

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ทกท.		ททท. – ฝบส. กบท. พก. – Pot
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๑

งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		ทกท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๒

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 (จุดควบคุมของกระบวนการ)

๑. แผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. ดำเนินกิจกรรม CRM ได้สำเร็จตามเป้าหมาย หรือปรับปรุงให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายได้ทันกำหนดเวลา
ประจำปีงบประมาณ

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๓

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
		๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐	๒๕๗๑		
๑. เพื่อให้ ทกท. สามารถเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจ และจัดทำแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ทกท. ได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด	๑. ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำแผน CRM ของ ทกท. ได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	๙๐%	๙๐%	๙๐%	๙๐%	๙๐%		
๒. เพื่อให้ ทกท. สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามแผนบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. หรือปรับปรุงการดำเนินการให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายได้ทันกำหนดเวลา	๒. ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามเป้าหมายของกิจกรรม CRM ของ ทกท. ประจำปีงบประมาณ	๘๐%	๘๐%	๘๐%	๘๐%	๘๐%		

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ฝปส. กบท. พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๔

๗. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	จุดควบคุม	เอกสาร / แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
ชพก.	๑.รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ฯลฯ	๑.๑ ภายในเดือน ก.ย. ของทุกปี ๑.๒ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	<u>๑.รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล</u> ๑.๑ รายงานสรุปความเสี่ยงของลูกค้า ทกท. กทท. ๑.๒ รายงานการคาดการณ์และวิเคราะห์สถิติการให้บริการเรือและสินค้า ทกท.
ชพก.	๒. กำหนดเป้าหมายกลุ่มลูกค้าในการดำเนินการและเสนอร่างแผนฯต่อคณะกรรมการด้านการตลาด ของ ทกท.	๒. ภายในเดือน ก.ย.ของทุกปี	- ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลคู่แข่ง - ข้อมูลท่าเรือต่างๆ - ข้อมูลสถานการณ์ต่างๆ ภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานของท่าเรือ ๑.๓ ข้อมูลแผนวิสาหกิจ กทท. และแผนยุทธศาสตร์ด้านการตลาด กทท. ประจำปี
ชพก.	๓. จัดทำแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. เพื่อเสนอขอความเห็นชอบจาก อ.ทกท.	๓.๑ ภายในเดือน ก.ย.ของทุกปี ๓.๒ ตรวจสอบความถูกต้องของบันทึกเสนอขอความเห็นชอบ	
ทพก./ชพก./จบท. ๘ /จบท. ๖	๔. ดำเนินกิจกรรมตามแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท.	๔.๑ ในเดือน ต.ค. – ส.ค. ของทุกปี ๔.๒ ติดตามการดำเนินกิจกรรมได้ครบถ้วนตามแผนฯ	
ชพก.	๕. สรุปภาพรวมการดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน CRM รวมถึง จัดทำกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจของ ทกท. ในแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสรุปภาพรวมประจำปีงบประมาณ และรายงานต่อผู้บริหารตามสายงาน	๕.๑ ในเดือน ธ.ค. – ส.ค. ของทุกปี (รายงานสรุปภาพรวมการทำกิจกรรมฯ ประจำปีงบประมาณ) ๕.๒ รายงานสรุปประจำปีเดือน (ทุกเดือน) ๕.๓ ติดตามสรุปการดำเนินกิจกรรมทุกกิจกรรมได้ครบถ้วนและจัดทำกรอบแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจ ทกท.	
ทพก. /ชพก.	๖. ทบทวนแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. เพื่อปรับปรุงการดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป	๖.๑ ภายในเดือน ส.ค. – ก.ย. ของทุกปี	<u>๖.ทบทวน/ปรับปรุงการดำเนินการ</u> ๖.๑ เกณฑ์การประเมินองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ - บริบทองค์กร - อื่นๆ ๖.๒ แผนธุรกิจและแผนปฏิบัติการของ ทกท. กทท.

	งานเสนอรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ผบส. กบท.พก. – พอ๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๕

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ โดยใช้เครื่องมือ รวมทั้งช่องทางสื่อสารออนไลน์ในกรณีฉุกเฉิน)

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

๒. ชพก. กำหนดเป้าหมายของลูกค้าในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม รวมทั้งตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ เสนอรอบแนวคิดและแผนงานฯ ให้คณะกรรมการด้านการตลาด ทกท. ร่วมกันพิจารณา พร้อมเสนอขอความเห็นชอบในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ

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

๔. หพก./ชพก./จบท.๘ /จบท. ๖ ดำเนินกิจกรรมตามแผนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ของ ทกท. ร่วมกับคณะกรรมการด้านการตลาด ทกท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติการตามแผนงานโดย ชพก. และ หพก. ควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด

๕. ชพก. สรุปภาพรวมการดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน CRM รวมถึงจัดทำรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจของ ทกท. ในแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสรุปภาพรวมประจำปีงบประมาณ และรายงานต่อผู้บริหารตามสายงาน

๖. หพก. /ชพก. 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 ทกท.		กทท. – ฝบส. กบท.พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๖

๑๑.วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

	งานดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและ สื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓ W1๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๑

งานบริหารจัดการการดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาด
และสื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ททท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๗

	งานดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและ สื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ททท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓ W1๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๒

๑. ผู้รับผิดชอบ

หพก.

๒. คู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

-

๓. ผู้ปฏิบัติงาน

หพก./ซพก./จบท.๘/จบท. ๖

๔. แบบฟอร์ม / บันทึกที่ต้องใช้

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานแผน CRM

	งานเสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจและบริหารจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๘

	งานดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและ สื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.		กทท. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓- W1๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๓

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. – ฝบส. กบท. พก. – P๐๓
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗	แก้ไขครั้งที่ : ๒๕๖๗/๐๑	หน้า ๑๐

งานดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและสื่อสารสร้างความสัมพันธ์
กับลูกค้าของ ทกท.

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานแผน CRM

แบบรายงาน CRM

รายงานผลการดำเนินงานแผน CRM หน่วยงาน ท่าเรือกรุงเทพ
ประจำเดือน

ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค/แนวทางการแก้ไขปัญหา
ความสำเร็จของแผนระยะสั้นเป็นร้อยละ 63 ผลการดำเนินงาน ☐ เป็นไปตามเป้าหมาย ☐ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (โปรดระบุปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา)	ปัญหาอุปสรรค : แนวทางการแก้ไขปัญห

.....

.....

.....

.....

เห็นชอบโดย
(.....)
ตำแหน่ง (ระดับหัวหน้ากองขึ้นไป)

๑๓. บัญชีบันทึกที่เกี่ยวข้อง

งานบริหารจัดการการดำเนินการตามแผนงานโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและสื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทกท.

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