาส)..... ปี

หน่วยงาน(กฟฟ./กฟช./สำนักงานใหญ่)..... รหัสหน่วยงาน

รหัสพนักงาน
ชื่อ-สกุล
สังกัด (แผนก/กอง)

[illegible]

รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (บุคคล) ประจำ (เดือน/ไตรมาส)..... ปี
หน่วยงาน(กฟฟ./กฟข./สำนักงานใหญ่)..... รหัสหน่วยงาน

รหัสพนักงาน		เลขประจำตัวผู้เสียภาษีนิติบุคคล	
ชื่อ-สกุล		ชื่อกิจการ	
สังกัด (แผนก/กอง)			

กิจกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	แผนการให้บริการ (วัน/เดือน/ปี)	ผลการให้บริการ (วัน/เดือน/ปี)	รายละเอียดข้อมูล	สถานะดำเนินการ
การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (FCS)				
FCS1 วิเคราะห์ภาพรวมด้านการใช้ไฟฟ้าขององค์กร				
FCS2 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ				
กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBN)				
RBN1 การเยี่ยมเยือนลูกค้า				
RBN2 สัมมนาลูกค้ารายใหญ่ และศึกษาดูงาน				
RBN3 มอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ				
RBN4 กิจกรรมนันทนาการ				
กิจกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	ประจำ (เดือน/ไตรมาส).....		สะสม (เดือน/ไตรมาส)..... - (เดือน/ไตรมาส).....	
	แผนการการติดต่อกับลูกค้า	ผลการการติดต่อกับลูกค้า	แผนการการติดต่อกับลูกค้า	ผลการการติดต่อกับลูกค้า
การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM)				
COM1.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ (แบบรายบุคคล)	(ครั้ง)	(ครั้ง)	(ครั้ง)	(ครั้ง)
COM2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า	(วัน/เดือน/ปี)	(วัน/เดือน/ปี)	(ครั้ง)	(ครั้ง)

ภาคผนวก ข

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2565	ผขท.กสธ.ฟลพ.

ภาคผนวก ค รายชื่อผู้จัดทำ

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายจุติณัฐ ลิมนันทวุฒิ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
สายงานธุรกิจและการตลาด
2. นายทรงศักดิ์ สกลนิยมพร รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
สายงานธุรกิจและการตลาด
3. นายดิษฐกานต์ อุทิศสาร ผู้อำนวยการกองบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและ
ธุรกิจ ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและ
การตลาด
4. นายธวัชนะชัย ศรีรัตนพงษ์ รองผู้อำนวยการกองบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
และธุรกิจ ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจ
และการตลาด
5. นายวีรวัฒน์ อ่อนแก้ว ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบริหารลูกค้าและสนับสนุนการ
ขายระดับประเทศ กองบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
และธุรกิจ
6. นายเสกฐวุฒิ แซ่หย่อง วิศวกร ระดับ 4 แผนกบริหารลูกค้าและสนับสนุน
การขายระดับประเทศ กองบริหารความสัมพันธ์
ลูกค้าและธุรกิจ