



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก หพ.บค.

เลขที่ ก.๒ พสค.(บค.)

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ ไตรมาสที่ ๑ (๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

เรียน ผจก.กฟอ.พสค.

ถึง ผจก.กฟอ.พสค.

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๑

ผบค.กฟอ.พนมสารคาม ขอนำส่งรายงานผลดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ ไตรมาส
ที่ ๑ (๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปิยฉัตร เรืองสมบัติ)

วศก.5 ผบค.กฟอ.พสค.

ชผ.ปป.กฟอ.พสค.

ดำเนินการต่อไป

(นายรุ่งอรุณ เสริมสุนทรศิลป์)

รจก.(บ.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.พสค.

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561
	1.7.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งถึงเริ่มไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส ข้อความ ดำเนินการ ข้อความ คิดเป็นร้อยละ..... - รายงาน ตามหนังสือเลขที่สว.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม ข้อความ ดำเนินการ ข้อความ คิดเป็นร้อยละ..... - รายงาน ตามหนังสือเลขที่สว.....
	1.8 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสนับสนุนการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่
	1.9 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ที่ 2560 ภายในเดือน มี.ค.2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ที่ 2561 ทุกไตรมาส พร้อมกับการ รายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ที่ 2560 ตามหนังสือเลขที่ - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ที่ 2560 ตามหนังสือเลขที่ - รายงาน ตามหนังสือเลขที่

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลาดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานตามแผน ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา/อุปสรรค
1.3 การเชื่อมโยงเครือข่ายลูกค้ารายละค่าสูง/ลูกค้ากลุ่มค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าใหม่ที่มีกำลังซื้อสูงกับ SPP หรือบันทึกผลการเชื่อมโยง BIC-SAP 1.3.1 การเชื่อมโยงเครือข่ายลูกค้ารายละค่าสูง/ลูกค้ากลุ่มค่าสูง/ลูกค้าใหม่ที่มีกำลังซื้อสูงกับ SPP หรือบันทึกผลการเชื่อมโยง BIC-SAP การเชื่อมโยงเครือข่ายลูกค้ารายละค่าสูง/ลูกค้ากลุ่มค่าสูง/ลูกค้าใหม่ที่มีกำลังซื้อสูงกับ SPP หรือบันทึกผลการเชื่อมโยง BIC-SAP	1.3.2 การเชื่อมโยงเครือข่ายลูกค้ารายละค่าสูง/ลูกค้ากลุ่มค่าสูง/ลูกค้าใหม่ที่มีกำลังซื้อสูงกับ SPP หรือบันทึกผลการเชื่อมโยง BIC-SAP การเชื่อมโยงเครือข่ายลูกค้ารายละค่าสูง/ลูกค้ากลุ่มค่าสูง/ลูกค้าใหม่ที่มีกำลังซื้อสูงกับ SPP หรือบันทึกผลการเชื่อมโยง BIC-SAP	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผลการดำเนินงานตามแผน ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา/อุปสรรค
	1.3.2 การเชื่อมโยงเครือข่ายลูกค้ารายละค่าสูง/ลูกค้ากลุ่มค่าสูง/ลูกค้าใหม่ที่มีกำลังซื้อสูงกับ SPP หรือบันทึกผลการเชื่อมโยง BIC-SAP การเชื่อมโยงเครือข่ายลูกค้ารายละค่าสูง/ลูกค้ากลุ่มค่าสูง/ลูกค้าใหม่ที่มีกำลังซื้อสูงกับ SPP หรือบันทึกผลการเชื่อมโยง BIC-SAP	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผลการดำเนินงานตามแผน ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา/อุปสรรค

หน้า.....
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2561 (หมวดหมู่ที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 1/2561
 ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

แผนงาน / โครงการ / งาน		ช่วงคา	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว		ปัญหา/อุปสรรค
แผนปฏิบัติ			ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	
ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report ภายใน 24 ชม. 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน) ได้ร้อยละ 100 เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝ่าย(บ3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กฟช. ทุกไตรมาส			สถานะเดือนม.ค. 2561 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน 3 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 0 ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 4) ความสามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ..... ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค.-มี.ค. 2561 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน 3 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 0 ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 4) ความสามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ..... ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	

ภาพ.....
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 2561 (หมวดที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณ 2561
 ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR2 การสร้างงานสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แบบปฏิบัติ	ช่วงเวลาด	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานระยะ ไตรมาสที่ 1/2561
	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 617 ราย	ม.ค.-มี.ค.2561	สถานะเดือนม.ค. 2561 - เข้ามาขายการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน ราย ดำเนินการได้ จำนวน ราย	สถานะเดือน ม.ค.-มี.ค. 2561 - เข้ามาขายการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน ราย ดำเนินการได้ จำนวน ราย
	1.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย ตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือนม.ค. 2561 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน 5 ครั้ง/ไตรมาส จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 10 ครั้ง/ราย/ไตรมาส เฉลี่ย 2 ครั้ง/ราย/ไตรมาส	สถานะเดือน ม.ค.-มี.ค. 2561 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน 5 ครั้ง/ไตรมาส จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 10 ครั้ง/ราย/ไตรมาส เฉลี่ย 2 ครั้ง/ราย/ไตรมาส