

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)
ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค. 2561)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน																																								
					✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน																																								
แผนงานที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า 1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง ดังนี้ 1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง 1.2.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 12 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟช.) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม 1.2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านทาง Website ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย	ม.ค.-ส.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-ธ.ค.2561 เม.ย.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 เป้าหมาย - ผวธ.(ก3), กรท.และ กบล.(ก.1-3) ประชุมหารือร่วมกันเพื่อจัดทำแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website - กฟช. รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37	จำนวน 2 ราย <table><tr><td>เดือน</td><td>ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์</td><td>ขยายเขตแรงต่ำ</td><td>หม้อแปลงเฉพาะราย</td></tr><tr><td>มกราคม</td><td>10</td><td>3</td><td>1</td></tr><tr><td>กุมภาพันธ์</td><td>10</td><td>2</td><td>1</td></tr><tr><td>มีนาคม</td><td>10</td><td>2</td><td>1</td></tr><tr><td>ผลรวมทั้งหมด</td><td>30</td><td>7</td><td>3</td></tr></table> <table><tr><td>เดือน</td><td>ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์</td><td>ขยายเขตแรงต่ำ</td><td>หม้อแปลงเฉพาะราย</td></tr><tr><td>มกราคม</td><td>10</td><td>3</td><td>1</td></tr><tr><td>กุมภาพันธ์</td><td>10</td><td>2</td><td>1</td></tr><tr><td>มีนาคม</td><td>10</td><td>2</td><td>1</td></tr><tr><td>ผลรวมทั้งหมด</td><td>30</td><td>7</td><td>3</td></tr></table>	เดือน	ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	ขยายเขตแรงต่ำ	หม้อแปลงเฉพาะราย	มกราคม	10	3	1	กุมภาพันธ์	10	2	1	มีนาคม	10	2	1	ผลรวมทั้งหมด	30	7	3	เดือน	ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	ขยายเขตแรงต่ำ	หม้อแปลงเฉพาะราย	มกราคม	10	3	1	กุมภาพันธ์	10	2	1	มีนาคม	10	2	1	ผลรวมทั้งหมด	30	7	3		
เดือน	ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	ขยายเขตแรงต่ำ	หม้อแปลงเฉพาะราย																																										
มกราคม	10	3	1																																										
กุมภาพันธ์	10	2	1																																										
มีนาคม	10	2	1																																										
ผลรวมทั้งหมด	30	7	3																																										
เดือน	ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์	ขยายเขตแรงต่ำ	หม้อแปลงเฉพาะราย																																										
มกราคม	10	3	1																																										
กุมภาพันธ์	10	2	1																																										
มีนาคม	10	2	1																																										
ผลรวมทั้งหมด	30	7	3																																										

11

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 ประจำ กฟส.บ้านสร้าง
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)
ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค. 2561)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน
					✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
1.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่อง ประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 1.2.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจ (Smile Box)	ม.ค.-ธ.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ก3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 1.2.4.2 มีการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ 4 (จากการกดประเมิน 1,2,3) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback <u>เป้าหมาย</u> - ไตรมาสละ 50 ราย - สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง <u>หมายเหตุ</u> หากจำนวนที่เกิดประเมิน 1,2,3 ไม่ครบ 50 ราย สามารถนำรายที่เกิดประเมินระดับ 4 มาวิเคราะห์รวมด้วยได้	จำนวนคิวทั้งหมด 15,402 คิว กดประเมิน 9,345 ครั้ง		
1.3 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน	ม.ค.-ธ.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	ไม่ได้ดำเนินการ		
1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก)	ม.ค.-ธ.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-001 ทุกครั้ง - นำข้อมูลจากข้อ (1) ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง	รอดำเนินการในไตรมาส		

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)
ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค. 2561)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน
					✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 2 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า 2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2.2 ทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ /สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส เป้าหมาย ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด	รอดำเนินการในไตรมาส รอดำเนินการในไตรมาส		
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และบริหารจัดการ (เฉพาะด้านลูกค้า) 3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่ม 10-15% จากปี 2559-2560 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด 3.3 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา จ.ปทุมธานี และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	ม.ค.-มี.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 - จัดทำแผนการตลาด ไตรมาสที่ 1	รอดำเนินการในไตรมาส		

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2561 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)
ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค. 2561)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน																				
					✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน																				
แผนงานที่ 4 พัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) 4.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	ม.ค.-มี.ค.2561	เป้าหมาย - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ลูกค้าใช้บริการ	Line : Group line โปรงใส(นอก) บส																						
	ม.ค.-ธ.ค.2561	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต พร้อมรายงานผลให้ กบล. ทราบ																							
	ม.ค.-ธ.ค.2561	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ																							
	ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ																							
4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2561		<table><tr><th>กลุ่มลูกค้า</th><th>เป้าหมาย</th><th>ดำเนินการได้</th><th>ร้อยละ</th></tr><tr><td>รายใหญ่รายใหม่</td><td>4</td><td>2</td><td>50</td></tr><tr><td>รายใหญ่รายเดิม</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ</td><td>244</td><td>4</td><td>2</td></tr></table>	กลุ่มลูกค้า	เป้าหมาย	ดำเนินการได้	ร้อยละ	รายใหญ่รายใหม่	4	2	50	รายใหญ่รายเดิม	100	100	100	ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ	244	4	2						
กลุ่มลูกค้า	เป้าหมาย	ดำเนินการได้	ร้อยละ																						
รายใหญ่รายใหม่	4	2	50																						
รายใหญ่รายเดิม	100	100	100																						
ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ	244	4	2																						
แผนงานที่ 6 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ																									
6.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส																							
6.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการลูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ"	ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไขตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้ บริการนอกเขตเมือง	<table><tr><th>เดือน</th><th>ชำระค่าธรรมเนียมภายใน 15 นาที</th><th>เขตเมือง ติดมิเตอร์ภายใน 24 ชม.</th><th>ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร</th></tr><tr><td>มกราคม</td><td>19</td><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>กุมภาพันธ์</td><td>50</td><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>มีนาคม</td><td>14</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>ผลรวมทั้งหมด</td><td>83</td><td>5</td><td>2</td></tr></table>	เดือน	ชำระค่าธรรมเนียมภายใน 15 นาที	เขตเมือง ติดมิเตอร์ภายใน 24 ชม.	ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร	มกราคม	19	3	0	กุมภาพันธ์	50	2	2	มีนาคม	14	0	0	ผลรวมทั้งหมด	83	5	2		
เดือน	ชำระค่าธรรมเนียมภายใน 15 นาที	เขตเมือง ติดมิเตอร์ภายใน 24 ชม.	ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร																						
มกราคม	19	3	0																						
กุมภาพันธ์	50	2	2																						
มีนาคม	14	0	0																						
ผลรวมทั้งหมด	83	5	2																						

14

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)
ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค. 2561)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน										
					✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน										
6.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว	ม.ค.-ธ.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ทุกแห่ง	รอดำเนินการในไตรมาส												
6.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง	ม.ค.-มี.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> - มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ	รอดำเนินการในไตรมาส												
6.5 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ	ม.ค.-ธ.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลดำเนินการทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงานที่ ผวธ.(ก3) กำหนด)	รอดำเนินการในไตรมาส												
6.6 พัฒนาศักยภาพพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)	ม.ค.-มี.ย. 2561	<u>เป้าหมาย</u> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟฟ. ละ 1 ครั้ง (รอ กฟฟ. กำหนด)	รอดำเนินการในไตรมาส												
6.8 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า <u>3,500 ราย/เดือน/คัน</u>	นำรถออกบริการเฉลี่ย 15 วัน/เดือน จำนวนลูกค้าใช้บริการ 2,100 ราย/เดือน/คัน												
6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุก จังหวัด	ม.ค.-ธ.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> - ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2561 พร้อมรายงานผลทุกเดือน	<table border="1"><thead><tr><th>เดือน</th><th>จำนวน</th></tr></thead><tbody><tr><td>มกราคม</td><td>1</td></tr><tr><td>กุมภาพันธ์</td><td>0</td></tr><tr><td>มีนาคม</td><td>1</td></tr><tr><td>ผลรวมทั้งหมด</td><td>2</td></tr></tbody></table>	เดือน	จำนวน	มกราคม	1	กุมภาพันธ์	0	มีนาคม	1	ผลรวมทั้งหมด	2		
เดือน	จำนวน														
มกราคม	1														
กุมภาพันธ์	0														
มีนาคม	1														
ผลรวมทั้งหมด	2														

15

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2561 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค. 2561)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน
					✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 1 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรม ดังนี้					
1.7 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.7.1 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS	ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย หมายเหตุ ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 (ที่ ผวธ.(ก3) 736/2560 ลงวันที่ 26 กันยายน 2560) - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2561) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ(ปี 2561)ร้อยละ100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม รวมจำนวน 79,233 ราย** หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายใหญ่สถานะ ส.ค. 2560			
1.7.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน	ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติทุกไตรมาส	จำนวน 5,123 ราย		
1.8 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น	ม.ค.-ธ.ค.2561	เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนทุกไตรมาส			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2561 ประจำปี กฟส.บ้านสร้าง
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค. 2561)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน
					✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
1.9 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>แผนงานที่ 2</u> การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า - เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u> 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน 3 วัน</u> 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน 24 ชม.</u> 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน) ได้ร้อยละ 100	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	<u>เป้าหมาย</u> - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ภายในเดือน มี.ค. 2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส	รอต้อนรับในไตรมาส กฟช.และ ผวธ. เป็นผู้ดำเนินการ		