



การทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการสนับสนุนลูกค้า

กองลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย กองลูกค้าสัมพันธ์

มีนาคม ๒๕๖๖

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการสนับสนุนลูกค้า

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการสนับสนุนลูกค้า ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๒. ขอบเขต

ขอบเขตของกระบวนการในคู่มือครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังในการสนับสนุนที่สำคัญของลูกค้า วิเคราะห์จุดสัมผัสบริการที่สำคัญตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า จนถึงขั้นตอนการทบทวน/ถ่ายทอดกฎบัตรและมาตรฐานด้านการบริการ และการติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านการบริการที่กำหนด

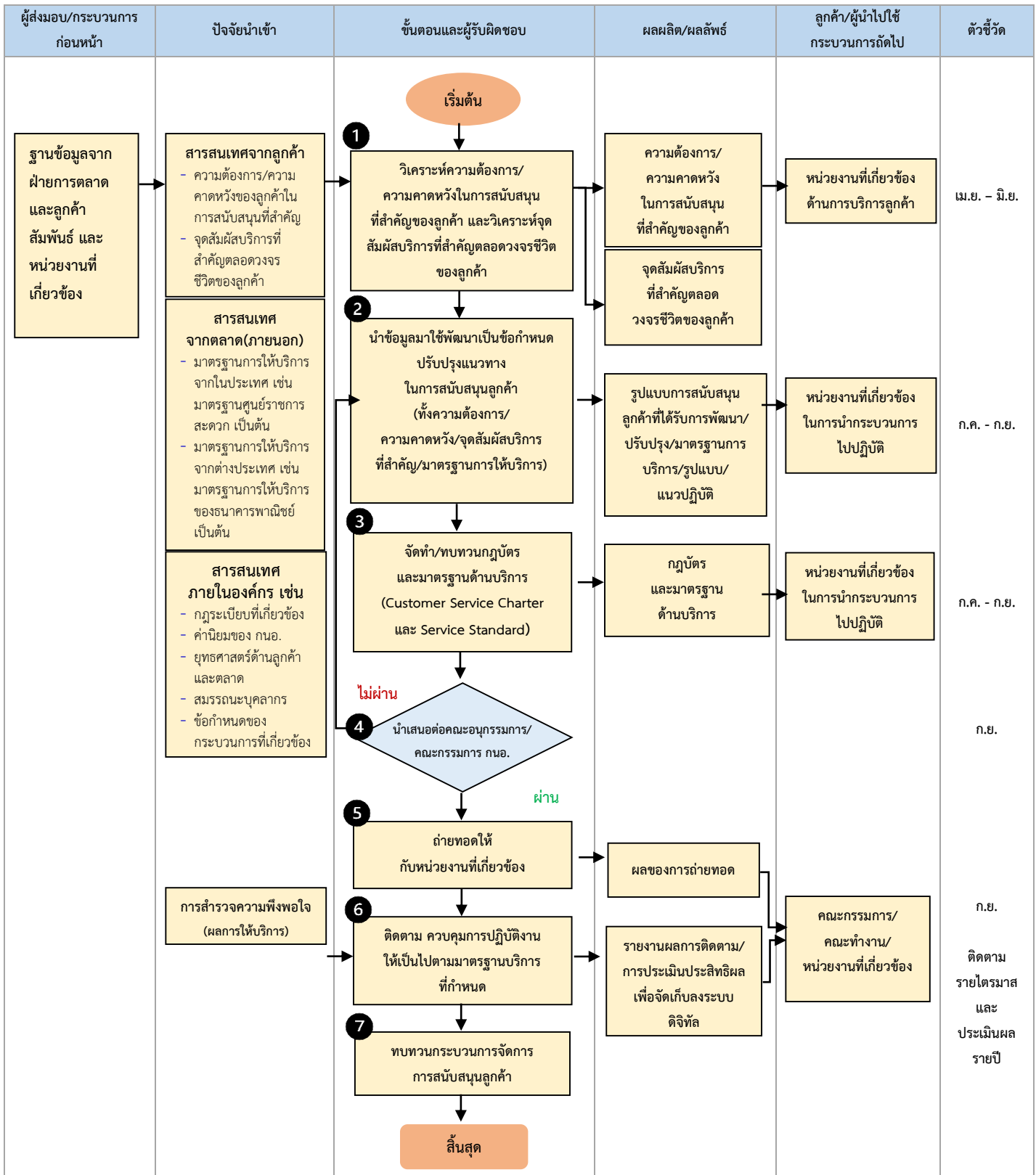
๓. คำจำกัดความ

- ๑) ผลล. หมายถึง ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
- ๒) ฝ่ายก. หมายถึง ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ
- ๓) กสอ. หมายถึง กองสื่อสารองค์กร
- ๔) กอส. หมายถึง กองอาคารและสถานที่
- ๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ กองสื่อสารองค์กร สายงานปฏิบัติงาน ๑ สายงานปฏิบัติงาน ๒ สายงานปฏิบัติงาน ๓

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑) ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการนำเข้าสู่ข้อมูล เช่น ผลการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด ผลสำรวจฯในปีที่ผ่านมา ผลจากการรับฟังลูกค้าในช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น
- ๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการนำกฎบัตรและมาตรฐานด้านการบริการไปปฏิบัติ

๕. แผนผังกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-is Process)



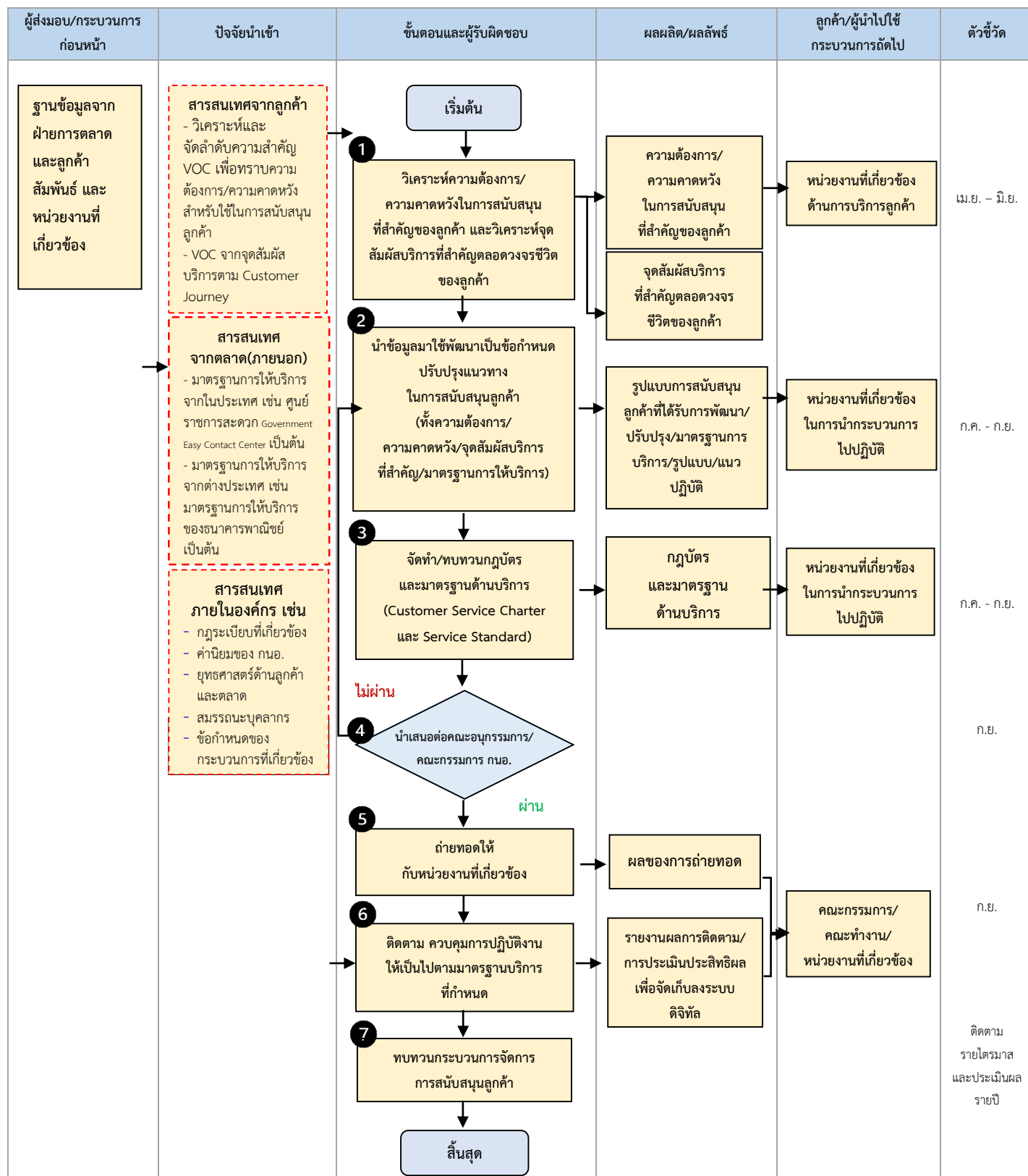
๖. สาเหตุในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)

- ไม่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ใช้กระบวนการเดิมในปัจจุบัน (As-Is Process) เนื่องจากกระบวนการสนับสนุนลูกค้า (เดิม) แต่มีการปรับปรุงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด/ ด้อยกว่าคู่แข่ง
- ตัววัดไม่เหมาะสม และ/หรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ
- เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ ลดข้อร้องเรียนของลูกค้า
- เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน โดยการเพิ่มขั้นตอน/กระบวนการทำงาน เช่น เพิ่มการรวบรวมข้อมูลสำคัญหรือเพิ่มกลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับด้านลูกค้า และตลาดที่เป็นปัจจัยนำเข้า สำหรับการวิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญ
- การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม เช่น สภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ/ การค้า/ การลงทุนในประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก กฎหมาย กฎระเบียบ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป
- เพื่อนำกระบวนการไปปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น และสม่ำเสมอตามรอบเวลาการดำเนินการที่ระบุ

๗. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการ

สาเหตุ	แนวทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง
<p>- ข้อมูลปัจจัยนำเข้าเดิมเป็นภาพรวมเชิงนโยบายแต่ไม่ได้ระบุข้อมูลเชิงลึกของบริบทเชิงธุรกิจ รวมถึงบริบทด้านลูกค้าและตลาด</p> <p>- เดิม กสอ. และ กลพ.ผลต. ดำเนินการสนับสนุนลูกค้าผ่านช่องทางระบบ Call Center/ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า โดยการจัดจ้างระบบ Call Center รวมถึงเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ แต่เนื่องจากในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กนอ. ได้ยกเลิกระบบ Call Center จึงเห็นควรปรับปรุงคู่มือกระบวนการสนับสนุนลูกค้า โดยเพิ่มหน่วยงาน กสอ. ซึ่งรับผิดชอบระบบโทรศัพท์ภายใน กนอ.</p>	<p>เพิ่มหน่วยงานที่มีภารกิจรับผิดชอบในกระบวนการทำงานสนับสนุนลูกค้าที่เกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ให้ครบถ้วน</p>	<p>ไตรมาส ๑</p>	<p>เพิ่ม 1 หน่วยงาน คือ กอส.ฝพส. เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบโทรศัพท์ภายในองค์กร</p>

๘. แผนผังหลังการปรับปรุงกระบวนการทำงาน



หมายเหตุ : คือ ขั้นตอนที่ได้รับการปรับปรุง

๙. ผู้รับผิดชอบและมาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานคุณภาพงาน
วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ VOC เพื่อทราบความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงวิเคราะห์ VOC จากจุดสัมผัสบริการที่สำคัญ ตลอดจนวงจรชีวิตของลูกค้า เพื่อใช้ในการสนับสนุนที่สำคัญของลูกค้า	ฝตล.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
นำข้อมูลมาใช้พัฒนาเป็นข้อกำหนดปรับปรุงแนวทางในการสนับสนุนลูกค้า (ทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง/จุดสัมผัสบริการที่สำคัญ/มาตรฐานการให้บริการ	๑. ฝตล. ๒. ฝปก. ๓. กสอ. ๔. กอส. ๕. สายงานปฏิบัติงาน ๑ ๖. สายงานปฏิบัติงาน ๒ ๗. สายงานปฏิบัติงาน ๓	- ข้อกำหนดการสนับสนุนลูกค้า(ความต้องการ/กำหนดจุดสัมผัส) มีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า - ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
จัดทำ/ทบทวนกฎบัตร และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard)	ฝตล.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
นำเสนอต่อคณะกรรมการ/คณะกรรมการ กนอ.	ฝตล.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
ถ่ายทอดให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ฝตล.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานบริการที่กำหนด	๑. ฝตล. ๒. ฝปก. ๓. กสอ. ๔. กอส. ๕. สายงานปฏิบัติงาน 1 ๖. สายงานปฏิบัติงาน 2 ๗. สายงานปฏิบัติงาน 3	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด
ทบทวนกระบวนการจัดการการสนับสนุนลูกค้า	ฝตล.	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ทำการติดตามและรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความต้องการของลูกค้าด้านการสนับสนุน ซึ่งทำการสำรวจเป็นประจำทุกปี โดยทำการสำรวจตามกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดที่ได้จากระบบการจำแนกลูกค้า เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มสามารถเสนอแนะความต้องการด้านการสนับสนุน รวมถึงติดตามและรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าที่ได้จากระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้วิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังในการสนับสนุนที่สำคัญของลูกค้า และวิเคราะห์จุดสัมผัสบริการที่สำคัญตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า

๑๐.๒ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ นำข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ทั้งหมด เป็นข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการพัฒนาปรับปรุงแนวทางในการสนับสนุนลูกค้า ทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง จุดสัมผัสบริการที่สำคัญตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า กฎระเบียบมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มาตรฐานการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ เป็นต้น

๑๐.๓ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องค่านิยมของ กนอ. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด สมรรถนะบุคลากร และข้อกำหนดของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๔ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการจัดทำกฎบัตร และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) เพื่อกำหนดประเด็นต่าง ๆ ที่ระบบงานในองค์กรของ กนอ. ควรจะปฏิบัติในการให้บริการลูกค้า และสนับสนุนให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ พฤติกรรม และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า โดยให้ทุกคนถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เดิม กลพ.ผดล. ดำเนินการสนับสนุนลูกค้าผ่านช่องทางระบบ Call Center/เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า โดย กลพ. รับผิดชอบการจัดจ้างระบบ Call Center รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล แต่เนื่องจากในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กนอ. ได้ยกเลิกระบบ Call Center ประกอบกับ กนอ. ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร (ตามผังโครงสร้างท้ายข้อบังคับคณะกรรมการ กนอ. ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงาน พ.ศ. ๒๕๖๕) และภารกิจรับผิดชอบ กลพ. จึงได้ถ่ายโอนภารกิจระบบสายโทรศัพท์ไปยัง กอส.ผพส. และเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ไปยัง กสอ. สผก.

๑๐.๕ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ นำเสนอกฎบัตร และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ที่จัดทำขึ้น ให้คณะกรรมการและคณะกรรมการ กนอ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ

๑๐.๖ ภายหลังจากการที่กฎบัตร และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ได้รับความเห็นชอบ กนอ. จะดำเนินการเผยแพร่กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการและบุคลากรภายในรัฐวิสาหกิจทราบอย่างทั่วถึง และมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานด้านบริการไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง คู่ค้าคู่ความร่วมมือ หรือผู้ส่งมอบของ กนอ. โดยการสื่อสารจะเผยแพร่ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ กนอ. การเผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๑๐.๗ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามประเมินผลตามมาตรฐานด้านการบริการที่เกี่ยวข้องรายไตรมาส และฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการติดตามและประเมินประสิทธิผลของกระบวนการเป็นรายปี ทั้งในมิติของกระบวนการ และผลลัพธ์ ตลอดจนนำผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล

๑๐.๘ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ทบทวนกระบวนการสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งระดับมาตรฐานการให้บริการและผลลัพธ์ ด้านการสนับสนุนลูกค้าดีขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเทียบเคียงกับคู่แข่ง/คู่เทียบ/อุตสาหกรรมได้อย่างเหมาะสม

๑๑. ระบบติดตามประเมินผล

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ทบทวนกระบวนการสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และมาตรฐานด้านการให้บริการลูกค้า เป็นประจำทุกปี

ตัวชี้วัดประสิทธิผล	เป้าหมายตัวชี้วัดประสิทธิผล
ความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ (Output ของกระบวนการ)	ดำเนินการแล้วเสร็จตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนดตามแผน ๑๐๐% (Outcome ของกระบวนการ)
ประสิทธิผลตามมาตรฐานคุณภาพบริการ (Output ของกระบวนการ)	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ ๑๐๐% (Outcome ของกระบวนการ)
ความพึงพอใจของลูกค้าประเด็นที่เกี่ยวกับการสนับสนุนลูกค้า	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นไปตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก)

๑๒. เอกสารอ้างอิง

ประกาศคณะกรรมการ ก.นอ. เรื่อง กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter and Service Standard) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๔

๑๓. แบบฟอร์มที่ใช้

ไม่มี

๑๔. ภาคผนวก

ไม่มี

๑๕. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนา

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
-	-

ทั้งนี้ กระบวนการสนับสนุนลูกค้า ที่ได้ผ่านการปรับปรุงจะถูกทบทวนทุกปีงบประมาณ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานยิ่งขึ้น
