



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.บางปะอิน ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ บปอ.(วด) ๑๗๗/๕๕ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕
เรื่อง แจ้งแผนงานการจัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ กฟอ.บางปะอิน ประจำปี ๒๕๕๕
อ้างถึง บันทึกที่ ก.๑ กบล.(ลส.) ๒๖๗/๒๕๕๕ ลว. ๒๗ ม.ค.๒๕๕๕
สิ่งที่ส่งมาด้วย แผนงานการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ประจำปี ๒๕๕๕ จำนวน ๑ แผ่น

เรียน อก.บส.ก.๑

ตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๕๕ ของ กฟก.๑ ด้านลูกค้า กลยุทธ์ระดับสายงาน CR๒ ยกระดับการให้บริการครบวงจร และมุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน แผนงานที่ ๓ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า กิจกรรมที่ ๓.๔ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย ๑ ครั้ง โดยมีเป้าหมายในพื้นที่ กฟอ.บางปะอิน ด้วยนั้น โดยให้จัดทำแผนงานสัมมนาตามแบบฟอร์ม CRM-SMN-๐๐๑ และจัดส่งให้ กบล.ก.๑

บัดนี้ กฟอ.บางปะอิน ได้ดำเนินการจัดทำแผนงานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ และจัดส่งรายละเอียดมาพร้อมรายงานฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางเยาวลักษณ์ สิงห์สุธี)

รจก.(บ.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.บางปะอิน

แผนงานการสัมมนาถูกค้ารายใหญ่ ประจำปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน

ครั้งที่	กลุ่มลูกค้า/กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	จำนวน (ราย)	รูปแบบการสัมมนา	กำหนดการ (ระบุเดือน)	ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ (บาท)
๑	ลูกค้า ๑๑๕ เควี	๙	(๔) กิจกรรมเน้นหนทาง	สิงหาคม ๒๕๕๙	๑๖,๐๐๐.-
๒	นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า(ไฮเทค)	๓๐	(๑) การสัมมนابرรยายวิชาการ	สิงหาคม ๒๕๕๙	๓๗,๐๐๐.-
๓	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	๓๐	(๑) การสัมมนابرรยายวิชาการ	สิงหาคม ๒๕๕๙	๓๗,๐๐๐.-
๔	กลุ่มนอกนิคมฯ	๓๐	(๑) การสัมมนابرรยายวิชาการ	สิงหาคม ๒๕๕๙	๓๗,๐๐๐.-

หมายเหตุ รูปแบบการสัมมนา ๕ แบบ

- รูปแบบที่ ๑ การสัมมนابرรยายวิชาการ
- รูปแบบที่ ๒ การจัดเสวนา
- รูปแบบที่ ๓ การจัดประชุมแบบ Focus Group (กลุ่มย่อย)
- รูปแบบที่ ๔ กิจกรรมเน้นหนทาง เช่น การแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและ PEA
- รูปแบบที่ ๕ ศึกษาดูงาน



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ด่วน

จาก กบส.ก.๑

ถึง กฟฟ.อย., อท., สบ., ปจ., นย., ปท., อบ., รสต., สน., พพบ.,
ทรอ., กบบ., ธญ., บปอ., กคย., ปท.๒(บกด.), วน., ลก.,
คล., สลก., นงค., คม., หก., ปนอ.

เลขที่ ก.๑ กบส.(สส.)๒๒๓/๒๕๕๙

วันที่

เรื่อง ขอให้แจ้งแผนงานการจัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ ประจำปี ๒๕๕๙

อ้างถึง อนุมัติที่ ผวธ.(จต)๓๔๘/๒๕๕๗ ลว. ๓๐ ธ.ค.๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คู่มือการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

จำนวน ๙ แผ่น

๒. แบบฟอร์มแจ้งแผนงานการสัมมนา

จำนวน ๑ แผ่น

เรียน ผจก.กฟฟ.อย., อท., สบ., ปจ., นย., ปท., อบ., รสต., สน., พพบ., ทรอ., กบบ., ธญ., บปอ., กคย., ปท.๒(บกด.), วน.,
ลก., คล., สลก., นงค., คม., หก., ปนอ.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๙ ของ กฟผ.๑ ด้านลูกค้า กลยุทธ์ระดับสายงาน CR๒ ยุทธศาสตร์การให้บริการอย่างครบวงจร และมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน แผนงานที่ ๓ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า กิจกรรมที่ ๓.๔ จัดประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ในพื้นที่ กฟผ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย ๑ ครั้ง โดยมีเป้าหมายในพื้นที่ กฟผ.๑ จำนวน ๒๔ กฟผ. ได้แก่ กฟฟ.อย., อท., สบ., ปจ., นย., ปท., อบ., รสต., สน., พพบ., ทรอ., กบบ., ธญ., บปอ., กคย., ปท.๒(บกด.), วน., ลก., คล., สลก., นงค., คม., หก., ปนอ.

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวธ.ลว. ๕ ต.ค.๒๕๔๒ อนุมัติในหลักการกำหนดมาตรการจัดประชุมและเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ โดยให้จัดสัมมนาในพื้นที่หรือนิคมอุตสาหกรรมที่ให้อำนาจได้แก่ กฟผ. มากกว่าเดือนละ ๑๐๐ ล้านบาทขึ้นไป ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท ประกอบด้วย ค่าเครื่องดื่ม-ของว่าง, ค่าเลี้ยงอาหาร, ค่าเอกสารแจกลูกค้า, ค่าสถานที่จัดสัมมนา, ค่าของที่ระลึก โดยเบิกค่าใช้จ่ายในการประชุมจากงบทำการเงินรายได้ของ กฟผ. ที่จัดสัมมนา

๑.๓ ตามอนุมัติ ผวธ.(จต)๓๔๘/๒๕๕๗ ลว. ๓๐ ธ.ค.๕๗ ได้อนุมัติคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยในส่วนของการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ อนุมัติให้ อช. มีอำนาจอนุมัติการเบิกจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรเพิ่มเติมสำหรับการสัมมนาในรูปแบบที่มีวิทยากรภายนอก นอกเหนือจากวงเงินตามอนุมัติ ผวธ.ลว. ๕ ต.ค.๒๕๔๒ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวธ. ลว. ๒๕ พ.ค.๒๕๕๗ เรื่องปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดประชุมฝึกอบรมสัมมนา จากงบทำการของ กฟผ. ที่จัดประชุม

๑.๔ ตามคู่มือการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ให้ กฟผ. ที่เข้าหลักเกณฑ์ จัดทำแผนการสัมมนา โดยกำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบการสัมมนา คัดเลือกลูกค้า และกำหนดแผนงานการสัมมนา พร้อมทั้งแจ้ง กบส.กฟผ. ภายในเดือน ก.พ. ของแต่ละปี เพื่อรวบรวม/พิจารณาความเหมาะสมในขั้นต้น และนำเสนอขออนุมัติแผนงานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ของ กฟผ. โดยมีรูปแบบการจัดสัมมนา ๕ รูปแบบ ดังนี้

- รูปแบบที่ ๑ การสัมมนابرยายวิชาการ
- รูปแบบที่ ๒ การจัดเสวนา
- รูปแบบที่ ๓ การจัดประชุมแบบ Focus Group (กลุ่มย่อย)
- รูปแบบที่ ๔ กิจกรรมบนเวที เช่น การแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและ PEA
- รูปแบบที่ ๕ ศึกษาดูงาน

๒. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า รักษาลูกค้า กฟภ.ไว้ และเป็นไปตามแผนปฏิบัติ ประจำปี ๒๕๕๕ จึงเห็นควรให้ กฟฟ.อย.,อท.,สบ.,ปจ.,นย.,ปท.,อป.,รสด.,สน.,พพบ.,ทรอ.,กบบ.,ธณ.,บปอ.,กคย.,ปท.๒(บกด.),วน.,ลก.,คล.,ลลท.,นงค.,คม.,ทกท.,ปนอ. จัดส่งแผนงานสัมมนาตามแบบฟอร์มสิ่งที่ส่งมาด้วย พร้อมทั้งแจ้งให้ ผลส.กบส.ก.๑ ทราบภายในวันที่ ๑ ก.พ.๒๕๕๕ โดยสามารถ Download เอกสารได้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๓.๑.๑๐/๐.กบส.ก.๑/ผลส.กบส.ก.๑/การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ปี ๒๕๕๕> (ใส่ Username และ Password ccenter)

ทั้งนี้ ขอให้จัดเตรียมข้อมูลตามแบบฟอร์ม CRM-SMN-๐๐๑ เพื่อใช้อนุมัติหลักการสัมมนา ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป



๕๙๙.๑.๕๙๙๙

(นายอาศุลรามา จิโรจน์)

รท.บส.ก.๑ รักษาการแทน รท.บส.ก.๑

ผลส.กบส.ก.๑

๑๐๒๑๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ
การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

มกราคม 2558

กระบวนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

บทที่ 1 บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญและลูกค้ารายใหญ่ ในรูปแบบการสัมมนา เพื่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์นโยบาย/โครงการ/แผนงานที่สำคัญของ PEA ตลอดจนทิศทางของเศรษฐกิจและภาคอุตสาหกรรมของประเทศ รวมถึงการรวบรวมความต้องการ/ข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้ง

1.2 ขอบเขต

คู่มือการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ในรูปแบบการสัมมนา สอดคล้องตามแนวทางการจัดประชุมผู้ใช้ไฟฟ้าตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 ต.ค. 2542

1.3 คำจำกัดความ

ลูกค้า (Customer) หมายถึง ผู้ที่เป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของ PEA หรืออาจจะเป็นในอนาคต โดยรวมถึงความหมายของลูกค้าอย่างกว้างๆ ครอบคลุมถึงลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่งด้วย

ลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง ลูกค้าที่ได้รับการพิจารณา/คัดเลือก เพื่อดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามขอบเขตที่กำหนด

ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) หมายถึง ลูกค้าของ PEA ที่มีความสำคัญ และได้รับการคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer: HVC) หมายถึง กลุ่มลูกค้าจากผลการจัดลำดับมูลค่าความเป็นลูกค้า ตามหลักการทางเศรษฐศาสตร์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management: CRM) หมายถึง กลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า เรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่มมากที่สุด

การสัมมนา (Seminar) หมายถึง การประชุม การพบปะ หรือการศึกษาดูงาน รวมถึงรูปแบบอื่นทางการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง หรือลูกค้าที่ได้รับการพิจารณาตามความเหมาะสม

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ

1.4.1 คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า ทำหน้าที่กำหนดแผนงานโดยรวม รวบรวมผลดำเนินการในภาพรวมองค์กร ทบทวนและปรับปรุงแนวทางการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

1.4.2 อช. ทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ของ กฟช.

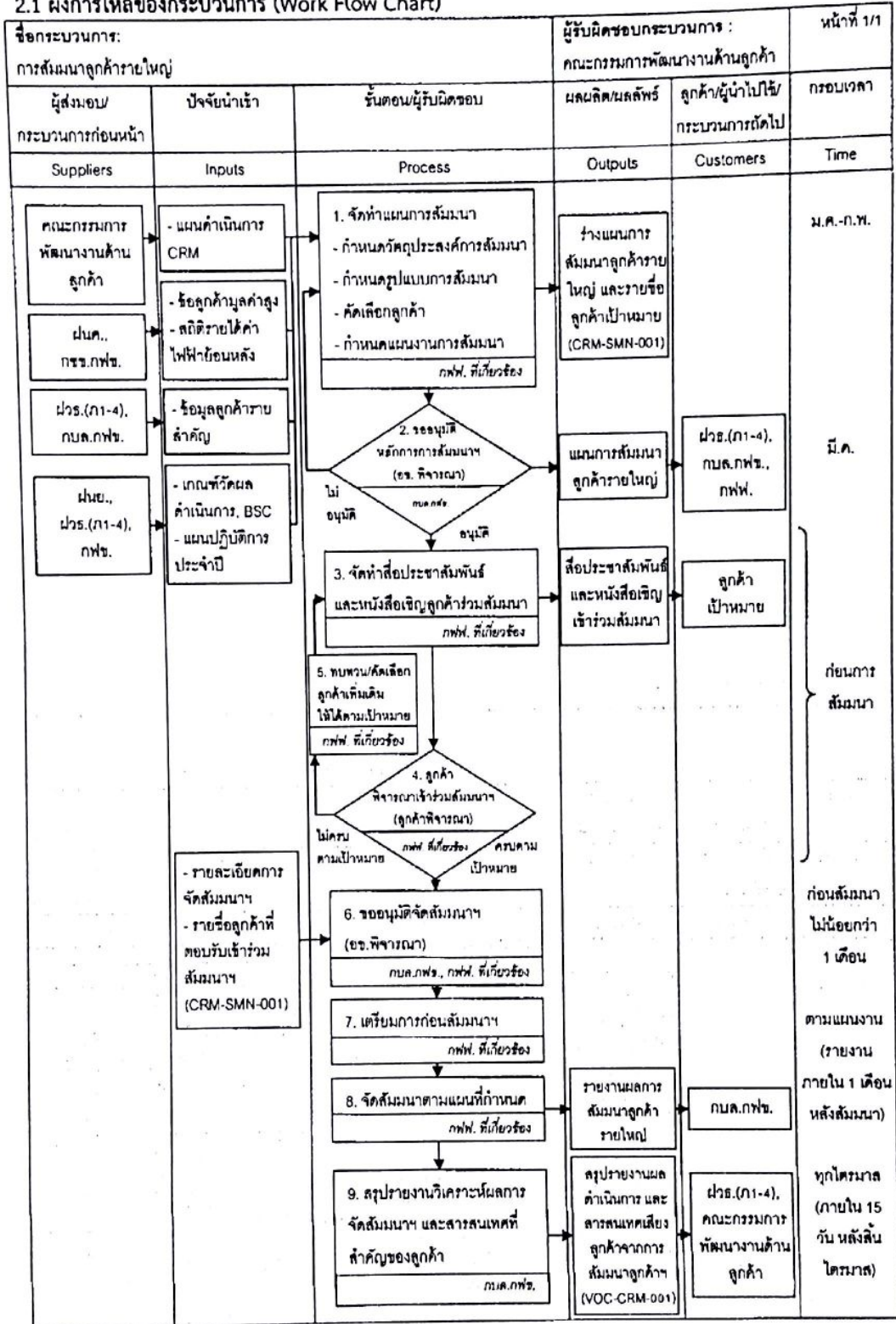
1.4.3 ผวธ.(ก1-4) ทำหน้าที่รวบรวมและติดตามผลดำเนินการ กฟช. สรุปรายงานผลการดำเนินงานแจ้งคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า

1.4.4 กบล.กฟช. ทำหน้าที่รวบรวมและจัดทำร่างแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เพื่อขออนุมัติหลักการการสัมมนา และขออนุมัติการจัดสัมมนา อีกครั้ง (หลังจากการเชิญชวนลูกค้าได้ตามเป้าหมายที่กำหนด) ประสานงานและติดตามผลดำเนินการของ กฟฟ. ในสังกัด รวมถึงสรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา และสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากจัดสัมมนา ในภาพรวมของ กฟช. เสนอผู้บริหาร

1.4.5 กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ผ่านหลักเกณฑ์ตามขอบเขต ทำหน้าที่จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ โดยกำหนดวัตถุประสงค์/รูปแบบการสัมมนา และคัดเลือกลูกค้า เพื่อเสนอขออนุมัติหลักการการสัมมนา หลังจากได้รับอนุมัติแผนงาน ให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเชิญชวนลูกค้าให้ได้ตามเป้าหมาย เสนอขออนุมัติจัดสัมมนา และดำเนินการจัดสัมมนาตามแผนที่กำหนด

บทที่ 2

2.1 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



คณะทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2.1 จัดทำแผนงานการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ จัดทำแผนการสัมมนา โดยกำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบการสัมมนา คัดเลือกลูกค้า และกำหนดแผนงานการสัมมนา โดยเลือกรูปแบบการจัดสัมมนาจากแนวทางดังนี้

รูปแบบที่ 1 การสัมมนาบรรยายวิชาการ

รูปแบบที่ 2 การจัดเสวนา

รูปแบบที่ 3 การจัดประชุมแบบ Focus Group (กลุ่มย่อย)

รูปแบบที่ 4 กิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและ PEA

รูปแบบที่ 5 ศึกษาดูงาน

รายละเอียดการจัดทำบันทึก เพื่อขออนุมัติหลักการสัมมนา ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์การจัดสัมมนา

- รูปแบบพร้อมรายละเอียดการจัดสัมมนา

- กลุ่มลูกค้าและจำนวนลูกค้าเป้าหมาย

(แนบรายชื่อลูกค้าเป้าหมายตามแบบฟอร์ม CRM-SMN-001)

- กำหนดการ (ระบุวันที่โดยสังเขป)

- งบประมาณในการจัดสัมมนา (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 ต.ค. 2542) ประกอบด้วย ค่าเครื่องดื่ม-ของว่าง, ค่าเลี้ยงอาหาร, ค่าเอกสารแจกลูกค้า, ค่าสถานที่จัดสัมมนา, ค่าของที่ระลึก โดยเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมจากงบทำการเงินรายได้ของ กฟฟ. ที่จัดสัมมนา ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ 100,000 บาท ทั้งนี้ในกรณีรูปแบบที่มีวิทยากรภายนอก ให้สามารถเบิกค่าวิทยากรเพิ่มเติม นอกเหนือจากวงเงินข้างต้น ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 25 พ.ค. 2547 เรื่องปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดประชุมฝึกอบรมสัมมนา จากงบทำการของ กฟฟ. ที่จัดประชุม

โดยแจ้ง กบล.กฟช. ภายในเดือน ก.พ. ของแต่ละปี เพื่อรวบรวม/พิจารณาความเหมาะสมในขั้นต้น และนำเสนอขออนุมัติแผนงานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ของ กฟฟ. ต่อไป

2.2.2 พิจารณานุมัติหลักการการสัมมนา

กบล.กฟช. นำเสนอ อช. เพื่อพิจารณานุมัติหลักการการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ของ กฟฟ. พร้อมทั้งแจ้งแผนงานฯ ที่อนุมัติแล้ว ไปยัง ผวธ.(ภ1-4) กอง และ กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องภายในเดือน มี.ค. ของแต่ละปี ทั้งนี้ก่อนการจัดสัมมนาจะต้องขออนุมัติจัดการสัมมนา โดยระบุรายละเอียดการจัดงานอีกครั้ง

2.2.3 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และจัดทำหนังสือเชิญลูกค้าเข้าร่วมสัมมนา

หลังจากได้รับอนุมัติหลักการ กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และหนังสือเชิญลูกค้าเข้าร่วมสัมมนา เพื่อประชาสัมพันธ์การจัดสัมมนาตามรายชื่อลูกค้าเป้าหมาย

2.2.4 ลูกค้าพิจารณาเข้าร่วมสัมมนา

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ติดตามการพิจารณา/ตอบรับการเข้าร่วมสัมมนาของลูกค้า หากลูกค้าปฏิเสธการเข้าร่วมหรือจำนวนลูกค้าเข้าร่วมไม่ได้ตามเป้าหมายให้ดำเนินการในข้อ 2.2.5 และเมื่อมีลูกค้าตอบรับตามจำนวนเป้าหมายแล้วให้ดำเนินการต่อในข้อ 2.2.6

2.2.5 ทบทวน/คัดเลือกลูกค้าเพิ่มเติมให้ได้ตามเป้าหมาย

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนและคัดเลือกลูกค้าเพิ่มเติม ที่สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประชาสัมพันธ์และเชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมสัมมนา จนกระทั่งได้ลูกค้าเข้าร่วมตามจำนวนเป้าหมายที่กำหนด

2.2.6 ขออนุมัติจัดสัมมนา

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายละเอียดการจัดสัมมนาแจ้ง กบล.กฟข. ก่อนการสัมมนาไม่น้อยกว่า 1 เดือน โดยแนบรายชื่อลูกค้าที่ตอบรับเข้าร่วมสัมมนา ตามเป้าหมาย (แบบฟอร์ม CRM-SMN-001) เพื่อนำเสนอ อช. พิจารณานุมัติการจัดสัมมนา

2.2.7 เตรียมการก่อนสัมมนา

เมื่อได้รับอนุมัติจัดการสัมมนา กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง เตรียมความพร้อมการจัดสัมมนาตามรูปแบบที่กำหนด โดยประสานงานวิทยากร (ถ้ามี), เอกสารแจกผู้เข้าฟัง, สถานที่จัดสัมมนา, อาหาร เครื่องดื่ม-ของว่าง และของที่ระลึก

2.2.8 จัดสัมมนาตามแผนที่กำหนด

กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง จัดสัมมนาตามแผนที่กำหนด ทั้งนี้ให้ กบล.กฟข. ร่วมประสานงานและสังเกตการณ์การจัดสัมมนาแต่ละครั้ง หลังการจัดสัมมนา กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง จัดทำสรุปรายงานผลการจัดสัมมนาภายใน 1 เดือนหลังงานสัมมนา โดยกำหนดให้สรุปประเด็นในเบื้องต้น ประกอบด้วย

- สรุปจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนา
- สรุปการใช้งบประมาณ
- สรุปเนื้อหาหรือสาระสำคัญในการจัดสัมมนา/การบรรยาย
- สรุปประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา (ตัวอย่างตามแบบฟอร์ม CRM-SMN-002)
- สรุปประเด็นข้อซักถาม ข้อเสนอแนะที่ลูกค้าสนใจ

2.2.9 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา และสารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า

กบล.กฟข. สรุปสาระสำคัญการจัดสัมมนา และสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดสัมมนาลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001) เสนอผู้บริหารทุกไตรมาส โดยจัดทำรายงานสรุปผลการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เสนอ อช. และ ผวธ.(ก1-4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส เพื่อให้ ผวธ.(ก1-4) รวบรวมและสรุปผลดังกล่าวแจ้งคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส ต่อไป

2.3 มาตรฐานงาน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
จัดทำแผนงานการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์ จัดทำแผนการสัมมนา โดยกำหนดวัตถุประสงค์ เลือกรูปแบบ (จากแบบที่กำหนดให้) คัดเลือกลูกค้าให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (แบบฟอร์ม CRM-SMN-001) พร้อมกำหนดแผนงานโดเมนเชิงเป้า กบล.กฟข. ภายในเดือน ก.พ. ของแต่ละปี

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
พิจารณาแผนงานการสัมมนา	พิจารณาแผนงานสัมมนา ของหน่วยงานในสังกัด โดยคำนึงถึงรูปแบบการสัมมนาที่เลือก ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีความเหมาะสมในภาพรวม และสถานการณ์ปัจจุบัน โดยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือน มี.ค. ของแต่ละปี
จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และจัดทำหนังสือเชิญลูกค้าเข้าร่วมสัมมนา	กฟฟ. ที่ได้รับพิจารณาอนุมัติหลักการการจัดสัมมนา จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และหนังสือเชิญชวนลูกค้า ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยระบุรูปแบบ/กำหนดการ ที่ชัดเจน พร้อมในตอบรับการเข้าร่วมสัมมนา
ลูกค้าพิจารณาเข้าร่วมสัมมนา	กฟฟ. ติดตามการตอบรับเข้าร่วมสัมมนาของลูกค้า เป้าหมาย
ทบทวน/คัดเลือกลูกค้าเพิ่มเติมให้ได้ตามเป้าหมาย	ในกรณีที่ลูกค้าตอบรับไม่ครบตามเป้าหมาย ให้พิจารณาคัดเลือกลูกค้า ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพิ่มเติม เพื่อเชิญชวน และติดตามการตอบรับ จนกระทั่งได้ลูกค้าตามเป้าหมาย
ขออนุมัติจัดสัมมนา	หลังจากได้รับการตอบรับของลูกค้าตามเป้าหมาย รวมถึงการติดต่อประสานงานในส่วนต่างๆ ครบถ้วน กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ขออนุมัติก่อนการจัดงานสัมมนา ไม่น้อยกว่า 1 เดือน
เตรียมการก่อนสัมมนา	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง เตรียมการสัมมนาตามรูปแบบและรายละเอียดที่กำหนด
จัดสัมมนาตามแผนที่กำหนด	- กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดสัมมนาตามแผนที่กำหนด ทั้งนี้ให้ กบล.กฟช. ร่วมประสานงานและสังเกตการณ์การจัดสัมมนาแต่ละครั้ง - กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง จัดทำสรุปรายงานผลการจัดสัมมนาภายใน 1 เดือนหลังงานสัมมนา โดยกำหนดให้สรุปประเด็นเบื้องต้น คือ การใช้งบประมาณ, เนื้อหา/สาระสำคัญในการจัดสัมมนา, ผลประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา และประเด็นข้อซักถาม ข้อเสนอแนะที่ลูกค้าสนใจ
สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา และสารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	- ติดตามผลดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนดำเนินการ และสรุปผลการจัดสัมมนาตามแผนงานที่กำหนด - สรุปรายงานวิเคราะห์ผลดำเนินการ และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดสัมมนา ด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001) แจ้ง ผวธ.(ก1-4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

รายชื่อลูกค้าการสมัครมาลูกค้ารายใหญ่
ในสังกัด _____ (กฟฟ.) ประจำปี _____

[illegible]



แบบสอบถามความคิดเห็น
งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ในพื้นที่
วันที่
ณ

CRM-SMN-002/1

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของท่านต่องานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ของ PEA เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดงาน
สัมมนาครั้งต่อไป ตลอดจนผลิตภัณฑ์และงานบริการต่างๆ ของ PEA ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดของท่าน
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.2 อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 35 ปี ☐ 36 - 50 ปี
☐ 51 - 65 ปี ☐ มากกว่า 65 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 ตำแหน่งงาน ☐ ผู้บริหารระดับสูง/ผู้จัดการ ☐ ผู้บริหารระดับต้น/หัวหน้างาน ☐ วิศวกร/ช่างเทคนิค
☐ พนักงานกลุ่มงานบัญชี/การเงิน ☐ พนักงานกลุ่มงานบริหาร/อำนวยการ/ธุรการ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ))
- 1.5 ประเภทกิจการ ☐ ธุรกิจบริการ (Service Business) เช่น โรงแรม โรงพยาบาล ธนาคาร สถานศึกษา
☐ ธุรกิจพาณิชย์กรรม (Merchandising Business) เช่น ร้านค้า ห้างสรรพสินค้า
☐ ธุรกิจอุตสาหกรรม (Manufacturing Business) เช่น โรงงานผลิตหรือแปรรูปสินค้าต่างๆ
(โปรดระบุ ลักษณะกิจการ))
- 1.6 สถานที่ประกอบกิจการตั้งอยู่ที่ ☐ ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม (โปรดระบุ ชื่อนิคม.....)
☐ เขตอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกนิคมอุตสาหกรรม เช่น สวนอุตสาหกรรม เขตส่งเสริมการลงทุน
(โปรดระบุ ชื่อเขตอุตสาหกรรม))
☐ นอกเขตอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานสัมมนา

ระดับ 5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

คำถาม	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
การประชาสัมพันธ์การจัดงานสัมมนา						
การอำนวยความสะดวก (เช่น สถานที่, โสตทัศนูปกรณ์, อาหารเครื่องดื่ม และเจ้าหน้าที่ประสานงาน)						
หัวข้อการสัมมนา น่าสนใจและเป็นประโยชน์						
ความเหมาะสมของรูปแบบการสัมมนา						
วิทยากรมีความรอบรู้และความสามารถในการถ่ายทอด						
การมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา						
ความรู้ที่ได้รับจากการสัมมนาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
ความพึงพอใจต่อภาพรวมของงานสัมมนา						

2.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจหรือประทับใจในการสัมมนาครั้งนี้

.....

.....

.....

2.2 สิ่งที่คุณนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงในการสัมมนาโอกาสต่อไป

.....

.....

.....

2.3 ข้อเสนอแนะหากมีการจัดงานสัมมนาในครั้งต่อไป

2.3.1 รูปแบบที่ท่านสนใจ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การสัมมนารายวิชาการ ☐ การจัดเสวนา
- ☐ การจัดประชุมแบบ Focus Group (กลุ่มย่อย) ☐ กิจกรรมนันทนาการ เช่น กีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและ PEA
- ☐ การศึกษาดูงาน ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ

2.3.2 หัวข้อ/ประเด็นที่ท่านสนใจ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์บริการและบทบาทของ PEA

ระดับ 5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

คำถาม	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
คุณภาพไฟฟ้าและบริการที่ได้รับจาก PEA มีราคาที่เหมาะสมคุ้มค่า						
PEA เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมไฟฟ้าและเทคโนโลยีการจำหน่ายไฟฟ้าอย่างครบวงจร						
PEA เป็นหน่วยงานที่ทุ่มเทเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม						
โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้าและบริการที่ได้รับจาก PEA						
คุณภาพการให้บริการโดยรวมของ PEA เป็นไปตามที่คาดหวัง						
PEA ทำหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจ						

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ PEA นำไปใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ PEA

แผนงานการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

กฟฟ.....

ครั้งที่	กลุ่มลูกค้า/กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	จำนวน (ราย)	รูปแบบการสัมมนา*	กำหนดการ (ระบุเดือน)	ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ (บาท)

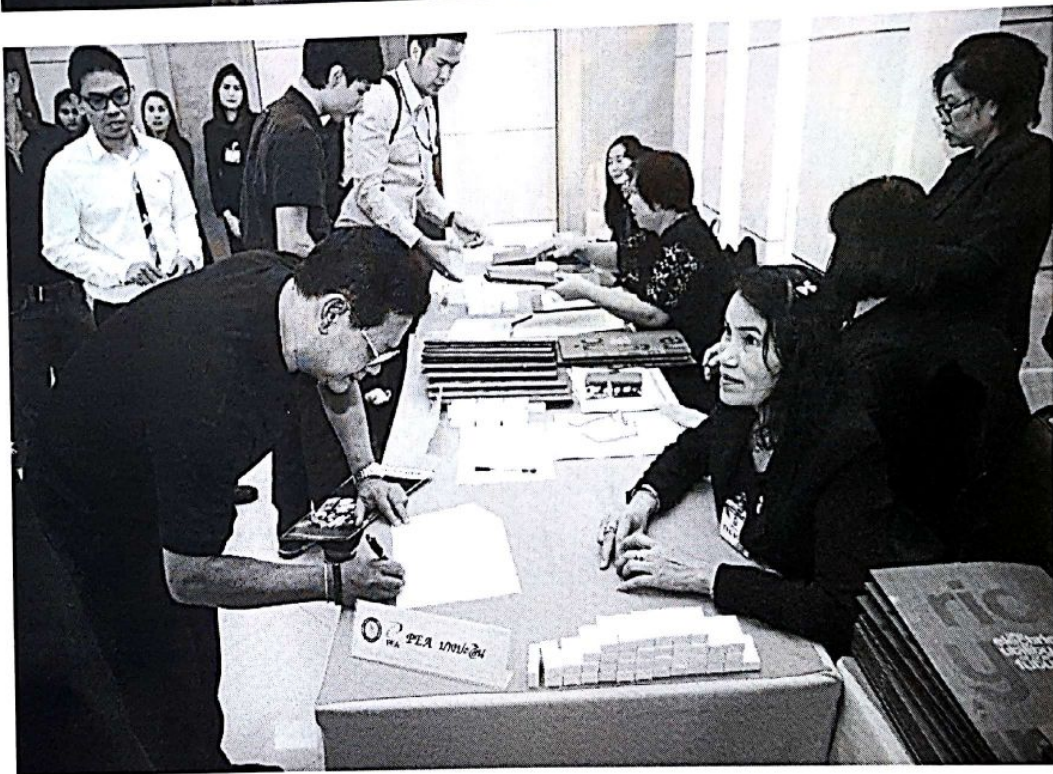
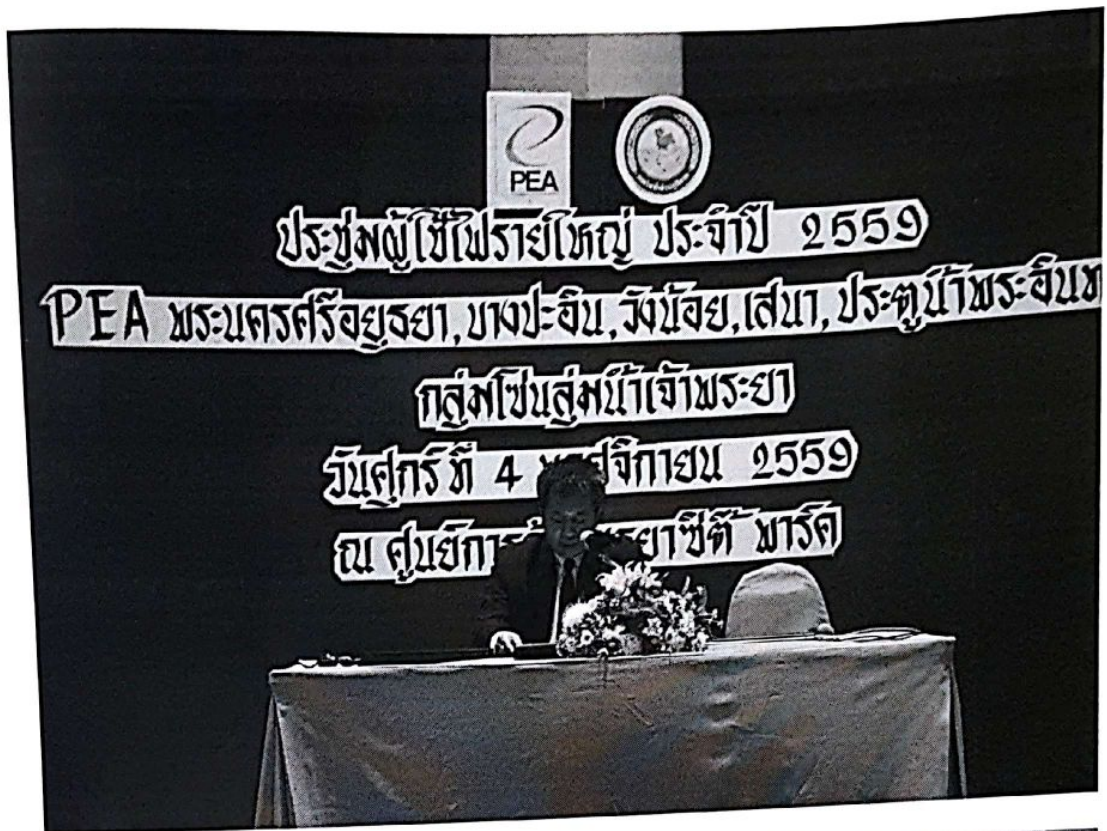
หมายเหตุ รูปแบบการสัมมนา ๕ รูปแบบ

- รูปแบบที่ ๑ การสัมมนาบรยายวิชาการ
- รูปแบบที่ ๒ การจัดเสวนา
- รูปแบบที่ ๓ การจัดประชุมแบบ Focus Group (กลุ่มย่อย)
- รูปแบบที่ ๔ กิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและ PEA
- รูปแบบที่ ๕ ศึกษาดูงาน

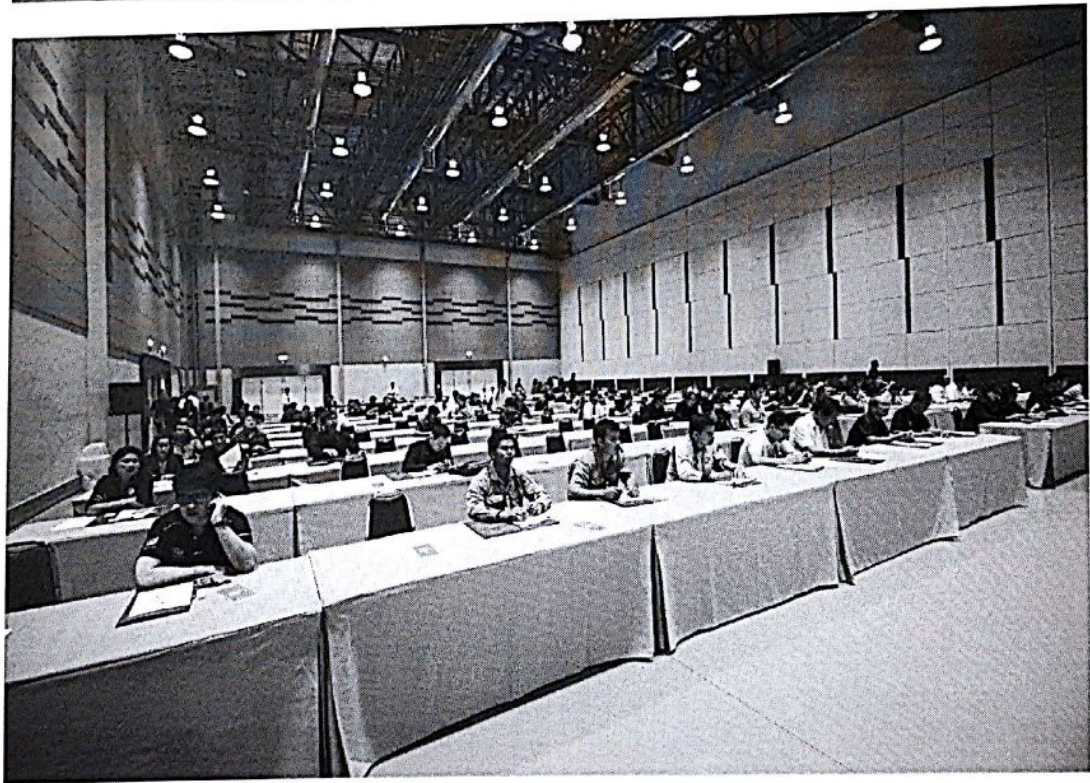
๑/ ๖๕๕๙

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
คสมร	3.4 จัดประชุมสัมมนาบุคลากรสายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 24 แห่ง ได้แก่ 1) กฟจ.อยุธยา 2) กฟจ.อ่างทอง 3) กฟจ.สระบุรี 4) กฟจ.ปราจีนบุรี 5) กฟจ.นครนายก 6) กฟจ.ปทุมธานี 7) กฟอ.อรัญประเทศ 8) กฟฟ.รังสิต 9) กฟอ.เสนา 10) กฟอ.พระพุทธบาท 11) กฟอ.ท่าเรือ 12) กฟอ.กบินทร์บุรี 13) กฟอ.ชัยภูมิ 14) กฟอ.บางปะอิน 15) กฟอ.แก่งคอย 16) กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี) 17) กฟอ.วังน้อย 18) กฟอ.ลำลูกกา	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2559	ฝวบ.,กมล., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	(2) 2.400	2.400

๔. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๕. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ	รวม (ล้านบาท)
	๓.๓.๓ การเขียนแผนลดรายจ่าย ลดรายจ่ายในครัวเรือน ลดรายจ่ายในครัวเรือน และลดรายจ่ายในครัวเรือนที่มีการแข่งขันกับ SPP ตามแผนงานเขียนแผนลดรายจ่ายประจำปี เป้าหมาย กฟอ.บางปะอิน จำนวน ๕๐ ราย ๓.๔ จัดประชุมสัมมนาลดรายจ่ายในครัวเรือน กฟอ. บางปะอิน (รายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน) เป้าหมาย จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ ๑. ผู้ใช้ ไฟ ๑๑๕ เควี ๒. ผู้ใช้ไฟในครัวเรือนลดรายจ่ายบางปะอิน ๓. ผู้ใช้ไฟในครัวเรือนลดรายจ่ายบ้านห้วย (โฮทด) ๔. ผู้ใช้ไฟนอกครัวเรือนลดรายจ่าย ๓.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) ๓.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย ตามแผนงาน ของ กฟอ.๑	กฟอ.บางปะอิน กฟอ.บางปะอิน กฟอ.บางปะอิน	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๔ ส.ค.-ธ.ค. ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๔	ผวค. ผวค. ผบป. , ผบค.		



จัดประชุมผู้สื่อข่าวรายใหญ่ เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2559



จัดประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2559