บันทึก

จาก	กฟอ.ปลวกแดง	**ถึง**	ผจก.กฟอ.ปลวกแดง
เลขที่	ก.๒ปลด.(วต.)/	**วันที่**	๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๘
เรื่อง	ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำงวดไตรมาสที่ ๑-๓/๒๕๕๘		
อ้างถึง	บันทึกเลขที่ ก.๒ กบค(ผธ.)/๑๔๓๙/๒๕๕๘		

เรียน ผจก.กฟอ.ปลด. ผ่าน ชจก.(ท.)

ตามบันทึกที่อ้างถึง ให้ กฟอ.ปลวกแดง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ทั้ง ๕ ด้าน เพื่อส่งให้เลขานุการคณะกรรมการฯ(อก.บล.(ก.๒)) โดยจัดส่งไฟล์ข้อมูลที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ นั้น -

กฟอ.ปลวกแดง ขอจัดส่งเพิ่มเติมเพื่อให้ครบถ้วนทั้ง ๕ ด้านในระบบ FTP://๑๗๒.๒๔.๑.๖/ผธ ชื่อโฟลเดอร์ "รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำงวดไตรมาสที่ ๑-๓/๒๕๕๘" ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุมัติให้ ผวต. ดำเนินการต่อไป

(นายวิสุทธิ์ กาษรสุวรรณ)
วศก.๖ รักษาการ แทน หผ.วต.กฟอ.ปลด.

อนุมัติและดำเนินการต่อไป

นายถาวร จันทร์กูล
ผจก.กฟอ.ปลด.
16 ต.ค. 2558

แผนกวิศวกรรมและการตลาด(๑๔๘๔๐)
โทร./โทรสาร ๐๓๘-๖๕๙๔๙๓

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2558 ด้านลูกค้า

กฟอ.ปลด.

1. ประเด็นกลยุทธ์ (Strategic Themes)
   - ด้านลูกค้า

2. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับองค์กร
   C2 สร้าง Brand Awarenees ต่อองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
   - Brand Awarenees

4. เป้าหมาย
   - ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 3

5. เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ระดับสายงาน
   C2 สร้าง Brand Awarenees ต่อองค์กร

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
   - Brand Awarenees

7. เป้าหมาย
   - ไม่น้อยกว่าเกณฑ์วัดระดับ 4

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร 1.3 พัฒนากระบวนการให้บริการของ PEA Shop ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ - แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนดพัฒนางาน - ประเมินและกำหนดพัฒนากระบวนงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน - ติดตามประเมินผล <u>เป้าหมาย</u> กำหนดพัฒนากระบวนการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 1/2558	ม.ค.-มี.ค.58	ฝบพ. ฝวธ.(ภ3) ผบป. ผบค. ผวต.	- (จัดประชุม) กำหนดแนวทางฯ วันที่..... ไม่มี PEA Shop	- (จัดประชุม) กำหนดแนวทางฯ วันที่.....	

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 2</u> พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.1 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามกิจกรรมที่กำหนดกับลูกค้าเป้าหมาย ให้เป็น Best Cost Provider 2.1.1 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) และเยี่ยมเยือนลูกค้าปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 ราย บริษัทแม็กซิส 3 โรง บริษัท อาโอยาม่า บริษัทบริดจ์สโตน	ม.ค.-ธ.ค.58	ผวต.	- - จำนวน .3... ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ..3.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ..3.. ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ...3... ราย	- สะสมจำนวน ..3... ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ..3.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม ..3.. ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยสะสม ...3... ราย	

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
2.1.2 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 ราย บ. จัดการทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก บ.อินเตอร์เนชั่นแนล แคสติ้ง บ. กระจกไทยอาซาฮี	ม.ค.-ธ.ค.58	ผวต.	ดำเนินการแล้ว - จำนวน ..3.. ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ..3.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน .... ราย	ดำเนินการแล้ว - สะสมจำนวน ..3.. ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม ..3.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม .... ราย	
2.1.3 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2	ม.ค.-ธ.ค.58	ผวต.			

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 11 ราย			*ดำเนินการครบแล้วตามเป้าหมาย - จำนวน ...4.. ราย - กลุ่ม 1 จำนวน ..-.. ราย - กลุ่ม 2 จำนวน ..1.. ราย - กลุ่ม 3 จำนวน ..3. ราย	*ดำเนินการครบแล้วตามเป้าหมาย - สะสมจำนวน ...11. ราย - กลุ่ม 1 สะสมจำนวน ..1.. ราย - กลุ่ม 2 สะสมจำนวน ..5.. ราย - กลุ่ม 3 สะสมจำนวน ..5.. ราย	
2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 76 ราย	ม.ค.-ธ.ค.58	ผวต.	อยู่ระหว่างดำเนินการ - ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน .... ราย	อยู่ระหว่างดำเนินการ - ดำเนินการปรับปรุงแล้ว สะสมจำนวน .... ราย	

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.2 เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟข. และ ผจก.กฟฟ. ชั้น 1-3 ดังนี้ - รผก.(ภ3) ไตรมาสละ 1 ราย - อข. ไตรมาสละ 3 ราย/เขต - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 6 ราย/กฟฟ. - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 24 ราย	ม.ค.-ธ.ค.58	ผวต. KAM	- จำนวน 6 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 6 ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้า 6 ราย	- สะสมจำนวน 18 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม 18 ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม 18 ราย	
2.2.3 พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 42 ราย	ม.ค.-ธ.ค.58	ผวต. KAM	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP จำนวน 57 ราย	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP สะสมจำนวน 57 ราย	

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.4 เพิ่มช่องทางการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAM) โดยผ่าน Application LINE โดยจัดกลุ่มวงลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้าระบบ 115 kV 2) ลูกค้า KAM ในพื้นที่ของแต่ละ กฟฟ. กฟฟ. 3) ลูกค้า KAM ในความดูแลของพนักงาน KAM ของแต่ละคน 4) ลูกค้า KAM กับพนักงาน KAM (กฟข., กฟฟ.พิจารณาจัดกลุ่มตามความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า) **<u>เป้าหมาย</u>** - ต้องมีลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่เข้าร่วมวง LINE ของจำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด	ม.ค.-ธ.ค.58	ผวต. KAM	ดำเนินการแล้ว - จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ..76.. ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line จำนวน ..76.. ราย คิดเป็น 100 %	ดำเนินการแล้ว - จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ...76.. ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line สะสมจำนวน ...76... ราย คิดเป็น 100 %	
2.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง, กิจการเฉพาะอย่าง, ในนิคม-อุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 42 ราย	ม.ค.-ธ.ค.58	ผวต.	- เยี่ยมเยือนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP จำนวน .57.. ราย	- เยี่ยมเยือนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP สะสมจำนวน ..57.. ราย	

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
2.4 จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง **เป้าหมาย** จำนวน 1 ครั้ง	เม.ย.-ธ.ค.58	ผวต.	รอดำเนินการ	รอดำเนินการ	
2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)					
2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS **เป้าหมาย** จำนวน 16,672 ราย ปลด. ตั้งเป้าหมาย 6,000 ราย	ม.ค.-ธ.ค.58	ผบป.	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS คิดเป็นจำนวนร้อยละ 40.62	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน .16,672. ราย	
2.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนแล้ว **เป้าหมาย** จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ม.ค.-ธ.ค.58	ผบป.	- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวนร้อยละ 93.25	- ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จสะสม คิดเป็นร้อยละ 93.25	