



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟฟ.บางแสน

ถึง ผวบ.(ก๒)

เลขที่ ก.๒ บส.(บห.)/๑๓๐๒/๒๕๖๐-

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติประจำปี ๑-๔ ด้านลูกค้า

เรียน รผ.วบ.(ก๒) ประธานฯด้านลูกค้า

กฟฟ.บางแสน ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติประจำปี ๑-๔ ด้านลูกค้า พร้อมนี้ได้วางรายละเอียดไว้ใน FTP://๑๓๒.๒๔.๕.๑๑/bps/๐๑แผนปฏิบัติการ/๒๕๖๐ โฟลเดอร์ “๐๓ ส่งผลแผนปฏิบัติปี ๖๐ ไตรมาส ๑-๔”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายณรงค์ วีระกำจาย)

ผจก.กฟฟ.บางแสน

กฟฟ.บางแสน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ประจำปีไตรมาสที่ ...๔.....

Customer (Satisfying Existing Customer)

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔./๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๔. /๒๕๖๐	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้				
เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี ๒๕๖๐				
๑.๒ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ				
และ กฟช. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่				
สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียง				
กับผลการสำรวจประจำปี ๒๕๕๙ โดยที่ปรึกษาภายนอก				
เป้าหมาย				-
- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแผนสำรวจ	ม.ค.-มี.ค.๖๐	สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
- กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ดำเนินการสำรวจและบันทึก		ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	
ผลการสำรวจ		ครบตามแผนงานที่กำหนดแล้ว	ครบตามแผนงานที่กำหนดแล้ว	
- กฟก.๑-๓ วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช.				
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า				
๒.๒ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์				
ตอบรับ ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า โดยจัดส่ง				
แบบสำรวจให้ผู้ใช้บริการ ตามประเภทบริการดังนี้				
- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐		ปริมาณคำร้องทั้งหมด ๓ เดือน..๕๒๗.ราย	ปริมาณคำร้องทั้งหมด ๘ เดือน..๒,๒๔๙..ราย	
ของปริมาณคำร้องทั้งหมด(p๓)		ส่งแบบสำรวจจำนวน.๓๑๒.ราย คิดเป็น ๕๙.๒๑ %	ส่งแบบสำรวจจำนวน.๑,๑๙๗.ราย คิดเป็น ๕๓.๒๓ %	
- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย		ส่งแบบสำรวจจำนวน...๒๐.....ราย	ส่งแบบสำรวจจำนวน....๙๓...ราย	
- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย		ส่งแบบสำรวจจำนวน....๑๔.....ราย	ส่งแบบสำรวจจำนวน...๗๖....ราย	
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส		เลขที่ ก.๒ บส(บค) ๑๑๒๐/๒๕๖๐ ลว.๐๙/๑๑/๖๐	เลขที่ ก.๒ บส(บค) ๑๑๒๐/๒๕๖๐ ลว.๐๙/๑๑/๖๐	-

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔./๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๔. /๒๕๖๐	ปัญหา/อุปสรรค
- กพข. สรุปรายงานผล ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส				
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๑				
๒.๓ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่อง				
ประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box)				
๒.๓.๑ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึง				
พอใจแบบแป้นกด (Smile Box)				
เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	-
- กพฟ.ชั้น ๑,๒,๓ (รวม PEA Shop) ภายใน ๑๐ วัน				
หลังสิ้นเดือน				
- กพข. ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นเดือน				
- สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของ		- สัดส่วนการกดประเมินได้ ๘๓.๘๒ %	- สัดส่วนการกดประเมินได้ ๗๖.๒๓ %	
จำนวนคิวทั้งหมด				
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๑		- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้....๔.๙๕.....%	- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้....๔.๙๐.....%	
๒.๔ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า				
ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการ				
ตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและ				
ประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ๑) กลุ่มลูกค้า		๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้	๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้	
- กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP		- กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...-...ราย	- กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...-...ราย	
ภายใน ๕ วัน		ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน.....-....ราย	ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน.....-....ราย	
- กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๕ วัน		- กลุ่มที่ ๒ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...-...ราย	- กลุ่มที่ ๒ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...-...ราย	
		ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน.....-....ราย	ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน.....-....ราย	
- กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์		- กลุ่มที่ ๓ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...-...ราย	- กลุ่มที่ ๓ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...-...ราย	
ภายใน ๒๐ วัน		ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน.....-....ราย	ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน.....-....ราย	
- กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ		- กลุ่มที่ ๔ ดำเนินการภายในกำหนด...๗. . ราย	- กลุ่มที่ ๔ ดำเนินการภายในกำหนด..๕๗. . ราย	

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔./๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๔. /๒๕๖๐	ปัญหา/อุปสรรค
ภายใน ๒๕ วัน		ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน...๗... ราย	ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน..๒๙. ราย	
		หมวด "ร้องเรียน" =....๑.... เรื่อง	หมวด "ร้องเรียน" =.....๒๑.... เรื่อง	
		หมวด "แนะนำ" = ...๑๑... เรื่อง	หมวด "แนะนำ" =๕๘..... เรื่อง	
		หมวด "แจ้งเบาะแส" =.....๒..... เรื่อง	หมวด "แจ้งเบาะแส" =.....๗..... เรื่อง	
๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	-
- กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือน		๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้	๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้	
- กฟข. รายงานผลภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส		ภายในกำหนด จำนวน-....ราย	ภายในกำหนด จำนวน-....ราย	
- สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุง		ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน-.....ราย	ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน-.....ราย	
ประสิทธิภาพ'ข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐				
แผนงานที่ ๓ การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า				
๓.๑ ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการให้บริการ และ				
การสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ				
๑) การขอใช้ไฟ				
๒) การชำระค่าไฟฟ้า				
๓) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง				
เป้าหมาย	ม.ค.-มี.ค.๖๐	สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	-
- ฝวธ.(ก๓) ทบทวนแนวทางการประเมินประสิทธิผล				
- กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง ดำเนินการ		* รอดำเนินการสิ้นเดือน ธ.ค.๒๕๖๐	* รอดำเนินการสิ้นเดือน ธ.ค.๒๕๖๐	
สำรวจ และรายงานทุกไตรมาส				
- กฟก.๒ วิเคราะห์และประเมินประสิทธิผลระดับ กฟข.				
แผนงานที่ ๔ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ใน				
การนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ				
๔.๑ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart				

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔./๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๔. /๒๕๖๐	ปัญหา/อุปสรรค
Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	-
- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) ร้อยละ ๑๐๐*		-ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี ๒๕๖๐)	-ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี ๒๕๖๐)	
- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐		คิดเป็น ร้อยละ ๗๖ จำนวน....๔๙.....ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๗๖ จำนวน....๔๙.....ราย	
ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด		-ลูกค้ารายใหญ่ที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐)	-ลูกค้ารายใหญ่ที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐)	
จำนวน ๙๘๒ ราย**		คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ จำนวน ...๐..... ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ จำนวน๐..... ราย	
หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ		-ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม	-ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม	
**รอกำเป้าหมายของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด		คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ จำนวน ๙๘๒ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ จำนวน ๙๘๒ ราย	
๔.๒ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	สถานะเดือน ก.ย.-พ.ย. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.พ.ย.๒๕๖๐	
Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการ		-มีการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	-มีการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	
ส่งข้อความสั้น		เป็นจำนวน ๕๙,๑๒๐ รายคิดเป็น ร้อยละ ๗๗.๓๘	เป็นจำนวน ๕๙,๑๒๐ รายคิดเป็น ร้อยละ ๗๗.๓๘	
(SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้		จำนวนผู้ใช้ไฟเดือน พ.ย. ๗๖,๔๐๘ ราย	จำนวนผู้ใช้ไฟเดือน พ.ย. ๗๖,๔๐๘ ราย	
เป้าหมาย ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง				-

กฟฟ.บางแสน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๐ ประจำปีไตรมาสที่ ...๔....

Customer (Satisfying Existing Customer)

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔./๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๔. /๒๕๖๐	ปัญหา/อุปสรรค
<u>แผนงานที่ ๒</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ๒.๒ ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ (รวม กฟย.)ots - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ (รวม กฟย.) - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๓๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง - <u>รายงานผลทุกเดือน</u>	ม.ค.-ธ.ค.๖๐			-
		สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
		= ร้อยละ ๑๐๐% (๕๖ ราย) = ร้อยละ ๑๐๐% (...๕๒๗.... ราย) = ร้อยละ ๑๐๐% (...๓.. ราย) กฟฟ.บส.ไม่มีพื้นที่นอกเขตเมือง	= ร้อยละ ๑๐๐% (๓๔๓ ราย) = ร้อยละ ๑๐๐% (...๒,๒๔๙.... ราย) = ร้อยละ ๑๐๐% (...๑๘.. ราย) กฟฟ.บส.ไม่มีพื้นที่นอกเขตเมือง	
๒.๓ ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front				

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔./๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๔. /๒๕๖๐	ปัญหา/อุปสรรค
Office และการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (SQA-P๒) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง ทุกไตรมาส - แต่งตั้งคณะทำงานฯ กำหนดแผน รูปแบบดำเนินการ และรูปแบบการประเมินผลการดำเนินการ - รายงานผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง ทุกไตรมาส ๒.๔ พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager <u>เป้าหมาย</u> - ผนว. (ก๓) ประเมินและสรุปผลการนำร่อง Lobby Manager ในปี ๒๕๕๙ ขออนุมติคู่มือและแนวทางการขยายผล - ขยายผล กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง สรุปผลทุกไตรมาส ๒.๕ พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEAShop <u>เป้าหมาย</u> สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๖๐ (กฟฟ.ที่มี PEA Shop) <u>แผนงานที่ ๓</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ๓.๒ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM)	ม.ค.-ธ.ค.๖๐			-
		สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	- รอรายงานผลดำเนินการ สิ้นเดือน ธ.ค.	- รอรายงานผลดำเนินการ สิ้นเดือน ธ.ค.๖๐	-
		สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	เลขที่ ก.๒ บส(บค) ๑๑๑๐/๒๕๖๐ ลว.๗/๑๑/๖๐	เลขที่ ก.๒ บส(บค) ๑๑๑๐/๒๕๖๐ ลว.๗/๑๑/๖๐	-
		สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	-สัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ร้อยละ๓๗.๖๕.....	-สัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ร้อยละ๓๘.๘๔.....	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔./๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๔. /๒๕๖๐	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.บส. จำนวน ๑๐ ราย ๑. บริษัท ยู.เอ็ม.ซี.เม็ททอล จำกัด ๒. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ชลบุรี จำกัด ๓. บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) สาขาชลบุรี ๔. บริษัท ฮิวเทค (เอเชีย) จำกัด ๕. บริษัท ทศนาชลบุรี จำกัด ๖. บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่นซิสเทม จำกัด ๗. บริษัท ที.ดี.เค.อินดัสเตรียล จำกัด ๘. บมจ.ห้างสรรพสินค้าโรบินสันสาขาชลบุรี ๙. บริษัท ไฟฟ์ สติเตอร์ กรุป จำกัด ๑๐. บริษัทจีวฮวด จำกัด ๓.๒.๒ พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP	ม.ค.-มี.ค.๖๐			-
		สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
		ดำเนินการตามเป้าหมาย ๔ ราย	ดำเนินการครบตามเป้าหมาย ๑๐ ราย	
<u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย 'ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ ไตรมาส/กฟฟ. ๓.๓.๒ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าใน	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	-
		ดำเนินการตามเป้าหมาย ๓ ราย	ดำเนินการครบตามเป้าหมาย ๑๐ ราย	
		ดำเนินการตามเป้าหมาย ๕ ราย	ดำเนินการครบตามเป้าหมาย ๑๐ ราย	
	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	-

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔./๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๔. /๒๕๖๐	ปัญหา/อุปสรรค
นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับSPP <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.บส. จำนวน ๓๐ ราย ๓.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) ๓.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ แจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐) ร้อยละ ๑๐๐ - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. ๒๕๕๙) จำนวน.....๒๗,๖๑๕..ราย**	ม.ค.-ธ.ค.๖๐	ดำเนินการตามเป้าหมาย ๑๕ ราย	ดำเนินการ <u>ครบ</u> ตามเป้าหมาย ๓๐ ราย	-
		สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	-
		-ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) คิดเป็น ร้อยละ ...๒๔.๒๕.....จำนวน๓,๕๑๑... ราย -ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐) คิดเป็น ร้อยละ ...๖๐.๑๖....จำนวน ...๒๑๕.. ราย -ลูกค้ารายย่อยรายเดิม ร้อยละ คิดเป็น ร้อยละ ...๓๐.๓๙...จำนวน ...๒,๐๙๘.. ราย	-ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) คิดเป็น ร้อยละ ...๒๔.๒๕.....จำนวน๓,๕๑๑... ราย -ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐) คิดเป็น ร้อยละ๖๘.๙๐...จำนวน ...๓,๘๔๐.. ราย -ลูกค้ารายย่อยรายเดิม ร้อยละ คิดเป็น ร้อยละ๒๓.๑๕..จำนวน ...๖,๓๙๓... ราย	
<u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ ๓.๖ การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/ หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการ ติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอ ใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการ จ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๖๐			-
		สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๐	สถานะเดือน ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
		- รายงานผลไตรมาสที่ ๓ ตามบันทึก เลขที่ ๗๘๑ ลว.๑๐/๑๐/๖๐ * รอดำเนินการสิ้นเดือน ธ.ค.๒๕๖๐	- รายงานผลไตรมาสที่ ๒ ตามบันทึก เลขที่ ๖๙๙ ลว๑๓/๐๗/๖๐ - รายงานผลไตรมาสที่ ๓ ตามบันทึก เลขที่ ๗๘๑ ลว.๑๐/๑๐/๖๐ * รอดำเนินการสิ้นเดือน ธ.ค.๒๕๖๐	

|