



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
บันทึก

จาก กฟจ.ตราด ถึง กฟก.๒
เลขที่ ก.๒ ตร. (บ.ท.) / ๑๙๕๖ / ๒๕๕๙ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ไตรมาสที่ ๑ ของ กฟจ.ตราด ปี ๒๕๕๙
อ้างอิง

เรียน อช.ก. ๒

กฟจ.ตราด ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติประจำปี ๒๕๕๙ ไตรมาสที่ ๑
ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว พร้อมจัดส่งไฟล์งาน ที่ <ftp://๑๗๒.๒๔.๑.๖/ผธ>
ชื่อไฟล์เตอร์ "ส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๑/๒๕๕๙"

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผผธ. กบล.(ก.๒) เพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

(นางสาวธีรณัฐ สมพยัคฆ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ตราด

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐-๓๙๕๓-๒๒๑๗

โทรสาร ๐-๓๙๕๒-๔๖๖๗

พช.ตราด/ส่งงานตามระบบ INFORM

- ๔ เม.ย. ๒๕๕๙

308 ก.ค. (๑.๒)

วันที่.....

กฟจ.ตราด.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร 1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 2 แห่ง (เป้า 3 1 แห่ง) กฟส.เพ , กฟส.ปยว. 1.2 ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความทันสมัย 1.2.1 จัดทำแผนงานปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อม ตามกรอบงบประมาณสำนักงาน การไฟฟ้าสาขาที่ได้รับการยกฐานะจากการไฟฟ้าสาขาย่อย เป้าหมาย รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 -เดือน 2559 = แห่ง ประกอบด้วย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ สถานะเดือน -2559 กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 -เดือน 2559 = แห่ง ประกอบด้วย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ สถานะเดือน -2559 กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
1.2.2 สำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย <u>เป้าหมาย</u> รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 กฟภ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 กฟภ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	
1.3 พัฒนาอาคารสำนักงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) คัดเลือก กฟฟ. ต้นแบบ และกำหนดรูปแบบสำนักงานทันสมัย - กำหนดแผนงานการขยายผลปี 2560	ม.ค.-ก.ย.59 ม.ค.-มิ.ย. ก.ย. 2559	สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ฝวธ.(ภ3) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่ - กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่ กฟภ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ฝวธ.(ภ3) คัดเลือกกฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่ - กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่ กฟภ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 2.1 การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. 2.1.1 ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.มาใช้ในการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - มีกระบวนการพร้อมให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. กฟภ. ครอบคลุมกระบวนการ (คุณภาพ และเวลา) ภายในไตรมาส 1	ม.ค.-มี.ค.59	สถานะเดือน -2559 กฟภ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 กฟภ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.1.2 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	
2.2 แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch 2.2.1 ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch ให้ครบทุก กฟฟ. <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผลการให้บริการ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ที่รับชำระเงินค่าบริการได้ ทุกแห่ง (มีเครื่อง POS) จำนวน 16 กฟย. ได้แก่ กฟย.แก่งหางแมว , หนองใหญ่ ,หนองคล้า, เกาะสีซัง, บ่อไร่, บ้านโพธิ์, แหลมงอบ, เขาคิชฌกูฏ, ดอนฉิมพลี, โป่งน้ำร้อน, เขาชะเมา, มะขาม,ท่าตะเกียบ, กร่ำ, วังจันทร์, บ้านเตาหม้อ - อบรม PEA One Touch Service ให้ส่วนเกี่ยวข้อง/ จัดเตรียม Computer และ วัสดุอุปกรณ์ -นำระบบ PEA One Touch Service ออกใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่ อยู่ระหว่างดำเนินการ	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่ อยู่ระหว่างดำเนินการ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์มิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" "บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" 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 2.3 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 = ร้อยละ 100 = ร้อยละ 100 = ร้อยละ 100	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 = ร้อยละ 100 = ร้อยละ 100 = ร้อยละ 100	
ฝวธ.(ภ3) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) กำหนดรูปแบบและแนวทางของ Lobby Manager - ดำเนินการและสรุปผล (นำร่อง) จำนวน 3 กฟฟ./กฟข. -กฟฟ. มพย.,กฟจ.ชบ.,กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.มี.ค.59 เม.ย.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - ฝวธ.(ภ3) กำหนดรูปแบบ(อย่างไร) เมื่อวันที่ - กฟก.1-3 สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึก กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - ฝวธ.(ภ3) กำหนดรูปแบบ(อย่างไร) เมื่อวันที่ - กฟก.1-3 สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึก กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	
2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับเปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 (1:1) (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	
2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำรถยนต์ PEA Mobile Shop ตามที่ได้รับอนุมัติ อนุมัติจัดทำให้ครบตามเป้าหมาย เป้าหมาย จำนวน 4 คัน กฟจ.ฉช.,กฟจ.ตร.,กฟอ.กล.,กฟฟ.บึง	ม.ค.-มิ.ย.59	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - จัดทำรถ PEA Mobile Shop แล้ว เมื่อวันที่ .2 ก.พ..59... จำนวน .1... คัน	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - จัดทำรถ PEA Mobile Shop แล้ว เมื่อวันที่ .2 ก.พ..59... จำนวน .1... คัน	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.6.2 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 15	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - นำรถออกให้บริการ....-,15.และ.31.. วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ..-,2,021.และ.6,031...ราย - คิดเป็นร้อยละ ..24.30.. (เทียบกับการใช้บริการที่สำนักงาน) เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 15 ก.พ. 2559	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - นำรถออกให้บริการ....-,15 และ 31.. วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ..-,2,021.และ.6,031...ราย - คิดเป็นร้อยละ ..24.30.. (เทียบกับการใช้บริการที่สำนักงาน) เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 15 ก.พ. 2559	
2.6.3 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่ เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน ม.ค. 2559 นำรถออกให้บริการ....-... ครั้ง - เดือน ก.พ. 2559 นำรถออกให้บริการ..15.... ครั้ง - เดือน มี.ค. 2559 นำรถออกให้บริการ..31.... ครั้ง	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน ม.ค. 2559 นำรถออกให้บริการ....-... ครั้ง - เดือน ก.พ. 2559 นำรถออกให้บริการ..15.... ครั้ง - เดือน มี.ค. 2559 นำรถออกให้บริการ..31.... ครั้ง	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 37 ราย กฟจ.ชบ. 3 ราย กฟอ.บคย. 2 ราย กฟจ.ฉช. 2 ราย กฟอ.บนบ. 3 ราย กฟฟ.มตพ. 8 ราย กฟอ.ปลด. 8 ราย กฟฟ.ปึง 2 ราย กฟอ.พสค. 1 ราย กฟอ.กล. 3 ราย กฟอ.ครช. 2 ราย กฟอ.บปภ. 3 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย จำนวน ราย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย สะสมจำนวน ราย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 53 ราย กฟจ.ชบ. 1 ราย กฟอ.บปก. 7 ราย กฟจ.ฉช. 4 ราย กฟอ.บคย. 4 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บรบ. 1 ราย กฟภ.ปึง 4 ราย กฟอ.ปลด. 15 ราย กฟภ.มตพ. 8 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กล. 2 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.ตร. 1 ราย กฟอ.พน. 1 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย อยู่ระหว่างประสานงาน กฟภ.2	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย อยู่ระหว่างประสานงาน กฟภ.2	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.1.3 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) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 64 ราย (เป้า ภ.3 จำนวน 17 ราย) - กฟจ.ฉช. จำนวน 4 ราย - กฟอ.ศรช. จำนวน 8 ราย - กฟอ.พนท. จำนวน 25 ราย - กฟอ.ปลด. จำนวน 27 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน .มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 590 ราย กฟจ.ฉช. 61 ราย กฟอ.ปลด. 77 ราย กฟอ.พลค. 6 ราย กฟอ.กล. 17 ราย กฟอ.บปก. 47 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.ชบ. 30 ราย กฟภ.มตพ. 61 ราย กฟอ.บนบ. 16 ราย กฟจ.จบ. 11 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟจ.ตร. 19 ราย กฟภ.บส. 7 ราย กฟอ.บคย. 23 ราย กฟอ.ศรช. 64 ราย กฟภ.จท. 18 ราย กฟภ.มพย. 41 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟจ.รย. 20 ราย กฟภ.บึง 25 ราย กฟอ.สอด. 5 ราย ** เป้าหมาย 590 ราย เป็นค่าเป้าหมายเดิม ทั้งนี้ เป้าหมายจริงปี 2559 เป็นไปตามผลการพิจารณาคัดเลือก ลูกค้ารายสำคัญประจำปี	ม.ค.-มี.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน ก.พ.ดำเนินการ ..3... ราย - เดือน มี.ค. ดำเนินการ ..2... ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน ก.พ.ดำเนินการ ..3... ราย - เดือน มี.ค. ดำเนินการ ..2... ราย	
3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ไตรมาสที่ 1 : กฟจ.ฉช., ขบ., กฟอ.ศรช. ไตรมาสที่ 2 : กฟจ.รย., กฟอ.ปลด., กฟฟ.บึง ไตรมาสที่ 3 : กฟฟ.มพย., กฟอ.บคย., กล. ไตรมาสที่ 4 : กฟอ.บรบ., กฟฟ.มตพ., จท.	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - รวมทั้งสิ้น จำนวน ..8.. ราย ประกอบด้วย :- - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ...8.. ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้า ..5. ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - สะสมรวมจำนวน ..8.. ราย ประกอบด้วย :- - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ..8.. ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ..5.. ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) เป้าหมาย จำนวน 250 ราย กฟจ.ฉช. 25 ราย กฟอ.ปลด. 30 ราย กฟอ.พลค. 5 ราย กฟอ.กล. 7 ราย กฟอ.บปภ. 20 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.ชบ. 12 ราย กฟภ.มตพ. 25 ราย กฟอ.บรบ. 7 ราย กฟจ.จบ. 5 ราย กฟอ.พน. 5 ราย กฟจ.ตร. 7 ราย กฟภ.บส. 5 ราย กฟอ.บคย. 10 ราย กฟอ.ศรช. 25 ราย กฟภ.จท. 7 ราย กฟภ.มพย. 15 ราย กฟอ.พนท. 10 ราย กฟจ.รย. 10 ราย กฟภ.บึง 10 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน ก.พ.ดำเนินการ ..3... ราย - เดือน มี.ค. ดำเนินการ ..2... ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน ก.พ.ดำเนินการ ..3... ราย - เดือน มี.ค. ดำเนินการ ..2... ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.3.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 720 ราย กฟจ.ฉช. 67 ราย กฟอ.ปลด. 42 ราย กฟอ.พสค. 15 ราย กฟอ.กล. 24 ราย กฟอ.บปภ. 37 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟจ.ชบ. 57 ราย กฟภ.มตพ. 30 ราย กฟอ.บรบ. 34 ราย กฟจ.จบ. 49 ราย กฟอ.พน. 21 ราย กฟจ.ตร. 30 ราย กฟภ.บส. 27 ราย กฟอ.บคย. 8 ราย กฟอ.ศรช. 67 ราย กฟภ.จท. 16 ราย กฟภ.มพย. 94 ราย กฟอ.พนท. 27 ราย กฟจ.รย. 36 ราย กฟภ.บึง 17 ราย กฟอ.สอ. 15 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน ก.พ.ดำเนินการ ..4... ราย - เดือน มี.ค. ดำเนินการ ..4... ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน ก.พ.ดำเนินการ ..4... ราย - เดือน มี.ค. ดำเนินการ ..4... ราย	
3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้ รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง (รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟฟ. ประมาณ 3-4 ครั้ง) *****ยกเว้น กฟอ.สอ,กฟอ.บฉ.*****	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ แห่ง	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ แห่ง	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน .15,954...ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน .15,954...ราย	
3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.2559 จำนวน .15,954.... ราย - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ...14,596... ราย คิดเป็นร้อยละ 91.49.....	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ม.ค.-มี.ค.2559 จำนวน .15,954.... ราย - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2558 ภายในเดือน มี.ค.2559 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี 2558 ตามบันทึกเลขที่..... ลว..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี 2559 ตามบันทึกเลขที่..... ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	สถานะเดือน -2559 - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี 2558 ตามบันทึกเลขที่..... ลว..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี 2559 ตามบันทึกเลขที่..... ลว..... กฟจ.ตราด ไม่ได้ดำเนินการ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน 4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เป้าหมาย 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน <u>5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน <u>15 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน <u>20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน <u>25 วัน</u> 2) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน <u>3 วัน</u> <u>4.2 เปิดช่องทางการรับข้อร้องของลูกค้าผ่านทาง การออกหน่วยเคลื่อนที่ กับหน่วยงานต่างๆในพื้นที่/แก้ไขข้อร้องเรียนก่อน ลูกค้าร้องเรียนผ่านระบบข้อร้องเรียนหลัก</u> เป้าหมาย -ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า <u>150 เรื่อง/ล้านราย/ปี</u>	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 ไม่มีข้อร้องเรียน 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - <u>กลุ่มที่ 1</u> ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - <u>กลุ่มที่ 2</u> ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - <u>กลุ่มที่ 3</u> ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - <u>กลุ่มที่ 4</u> ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย สถานะเดือน -2559 ดำเนินการจำนวน ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม.2559 ไม่มีข้อร้องเรียน 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - <u>กลุ่มที่ 1</u> ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - <u>กลุ่มที่ 2</u> ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - <u>กลุ่มที่ 3</u> ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - <u>กลุ่มที่ 4</u> ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย สถานะเดือน -2559 ดำเนินการจำนวน ราย	