

ที่ กสพ.(สข.) 272/2564

เรียน รพก.(ภ1-4), ผชก.ทุกเขต, อฝ.บว.

เพื่อโปรดทราบอนุมัติ รพก.(ธต) ลงวันที่ 13
พฤษภาคม 2564 เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการสร้าง
ความสัมพันธ์กับลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนของ
ลูกค้าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19
และโปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการต่อไป



(นายทรงศักดิ์ สุกตนิยมพร)

อก.สพ.

ผสข.,ผจข. กสพ.

โทร. 6736, 6737



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กลพ.

เลขที่ กลพ.(สข.) ๒๔๒ /2564

เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่วง
สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

เรียน อ.ลต. ผ่าน ร.ลต.(อ)

ถึง พลต.

วันที่ 11 พ.ค. 2564

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (๕๓)

เลขที่ ๑๐๖๘

วันที่ 12 พ.ค. 2564

เวลา

ผด. 1172

เลขที่รับ 11 พ.ค. 64

สรก.(ธต)

เลขที่รับ 1508/64

วันที่ 12 พ.ค. 2564

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 5 มกราคม 2558 อนุมัติกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ปี 2558 เพื่อใช้เป็นแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ กฟผ. ซึ่งได้มีการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์และคู่มือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กิจกรรมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย การดูแลลูกค้ารายสำคัญ การเยี่ยมเยียนลูกค้า การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ และการสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) (เอกสารแนบ 1)

1.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 5 มีนาคม 2561 อนุมัติปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และอนุมัติคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) ปี 2561 และให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการสร้าง และบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญตามคู่มือดังกล่าว (เอกสารแนบ 2)

1.3 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2562 อนุมัติคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) และให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคู่มือดังกล่าว และบริหารจัดการเสียงของลูกค้าบนระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (เอกสารแนบ 3)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ที่มีการแพร่ระบาดทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ซึ่งมีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยทุกภาคส่วนได้มีมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาด และการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) จึงส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน การให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.

2.2 ตามหนังสือแจ้งเวียนย้ายข้อสั่งการผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เรื่องมาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันและรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (พลส.140/2564 ลงวันที่ 8 เมษายน 2564) ให้ทุกหน่วยงานแจ้งพนักงานในสังกัดให้ดำเนินการปฏิบัติตามข้อสั่งการฯ มาตรการและวิธีปฏิบัติต่างๆ อย่างเคร่งครัด (เอกสารแนบ 4)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมเยียนลูกค้า การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ การสนับสนุนข้อมูลลูกค้ารายใหม่ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ รวมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามแผนงานและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างยั่งยืน จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในแต่ละกิจกรรม และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ดังนี้

3.1 กระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

3.1.1 กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)

1) ให้การดำเนินงานตามแผนงานกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารต่างๆ กับลูกค้ารายสำคัญ สามารถดำเนินการโดยวิธีอื่นๆ ทดแทนการเข้าพบได้ เช่น การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรือสนทนาผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ Mobile Application, Line, VDO Conference หรือจัดทำช่องทางในการรับประเด็นความต้องการของลูกค้า ที่ต้องการให้ กฟผ. ให้ดำเนินการให้ผ่าน Google Form เป็นต้น

2) ให้การดำเนินงานตามแผนงานการให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้ารายสำคัญ ให้พิจารณาและทบทวนแผนการเข้าให้บริการเสริมแก่ลูกค้ารายสำคัญ ที่คาดว่าจะสามารถดำเนินการได้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เช่น การตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) (FMS2) , การให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ (FMS3) หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ และรักษาความสัมพันธ์ระหว่าง กฟผ. และลูกค้ารายสำคัญ

ทั้งนี้ หากมีการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ให้ผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ ผชก. (สำหรับ กฟผ.) และ รผก.(ธต) (สำหรับ ผบว.) พิจารณาปรับแผนงานและค่าเป้าหมายรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี ได้ตามความเหมาะสม โดยให้ค่าสะสมตลอดทั้งปี สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ พร้อมดำเนินการปรับปรุงและบันทึกข้อมูลแผน-ผลในระบบ CRM Plus ให้ครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบันต่อไป

3.1.2 กระบวนการเยี่ยมเยือนลูกค้า

ให้พิจารณาปรับแผนงานและกำหนดค่าเป้าหมายการเยี่ยมเยือนลูกค้า ดังนี้

1) ให้ยกเลิกเป้าหมายการเยี่ยมเยือนลูกค้าโดย รผก.(ภ1-ภ4) ซึ่งเดิมกำหนดไว้ไตรมาสละ 1 ราย (เอกสารแนบ 1)

2) ให้ กฟผ. พิจารณาและทบทวนแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผชก.กฟผ. ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และเข้าเยี่ยมเยือนลูกค้า เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดคลี่คลาย หากพิจารณาแล้วว่า ผชก.กฟผ. ไม่สามารถเข้าเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ให้มอบหมาย ผู้บริหาร กฟผ. หรือ ผจก.กฟผ. ในพื้นที่ เป็นผู้ดำเนินการเยี่ยมเยือนลูกค้าดังกล่าวแทน

3) ให้ กฟผ. ทบทวนแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผจก.กฟผ. และการเยี่ยมเยือนอื่นๆ ให้ดำเนินการโดยวิธีอื่นทดแทนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม อาทิ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรือสนทนาผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ได้แก่ Mobile Application, Line, หรือ VDO Conference เป็นต้น โดยเนื้อหาในการสื่อสารต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในการเยี่ยมเยือนลูกค้าที่แต่ละ กฟผ. กำหนด ทั้งนี้ หากคาดการณ์แล้วว่าไม่สามารถเยี่ยมเยือนลูกค้าโดยวิธีอื่น ให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงาน (ผจก.กฟผ.ชั้น 1-3) พิจารณาปรับแผนงานและเป้าหมายตามความเหมาะสม โดยให้ยอดสะสมตลอดทั้งปี ไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์แนวทางการเยี่ยมเยือนลูกค้าโดย ผจก.กฟผ.ชั้น 1-3 (อย่างน้อย 6 ราย/ไตรมาส หรือ 24 ราย/ปี) พร้อมดำเนินการปรับปรุงและบันทึกข้อมูลแผน-ผล ในระบบ CRM Plus ให้ครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

3.1.3 การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

ให้ กฟผ. พิจารณาปรับแผนงานการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ โดยให้เลื่อนระยะเวลาการจัดงาน หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดงานให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ หากพิจารณาแล้วว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ยังไม่คลี่คลาย รวมถึงมาตรการการป้องกันในแต่ละพื้นที่ ยังไม่เหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม สามารถยกเลิกการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ได้ โดยให้ ผชก.กฟผ. เป็นผู้พิจารณาและอนุมัติแผนการจัดสัมมนาดังกล่าวต่อไป พร้อมให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงและบันทึกข้อมูลแผน-ผล ในระบบ CRM Plus ให้ครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

3.1.4 การประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/แหล่งข้อมูลอื่น ๆ

ให้แต่ละหน่วยงาน พิจารณาแนวทางการประสานงานและสนับสนุนข้อมูลแก่ลูกค้ารายใหม่ ด้วยวิธี หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ โดยหลีกเลี่ยงการเข้าพบลูกค้าโดยตรง เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร การส่งข้อมูลผ่านทาง E-mail หรือสนทนาผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ได้แก่ Line, Facebook หรือช่องทางอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

3.2 กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.

1) ให้ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถติดต่อสื่อสารโดยวิธีอื่น แทนวิธีเข้าพบได้ตามความเหมาะสม เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร การส่งข้อมูลผ่านทาง E-mail หรือสนทนาผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ Line, Facebook หรือช่องทางอื่นๆ ตามความเหมาะสม

2) ให้ขั้นตอนบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC 04 โดยผู้ร้องเรียนต้องลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงาน กฟผ. และประเมินความพึงพอใจก่อนดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียน สามารถดำเนินการโดยวิธีอื่นแทนวิธีเข้าพบและลงนามในแบบฟอร์ม ทั้งนี้ ให้พนักงาน กฟผ. ผู้ติดต่อผู้ร้องเรียน ระบุข้อมูลและรายละเอียดตามวัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียนแทนผู้ร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด รวมถึงระบุช่องทางที่ติดต่อผู้ร้องเรียน โดยให้ผู้บริหารหน่วยงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงนามรับรอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา นำเรียน รพค.(ธต) เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป



(นายทรงศักดิ์ สุกนียมพร)

อ.ก.ลพ.

เรียน รพค.(ธต) ผ่าน ผชก.(ธต) ผ่าน ผชช.13(ธต)

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ตามข้อ 3.1 - 3.2



12 พค. 2564

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

อ.ผ.ลต.

อนุมัติตามเสนอ



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รพค.(ธต)

13 พ.ค. 2564

เอกสารแนบ

