



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.พสค. ถึง กฟภ.๒
เลขที่ ก.๒ พสค. (บค.) ๑๖ / ๒๕๕๘ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านลูกค้า ของ กฟอ.พสค. ไตรมาสที่ ๔ / ๒๕๕๘
อ้างอิง / สิ่งส่งมาด้วย

เรียน อช.ภ.๒

กฟอ.พสค. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านลูกค้า ไตรมาสที่ ๔ / ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งให้ ผผร.กบส.ภ.๒ ดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) สุวัฒน์ เกตุประยูร
(นายสุวัฒน์ เกตุประยูร)
ผจก.กฟอ.พสค.

แผนกบริหารงานทั่วไป
โทร. ๑๕๔๒๐
โทรสาร. ๑๕๔๐๘

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องกักร				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 4	ปัญหา/อุปสรรค
รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล้องความร้อน 6) การฉีตน้้างลุดด้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 17 ราย		- 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	ไม่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
2.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 2.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 6 ราย	ตค.-ธค. 58	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน ..6.. ราย	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว สะสมจำนวน ..6.. ราย คิดเป็น 100%	

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องการ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 4	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.2 เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟช. และ ผจก.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 6 ราย	ตค.-ธค. 58	- จำนวน ... ราย - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้า ... ราย	- สะสมจำนวน ... ราย - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ... ราย	-อยู่ระหว่างดำเนินการ
2.2.3 พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูลข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย จำนวน 15 ราย	ตค.-ธค. 58	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP จำนวน ... ราย	- บันทึกปัญหา/ความต้องการลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP สะสมจำนวน ... ราย	-อยู่ระหว่างดำเนินการ

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องการ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 4	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 (กฟช., กฟฟ.พิจารณาจัดกลุ่มตามความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า) เป้าหมาย - ต้องมีลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ที่เข้าร่วมวง LINE ของจำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด	ตค.-ธค. 58			
2.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง, กิจการเฉพาะอย่าง, ในนิคม-อุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP เป้าหมาย จำนวน 6 ราย	ตค.-ธค. 58	- จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ... ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line จำนวน ... ราย คิดเป็นร้อยละ ...	- จำนวนลูกค้า KAM ทั้งหมด ... ราย - จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมวง Line สะสมจำนวน ... ราย คิดเป็นร้อยละ ...	-อยู่ระหว่างดำเนินการ
		- เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP จำนวน ... ราย	- เยี่ยมเยียนลูกค้า และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP สะสมจำนวน ... ราย	-อยู่ระหว่างทำแผนดำเนินการ

C2 สร้าง Brand Awareness ต้องการ				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 4	ปัญหา/อุปสรรค
2.4 จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง	ตค.-ธค. 58	- กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ จำนวน ... แห่ง - กฟฟ. ... วันที่ ... - กฟฟ. ... วันที่ ...	- กฟฟ. ในสังกัดจัดประชุมฯ สะสมจำนวน ... แห่ง - กฟฟ. ... วันที่ ... - กฟฟ. ... วันที่ ... - กฟฟ. ... วันที่ ...	
2.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 2.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย จำนวน 15,000 ราย	ตค.-ธค. 58	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน ... 370.. ราย	- ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน ... 370.. ราย	
2.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนแล้ว เป้าหมาย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ตค.-ธค. 58	- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 370 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ... 320.. ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 86.47	- สะสมจำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 370 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน ... 320.. ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 86.47	