



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟฟ.บางแสน ถึง ผวบ.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒ บส.(บห.)/ ๒๒/๒๕๕๙ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติประจำปีไตรมาสที่ ๑-๔ ด้านลูกค้า
อ้างถึง _____
เรียน ผวบ.(ก.๒) ประธานฯด้านลูกค้า

กฟฟ.บางแสน ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติประจำปีไตรมาสที่ ๑-๔
ด้านลูกค้า พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมากับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกมล จิระวัชรนานนท์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟฟ.บางแสน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๑	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่ดี				
แก้ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า				
๑.๒ การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า				
(โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลัง				
จากใช้บริการ ๑๕ วัน) ตามจำนวนที่กำหนด				
๑) ลูกค้าที่อยู่อาศัย				
- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมี	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๓ ราย	๓ ราย	
ไฟฟ้าใช้				
เป้าหมาย				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส				
- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้ง	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๓ ราย	๓ ราย	
มิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้				
เป้าหมาย				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส				
๒) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรม	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑ ราย	๑ ราย	
ขอรับบริการงานขยายเขตติดตั้ง				
หม้อแปลงเฉพาะราย				
- กฟภ.๒ จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส				
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส				
- ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ ๕ เมกะวัตต์ ทุกราย				
- ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกราย				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๑	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่				
ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร				
๑.๓ พัฒนาระบบการให้บริการของ				
PEA Shop ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว				
สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ				
- แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนด	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
พัฒนางาน				
- ประเมินและกำหนดพัฒนา	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
กระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน				
- ติดตามประเมินผล	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย กำหนดพัฒนาระบบการ				
ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส ๑/๒๕๕๘				
๑.๔ พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้า				
ผ่านช่องทาง Internet (Happy Touch)				
- พิจารณาความพร้อม Website		-----		
กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เพื่อเตรียมรองรับขยายผล				
Happy touch				
เป้าหมาย ประเมินผลโครงการนำร่อง				
แล้วเสร็จภายในไตรมาส ๒/๒๕๕๘				

รายงานผลการการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๑	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๒. การดูแลลูกค้ารายสำคัญ				
Key Account Management (KAM)				
๒.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย		
รายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม				
BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน				
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				
๒.๒.๒ เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account				
โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟข.				
และผจก.กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ดังนี้				
- รพภ.(จ๓) ไตรมาสละ ๑ ราย	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- อข. ไตรมาสละ ๓ ราย/เขต	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๖ ราย	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				
๒.๒.๓ พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย		
กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูล				
ข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/				
ความต้องการลูกค้ารายสำคัญใน				
โปรแกรม BIC-SAP				
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				

รายงานผลการการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๑	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓ การเยี่ยมเยียนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง,กิจการเฉพาะอย่าง,ในนิคม-อุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย จำนวน ๒๗ ราย				
๒.๔ จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน	เม.ย. - ธ.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง				
๒.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)				
๒.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ใช้อิฟฟาลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย ผู้ใช้ไฟรายเก่าและใหม่				
๒.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนแล้ว	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของข้อ ๒.๕.๑				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่ดี				
แก้ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า				
๑.๒ การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า				
(โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลัง				
จากใช้บริการ ๑๕ วัน) ตามจำนวนที่กำหนด				
๑) ลูกค้าที่อยู่อาศัย				
- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมี	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๙ ราย	๒๒ ราย	
ไฟฟ้าใช้				
เป้าหมาย				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส				
- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้ง	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----	๓ ราย	
มิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้				
เป้าหมาย				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส				
๒) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรม	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๓ ราย	๔ ราย	
ขอรับบริการงานขยายเขตติดตั้ง				
หม้อแปลงเฉพาะราย				
- กฟภ.๒ จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส				
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส				
- ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ ๕ เมกะวัตต์ ทุกราย				
- ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกราย				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่				
ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร				
๑.๓ พัฒนาระบบการให้บริการของ				
PEA Shop ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว				
สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ				
- แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนด	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
พัฒนางาน				
- ประเมินและกำหนดพัฒนา	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
กระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน				
- ติดตามประเมินผล	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย กำหนดพัฒนาระบบการ				
ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส ๑/๒๕๕๘				
๑.๔ พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้า				
ผ่านช่องทาง Internet (Happy Touch)				
- พิจารณาความพร้อม Website		-----		
กพฟ. ชั้น ๑-๓ เพื่อเตรียมรองรับขยายผล				
Happy touch				
เป้าหมาย ประเมินผลโครงการนำร่อง				
แล้วเสร็จภายในไตรมาส ๒/๒๕๕๘				

รายงานผลการการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๒. การดูแลลูกค้ารายสำคัญ				
Key Account Management (KAM)				
๒.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย		
รายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม				
BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน				
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				
๒.๒.๒ เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account				
โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟข.				
และผจก.กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ดังนี้				
- รพก.(จ๓) ไตรมาสละ ๑ ราย	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- อข. ไตรมาสละ ๓ ราย/เขต	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๖ ราย	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				
๒.๒.๓ พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย		
กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูล				
ข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/				
ความต้องการลูกค้ารายสำคัญใน				
โปรแกรม BIC-SAP				
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				

รายงานผลการการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๒ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๓ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่ดี				
แก้ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า				
๑.๒ การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า				
(โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลัง				
จากใช้บริการ ๑๕ วัน) ตามจำนวนที่กำหนด				
๑) ลูกค้าที่อยู่อาศัย				
- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมี	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๘ ราย	๔๐ ราย	
ไฟฟ้าใช้				
เป้าหมาย				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส				
- งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้ง	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----	๓ ราย	ลูกค้า ไม่พร้อมชำระเงิน
มิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้				
เป้าหมาย				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส				
๒) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรม	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๐ ราย	๑๔ ราย	
ขอรับบริการงานขยายเขตติดตั้ง				
หม้อแปลงเฉพาะราย				
- กฟภ.๒ จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส				
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส				
- ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ ๕ เมกะวัตต์ ทุกราย				
- ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกราย				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๓ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
เป้าหมาย				
- มีการสรุปรายงานจำนวนลูกค้าทุกไตรมาส				
- ประชุมทบทวนการใช้โปรแกรมระบบศูนย์				
บริการข้อมูลลูกค้า (BIC - SAP) อย่างน้อย				
ปีละ ๑ ครั้ง				
๑.๓ นำเสียงลูกค้าจากช่องทาง และ				
วิธีการรับฟังและเรียนรู้ลูกค้ามาใช้				
เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น				
และประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง				
ดังนี้				
๑) การสำรวจข้อมูลลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๘๓ ราย	๑๖๘ ราย	
(สำรวจความพึงพอใจ โดยที่ปรึกษา)				
๒) การจัดการข้อร้องเรียน	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๙ ราย	๒๑ ราย	
๓) การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย	๒๑ ราย	
๔) การสานเสวนา	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘			
๕) ๑๑๒๙ กฟภ. Call Center	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘			
๖) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑ ครั้ง (๓,๘-๑๑ ก.ย.๕๘ ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	๑ ครั้ง (๒๖ มิ.ย.๕๘ PEA ห่วงใย	
กับลูกค้า		ที่วิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรีพร้อมออกซ่อมเปลี่ยนอุปกรณ์	ที่ อบจ.ชบ.)	
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส		ไฟฟ้าให้กับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ)		

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร				
๑.๓ พัฒนากระบวนการให้บริการของ PEA Shop ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ - แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนดพัฒนางาน	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
- ประเมินและกำหนดพัฒนากระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน - ติดตามประเมินผล	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย กำหนดพัฒนากระบวนการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส ๑/๒๕๕๘				
๑.๔ พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านช่องทาง Internet (Happy Touch) - พิจารณาความพร้อม Website กฟพ. ชั้น ๑-๓ เพื่อเตรียมรองรับขยายผล Happy touch		-----		
เป้าหมาย ประเมินผลโครงการนำร่องแล้วเสร็จภายในไตรมาส ๒/๒๕๕๘				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๓ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๓ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๒. การดูแลลูกค้ารายสำคัญ				
Key Account Management (KAM)				
๒.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----	๗ ราย	
รายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม				
BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน				
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				
๒.๒.๒ เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account				
โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟข.				
และผจก.กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ดังนี้				
- รผก.(จ๓) ไตรมาสละ ๑ ราย	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- อข. ไตรมาสละ ๓ ราย/เขต	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๖ ราย	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๐ ราย		
- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย		
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				
๒.๒.๓ พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย		
กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูล				
ข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/				
ความต้องการลูกค้ารายสำคัญใน				
โปรแกรม BIC-SAP				
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๓ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แพลนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๓ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓ การเยี่ยมเยียนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง,กิจการเฉพาะอย่าง,ในนิคม-อุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๐ ราย		
เป้าหมาย จำนวน ๒๗ ราย				
๒.๔ จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน	เม.ย. - ธ.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง				
๒.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)				
๒.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้างบทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๓,๒๖๑	๘,๙๑๘	
เป้าหมาย ผู้ใช้ไฟรายเก่าและใหม่				
๒.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนแล้ว	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๒,๑๗๙ ราย ๑๘.๘๐%		
เป้าหมาย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของข้อ ๒.๕.๑				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่ดี				
แก้ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า				
๑.๒ การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า				
(โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลัง				
จากใช้บริการ ๑๕ วัน) ตามจำนวนที่กำหนด				
๑) ลูกค้าที่อยู่อาศัย				
- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมี	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๓ ราย	๕๓ ราย	
ไฟฟ้าใช้				
เป้าหมาย				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส				
- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้ง	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----	๓ ราย	ลูกค้า ไม่พร้อมชำระเงิน
มิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้				
เป้าหมาย				
ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส				
๒) ลูกค้ากลุ่มพาณิชย์และอุตสาหกรรม	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๒๐ ราย	๓๔ ราย	
ขอรับบริการงานขยายเขตติดตั้ง				
หม้อแปลงเฉพาะราย				
- กฟภ.๒ จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส				
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส				
- ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ ๕ เมกะวัตต์ ทุกราย				
- ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมทุกราย				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
เป้าหมาย				
- มีการสรุปรายงานจำนวนลูกค้าทุกไตรมาส				
- ประชุมทบทวนการใช้โปรแกรมระบบศูนย์				
บริการข้อมูลลูกค้า (BIC - SAP) อย่างน้อย				
ปีละ ๑ ครั้ง				
๑.๓ นำเสียงลูกค้าจากช่องทาง และ				
วิธีการรับฟังและเรียนรู้ลูกค้ามาใช้				
เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น				
และประเมินประสิทธิภาพของช่องทาง				
ดังนี้				
๑) การสำรวจข้อมูลลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๔๐ ราย	๓๐๘ ราย	
(สำรวจความพึงพอใจ โดยที่ปรึกษา)				
๒) การจัดการข้อร้องเรียน	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๑ ราย	๓๒ ราย	
๓) การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๖ ราย	๒๗ ราย	
๔) การสานเสวนา	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘			
๕) ๑๑๒๙ กฟภ. Call Center	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘			
๖) กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑ ครั้ง (๓,๘-๑๑ ก.ย.๕๘ ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	๒ ครั้ง (๒๖ มิ.ย.๕๘ PEA ห่วงใย	
กับลูกค้า		ที่วิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรีพร้อมออกซ่อมเปลี่ยนอุปกรณ์	ที่ อบจ.ชบ.)	
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส		ไฟฟ้าให้กับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ)	(๘-๑๑ ก.ย.๕๘ ชุมชนปลอดภัย	
			ใช้ไฟ PEA ที่วิทยาลัยเทคโนโลยี	
			ชลบุรี)	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่				
ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร				
๑.๓ พัฒนาระบบการให้บริการของ				
PEA Shop ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว				
สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ				
- แต่งตั้งคณะทำงานสายงานฯ กำหนด	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
พัฒนางาน				
- ประเมินและกำหนดพัฒนา	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
กระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน				
- ติดตามประเมินผล	ม.ค. - มี.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย กำหนดพัฒนาระบบการ				
ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส ๑/๒๕๕๘				
๑.๔ พัฒนางานให้บริการขอใช้ไฟฟ้า				
ผ่านช่องทาง Internet (Happy Touch)				
- พิจารณาความพร้อม Website		-----		
กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เพื่อเตรียมรองรับขยายผล				
Happy touch				
เป้าหมาย ประเมินผลโครงการนำร่อง				
แล้วเสร็จภายในไตรมาส ๒/๒๕๕๘				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๒. การดูแลลูกค้ารายสำคัญ				
Key Account Management (KAM)				
๒.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----	๗ ราย	
รายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม				
BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน				
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				
๒.๒.๒ เยี่ยมเยือนลูกค้า Key Account				
โดยกำหนดให้ผู้บริหารสายงานฯ, กฟข.				
และผจก.กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ดังนี้				
- รพภ.(จ๓) ไตรมาสละ ๑ ราย	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- อข. ไตรมาสละ ๓ ราย/เขต	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	-----		
- ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไตรมาสละ ๖ ราย	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๗ ราย	๒๗ ราย	
- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้อง	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย		
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				
๒.๒.๓ พนักงาน KAM สร้างความสัมพันธ์	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๗ ราย		
กับลูกค้าเป้าหมายและให้ข้อมูล				
ข่าวสารตามคู่มือฯ และบันทึกปัญหา/				
ความต้องการลูกค้ารายสำคัญใน				
โปรแกรม BIC-SAP				
เป้าหมาย จำนวน ๗ ราย				

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๕๘

ด้านลูกค้า แผนกลยุทธ์ สร้าง Brand Awareness ต่อองค์กร

หน่วยงานที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔	ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓ การเยี่ยมเยียนลูกค้ากิจการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง,กิจการเฉพาะอย่าง,ในนิคม- อุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการ แข่งขันกับ SPP และบันทึกผลการ เยี่ยมใน BIC-SAP	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๗ ราย	๒๗ ราย	
เป้าหมาย จำนวน ๒๗ ราย				
๒.๔ จัดประชุมลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/ เดือน	เม.ย. - ธ.ค. ๕๘	-----		
เป้าหมาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง				
๒.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)				
๒.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ใช้อิฟฟาลง ทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๙,๗๑๖	๑๘,๖๓๔	
เป้าหมาย ผู้ใช้ไฟรายเก่าและใหม่				
๒.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนแล้ว	ม.ค. - ธ.ค. ๕๘	๑๘,๖๓๔ ราย ๒๗.๒๒%		
เป้าหมาย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของข้อ ๒.๕.๑				