

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. - ผบส. กบท. พก. - P๐๓
วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗		หน้า ๑ ของ ๑๐ หน้า

งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.

ผู้จัดทำ	 (นายสิริพงศ์ แสงจันทไทย)	ผู้อนุมัติ	 (นางเก็จบงกช เอี้ยวศิริโป)
ตำแหน่ง	ทพก.	ตำแหน่ง	อกบท.

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ทกท.		ทกท. – ผบส. กบท. พก. – Pot
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๒ ของ ๑๐ หน้า

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและจัดทำแผนบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท.

๒. ขอบเขต

จัดทำแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท.

และดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน

๓. คำจำกัดความ

-

๔. ผลลัพธ์ (Output) ของกระบวนการ

๑. ได้แผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. ประจำปีงบประมาณ

๒. กรอบแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจ ทกท.

๕. ข้อกำหนดของกระบวนการ

๑. แผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. ดำเนินกิจกรรม CRM ได้สำเร็จตามเป้าหมาย หรือปรับปรุงให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายได้ทันกำหนดเวลา
ประจำปีงบประมาณ

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๓ ของ ๑๐ หน้า

๖. ตัวชี้วัดของกระบวนการ

๑. ระยะเวลาการจัดทำแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. ตามกำหนด
๒. ร้อยละความสำเร็จการดำเนินกิจกรรม CRM ตามเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ

แบบแสดงดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator – KPI)

พก. กบท. ฝบส. ทกท.

วัตถุประสงค์	KPI	เป้าหมาย (ปีงบประมาณ)					ข้อมูล อ้างอิง	แผนการ ดำเนินงาน
		๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐		
๑. เพื่อให้ ทกท. สามารถ เสนอกรอบแนวคิดการพัฒนา ธุรกิจ และจัดทำแผนการ บริหารจัดการความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (CRM) ของ ทกท. ได้ตาม กำหนด	๑. ร้อยละความสำเร็จของ การจัดทำแผน CRM ของ ทกท. ได้ตามกรอบ ระยะเวลาที่กำหนด	๙๐%	๙๐%	๙๐%	๙๐%	๙๐%		
๒. เพื่อให้ ทกท. สามารถ ดำเนินกิจกรรมได้ตามแผน บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. หรือ ปรับปรุงการดำเนินการให้ เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมาย ได้ทันกำหนดเวลา	๒. ร้อยละความสำเร็จ ใน การดำเนินการตาม เป้าหมายของกิจกรรม CRM ของ ทกท. ประจำปี งบประมาณ	๘๐%	๘๐%	๘๐%	๘๐%	๘๐%		



งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์
กับลูกค้าของ ทกท.

กทท. - ผบส.
กทท. พก. - P๐๓

วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

แก้ไขครั้งที่ : ๐๗

หน้า ๔ ของ ๑๐ หน้า

๗. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	จุดควบคุม	เอกสาร / แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
ชพก.	๑. รวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ฯลฯ	๑.๑ ภายในเดือน ก.ย. ของทุกปี ๑.๒ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของ ข้อมูล	๑. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ๑.๑ รายงานสรุปเสียงของลูกค้า ทกท. กทท. ๑.๒ รายงานการคาดการณ์และวิเคราะห์ สถิติการให้บริการเรือและสินค้า ทกท.
ชพก.	๒. กำหนดเป้าหมาย กลุ่มลูกค้าในการดำเนินการ และเสนอร่างแผนฯ ต่อ คณะกรรมการด้าน การตลาด ของ ทกท.	๒. ภายในเดือน ก.ย. ของทุกปี	- ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลคู่แข่ง - ข้อมูลท่าเรือต่างๆ - ข้อมูลสถานการณ์ต่างๆ ภายนอกองค์กรที่ มีผลต่อการดำเนินงานของท่าเรือ ๑.๓ ข้อมูลแผนวิสาหกิจ กทท. และแผน ยุทธศาสตร์ด้านการตลาด กทท. ประจำปี
ชพก.	๓. จัดทำแผนการบริหาร จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. เพื่อเสนอ ขอความเห็นชอบจาก อ.ทกท.	๓.๑ ภายในเดือน ก.ย. ของทุกปี ๓.๒ ตรวจสอบความถูกต้องของบันทึก เสนอขอความเห็นชอบ	
หพก./ชพก./จบท. ๘ /จบท. ๖	๔. ดำเนินกิจกรรมตาม แผนการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท.	๔.๑ ในเดือน ต.ค. - ส.ค. ของทุกปี ๔.๒ ติดตามการดำเนินกิจกรรมได้ ครบถ้วนตามแผนฯ	
ชพก.	๕. สรุปภาพรวมการดำเนินกิจกรรมตาม แผนงาน CRM รวมถึง จัดทำกรอบ แนวคิดการพัฒนาธุรกิจของ ทกท. ในแต่ละ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสรุป ภาพรวมประจำปีงบประมาณ และ รายงานต่อผู้บริหารตามสายงาน	๕.๑ ในเดือน ธ.ค. - ส.ค. ของทุกปี (รายงานสรุปภาพรวมการทำกิจกรรมฯ ประจำปีงบประมาณ) ๕.๒ รายงานสรุปประจำปี (ทุกเดือน) ๕.๓ ติดตามสรุปการดำเนินกิจกรรมทุก กิจกรรมได้ครบถ้วนและจัดทำกรอบ แนวคิดในการพัฒนาธุรกิจ ทกท.	
หพก. /ชพก.	๖. ทบทวนแผนการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. เพื่อปรับปรุงการดำเนินการ ในปีงบประมาณต่อไป	๖.๑ ภายในเดือน ส.ค. - ก.ย. ของทุกปี	๖ ทบทวน/ปรับปรุงการดำเนินการ ๖.๑ เกณฑ์การประเมินองค์กรตามระบบประเมิน คุณภาพรัฐวิสาหกิจ - บริบทองค์กร - อื่นๆ ๖.๒ แผนธุรกิจและแผนปฏิบัติการของ ทกท. กทท.

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ผบส. กบท.พก. – พอ
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๕ ของ ๑๐ หน้า

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ โดยใช้เครื่องมือ รวมทั้งช่องทางสื่อสารออนไลน์ในกรณีฉุกเฉิน)

๑. ขพก. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า เช่น ความคิดเห็นของลูกค้า สถิติการใช้บริการ และข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอกต่างๆ เป็นรายเดือน/รายไตรมาส/ประจำปีงบประมาณ

๒. ขพก. กำหนดเป้าหมายของลูกค้าในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม รวมทั้งตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ เสนอกรอบแนวคิดและแผนงานฯ ให้คณะทำงานด้านการตลาด ทกท. ร่วมกันพิจารณา พร้อมเสนอขอความเห็นชอบในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ

๓. ขพก. จัดทำแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. เพื่อเสนอขอความเห็นชอบจาก อ.ทกท.

๔. ทพก./ขพก./จบท.๘ /จบท. ๖ ดำเนินกิจกรรมตามแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. ร่วมกับคณะทำงานด้านการตลาด ทกท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแผนงานโดย ขพก. และ ทพก. ควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด

๕. ขพก. สรุปภาพรวมการดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน CRM รวมถึงจัดทำกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจของ ทกท. ในแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสรุปภาพรวมประจำปีงบประมาณ และรายงานต่อผู้บริหารตามสายงาน

๖. ทพก. /ขพก. ทบทวนแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. เพื่อปรับปรุงการดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป

๙. กฎหมาย / ระเบียบ / มาตรฐาน

(บัญชีรายชื่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งกฎหมายภายในประเทศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน)

๑. ระเบียบ กทท. ว่าด้วยการพัสดุ

๒. ระเบียบ คำสั่ง อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด

๑๐. บัญชีรายชื่ออนุสัญญาระหว่างประเทศ ข้อกำหนด แนวทางการทำงาน ข้อเสนอแนะ และมาตรฐานอื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๑. ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)

๒. ระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM)

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ททท.		กทท. – ฝบส. กบท.พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๖ ของ ๑๐ หน้า

๑๑. วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

	งานดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและ สื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ททท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓ W1๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๑ ของ ๓ หน้า

งานบริหารจัดการการดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาด
และสื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ททท.

ผู้จัดทำ (นายสิริพงศ์ แสงจันทร์ไทย)	ผู้อนุมัติ (นางเก็จบงกช เอี้ยวชีโป)
ตำแหน่ง ทพก.	ตำแหน่ง อกบท.

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – Po๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๗ ของ ๑๐ หน้า

	งานดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและ สื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – Po๓ Wlo๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๒ ของ ๓ หน้า

๑. ผู้รับผิดชอบ

ทพก.

๒. คู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

-

๓. ผู้ปฏิบัติงาน

ทพก./ซพก./จบท.๘/จบท. ๖

๔. แบบฟอร์ม / บันทึกที่ต้องใช้

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานแผน CRM

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนารัฐกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ผบส. กบท. พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๘ ของ ๑๐ หน้า
☒ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

	งานดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและ สื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ผบส. กบท. พก. – P๐๓- W๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๘	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๓ ของ ๓ หน้า
☒ วิธีปฏิบัติงาน กทท.		☐ วิธีปฏิบัติงานตามระบบ PSHE-MS	

๕. วิธีการปฏิบัติงาน (ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมกับงาน เช่น บรรยาย รูปภาพ ตาราง Flow Chart)

๑. หพก. และ ขพก. สํารวจ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลดำเนินงานของปีที่ผ่านมาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดรูปแบบและขั้นตอนการดำเนินงานประจำปี
๒. หพก. จัดทำร่างรูปแบบและขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมรายละเอียดต่างๆ ในแต่ละขั้นตอนประจำปี
๓. หพก. นำเสนอคณะทำงานด้านการตลาดของ ทกท. พิจารณา
๔. หพก. จัดทำบันทึกขออนุมัติดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามรูปแบบและขั้นตอนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร เช่น จัดทำ TOR จ้างเหมาดำเนินการ หรือ พก.กบท. ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน
๕. หพก. /ขพก./ จบท.๘ /จบท. ๖ ดำเนินกิจกรรม ควบคุมและติดตามผลการดำเนินการฯ ให้เป็นไปตามแผนงานและตัวชี้วัดต่างๆ ของโครงการ/กิจกรรม เช่น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ เป็นต้น

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ผบส. กบท. พก. – พอ
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : ๐๗	หน้า ๑๐ ของ ๑๐ หน้า
☒ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

งานดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและสื่อสารสร้างความสัมพันธ์
กับลูกค้าของ ทกท.

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานแผน CRM

แบบรายงาน CRM

รายงานผลการดำเนินงานแผน CRM หน่วยงาน ท่าเรือกรุงเทพ
ประจำเดือน.....

ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค/แนวทางการแก้ไขปัญหา
ความสำเร็จของแผนระยะสั้น/ระยะยาว ผลการดำเนินงาน ☐ เป็นไปตามเป้าหมาย ☐ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (โปรดระบุปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาก่อน)	ปัญหาอุปสรรค : แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ :

จัดทำโดย.....

ตำแหน่ง.....

ชื่อเสนอแนะของผู้บริหาร.....

เห็นชอบโดย.....

ตำแหน่ง..... (ระดับหัวหน้ากองขึ้นไป)

๑๓. บัญชีบันทึกที่เกี่ยวข้อง

งานบริหารจัดการการดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและสื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.

๑. บันทึกขอความเห็นชอบกรอบแนวคิด แนวทาง และแผนงาน CRM ประจำปี
๒. บันทึกขออนุมัติดำเนินการโครงการ/กิจกรรม CRM (รายกิจกรรม)
๓. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของ ทกท. ประจำเดือน
๔. บันทึกรายงานสรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าหลังการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม