



Consulting Service :
Enabler 4 - Stakeholder and customer management
: SCM – State Enterprise assessment Model : SE-AM

CONTACT US



บริการที่ปรึกษาในการพัฒนารัฐวิสาหกิจ ด้านที่ 4
การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าตามเกณฑ์ประเมินผล
การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ



ในสากล มีการพัฒนาองค์กร ด้วยการอ้างอิงที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับกันมากที่สุด คือ การประเมินองค์กรด้วยรางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) โดยประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งประเทศไทยก็ได้มีการนำเอาแนวทางการประเมิน MBNQA มาประยุกต์ใช้ในการประเมินและยกระดับรัฐวิสาหกิจ ภายใต้เกณฑ์ผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) โดยใน Enabler หมายเลข 4 เป็นเกณฑ์ประเมินด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและลูกค้า เป็นด้านที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะทุกรัฐวิสาหกิจ ก่อตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยสนับสนุน ส่งเสริมประชาชนชาวไทยนั่นเอง ซึ่งถือว่าประชาชนเป็นลูกค้าที่รัฐวิสาหกิจต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญ

การพัฒนาองค์กร ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่รัฐวิสาหกิจ จำเป็นต้องมีกระบวนการดำเนินการประเมินผล และพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ



www.imp-online.com



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-104-8424 / 02-9217921#12



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



The Impression Consultant Co., Ltd.

การบริการที่ปรึกษาใน Enabler 4 นี้ จะช่วยให้องค์กร

1. คณะทำงานเข้าใจตามแนวทางการประเมิน
2. บุคลากรมีความรู้พื้นฐานที่จะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้จริง
3. รัฐวิสาหกิจมีระบบ มีกระบวนการ การยกระดับการบริการงานด้านลูกค้าได้จริง
4. รัฐวิสาหกิจมีผลการประเมินที่มีการยกระดับสูงขึ้น



www.imp-online.com



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-104-8424 / 02-9217921#12



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



The Impression Consultant Co., Ltd.

องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการในองค์กร

- 1) ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (Customer need & expectation)
- 2) การจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด (Customer and Market Segment)
- 3) วงจรชีวิตลูกค้า (Customer Life Cycle)
- 4) คุณค่าของลูกค้า (Customer Value)
- 5) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM activity)
- 6) กฎบัตรบริการ (Service Charter)
- 7) มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard)
- 8) จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)
- 9) เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)
- 10) พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)
- 11) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)
- 12) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol)
- 13) การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
- 14) การรับฟังเสียงของลูกค้า
- 15) การสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า



www.imp-online.com



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-104-8424 / 02-9217921#12



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



The Impression Consultant Co., Ltd.

งานที่ปรึกษา จะเข้าไปช่วยออกแบบระบบ กระบวนการดำเนินงาน การยกระดับรัฐวิสาหกิจตามเกณฑ์ประเมิน การฝึกอบรม คณะทำงาน การฝึกอบรมบุคลากรที่ทำงานให้บริการลูกค้า บริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า งานวางแผน งานการตลาดและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลที่ได้รับ

- 1 รัฐวิสาหกิจมีแนวทาง มีหลักการในการพัฒนา Enabler 4 อย่างเป็นระบบ
- 2 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย มีความรู้และทักษะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า ได้จริง
- 3 รัฐวิสาหกิจมีผลการประเมินด้าน Enabler 4 ที่สูงขึ้น องค์กรที่เคยได้รับบริการที่ปรึกษาและ/หรือฝึกอบรม ในด้านลูกค้า (Enabler 4)



ศูนย์ราชการ



www.imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



@impressiongroup



081-104-8424 / 02-9217921#12



The Impression Consultant Co., Ltd.