



บันทึก

๑(๑) ๕/๑/๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
Provincial Electricity Authority

จาก กฟอ.บ้านฉาง ถึง ประธาน ฯ ด้านลูกค้า
เลขที่ ก.๒-บฉ.(บค.)/๒๕๕๙/๒๕๕๙ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๙ ไตรมาสที่ ๑
อ้างถึง

เรียน ประธาน ฯ ด้านลูกค้า (อฝ.วบ. (ก.๒))

กฟอ.บ้านฉาง ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๙
ไตรมาสที่ ๑ (ม.ค. - มี.ค. ๒๕๕๙) ตามเอกสารแนบ จำนวน ๒๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผผธ. กบล. (ก.๒) ดำเนินการต่อไป

(นายจิรศักดิ์ พรานนท์สถิตย์)

ชจก.(ท.) รักษาการแทน ผจก. กฟอ.บ้านฉาง

กพท.2.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปีงบประมาณ...1....

Customer (ด้านลูกค้า)

CRI พัฒนาศักยภาพเพื่อสนองความต้องการ และความสะดวกแห่งของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 1</u> โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 1.1 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าตั้งแต่แต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส <i>1.1.1</i> ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ 1.1	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1.../2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า 2.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการ การเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำ แผนพัฒนาการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลภายในไตรมาส 1/2559 2.1.1 ประสานงาน ติดตาม รังรัด ตามข้อ 2.1	ม.ค.-มี.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	
2.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟผ. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่ สอดคล้องตามแนวทาง SEPA ได้แก่ เป้าหมาย - ดำเนินการสำรวจและสรุปผลระดับ กฟผ. - ท้าย่อยอาศัย - พาณิชย์ - อุตสาหกรรม - อื่นๆ เป้าหมาย - ผวช.(ก3) กำหนดแผนสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ สรุปผลและวิเคราะห์ ระดับ กฟผ. - วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-มี.ค. ม.ค.-มี.ค. เม.ย.-มิ.ย. ส.ค. 2559	สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ผวช.(ก3) กำหนดแผน..... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ผวช.(ก3))	สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ผวช.(ก3) กำหนดแผน..... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ผวช.(ก3))	

CRI พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความสะดวกต่อผู้ใช้งาน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากได้รับบริการ โดยสำรวจ 3 ช่องทาง ดังนี้ 2.3.1 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน โดย กบส. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า เป้าหมาย - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตติดตั้งและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 -ดำเนินการได้ 3 ราย -ดำเนินการได้ 3 ราย	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 -ดำเนินการได้ 3 ราย -ดำเนินการได้ 3 ราย	
- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 14 ราย (*12 ราย) (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.) - กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 12 ราย - กฟฟ.2 จำนวน 2 ราย * เป้าหมายที่ ผวธ.(ธ3) กำหนด		-ดำเนินการได้ ราย -ดำเนินการได้ ราย		

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และการตลาดหวังของลูก้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหาอุปสรรค
2.3.2 ไม่ประณีย์ต่ออรับความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ใช้บริการดังนี้ -งานขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 -ของปริมาณคำร้องทั้งหมด -งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย -งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> -รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ -ขอใช้บริการธุรกิจตอบรับกับไปรษณีย์ -จัดทำเอกสารแบบสำรวจส่งให้ทุก กพฟ. -รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.00</u>	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	
2.3.3 กล้องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) <u>เป้าหมาย</u> - ตัวส่วนการกดประเมิน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนลิ่วทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.25</u>	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -2559 - กดประเมิน ครั้ง จากทั้งหมด ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -2559 - กดประเมิน ครั้ง จากทั้งหมด ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

CRM พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการ และความสะดวกสบายของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ 2.3 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่ายว. (อว) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	
2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและการติดตามข้อมูลย้อนกลับ มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.00 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

CR1 พัฒนาลิขิตงานเพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1... /2559	ปัญหาอุปสรรค
แผนงานที่ 3 การสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของลูกค้า 3.1 ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ ให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 3.1.1 การขอใช้ไฟฟ้า 3.1.2 การชำระค่าไฟฟ้า 3.1.3 การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย - กฟผ. ดำเนินการสำรวจและประเมินประสิทธิภาพ - ฝ่าย (ก3) กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิภาพ - ฝ่าย (ก3) วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจส่ง คณ.ทำงาน SEPA หมวด 3	ม.ค.-ก.ย.	สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ฝ่าย (ก3) กำหนดแผน... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ฝ่าย (ก3))	สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ฝ่าย (ก3) กำหนดแผน... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ฝ่าย (ก3))	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหว้งของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ 4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวัดกรรม Smart Invoice เป้าหมาย - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง พร้อมรายงานสรุปรายงานลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ ราย	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ ราย	
4.2 จัดทำแผนผังการจ่ายไฟฟ้าของ SPV ในระบบ GIS และวิเคราะห์ แนวทางการรักษาลูกค้า -จัดทำข้อมูลของลูกค้า SPV และลูกค้า PEA ตามรายละเอียดเช่น ชื่อกิจการ,กระบวนการผลิต, Feeder,ประเภทสาย,กำลังผลิตคงเหลือของ SPV, สัญญา SPV ฯลฯ และบันทึกลงในฐานข้อมูล GIS เป้าหมาย กฟจ.มช., ชบ., รย., กฟฟ.มคพ., กฟอ.บป., กฟอ.พสค., พนท., ศรีษ., บคย., ปสค.		สถานะเดือน -2559 - จำนวนลูกค้า SPVราย - จำนวนลูกค้า PEA.....ราย	สถานะเดือน -2559 - จำนวนลูกค้า SPVราย - จำนวนลูกค้า PEA.....ราย	
-กฟก.2 สรุปวิเคราะห์ผลการศึกษา ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงพร้อมแนวทางการรักษาลูกค้า		สถานะเดือน -2559 - กฟฟ.....มี ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงจำนวน.....ราย ได้แก่ บ.....	สถานะเดือน -2559 - กฟฟ.....มี ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงจำนวน.....ราย ได้แก่ บ.....	

กฟภ.2.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2559 ประจำปีงบประมาณที่ ...1.....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1.../2559	ปัญหา/อุปสรรค
<u>แผนงานที่ 1</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร 1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 2 แห่ง (เป้า ก.3.1 แห่ง) กฟส.พ, กฟส.ป/ยว.	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 -เดือน 2559 = แห่ง ประกอบด้วย	สถานะเดือน -2559 -เดือน 2559 = แห่ง ประกอบด้วย	
1.2 ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึงทั่วพื้นที่ ทันสมัย 1.2.1 จัดทำแผนงานปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อม ตามกรอบงบประมาณสำนักงาน การไฟฟ้าสาขาที่¹ได้รับการยกย่องจากการไฟฟ้าสาขาย่อย <u>เป้าหมาย</u> รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559	สถานะเดือน -2559	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1.../2559	ปัญหา/อุปสรรค
1.2.2 สำนักงานการไฟฟ้าสาขಾಯ่อย <u>เป้าหมาย</u> รอกำแพงหมายที่ กฟภ. กำหนด 1.3 พัฒนาอาคารสำนักงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย <u>เป้าหมาย</u> - ฝวช.(ภ3) คัดเลือก กฟฟ. ต้นแบบ และกำหนดรูปแบบสำนักงานต้นสมัย - กำหนดแผนงานขยายผลปี 2560	ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.-ก.ย.59 ม.ค.-มิ.ย. ก.ย. 2559	สถานะเดือน -2559 สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ฝวช.(ภ3) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่ - กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่	สถานะเดือน -2559 สถานะเดือน -2559 รายงานความก้าวหน้า - ฝวช.(ภ3) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่ - กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่	
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 2.1 การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. 2.1.1 ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. มาใช้ในการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - มีกระบวนการพร้อมให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ครบทุกกระบวนการ (คุณภาพ และเวลา) ภายในไตรมาส 1	ม.ค.-มิ.ค.59	สถานะเดือน -2559	สถานะเดือน -2559	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการ เป้าหมาย รายงานผลทุก ไตรมาส 2.2 แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch Service 2.2.1 ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch ให้ครบทุก กฟฟ. <u>เป้าหมาย</u> - ขยายผลการให้บริการ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ที่รับชำระเงินค่าบริการ ได้ ทุกแห่ง (มีเครื่อง POS) จำนวน 16 กฟย. ได้แก่ กฟย.แก่งหางแมว, หนองใหญ่, หนองคล้า, เกาะสีซัง, ป่อไร่, บ้านโพธิ์, แหลมงอบ, เขาคิชฌกูฏ, คอนฉิมพลี, โป่งน้ำร้อน, เขาชะแมว, มะขาม, ท่าตะเกียบ, กรัว, วังจันทร์, บ้านเตาหม้อ - อบรม PEA One Touch Service ให้ส่วนเกี่ยวข้อง/ จัดเตรียม Computer และ วัสดุอุปกรณ์ - นำระบบ PEA One Touch Service ออกใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่	สถานะเดือน -2559 - รายงานผล ไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่ - ขยายผล ไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ๒ ไตรมาสที่ ...1.... /2559	ปัญหาอุปสรรค
2.2.2 ติดตามผลการให้บริการขบวนรถใหม่งานบริการขอมีเตอร์ผู้ซื้อไฟฟ้า "บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมีเตอร์ผู้ซื้อไฟฟ้า" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ -ยื่นขอใช้ไฟฟ้า ขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -เขตเมือง ขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 -ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 2.3 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) เป้าหมาย - ผวช.(ภ3) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ -ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 = ร้อยละ 100	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 = ร้อยละ 100	
= ร้อยละ 100		= ร้อยละ 100	= ร้อยละ 100	
= ร้อยละ 100		สถานะเดือน -2559	สถานะเดือน -2559	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสมไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.4 พัฒนากิจกรรมบริการความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager <u>เป้าหมาย</u> - ผนวช.(ภ3) กำหนดรูปแบบและแนวทางการของ Lobby Manager - ดำเนินการและสรุปผล (นำร่อง) จำนวน 3 กฟฟ./กฟข. - กฟฟ. มพย., กฟอ.ชบ., กฟอ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.-มี.ค.59 เม.ย.-ธ.ค.59	สถานะเตือน -2559 - ผนวช.(ภ3) กำหนดรูปแบบ ...(อย่างไร) - เมื่อวันที่ - กฟฟ.1-3 สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึกเลขที่ ลว.	สถานะเตือน -2559 - ผนวช.(ภ3) กำหนดรูปแบบ ...(อย่างไร) - เมื่อวันที่ - กฟฟ.1-3 สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึกเลขที่ ลว.	
2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - จัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบเปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 (1:1) (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเตือน -2559 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ	สถานะเตือน -2559 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ	
2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำรถยนต์ PEA Mobile Shop ตามที่ได้รับอนุมัติอนุมัติจัดทำให้ครบตามเป้าหมาย <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 4 คัน กฟอ.มช., กฟอ.ตร., กฟอ.กล., กฟฟ.บึง	ม.ค.-มิ.ย.59	สถานะเตือน -2559 - จัดทำรถ PEA Mobile Shop แล้ว - เมื่อวันที่ จำนวน คัน	สถานะเตือน -2559 - จัดทำรถ PEA Mobile Shop แล้ว - เมื่อวันที่ จำนวน คัน	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.6.2 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - ลูกค้าส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน - ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 15	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - นำรถออกให้บริการ..... วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ (เทียบกับการใช้บริการที่สำนักงาน)	สถานะเดือน -2559 - นำรถออกให้บริการ..... วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ (เทียบกับการใช้บริการที่สำนักงาน)	
2.6.3 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์ โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - เดือน ม.ค. 2559 นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง - เดือน ก.พ. 2559 นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง - -	สถานะเดือน -2559 - เดือน ม.ค. 2559 นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง - เดือน ก.พ. 2559 นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง - -	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่ไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 37 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย จำนวน ราย	สถานะเดือน -2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย สะสมจำนวน ราย	กพ.จ.ชบ. 3 ราย กพ.อ.บคย. 2 ราย กพ.จ.ฉช. 2 ราย กพ.อ.บณบ. 3 ราย กพ.พ.มคพ. 8 ราย กพ.อ.ปลค. 8 ราย กพ.พ.บึง 2 ราย กพ.อ.พสค. 1 ราย กพ.อ.กล. 3 ราย กพ.อ.ศรช. 2 ราย กพ.อ.บปภ. 3 ราย

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.1.2 ถูกคำพิพากษาไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 53 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย ดำเนินการไตรมาสที่ 2	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย	
กฟอ.ชบ. 1 ราย กฟอ.บปภ. 7 ราย กฟอ.ฉช. 4 ราย กฟอ.บคย. 4 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บฉน. 1 ราย กฟอ.บึง 4 ราย กฟอ.ปลาค. 15 ราย กฟอ.มตพ. 8 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กล. 2 ราย กฟอ.สรช. 3 ราย กฟอ.ตร. 1 ราย กฟอ.พน. 1 ราย				

CR2 ยกระตีบการให้วิธีการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.1.3 ถูกคำในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SRP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แกลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล้องตรวจสอบ 6) การฉีสน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 64 ราย (เป้า ภ.3 จำนวน 17 ราย) - กฟอ.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 -2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย	สถานะเดือน -2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหาอุปสรรค
3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 590 ราย กฟอ.ฉช. 61 ราย กฟอ.ปสค. 77 ราย กฟอ.พสค. 6 ราย กฟอ.กส. 17 ราย กฟอ.บปภ. 47 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟอ.ชบ. 30 ราย กฟอ.มตพ. 61 ราย กฟอ.บฉบ. 16 ราย กฟอ.ฉบ. 11 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟอ.ตร. 19 ราย กฟอ.บส. 7 ราย กฟอ.มคย. 23 ราย กฟอ.ศรช. 64 ราย กฟอ.จท. 18 ราย กฟอ.มพย. 41 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟอ.รย. 20 ราย กฟอ.บึง 25 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย ** เป้าหมาย 590 ราย เป็นค่าเป้าหมายเดิม ทั้งนี้เป้าหมายจริงปี 2559 เป็นไปตามผลการพิจารณาคัดเลือกลูกค้ารายสำคัญประจำปี	ม.ค.-มี.ค.59	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. - มี.ค. 2559 ดำเนินการ 5 ราย	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. - มี.ค. 2559 ดำเนินการ 5 ราย	

CR2 ยกระตีบการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เขียนเขียนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. - มี.ค. 2559 ดำเนินการ 5 ราย	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. - มี.ค. 2559 ดำเนินการ 5 ราย	
3.3 การเขียนเขียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง ลูกค้าในในคนอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SRP พร้อมบันทึกผลการเขียนใน BIC-SAP 3.3.1 การเขียนเขียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเขียนเขียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> - รพก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - ออ. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟผ. - ผกก.กฟผ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟผ. <u>ไตรมาสที่ 1 : กพจ.ฉช., ชบ., กฟอ.ศรช.</u> <u>ไตรมาสที่ 2 : กฟจ.รย., กฟอ.ปตด., กฟฟ.บึง</u> <u>ไตรมาสที่ 3 : กฟฟ.มพย., กฟอ.บคย., กค.</u> <u>ไตรมาสที่ 4 : กฟอ.บมบ., กฟฟ.มตพ., จท.</u>	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - รวมทั้งสิ้น จำนวน ราย ประกอบด้วย :- - รพก.(ก3) เขียนเขียนลูกค้า ราย - ออ. เขียนเขียนลูกค้า ราย - ผกก.กฟผ.ชั้น 1-3 เขียนเขียนลูกค้า ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเขียนเขียนลูกค้า ราย	สถานะเดือน -2559 - สะสมรวมจำนวน ราย ประกอบด้วย :- - รพก.(ก3) เขียนเขียนลูกค้าสะสม ราย - ออ. เขียนเขียนลูกค้าสะสม ราย - ผกก.กฟผ.ชั้น 1-3 เขียนเขียนลูกค้าสะสม ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเขียนเขียนลูกค้าสะสม ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.3.2 การเชื่อมโยงคุณค่ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 250 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. 2559 ดำเนินการ 3 ราย - เดือน มี.ค. 2559 ดำเนินการ 3 ราย	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. 2559 ดำเนินการ 3 ราย - เดือน มี.ค. 2559 ดำเนินการ 3 ราย	
กฟอ.ฉช. 25 ราย กฟอ.ปสค. 30 ราย				
กฟอ.พสค. 5 ราย กฟอ.กค. 7 ราย				
กฟอ.บปภ. 20 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย				
กฟอ.ชบ. 12 ราย กฟอ.มตพ. 25 ราย				
กฟอ.บฉบ. 7 ราย กฟอ.ฉบ. 5 ราย				
กฟอ.พน. 5 ราย กฟอ.ตร. 7 ราย				
กฟอ.บส. 5 ราย กฟอ.บคย. 10 ราย				
กฟอ.สรช. 25 ราย กฟอ.จท. 7 ราย				
กฟอ.มพย. 15 ราย กฟอ.พนท. 10 ราย				
กฟอ.รย. 10 ราย กฟอ.บึง 10 ราย				
กฟอ.สอจ. 5 ราย				

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสมไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.3.3 การเชื่อมโยงเอ็นดูลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 720 ราย กฟอ.ฉช. 67 ราย กฟอ.ปตท. 42 ราย กฟอ.พสค. 15 ราย กฟอ.กส. 24 ราย กฟอ.บปภ. 37 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟอ.ฉบ. 57 ราย กฟอ.มตพ. 30 ราย กฟอ.บฉบ. 34 ราย กฟอ.จบ. 49 ราย กฟอ.พน. 21 ราย กฟอ.ตร. 30 ราย กฟอ.บส. 27 ราย กฟอ.บคย. 8 ราย กฟอ.ศรช. 67 ราย กฟอ.จก. 16 ราย กฟอ.มพย. 94 ราย กฟอ.พฉท. 27 ราย กฟอ.รย. 36 ราย กฟอ.บึง 17 ราย กฟอ.สอศ. 15 ราย 3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟพ. ที่มีรายไ้ได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 19 แห่ง (รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟพ. ประมาณ 3-4 ครั้ง) *****ยกเว้น กฟอ.สอศ,กฟอ.บฉ.*****	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ...ม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย	สถานะเดือน ...ม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ ราย	
	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ แห่ง	สถานะเดือน -2559 - เดือน 2559 ดำเนินการ แห่ง - เดือน 2559 ดำเนินการ แห่ง	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย ร้อยละเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวนราย	สถานะเดือน -2559 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวนราย	
3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สักส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ระหว่างเดือน 2559 จำนวน ราย - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ - มีรายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ <u>ทุก</u> ไตรมาส หรือไม่ (ถ้ามี) ตามรายงานบันทึก เลขที่ ลว.	สถานะเดือน -2559 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน ราย - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ - มีรายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ <u>ทุก</u> ไตรมาส หรือไม่ (ถ้ามี) ตามรายงานบันทึก เลขที่ ลว.	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2558 ภายในเดือน มี.ค.2559 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละ กิจกรรม	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ตามบันทึกเลขที่..... ลว..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2559 ตามบันทึกเลขที่..... ลว.....	สถานะเดือน -2559 - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 ตามบันทึกเลขที่..... ลว..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2559 ตามบันทึกเลขที่..... ลว.....	

CR2 ยกร่างเพื่อให้การอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน 4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ				
เป้าหมาย 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPG ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) กรณีข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ...ม.ค. - มี.ค.2559 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 1 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 0 ราย	สถานะเดือน ...ม.ค. - มี.ค.2559 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 1 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 0 ราย	
4.2 มีช่องทางทางการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทาง การออกหน่วยเคลื่อนที่ กับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่/แก้ไขข้อร้องเรียนก่อน ลูกค้าร้องเรียนผ่านระบบข้อร้องเรียนหลัก เป้าหมาย -ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า 150 เรื่อง/ไตรมาส/ปี		สถานะเดือน ...ม.ค. - มี.ค.2559 2) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย	สถานะเดือน ...ม.ค. - มี.ค.2559 2) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหาอุปสรรค
แผนงานที่ 5 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม 5.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และและเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 5.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 31 แห่ง (เข้า ก.3 จำนวน 7 แห่ง) พื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง รวม 18 นิคม 1. นิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จำนวน 7 สถานี 2. เมืองอุตสาหกรรมทองโกรว์ จำนวน 1 สถานี 3. นิคมอุตสาหกรรม ปิ่นทอง จำนวน 2 สถานี 4. นิคมอุตสาหกรรม แหลมฉบัง จำนวน 3 สถานี 5. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชชลบุรี จำนวน 2 สถานี 6. นิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จำนวน 3 สถานี 7. นิคมอุตสาหกรรม ที เอฟ ดี จำนวน 1 สถานี 8. นิคมอุตสาหกรรม เกตเวย์ซิตี้ จำนวน 1 สถานี 9. นิคมอุตสาหกรรม เอเชีย จำนวน 1 สถานี 10. นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด จำนวน 3 สถานี 11. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชตะวันออก จำนวน 2 สถานี	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการได้ แห่ง สถานีที่ดำเนินการ ดำเนินการไตรมาสที่ 2	สถานะเดือนม.ค. - มี.ค.2559 - เดือน 2559 ดำเนินการได้ แห่ง สถานีที่ดำเนินการ - เดือน 2559 ดำเนินการได้ แห่ง สถานีที่ดำเนินการ	

CR2 ยกกระตึบการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการงาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
12. เขตประกอบการอุตสาหกรรม ระยองที่ดินอุตสาหกรรม จำนวน 1 สถานี 13. นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 3 สถานี 14. นิคมอุตสาหกรรม อมตะซิตี้ จำนวน 2 สถานี 15. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 1 16. เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลพาร์ค จำนวน 1 สถานี 17.เขตประกอบการอุตสาหกรรม จี.เค.แลนด์ จำนวน 1 18. เขตประกอบการอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 1 สถานี ****บางสถานีจ่ายให้นิคมมากกว่า 1 นิคม****				

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ...1..../2559	ปัญหา/อุปสรรค
5.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปิโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละไม่น้อยกว่า 2 ประเภทกิจการ - กฟอ.ปลัด. หลอมโลหะ (บ.UCMGก.) - กฟจ.รย. ปิโตรเคมี (บมจ.IRPC)	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน -2559 - ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าให้กับ 1)(ชื่อ) ... เป็นกิจการประเภท เมื่อวันที่ 2)(ชื่อ) ... เป็นกิจการประเภท เมื่อวันที่	สถานะเดือน -2559 - ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าให้กับ 1)(ชื่อ) ... เป็นกิจการประเภท เมื่อวันที่ 2)(ชื่อ) ... เป็นกิจการประเภท เมื่อวันที่	