



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.พานทอง ถึง กฟภ.๒

เลขที่ ก.๒ พนท.(บค)๓๓๔/๒๕๕๙ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านลูกค้า ของ กฟอ.พานทอง ไตรมาสที่ ๑/๒๕๕๙

อ้างถึง

เรียน อช.ก.๒

กฟอ.พานทอง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านลูกค้า ไตรมาสที่ ๑/๒๕๕๙
ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๑๐ แผ่น (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้ ผผธ.กบส.ก.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายสุเทพ เกิดทรัพย์)

ผจก.กฟอ.พนท.

แผนกบริการลูกค้า

โทร.๑๕๘๓๕

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย (2) กลุ่มพาณิชย์ (3) กลุ่มอุตสาหกรรม (4) กลุ่มอื่นๆ - จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	4. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27 - ไม่เกิน 150 เรื่อง/ล้านราย/ปี
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย (2) กลุ่มพาณิชย์ (3) กลุ่มอุตสาหกรรม (4) กลุ่มอื่นๆ - จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	7. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27 - รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1	ปัญหา / อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 1</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า 1.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามแนวทาง SEPA ได้แก่ - ทิพย์อาศัย - พาณิชย์ - อุตสาหกรรม - อื่น ๆ <u>เป้าหมาย</u> - สำรวจตามแผนของ ก.3 1.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากให้บริการ โดยสำรวจ 3 ช่องทาง ดังนี้ 1.2.1 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) * เป้าหมายที่ ฝวธ.(ก3) กำหนด	ม.ค.-มี.ค.2559 ผบค. ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบค. ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบค. ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบค.	3 ราย 3 ราย 3 ราย 3 ราย	3 ราย 3 ราย 3 ราย	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1	ปัญหา / อุปสรรค
แผนงานที่ 1 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า 1.2.2 ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ให้บริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - ขอใช้บริการธุรกิจตอบรับกับไปรษณีย์ - จัดทำเอกสารแบบสำรวจส่งให้ทุก กฟฟ. - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.00 1.2.3 กล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิว - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ภายใน 7 มกราคม ม.ค.-59 ภายใน 15 ม.ค.-59 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบป.	กบล.ก.2 เป็นผู้รับผิดชอบ ในการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งยังไม่ได้จัดส่งมายัง กฟฟ.หน่วยงาน		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1	ปัญหา / อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 2</u> นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการนวัตกรรม 2.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice <u>เป้าหมาย</u> - ให้ใช้โปรแกรม Smart Invoive ในการแจ้งค่าไฟฟ้า สรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน 2.2 จัดทำ แผนผังการจ่ายไฟของ SPP ในระบบ GIS และ - จัดทำข้อมูลของลูกค้า SPP และลูกค้า PEA ตามรายละเอียดเช่น ชื่อกิจการ,กระบวนการผลิต,Feeder, ประเภทสาย,กำลังผลิตคงเหลือของ SPP,สัญญา SPP ฯลฯ	ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบป. ม.ค.-พ.ค.2559 ผบค.	จำนวนผู้ใช้ไฟ 997 ราย เข้าเงื่อนไขโปรแกรม 697 ราย คิดเป็น 69.91 % จากทั้งหมด ดำเนินการแล้ว	จำนวนผู้ใช้ไฟ 997 ราย เข้าเงื่อนไขโปรแกรม 697 ราย คิดเป็น 69.91 % จากทั้งหมด ดำเนินการแล้ว	

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย (2) กลุ่มพาณิชย์ (3) กลุ่มอุตสาหกรรม (4) กลุ่มอื่นๆ - จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	4. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27 - ไม่เกิน 150 เรื่อง/ล้านราย/ปี
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ (1) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย (2) กลุ่มพาณิชย์ (3) กลุ่มอุตสาหกรรม (4) กลุ่มอื่นๆ - จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า	7. เป้าหมาย - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.25 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.28 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.13 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.30 - ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 4.27 - รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1	ปัญหา / อุปสรรค
แผนงานที่ 1 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 1.1 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจมิติใหม่งาน เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 1.2 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) เป้าหมาย - จัดพิมพ์คู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐาน	ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบค.	100 % (14 ราย) ไม่มีผู้ใช้ไฟร้องขอ ไม่มีผู้ใช้ไฟร้องขอ	100 % (14 ราย) ไม่มีผู้ใช้ไฟร้องขอ ไม่มีผู้ใช้ไฟร้องขอ	
	เม.ย.-ธ.ค.2559 ผบค.	ดำเนินการจัดทำคู่มือเรียบร้อยแล้ว ณ จุดให้บริการ ผบค.	ดำเนินการจัดทำคู่มือเรียบร้อยแล้ว ณ จุดให้บริการ ผบค.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1	ปัญหา / อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 2</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 2.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10 - 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 ราย (บริษัท สยามเดินโซ่ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด) 2.2 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)	เม.ย.-ธ.ค.2559 ผบค.	ดำเนินการแล้วเสร็จในเดือน มี.ค. 59	ดำเนินการแล้วเสร็จในเดือน มี.ค. 59	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1	ปัญหา / อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 2</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกลิ่นความร้อน 6) การฉีดยาล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา คุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 25 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบค.	ดำเนินการในไตรมาสที่ 1 จำนวน 4 ราย	ดำเนินการในไตรมาสที่ 1 จำนวน 4 ราย	
<u>แผนงานที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 25 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบค.	ดำเนินการในไตรมาสที่ 1 จำนวน 25 ราย	ดำเนินการในไตรมาสที่ 1 จำนวน 25 ราย	
3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุก - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	ผบค. ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559	จำนวน 4 ราย จำนวน 4 ราย	จำนวน 4 ราย จำนวน 4 ราย	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1	ปัญหา / อุปสรรค
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า				
3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าใน				
3.2.1 การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2559			
เป้าหมาย ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส	ผบค.	จำนวน 4 ราย	จำนวน 4 ราย	
3.2.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2559			
เป้าหมาย จำนวน 10 ราย	ผบค.	จำนวน 4 ราย	จำนวน 4 ราย	
3.2.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคม	ม.ค.-ธ.ค.2559			
เป้าหมาย จำนวน 27 ราย	ผบค.	จำนวน 4 ราย	จำนวน 4 ราย	
3.3 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)				
3.3.1 เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ	ม.ค.-ธ.ค.2559	มีผู้ใช้ไฟขอใช้บริการ SMS	มีผู้ใช้ไฟขอใช้บริการ SMS	
แจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS	ผบป.	จำนวน 12,600 ราย	จำนวน 12,600 ราย	
เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด		คิดเป็น 42.46%	คิดเป็น 42.46%	
3.3.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่				
เป้าหมาย	ผบป.			
- สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า	ม.ค.-ธ.ค.2559	93.88%	93.88%	ณ เดือน มี.ค. 59 ส่งไม่สำเร็จ 771 ราย
ร้อยละ 90				ขอรับบริการทั้งหมด 12,608 ราย
- รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2559	-	-	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1	ปัญหา / อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 4</u> เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน 4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 2) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน 4.2 เปิดช่องทางการรับข้อร้องของลูกค้านผ่านทาง การออกหน่วย <u>เป้าหมาย</u> - ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า 80% ของเรื่องร้องเรียน	ผบค. ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ม.ค.-ธ.ค.2559 ผบค.	จำนวน 0 ราย จำนวน 0 ราย จำนวน 0 ราย จำนวน 1 ราย จำนวน 0 ราย รอแผนการจัดหน่วยเคลื่อนที่ จากส่วนราชการท้องถิ่น	จำนวน 0 ราย จำนวน 0 ราย จำนวน 0 ราย จำนวน 1 ราย จำนวน 0 ราย รอแผนการจัดหน่วยเคลื่อนที่ จากส่วนราชการท้องถิ่น	