

หน่วยงาน กฟอ.ปลวกแดง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2558 ประจำปีไตรมาสที่ 4 (กฟอ.ปลด.)
ด้านลูกค้า

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร 1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง (หน่วยงานหลัก : กบล.(2), กฟส.เพ)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน แห่ง - สถานที่ วันที่	- สะสมจำนวน แห่ง - สถานที่ วันที่ - สถานที่ วันที่	
1.2 พัฒนาระบบการให้บริการของ PEA Shop ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ - แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนดพัฒนางาน - ประเมินและกำหนดพัฒนากระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน - ติดตามประเมินผล เป้าหมาย กำหนดพัฒนากระบวนการให้แล้วเสร็จ ช่วงไตรมาส 3/2558 (หน่วยงานหลัก : ฝบพ.(ก2))	ม.ค.-ก.ย.58	- (จัดประชุม) กำหนดแนวทางฯ วันที่.....	- (จัดประชุม) กำหนดแนวทางฯ วันที่.....	
1.3 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ในการสนับสนุนลูกค้า เพื่อค้นหาสารสนเทศ การทำธุรกรรม และการพัฒนาช่องทางในการขอใช้ไฟผ่านสำนักงาน กฟภ., PEA Shop เป้าหมาย รายงานผลการวิเคราะห์ภายในไตรมาสที่ 3/2558 (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ก.ย.58	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ลว.	รายงานผลการวิเคราะห์ฯ ตามบันทึกเลขที่ ลว.	

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
1.4 พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านช่องทาง Internet (Happy Touch) - ติดตามประเมินผลโครงการนำร่องของปี 2557 เป้าหมาย ประเมินผลโครงการนำร่องแล้วเสร็จภายใน ไตรมาส 2/2558 (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กรท.(ก2))	ม.ค.-มิ.ย.58	- ประเมินผลโครงการนำร่องตามบันทึกเลขที่	- ประเมินผลโครงการนำร่องตามบันทึกเลขที่	
แผนงานที่ 2 พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.1 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามกิจกรรมที่กำหนดกับลูกค้าเป้าหมาย ให้เป็น Best Cost Provider 2.1.1 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) และเย็บมเย็บลูกค้าปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 36 ราย กฟจ.ชบ. 3 ราย กฟอ.บคย. 1 ราย กฟจ.ฉช. 2 ราย กฟอ.บรบ. 3 ราย กฟภ.มตพ. 8 ราย กฟอ.ปลด. 6 ราย กฟภ.บึง 4 ราย กฟอ.พสค. 1 ราย กฟอ.กล. 3 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.บปภ. 2 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ...-.. ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ...-.. ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ...-.. ราย	- สะสมจำนวน 6 ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม 6 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม 5 ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยสะสม 6 ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.1.2 การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน จำนวน 49 ราย กฟจ.ชบ. 1 ราย กฟอ.บปภ. 6 ราย กฟจ.ฉช. 4 ราย กฟอ.บคย. 3 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บรบ. 1 ราย กฟภ.บึง 3 ราย กฟอ.ปลด. 15 ราย กฟภ.มตพ. 7 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กล. 2 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.ตร. 1 ราย กฟอ.พน. 1 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ...- ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ ...- ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ...- ราย	- สะสมจำนวน 15 ราย - บริการตรวจหาจุดร้อนฯ สะสม 15 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน สะสม 15 ราย	
2.1.3 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขัน กับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ	ม.ค.-ธ.ค.58			

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
5) การส่งกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 17 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ราย - กลุ่ม 1 จำนวน ราย - กลุ่ม 2 จำนวน ราย - กลุ่ม 3 จำนวน ราย	- สะสมจำนวน ราย - กลุ่ม 1 สะสมจำนวน ราย - กลุ่ม 2 สะสมจำนวน ราย - กลุ่ม 3 สะสมจำนวน ราย	
2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 590 ราย กฟจ.ฉช. 61 ราย กฟอ.ปลด. 77 ราย กฟอ.พสค. 6 ราย กฟอ.กล. 17 ราย กฟอ.บปก. 47 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.ชบ. 30 ราย กฟฟ.มตพ. 61 ราย กฟอ.บนบ. 16 ราย กฟจ.จบ. 11 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟจ.ตร. 19 ราย กฟภ.บส. 7 ราย กฟอ.บคย. 23 ราย กฟอ.ศรช. 64 ราย กฟฟ.จท. 18 ราย กฟฟ.มพย. 41 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟจ.รย. 20 ราย กฟฟ.บึง 25 ราย กฟอ.สอด. 5 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)		- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน 7 ราย	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว สะสมจำนวน 77 ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.2 เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account โดยกำหนด ให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟข. และผจก.กฟฟ. ชั้น 1-3 ดังนี้ - รผก.(ภ3) ไตรมาสละ 1 ราย - อช. ไตรมาสละ 3 ราย/เขต - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 6 ราย/กฟฟ. - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง เป้าหมาย จำนวน 250 ราย กฟจ.ฉช. 24 ราย (60 ราย) กฟอ.พสค. 6 ราย (6 ราย) กฟอ.บปภ. 24 ราย (50 ราย) กฟจ.ชบ. 24 ราย (30 ราย) กฟอ.บนบ. 12 ราย (12 ราย) กฟอ.พน. 6 ราย (6 ราย) กฟฟ.บส. 7 ราย (7 ราย) กฟอ.ศรช. 24 ราย (64 ราย) กฟฟ.มพย. 24 ราย (32 ราย) กฟจ.รย. 20 ราย (20 ราย) กฟอ.สอศ. 5 ราย (5 ราย) กฟอ.ปลด. 24 ราย (45 ราย) กฟอ.กล. 17 ราย (17 ราย) กฟอ.บฉ. 5 ราย (5 ราย) กฟจ.จบ. 11 ราย (11 ราย) กฟจ.ตร. 19 ราย (19 ราย) กฟฟ.จท. 18 ราย (18 ราย) กฟอ.พนท. 15 ราย (15 ราย) กฟฟ.ปึง 21 ราย (21 ราย) กฟอ.บคย. 22 ราย (22 ราย) กฟภ.มตพ. 24 ราย (43 ราย) (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวน ... ราย - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า 2 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 6 ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน ลูกค้า 40 ราย	- สะสมจำนวน ..45.. ราย - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม 2 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม 16 ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน ลูกค้าสะสม 45 ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.3 พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย จำนวน 590 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP จำนวน 7 ราย	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP สะสมจำนวน 77... ราย	
2.2.4 เพิ่มช่องทางการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAM) โดยผ่าน Application LINE โดยจัดกลุ่มวงลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้าระบบ 115 kV 2) ลูกค้า KAM ในพื้นที่ของแต่ละ กฟฟ. 3) ลูกค้า KAM ในความดูแลของพนักงาน KAM ของแต่ละคน 4) ลูกค้า KAM กับพนักงาน KAM (กฟข., กฟฟ.พิจารณาจัดกลุ่มตามความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า) เป้าหมาย - ต้องมีลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่เข้าร่วมวง LINE ของจำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด 77 ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.7	- จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด 77. ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line สะสมจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.7	

C2 สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่, ขนาดกลาง, กิจการเฉพาะอย่าง, ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP เป้าหมาย จำนวน 720 ราย กฟจ.ฉช. 67 ราย กฟอ.ปลด. 42 ราย กฟอ.พสค. 15 ราย กฟอ.กล. 24 ราย กฟอ.บปก. 37 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟจ.ชบ. 57 ราย กฟฟ.มตพ. 30 ราย กฟอ.บนบ. 34 ราย กฟจ.จบ. 49 ราย กฟอ.พน. 21 ราย กฟจ.ตร. 30 ราย กฟฟ.บส. 27 ราย กฟอ.บคย. 8 ราย กฟอ.ศรช. 67 ราย กฟฟ.จท. 16 ราย กฟฟ.มพย. 94 ราย กฟอ.พนท. 27 ราย กฟจ.รย. 36 ราย กฟฟ.บึง 17 ราย กฟอ.สอศ. 15 ราย (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP จำนวน 10 ราย	- เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP สะสมจำนวน 42 ราย	
2.4 จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง กฟฟ.ละ 1 ครั้ง ยกเว้น กฟอ.บฉ., กฟอ.สอศ. (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	เม.ย.-ธ.ค.58	- กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ จำนวน 1 ครั้ง - กฟอ.ปลวกแดง วันที่ 17 ธันวาคม 2558	- กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ สะสมจำนวน 2 แห่ง - กฟอ.ปลวกแดง วันที่ 27 เมษายน 2558 - กฟอ.ปลวกแดง วันที่ 17 ธันวาคม 2558	
2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย จำนวน 301,372 ราย (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน ราย	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน 20,031 ราย	

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องค์กร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4	ปัญหา/อุปสรรค
2.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่าง ๆ ให้กับลูกค้า ที่ลงทะเบียนแล้ว เป้าหมาย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (หน่วยงานหลัก : กรท.(ก2), กฟฟ.ชั้น1,2,3)	ม.ค.-ธ.ค.58	- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ข้อความ คิดเป็นร้อยละ.....	- สะสมจำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 762,418 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน 676,779 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 85.64	
2.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า ได้แก่ 1. การเยี่ยมเยือนลูกค้า 2. การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAM) 3. การประชุมลูกค้ารายใหญ่ ตามแบบฟอร์ม VOC-CRM-001 (คู่มือ CRM) เป้าหมาย 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2557 ภายใน เดือน เม.ย.2558 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของ แต่ละกิจกรรม (หน่วยงานหลัก : กบล.(ก2))	ม.ค.ธ.ค.58	- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี 2557 ตามบันทึกเลขที่ ลว. - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี 2558 ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่.....ลว.	- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี 2557 ตามบันทึกเลขที่ ลว. - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี 2558 ไตรมาสที่ 1 ตามบันทึกเลขที่.....ลว. ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่.....ลว. ไตรมาสที่ 3 ตามบันทึกเลขที่.....ลว. ไตรมาสที่ 4 ตามบันทึกเลขที่.....ลว.	