



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ต.๑) ถึง ผวบ.(ต.๑)
เลขที่ ต.๑ กบล.(สส.)- ๕๕๗๐/๒๕๖๑ วันที่ 16 มี.ค. 2561
เรื่อง ขออนุมัติหลักการ จัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ประจำปี ๒๕๖๑ ของ กฟต.๑

เรียน อ.ผวบ.(ต.๑)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๑ ของ กฟต.๑ ด้านลูกค้า แผนงานหลักที่ ๖ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม กิจกรรมที่ ๐๔ การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ โดยกำหนดเป้าหมาย ๙ กฟฟ. (กฟฟ.พบ., รบ., สส., ขฟ., รน., หท., พท., ขอ., บสพ.) (ตามเอกสารแนบ ๑) และเพิ่มเติม กฟจ.ปช. เนื่องจากเข้าหลักเกณฑ์ในการจัดสัมมนาและได้รับจัดสรรงบประมาณ

๑.๒ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SEPA) หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด คู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของ PEA (ตามเอกสารแนบ ๒) โดย กฟฟ. เป้าหมาย จะได้รับงบประมาณในการจัดสัมมนา ภายในวงเงินไม่เกินครั้งละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๑.๓ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ ก.๓ ผวบ.๑๓/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เรื่องขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) ประจำปี ๒๕๖๑ (เอกสารแนบ ๓) ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ โดยอนุมัติหลักการให้การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ครอบคลุมการจัดศึกษาดูงาน และดำเนินกิจกรรมนันทนาการ

๒. ข้อเท็จจริง

จากเรื่องเดิม กบล.(ต.๑) ได้จัดทำบันทึกที่ ต.๑- กบล.(สส.)๓๐๖/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เรื่องขอให้แจ้งแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ประจำปี ๒๕๖๑ โดยให้ กฟฟ.เป้าหมายฯ ดำเนินการจัดทำแผนการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ประจำปี ๒๕๖๑ ของ กฟฟ. ทั้งนี้ กบล.(ต.๑) ได้รวบรวมแผนงานดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว และ กฟฟ.กลุ่มเป้าหมายฯ ได้กำหนดเลือกรูปแบบการจัดงาน วัน เวลา สถานที่ และงบประมาณดำเนินการ โดยกำหนดการจัดงาน จำนวน ๗ ครั้ง รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	วัน/เวลา/สถานที่	ลูกค้าในพื้นที่ กฟฟ.	รูปแบบการจัดงาน	จำนวนลูกค้า	งบประมาณดำเนินการ (บาท)	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ กฟฟ.
๑.	๒๓ เมษายน ๒๕๖๑ ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. เสอรיתהะแกรนด์ คอนเวนชั่น อ.เมือง จ.ระนอง	ระนอง และกฟฟ. ในสังกัด	บรรยายวิชาการ และการสารเสวนา	๓๐ บริษัท ๖๐ คน	๑๐๐,๐๐๐.-	ระนอง
๒.	๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ โรงแรมประจวบแกรนด์ อ.เมือง จ.ประจวบฯ	ประจวบฯ และกฟฟ. ในสังกัด	การสัมมนาบรรยาย วิชาการ	๓๕ บริษัท ๗๐ คน	๑๐๐,๐๐๐.-	ประจวบฯ

ลำดับที่	วัน/เวลา/สถานที่	ลูกค้า ในพื้นที่ กฟฟ.	รูปแบบ การจัดงาน	จำนวน ลูกค้า	งบประมาณ ดำเนินการ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ กฟฟ.
๓.	๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ ๐๙.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. ณ สนามกอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ คันทรีคลับ ถ.เพชร เกษม อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี	ชุมพร ท่าแซะ บางสะพาน หลังสวน ชะอำ	สัมมนาบรรยาย วิชาการ และกิจกรรม นันทนาการ	๕๐ บริษัท ๑๐๐ คน	๒๙๐,๐๐๐.-	ชุมพร บางสะพาน ชะอำ
๔.	๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ สถานีพักพิง และ พักผ่อนกองทัพบกแห่งที่ ๒ สวนสนประดิพัทธ์ อ.หัวหิน จ.ประจวบฯ	หัวหิน ปราณบุรี	การสัมมนา บรรยายวิชาการ	๓๐ บริษัท ๖๐ คน	๑๐๐,๐๐๐.-	หัวหิน
๕.	๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ โรงแรมรอยัลโดมอนด์ อ.เมือง จ.เพชรบุรี	เพชรบุรี และกฟฟ.ใน สังกัด	การสัมมนา บรรยายวิชาการ	๓๐ บริษัท ๖๐ คน	๑๐๐,๐๐๐.-	เพชรบุรี
๖.	๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. ณ โรงแรม กนกรัตน์ รีสอร์ท อ.อัมพวา จ.สมุทรสงคราม	สมุทรสงคราม และ กฟฟ.ใน สังกัด	การสัมมนา บรรยายวิชาการ	๓๐ บริษัท ๖๐ คน	๑๐๐,๐๐๐.-	สมุทรสงคราม
๗.	๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๑ ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. ณ โรงแรม ณ เวลา อ.เมือง จ.ราชบุรี	ราชบุรี โพธาราม จอมบึง และ กฟฟ.ใน สังกัด	การสัมมนา บรรยายวิชาการ	๔๕ บริษัท ๙๐ คน	๒๐๐,๐๐๐.-	ราชบุรี

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

จากข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงเห็นควร จัดให้มีการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ประจำปี ๒๕๖๑ และขอ
อนุมัติหลักการ ดำเนินการดังนี้

๓.๑ ให้ กฟฟ. ที่รับผิดชอบดำเนินการตามข้อเท็จจริง ดำเนินการขออนุมัติจัดสัมมนาลูกค้า
นำเสนอ อ.พิจารณาอนุมัติ ก่อนที่จะดำเนินการจัดล่วงหน้า ๑ เดือน โดยกำหนดวัตถุประสงค์,รูปแบบพร้อม
รายละเอียดการจัดสัมมนาฯ กลุ่มลูกค้าและจำนวนลูกค้าเป้าหมาย (แนบรายชื่อลูกค้าเป้าหมายตามแบบฟอร์ม
CRM-SMN-๐๐๑) กำหนดการ(วันเวลาสถานที่) และ งบประมาณในการจัดสัมมนา ฯลฯ เมื่อได้รับอนุมัติ
เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการจัดสัมมนาฯ ตามกำหนดการ

๓.๒ ผู้บริหารที่เข้าร่วมสัมมนา ประกอบด้วย

๓.๒.๑ อช.ต.๑

๓.๒.๒ อผ. (ปบ., วบ., บพ.) หรือผู้แทน

๓.๓.๓ รผ. (ปบ., วบ., บพ.) ฝ่ายละ ๑ ท่าน

๓.๓.๔ อก. (บล., วว., ชช., ปบ., บช.) หรือผู้แทน

๓.๓.๕ ผจก. กฟฟ. ชั้น ๑ -๓., กฟส. ที่ร่วมดำเนินการจัดงานฯ และมีลูกค้าในพื้นที่เข้าร่วมงานฯ

๓.๓ ผู้เกี่ยวข้องที่เข้าร่วมสัมมนา ประกอบด้วย วิทยากรบรรยาย, พิธีกร, พนักงานประจำบูธ, ผู้ประสานงาน ประกอบด้วย

๓.๓.๑ กบล.(ผวฟ., ผมม., ผบธ., ผสส.)/แผนกที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๒ กปป.(ผวว., ผคฟ.)/แผนกที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๓ กชช.(ผบช.)/แผนกที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๔ กวว.(ผสอ.)/แผนกที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๕ กบช.(ผตบ.)/แผนกที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๕ กอก.(ผสส., ผพอ.)/แผนกที่เกี่ยวข้อง

๓.๔ อนุมัติค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนาลูกค้าฯ ในครั้งนี้ เป็นเงินทั้งสิ้นประมาณ ๔๔๐,๐๐๐ บาท (เก้าแสนเก้าหมื่นบาทถ้วน) โดยให้ กฟฟ. ที่ดำเนินการจัดสัมมนาฯ ตามข้อเท็จจริง ดำเนินการจัดงาน และเป็นผู้จัดซื้อจัดจ้าง สั่งซื้อสิ่งจ่ายเงิน ค่าเครื่องดื่มและอาหารว่าง, ค่าเลี้ยงอาหาร ค่าเอกสารแจกลูกค้า, ค่าสถานที่จัดสัมมนา ค่าของที่ระลึก ฯลฯ โดยใช้วงเงินในการดำเนินการจัดงานฯ ตามข้อเท็จจริง และเบิกจ่ายจากงบทำการค่าประชาสัมพันธ์อื่น รหัสบัญชี ๕-๓-๐๒-๑๐๒-๐ จากศูนย์ต้นทุน ของ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองบริการลูกค้า J๓๐๑๐๑๑๐๖๒ โดยวงเงินทั้งสิ้นรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วไม่เกินงบประมาณที่กำหนดฯ

๓.๖ ให้ กฟฟ. ที่ดำเนินการจัดสัมมนาฯ จัดทำสรุปรายงานผลการจัดสัมมนาภายใน ๑ เดือน หลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ จัดส่งให้ กบล.(ต.๑) โดยกำหนดสรุปประเด็น ดังนี้

- สรุปจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาและรายชื่อลูกค้าที่ตอบรับเข้าร่วมสัมมนา แบบฟอร์ม CRM-SMN-๐๐๑ (ตามเอกสารแนบ ๔)

- สรุปการใช้งบประมาณ

- สรุปเนื้อหาหรือสาระสำคัญในการจัดสัมมนา/การบรรยาย

- สรุปประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา แบบฟอร์ม CRM-SMN-๐๐๒ (ตามเอกสารแนบ ๕)

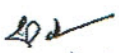
- สรุปประเด็นข้อซักถาม ข้อเสนอแนะที่ลูกค้าสนใจ

ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ได้ที่ <http://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๓.แผนกลูกค้าสัมพันธ์/๐๐๔.งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่/folder:แบบฟอร์มรายงาน>

๓.๗ ให้ กบล. สรุปสาระสำคัญการจัดสัมมนา และสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดสัมมนาลูกค้าแบบฟอร์ม VOC-๒๐-๐๐๑ (ตามเอกสารแนบ ๖) เสนอผู้บริหารและสรุปรายงานผลการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เสนอ ผวธ.(ภ๔) หลังสิ้นไตรมาส

๓.๘ ให้ผู้เกี่ยวข้อง ตามข้อ ๓.๒ - ๓.๓ มีสิทธิเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พักแรม ค่าพาหนะ ได้ตามสิทธิที่เบิกได้จริงและตามระเบียบของ กฟผ. และสามารถพักแรมในจุดห้ามพักได้ เนื่องจากการปฏิบัติงานต่อเนื่อง และอนุมัติให้เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวได้ โดยเบิกจ่ายจากงบทำการต้นสังกัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบได้โปรดอนุมัติให้ต่อไป

 ๑๒ มี.ค. ๕๖
นายณราชัย จั่วแจ่มใส
อ.ค.บ.ล.(ค๑)

เรียน อ.ช.ต.๑
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นายไพฑูรย์ รัตนากว)
อ.ค.บ.บ.(ค.๑)
๑๕ มี.ค. ๕๖

ที่ ต.๑ - กบ.ล.(ลส.)- ๕๗๐ / ๒๕๖๑

เรียน อ.ค.บ.บ.(ค.๑) (บ.บ.)

ผจก.กฟผ.ชั้น ๑ - ๓

อก.อก.

อนุมัติ - ดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นายสุชาติ เกรือแก้ว)
อ.ค.ค.๑
๑๕ มี.ค. ๕๖

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	03 การเยี่ยมเยียนลูกค้า									ผลส.	กบล.
	03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ										กฟฟ.
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ										
	เป้าหมาย รพค./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย										
	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	3 ราย	3 ราย	3 ราย	3 ราย						
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	84 ราย	84 ราย	84 ราย	84 ราย						
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง	-	-	-						
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง										
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง						
	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข										
	03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value	10%	45%	80%	100%						
	เป้าหมาย กฟฟ.1 จำนวน 74 ราย										
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ	10%	45%	80%	100%						
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย										
	กฟฟ.1 จำนวน 248 ราย										
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่									ผลส.	กบล.
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง	-	-	-						กฟฟ.
	ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)										
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา			9 แห่ง							
	กฟฟ.1 จำนวน 9 แห่ง (พบ.,รบ.,สส.,ปช.,ขฟ.,รณ.,ทท.,พธ.,ชอ.,)										
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account									ผลส.	กบล.
	05.1.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						กฟฟ.



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 สอดคล้องตามแนวทางการจัดประชุมผู้ใช้ไฟตามอนุมัติ 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 รวมถึงรูปแบบนันทนาการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง หรือลูกค้าที่ได้รับการพิจารณาตามความเหมาะสม

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ

1.4.1 คณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า ทำหน้าที่กำหนดแผนงานโดยรวม รวบรวมผลดำเนินการในภาพรวมองค์กร ทบทวนและปรับปรุงแนวทางการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

1.4.2 อช. ทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ของ กฟช.

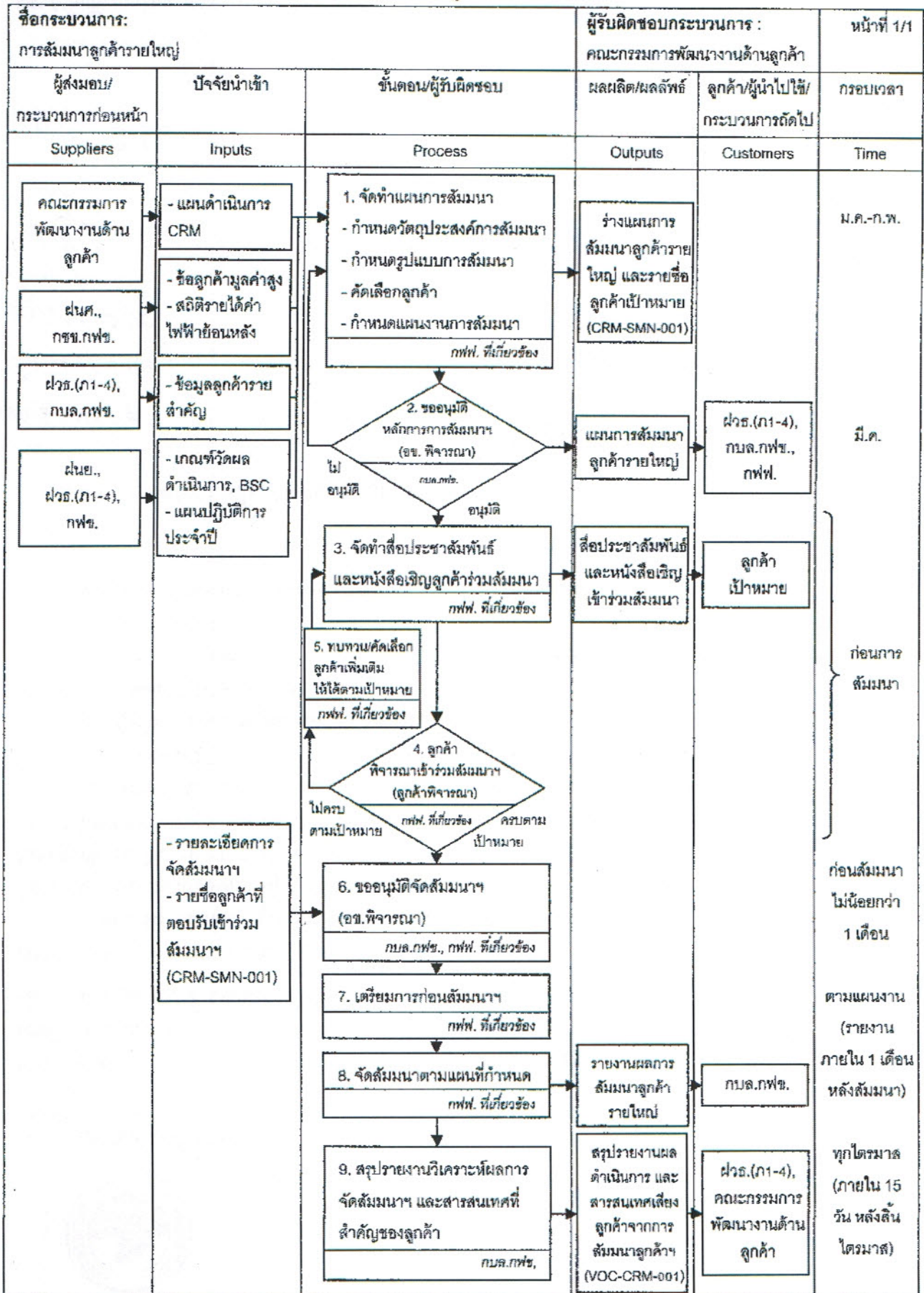
1.4.3 ฝ่าย(ภ1-4) ทำหน้าที่รวบรวมและติดตามผลดำเนินการ กฟช. สรุปรายงานผลการดำเนินงานแจ้งคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า

1.4.4 กบล.กฟช. ทำหน้าที่รวบรวมและจัดทำร่างแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เพื่อขออนุมัติหลักการการสัมมนาฯ และขออนุมัติการจัดสัมมนาฯ อีกครั้ง (หลังจากการเชิญชวนลูกค้าได้ตามเป้าหมายที่กำหนด) ประสานงานและติดตามผลดำเนินการของ กฟฟ. ในสังกัด รวมถึงสรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนาฯ และสารสนเทศเสียงลูกค้าจากจัดสัมมนาฯ ในภาพรวมของ กฟช. เสนอผู้บริหาร

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

บทที่ 2

2.1 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2.1 จัดทำแผนงานการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่

กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ จัดทำแผนการสัมมนา โดยกำหนดวัตถุประสงค์ และรูปแบบการสัมมนา 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 ทั้งนี้ในการเลือกรูปแบบที่มีวิทยากรภายนอก ให้สามารถเบิกค่าวิทยากรเพิ่มเติม นอกเหนือจากวงเงินข้างต้น ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 25 พ.ค. 2547 เรื่องปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดประชุมฝึกอบรมสัมมนา จากงบทำการของ กฟฟ. ที่จัดประชุม

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

2.2.2 พิจารณานุมัติหลักการการสัมมนา

กบล.กฟช. นำเสนอ อช. เพื่อพิจารณานุมัติหลักการการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ของ กฟช. พร้อมทั้งแจ้งแผนงานฯ ที่อนุมัติแล้ว ไปยัง ฝวธ.(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.กฟช. 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.กฟช. ร่วมประสานงานและสังเกตการณ์ การจัดสัมมนาแต่ละครั้ง 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.กฟช. สรุปสาระสำคัญการจัดสัมมนา และสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดสัมมนาลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001) เสนอผู้บริหารทุกไตรมาส โดยจัดทำรายงานสรุปผลการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เสนอ อช. และ ผวธ.(ภ1-4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส เพื่อให้ ผวธ.(ภ1-4) รวบรวมและสรุปผลดังกล่าว แจ้งคณะกรรมการพัฒนางานด้านลูกค้า ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส ต่อไป

2.3 มาตรฐานงาน

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
จัดทำแผนงานการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์ จัดทำแผนการสัมมนา โดยกำหนดวัตถุประสงค์ เลือกรูปแบบ (จากรูปแบบที่กำหนดให้) คัดเลือกลูกค้าให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (แบบฟอร์ม CRM-SMN-001) พร้อมกำหนดแผนงานโดนสังเขป แจ้ง กบล.กฟช. ภายใน เดือน 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.กฟข. ร่วมประสานงานและสังเกตการณ์การจัดสัมมนาแต่ละครั้ง - กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง จัดทำสรุปรายงานผลการจัดสัมมนาภายใน 1 เดือนหลังงานสัมมนา โดยกำหนดให้สรุปประเด็นเบื้องต้น คือ การใช้งบประมาณ, เนื้อหา/สาระสำคัญในการจัดสัมมนา, ผลประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา และประเด็นข้อซักถาม ข้อเสนอแนะที่ลูกค้าสนใจ
สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนาฯ และสารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	- ติดตามผลดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนดำเนินการ และสรุปผลการจัดสัมมนาตามแผนงานที่กำหนด - สรุปรายงานวิเคราะห์ผลดำเนินการ และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดสัมมนาฯ ด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001) แจ้ง ผอ.ธ.(ก1-4) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



คำนวณ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



เอกสารแนบ ๓

จาก คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ ถึง ประธานคณะทำงานด้านบริการลูกค้า
การบริหารลูกค้ารายสำคัญ
เลขที่ ก.๓ ฝวบ. ๑๓ / ๒๕๖๑ วันที่ 19 ก.ย. 2561
เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)
ประจำปี ๒๕๖๑
เรียน รพก.(ก๓) ประธานคณะทำงานด้านบริการลูกค้า

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๗ ม.ค. ๒๕๕๗ ต่อท้ายหนังสือที่ ก.๒ กบล.(ธต) ๔๖/๒๕๕๗ ลว. ๓ ม.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) และคู่มือการปฏิบัติงานฯ ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๕๗ (เอกสารแนบ ๑) และตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๑๖ ต.ค. ๒๕๕๑ ต่อท้ายหนังสือที่ ก.๒-บล(ธต) ๒๕๔๗/๒๕๕๑ ลว. ๗ ต.ค. ๒๕๕๑ อนุมัติขยายผลโครงการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ให้พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ ๑ คน รับผิดชอบลูกค้ารายสำคัญ ๕-๑๐ ราย โดยได้รับค่าโทรศัพท์สำหรับติดต่อกับลูกค้ารายสำคัญแบบเหมาจ่ายคนละ ๕๐๐.- บาทต่อเดือน มอบหมายให้ รพก.(จ๑-จ๔) เป็นผู้อนุมัติ และมีค่าใช้จ่ายในการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟแต่ละเขตไม่เกิน ๓,๕๐๐ บาทต่อเดือน มอบหมายให้ ผชก.(ป๑-ป๔) เป็นผู้อนุมัติ (เอกสารแนบ ๒)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๖ ก.พ. ๒๕๔๖ ต่อท้ายหนังสือที่ ศฟ.(ส๓) ๑๓๖/๔๖ ลว. ๒๙ ม.ค. ๒๕๔๖ อนุมัติหลักการให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายสำหรับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าต่อเดือนตั้งแต่ ๒๐ ล้านบาทขึ้นไป (เอกสารแนบ ๓)

๑.๓ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๕ ต.ค. ๒๕๔๒ อนุมัติหลักการจัดประชุมผู้ใช้ไฟ สำหรับ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่าเดือนละ ๑๐๐ ล้านบาทขึ้นไป อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยกำหนดวงเงินไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท/ครั้ง ครอบคลุมค่าใช้จ่ายประกอบด้วย ค่าเครื่องดื่ม-ของว่าง, ค่าเลี้ยงอาหาร, ค่าเอกสารแจกลูกค้า, ค่าสถานที่จัดสัมมนา และค่าของที่ระลึก (เอกสารแนบ ๔)

๑.๔ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๕ ม.ค. ๒๕๕๘ ต่อท้ายหนังสือที่ ฝวธ.(จ๓) ๓๔๘/๒๕๕๗ ลว. ๓๐ ธ.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ปี ๒๕๕๘ (เอกสารแนบ ๕) โดยมีการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์และคู่มือที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๑.๑ - ๑.๓ ดังนี้

๑.๔.๑ คู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ โดยพิจารณาเพิ่มตัววัดกิจกรรมในเรื่อง “ปริมาณและความสม่ำเสมอในการสื่อสารกับลูกค้า” และปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน ที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

๑.๔.๒ คู่มือการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยพิจารณาปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน ที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

๑.๔.๓ คู่มือการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ โดยอนุมัติให้ อช. มีอำนาจอนุมัติการเบิกจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรเพิ่มเติม สำหรับการสัมมนาในรูปแบบที่มีวิทยากรภายนอก นอกเหนือจากวงเงินตามข้อ ๑.๓ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๕ พ.ค. ๒๕๔๗ เรื่องปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดประชุม

ฝึกอบรมสัมมนา จากงบทำการของ กฟผ. ที่จัดประชุม และปรับปรุงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน ที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

๑.๕ ตามคำสั่งที่ พ.ก) ๖๓/๒๕๖๐ ลว. ๖ มี.ค. ๒๕๖๐ ผวก. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กฟผ. และแผนแม่บทบริการลูกค้า โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารายสำคัญ กำหนดแผนงานและกิจกรรมในการบริการลูกค้ารายสำคัญ ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพตลอดจนติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการบริการลูกค้ารายสำคัญ (เอกสารแนบ ๖)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนแม่บทการบริการลูกค้า (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) (ทบทวนครั้งที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๑) กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย Key Account Management กำหนดให้คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้ารายสำคัญ ร่วมกับ ผวธ.(ก๑-๔) และ ผพท. ประเมินผลโครงการฯ ที่ผ่านมา และปรับปรุงแนวทางการดำเนินการในช่วงไตรมาส ๑ ของทุกปี (เอกสารแนบ ๗)

๒.๒ แผนดำเนินงาน กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า กลยุทธ์ CR๒ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว แผนงาน CR๒.๓ แผนงานพัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account) กำหนดให้ ผวธ.(ก๓) ทบทวนการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ให้เหมาะสมและขออนุมัติ ในช่วงไตรมาส ๑-๒ ปี ๒๕๖๑ และ ผพบ. พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ภายในไตรมาส ๒ ปี ๒๕๖๑ (เอกสารแนบ ๘)

๒.๓ ผลดำเนินการบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำปี ๒๕๖๐ สรุปได้ดังนี้

ภาค	จำนวนพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (คน)		จำนวนลูกค้ารายสำคัญ (ราย)	สัดส่วนจำนวนลูกค้าต่อพนักงาน (ราย/คน)	จำนวนการติดต่อเฉลี่ย (ครั้ง/ราย)	ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าต่อการบริการลูกค้ารายสำคัญ (สำรวจโดย PEA Call Center)
	ประจำ กฟผ.	ประจำ กฟช.				
เหนือ	๑๑๙	๕	๘๐๑	๖.๗๓	๑๓.๓๕	๔.๓๖๙
ตะวันออกเฉียงเหนือ	๑๑๔	๑๒	๘๙๐	๗.๘๑	๕.๐๔	๔.๓๖๙
กลาง	๒๖๖	๘	๒,๐๖๐	๗.๗๔	๕.๖๒	๔.๓๑๐
ใต้	๑๓๔	๘	๙๒๒	๖.๘๘	๗.๖๓	๔.๓๒๙
รวม	๖๓๓	๓๓	๔,๖๗๓	๗.๓๘	๗.๒๓	๔.๓๓๓

๒.๔ คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้ารายสำคัญ ได้จัดประชุมเพื่อทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ รวมจำนวน ๖ ครั้ง ซึ่งมีปัจจัยนำเข้าได้แก่ Fact Based จากประสิทธิผลของกระบวนการในปีที่ผ่านมา แผนแม่บทบริการลูกค้า แผนงานการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า การเปรียบเทียบกับ Good/Best Practice เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ รวมถึงการบูรณาการหลักเกณฑ์การสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

๓. ข้อพิจารณา

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้ารายสำคัญ พิจารณาแล้ว เพื่อการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญของ กฟผ. จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์และคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ดังนี้

๓.๑ ปรับปรุงแนวทางการกำหนดลูกค้าเป้าหมายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สำหรับลูกค้ารายสำคัญตามหลักการ Key Account Selection Matrix (KASM) จากมูลค่าความเป็นลูกค้า (High Value Customer) และคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) โดยแบ่งลูกค้ารายสำคัญเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ ๑) Strategic ๒) Star ๓) Status และ ๔) Streamline

๓.๒ ปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำหนดจำนวนลูกค้ารายสำคัญที่ต้องรับผิดชอบ สำหรับพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟผ. และประจำสำนักงานใหญ่ (Key Account Manager: KAMR) แต่ละคน จากการคำนวณผลรวมแบบถ่วงน้ำหนัก ไม่น้อยกว่า ๖ ราย แต่ไม่เกิน ๑๒ ราย

๓.๓ กำหนดให้มีพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญอาวุโสประจำการไฟฟ้า (Senior KAMR) เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน สนับสนุน ให้คำปรึกษา กำกับดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำการไฟฟ้า นำเสนอ ผลก. ทุกเดือน

๓.๔ กำหนดให้มีการบริหารลูกค้ารายสำคัญสำหรับสำนักงานใหญ่ โดยให้ ฝบว. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ

๓.๕ ปรับปรุงการกำหนดสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้ารายสำคัญ รวมถึงเป้าหมายและแผนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ โดยพิจารณาตามระดับของลูกค้ารายสำคัญใน ๓ ประเภท ได้แก่ การบริการเสริมไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

๓.๖ ปรับปรุงขั้นตอน และกรอบเวลาในผังการไหลของกระบวนการฯ เพื่อให้สอดคล้องตามแนวทางการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการฯ

ทั้งนี้ รายละเอียดการปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์และคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ แสดงดังเอกสารแนบ ๙

๔. ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินการบริหารลูกค้ารายสำคัญ มีกระบวนการที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และมีประสิทธิภาพ สามารถติดตามประเมินผล รวบรวม และรายงานผลได้ในระดับองค์กร ตลอดจนมีแนวทางการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ และเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดกระบวนการให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรอนุมัติดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ ยกเลิกคู่มือปฏิบัติงาน และอนุมัติที่เกี่ยวข้องดังนี้

๔.๑.๑ ยกเลิกคู่มือการปฏิบัติงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๕๗ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๗ ม.ค. ๒๕๕๗ (ข้อ ๑.๑)

๔.๑.๒ ยกเลิกอนุมัติขยายผลโครงการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๑๖ ต.ค. ๒๕๕๑ (ข้อ ๑.๑)

๔.๑.๓ ยกเลิกคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ปี ๒๕๕๘ (ตามข้อ ๑.๔.๑) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ปี ๒๕๕๘ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๕ ม.ค. ๒๕๕๘

๔.๒ อนุมัติคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management: KAMT) ปี ๒๕๖๑ (เอกสารแนบ ๑๐) ทั้งนี้ ให้เริ่มปฏิบัติงานตามคู่มือดังกล่าว ภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับอนุมัติจาก ผวก.

๔.๓ อนุมัติคำสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับการติดต่อลูกค้ารายสำคัญแบบเหมาจ่ายของพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำสำนักงานใหญ่ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำเขต และพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำการไฟฟ้า คนละ ๕๐๐.- บาทต่อเดือน

๔.๔ อนุมัติหลักการให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย

๔.๔.๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)

๔.๔.๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)

๔.๔.๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๔.๔ ตรวจสอบหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)

๔.๔.๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม

๔.๔.๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)

๔.๔.๗ บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย

ทั้งนี้การกำหนดประเภทบริการ เป้าหมาย และแผนงานการให้บริการ แตกต่างกันไปตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ ดังแนวทางตามคู่มือการปฏิบัติงานฯ (ข้อ ๔.๒)

๔.๕ ปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ (ตามข้อ ๑.๓ และ ๑.๔.๓) โดยอนุมัติหลักการให้การสัมมนาลูกค้า ครอบคลุมการจัดศึกษาดูงาน และการดำเนินกิจกรรมนันทนาการ เช่น การเลี้ยงรับรอง และการแข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและ กฟผ. เป็นต้น ดังนี้

๔.๕.๑ กรณี กฟผ. ขออนุมัติให้ อช. มีอำนาจอนุมัติการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กรอวงเงินงบประมาณให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ตามข้อ ๑.๓ และ ๑.๔.๓

๔.๕.๒ กรณีสำนักงานใหญ่ ขออนุมัติให้ รผก.(ย) มีอำนาจอนุมัติการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ในกรอวงเงินงบประมาณไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท/ปี รวมถึงค่าสมาคม/ค่าตอบแทนวิทยากรเพิ่มเติม สำหรับการสัมมนาในรูปแบบที่มีวิทยากร นอกเหนือจากวงเงินข้างต้น โดยในปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒ ให้ขอจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมจาก กปง.

๔.๕.๓ หลักเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ให้อ้างอิงตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการฝึกอบรมและสัมมนา พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยค่าใช้จ่ายในส่วนลูกค้าให้แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ๑) ระดับบริหาร เทียบเท่าพนักงานระดับ ๘ ขึ้นไป ๒) ระดับปฏิบัติ เทียบเท่าพนักงานระดับ ๑-๗ ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิผลการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า หากมีรายการค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ระเบียบกำหนด ให้เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ ๔.๕.๑ และ ๔.๕.๒ พิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป

ทั้งนี้การกำหนดประเภทกิจกรรม เป้าหมาย และแผนงานการดำเนินกิจกรรม แตกต่างกันไปตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ ดังแนวทางตามคู่มือการปฏิบัติงานข้อ ๔.๒

๔.๖ ให้ รผก.(ย) เป็นผู้ที่มีอำนาจอนุมัติรายชื่อบริษัทลูกค้ารายสำคัญ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ ค่าสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญของสำนักงานใหญ่ และ อช. เป็นผู้ที่มีอำนาจอนุมัติรายชื่อบริษัทลูกค้ารายสำคัญ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญของหน่วยงานในสังกัด ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงอัตราค่าจ้างที่มีอยู่ และงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

๔.๗ ให้ ฝพบ. ร่วมกับ ฝวธ.(ภ๑-๔) และ ฝบว. กำหนดหลักสูตรฝึกอบรม และเกณฑ์การทดสอบพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ พร้อมทั้งดำเนินการจัดฝึกอบรมและทดสอบพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญเป็นประจำทุกปี

๔.๘ ให้ ฝพท. พัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อสนับสนุนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ในการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ ข้อมูลพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ แผนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ การบันทึกผลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และการรายงานผลดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายในเดือน มิ.ย. ๒๕๖๑

๔.๙ ให้ ฝนศ. วิเคราะห์และสรุปรายชื่อบริษัทลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในเดือน ต.ค. ของทุกปี

๔.๑๐ ให้ ฝวส. ประสานงาน ๑๑๒๔ PEA Call Center สืบถามและประเมินความพึงพอใจลูกค้ารายสำคัญ และสรุปรายงานส่ง ฝบว., ฝวธ.(ภ๑-๔) และ กฟผ. ภายใน ๑๕ ก.ย. ของทุกปี

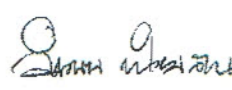
๔.๑๑ ให้ กพม. จัดพิมพ์คู่มือตามข้อ ๔.๒ จำนวน ๒,๕๐๐ เล่ม (กฟผ. ละ ๒๐๐ เล่ม และ ฝวธ.(ภ๑-๔), ฝบว. หน่วยงานละ ๒๐ เล่ม) จัดส่งให้ กฟผ. ๑๒ เขต ฝวธ.(ภ๑-๔) และ ฝบว.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ตามข้อเสนอที่ ๔.๑-๔.๑๑ ต่อไป


(นายวิเชียร ปัญญาวานิชกุล)

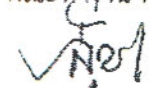
อ.ล.ว.บ.(ก๓)

ประธานคณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ
การบริการลูกค้ารายสำคัญ


(นายวิชอบ เนียมสอน)

ผช.๑๒(ก๔)

คณะทำงานฯ



(นายสุวิสา เสี่ยงประเสริฐ)

ร.ล.ว.ธ.(ก๒)

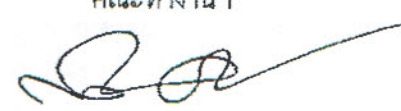
คณะทำงานฯ



(นายอนวรรธ สงขกุล)

ร.ล.พท.

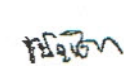
คณะทำงานฯ



(นายพิชัย ธาณิวรรณ)

อก.บ.ล.(๑๑)

คณะทำงานฯ



(นางสาวชนัญชิดา ขอบชื่นชม)

ร.ก.บ.ท.

คณะทำงานฯ



(นางสาวอนันท์ พิมพ์พันธุ์)

ร.ล.ว.ธ.(ก๑)

คณะทำงานฯ



(คุณธีรพันธุ์ จันทรจินดา)

ร.ล.ว.ธ.(ก๓)

คณะทำงานฯ

- ตีตราถาวร -

(นายนเรศน์ พรหมประกอบ)

อก.บ.ล.(น๑)

คณะทำงานฯ



(นายสุชาติ พิพัฒน์อนุสรณ์)

ร.ก.บ.ล.(๓๑)

คณะทำงานฯ



(นายมนูญ ใจชื่อ)

ร.ล.ว.ธ.(ก๔)

คณะทำงานฯ และเลขานุการ

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ตามเสนอข้อไป

1


(นายทรงศักดิ์ สุกตนิยมพร)

ชก.ร.บ.

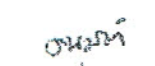
ผู้ช่วยเลขานุการ

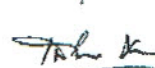


(นายประกายจัน วงศ์พิต)

ร.น.ก.(ก3)

๒๒ ก.ย. ๒๕๖๑





(นายเสริสศักดิ์ สล้นแก้ว)

ผวก.

๕ มี.ค. ๒๕๖๒

ประธานคณะทำงานรักษาระดับการบริการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เอกสารแนบ ๕

แบบสอบถามความคิดเห็น
งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ในพื้นที่
วันที่
ณ

CRM-SMN-002/1

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของท่านต่องานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ของ PEA เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดงานสัมมนาครั้งต่อไป 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)

- | | |
|--|---|
| ☐ การสัมมนาบรรยายวิชาการ | ☐ 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

สรุปผลการจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่
ในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ประจำปี.....

CRM-SMN-002

สถานะข้อมูล ณ วันที่.....

ที่	กฟช.	ประเภทบริการ	เป้าหมาย	ผลการจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่					
				บ้านอยู่อาศัย	พาณิชย์	อุตสาหกรรม	อื่นๆ	รวม	ร้อยละ
1	กฟต.1	- จำนวน กฟฟ. ที่จัดสัมมนา (แห่ง)							NA
		- จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมสัมมนา (กิจการ)							NA
		- จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนา (คน)							NA
รวมทั้งหมด		- จำนวน กฟฟ. ที่จัดสัมมนา (แห่ง)	-					-	NA
		- จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมสัมมนา (กิจการ)	-	-	-	-	-	-	NA
		- จำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนา (คน)	-	-	-	-	-	-	NA

*กฟฟ. เป้าหมาย หมายถึง กฟฟ. ชั้น 1-3 ที่มีรายได้ค่าไฟฟ้ามากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน ในรอบปีที่ผ่านมา

ผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจลูกค้าผู้เข้าร่วมสัมมนาในพื้นที่ กฟฟ.....

ประจำปี 2561

สถานะข้อมูล ณ วันที่

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ราย/ฉบับ (ยอดรวมสะสมจากการสัมมนาในปี 2561)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานสัมมนา

คำถาม	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
การประชาสัมพันธ์การจัดงานสัมมนา						NA	NA
การอำนวยความสะดวก (เช่น สถานที่, โสตทัศนูปกรณ์, อาหาร เครื่องดื่ม และเจ้าหน้าที่ประสานงาน)						NA	NA
หัวข้อการสัมมนา น่าสนใจและเป็นประโยชน์						NA	NA
ความเหมาะสมของรูปแบบการสัมมนา						NA	NA
วิทยากรมีความรอบรู้และความสามารถในการถ่ายทอด						NA	NA
การมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา						NA	NA
ความรู้ที่ได้รับจากการสัมมนาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						NA	NA
ความพึงพอใจต่อภาพรวมของงานสัมมนา						NA	NA

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์บริการและบทบาทของ PEA

คำถาม	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
คุณภาพไฟฟ้าและบริการที่ได้รับจาก PEA มีราคาที่เหมาะสมคุ้มค่า						NA	NA
PEA เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมไฟฟ้า และเทคโนโลยีการจำหน่ายไฟฟ้าอย่างครบวงจร						NA	NA
PEA เป็นหน่วยงานที่ทุ่มเทเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม						NA	NA
โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้าและบริการที่ได้รับจาก PEA						NA	NA
คุณภาพการให้บริการโดยรวมของ PEA เป็นไปตามที่คาดหวัง						NA	NA
PEA ทำหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจ						NA	NA

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ
ไตรมาส..... ปี

เอกสารแนบ ๖

หน่วยงาน

กฎการระบุช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)	
☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) ☐ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ การสาธิต ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ การเยี่ยมเยียนลูกค้า ☐ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ ☐ การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ☐ อื่นๆ
☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, IG, YouTube, เป็นต้น ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ☐ Website PEA /email ☐ Mobile App ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปน.(www.1111.go.th)	☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อร้องขอ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความดี	ประเด็น	ความดี	ประเด็น	ความดี
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อเสนอแนะ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความดี	ประเด็น	ความดี	ประเด็น	ความดี
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						