

๑(๑)

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๕๙ ประจำปีไตรมาสที่ ...๓.....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๓ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี ๒๕๕๙ ๑.๑ การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส ๑.๑.๑ ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ ๑.๑	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๓ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากรับบริการ โดยสำรวจ ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๒.๓.๑ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ๑๕ วัน โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๕๒ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๕๒ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส กฟฟ.ชั้น ๑-๓) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน ๑๔ ราย (*๑๒ ราย) (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.) - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๑๒ ราย - <u>กฟฟ.๒ จำนวน ๒ ราย</u> * เป้าหมายที่ ฝวธ.(ภ๓) กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - ดำเนินการได้ ราย - ดำเนินการได้ ราย - ดำเนินการได้ ราย	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - ดำเนินการได้ ราย - ดำเนินการได้ ราย - ดำเนินการได้ ราย	

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๓ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า ๒.๑ นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลภายในไตรมาส ๓/๒๕๕๙ ๒.๑.๑ ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ ๒.๑	ม.ค.-มี.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	
๒.๒ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามแนวทาง SEPA ได้แก่ เป้าหมาย - ดำเนินการสำรวจและสรุปผลระดับ กฟช. -ที่อยู่อาศัย -พาณิชย์ -อุตสาหกรรม -อื่นๆ เป้าหมาย - ผวธ.(ภ๓) กำหนดแผนสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ สรุปผลและวิเคราะห์ ระดับ กฟช. - วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ส.ค. ม.ค.-มี.ค. เม.ย.-มิ.ย. ส.ค. ๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ผวธ.(ภ๓) กำหนดแผน..... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ผวธ.(ภ๓))	สถานะเดือน -๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ผวธ.(ภ๓) กำหนดแผน..... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ผวธ.(ภ๓))	

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๓ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓.๒ ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ให้บริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ - ขอใช้บริการธุรกิจตอบรับกับไปรษณีย์ - จัดทำเอกสารแบบสำรวจส่งให้ทุก กฟฟ. - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า ๔.๐๐</u>	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือนก.ค. - ก.ย.....๒๕๕๙ - รายงานผล จำนวน ๖๐ ราย	สถานะเดือนม.ค. - ก.ย.....๒๕๕๙ - รายงานผล จำนวน ๑๒๑ ราย	
๒.๓.๓ กล้องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า ๔.๒๕</u>	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - กดประเมิน ครั้ง จากทั้งหมด ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - กดประเมิน ครั้ง จากทั้งหมด ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๓ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๔ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ ๒.๓ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - กฟช. ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวจ.(ภ๓) ภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	
๒.๕ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและการติดตามข้อมูลป้อนกลับ มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๓ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๕ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ๕.๑ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice เป้าหมาย - ขยายผล กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง พร้อม รายงานสรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน ๕.๒ จัดทำ แผนผังการจ่ายไฟของ SPP ในระบบ GIS และวิเคราะห์ แนวทางการรักษาลูกค้า -จัดทำข้อมูลของลูกค้า SPP และลูกค้า PEA ตามรายละเอียดเช่น ชื่อกิจการ,กระบวนการผลิต, Feeder,ประเภทสาย,กำลังผลิตคงเหลือของ SPP, สัญญา SPP ฯลฯ และบันทึกลงในฐานข้อมูล GIS เป้าหมาย กฟจ.ฉช., ชบ., รย., กฟฟ.มตพ., กฟอ.บปภ., กฟอ.พสค., พนท., ศรช., บคย., ปลด. -กฟก.๒ สรุป วิเคราะห์ผลการศึกษา ลูกค้า กลุ่มเสี่ยงพร้อมแนวทางการรักษาลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ ราย สถานะเดือน -๒๕๕๙ - จำนวนลูกค้า SPP.....ราย - จำนวนลูกค้า PEA.....ราย สถานะเดือน -๒๕๕๙ - กฟฟ.....มี ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงจำนวน.....ราย ได้แก่ บ.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ ราย สถานะเดือน -๒๕๕๙ - จำนวนลูกค้า SPP.....ราย - จำนวนลูกค้า PEA.....ราย สถานะเดือน -๒๕๕๙ - กฟฟ.....มี ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงจำนวน.....ราย ได้แก่ บ.....	

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙ ประจำปีไตรมาสที่ ...๓....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
<u>แผนงานที่ ๑</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ๑.๑ ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๒ แห่ง (เป้า ๓.๓ ๑ แห่ง) กฟส.เพ , กฟส.ปวย. ๑.๒ ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความทันสมัย ๑.๒.๑ จัดทำแผนงานปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อม ตามกรอบงบประมาณสำนักงาน การไฟฟ้าสาขาที่ได้รับการยกฐานะจากการไฟฟ้าสาขาย่อย <u>เป้าหมาย</u> รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.๕๙ ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ -เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย สถานะเดือน -๒๕๕๙ -เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย สถานะเดือน -๒๕๕๙ -เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย สถานะเดือน -๒๕๕๙ -เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย	สถานะเดือน -๒๕๕๙ -เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย -เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย สถานะเดือน -๒๕๕๙ -เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย สถานะเดือน -๒๕๕๙ -เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุป
๑.๒.๒ สำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย <u>เป้าหมาย</u> รอลค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
๑.๓ พัฒนาอาคารสำนักงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ๓) คัดเลือก กฟฟ. ต้นแบบ และกำหนดรูปแบบสำนักงานทันสมัย - กำหนดแผนงานการขยายผลปี ๒๕๖๐	ม.ค.-ก.ย.๕๙ ม.ค.-มิ.ย. ก.ย. ๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ฝวธ.(ภ๓) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่ - กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่	สถานะเดือน -๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ฝวธ.(ภ๓) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่ - กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่	
<u>แผนงานที่ ๒</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ๒.๑ การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ๒.๑.๑ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.มาใช้ในการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - มีกระบวนการพร้อมให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ครบทุกกระบวนการ (คุณภาพ และเวลา) ภายในไตรมาส ๑	ม.ค.-มิ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๑.๒ กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	
๒.๒ แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch ๒.๒.๑ ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch ให้ครบทุก กฟฟ. เป้าหมาย - ขยายผลการให้บริการ กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. ที่รับชำระค่าบริการได้ ทุกแห่ง (มีเครื่อง POS) จำนวน ๑๖ กฟย. ได้แก่ กฟย.แก่งหางแมว , หนองใหญ่,หนองคล้า, เกาะสีซิง, บ่อไร่, บ้านโพธิ์, แหลมงอบ, เขาคิชฌกูฏ, ดอนฉิมพลี, โป่งน้ำร้อน, เขาชะเมา, มะขาม,ท่าตะเกียบ, กริ้ว, วังจันทร์, บ้านเตาหม้อ - อบรม PEA One Touch Service ให้ส่วนเกี่ยวข้อง/ จัดเตรียม Computer และ วัสดุอุปกรณ์ -นำระบบ PEA One Touch Service ออกใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่ - ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๒.๒ ติดตามผลการนำกระบวนการ ใหม่งานบริการขอ มิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" "บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้า เรืองไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อม ชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ ภายใน ๒๔ ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ๒.๓ จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) เป้าหมาย - ผวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการ ของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..ก.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ = ร้อยละ ๑๐๐ = ร้อยละ ๑๐๐ = ร้อยละ ๑๐๐	สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ = ร้อยละ ๑๐๐ = ร้อยละ ๑๐๐ = ร้อยละ ๑๐๐	
๒.๓ จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) เป้าหมาย - ผวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการ ของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๔ พัฒนากิจกรรมบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบและแนวทางของ Lobby Manager - ดำเนินการและสรุปผล (นำร่อง) จำนวน ๓ กฟฟ./กฟข. - กฟฟ. มพย., กฟข. ขบ., กฟข. จบ.	ม.ค.-ธ.ค.๕๙ ม.ค.มี.ค.๕๙ เม.ย.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบ(อย่างไร) เมื่อวันที่ - กฟฟ.๑-๓ สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึกเลขที่ ลว.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบ(อย่างไร) เมื่อวันที่ - กฟฟ.๑-๓ สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึกเลขที่ ลว.	
๒.๕ พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบเปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๐๐ (๑:๑) (กฟฟ. ที่มี PEA Shop)	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ	
๒.๖ เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image ๒.๖.๑ จัดทำรถยนต์ PEA Mobile Shop ตามที่ได้รับอนุมัติอนุมัติจัดทำให้ครบตามเป้าหมาย <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๔ คัน กฟข.ฉช., กฟข.ตร., กฟอ.กล., กฟฟ.บึง	ม.ค.-มิ.ย.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - จัดทำรถ PEA Mobile Shop แล้ว เมื่อวันที่ จำนวน คัน	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - จัดทำรถ PEA Mobile Shop แล้ว เมื่อวันที่ จำนวน คัน	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๖.๒ จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วันต่อเดือน - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๕	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - นำรถออกให้บริการ..... วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ (เทียบกับการใช้บริการที่สำนักงาน)	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - นำรถออกให้บริการ..... วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย - คิดเป็นร้อยละ (เทียบกับการใช้บริการที่สำนักงาน)	
๒.๖.๓ จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่ เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔ ครั้งต่อเดือน	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ม.ค. ๒๕๕๙ นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง - เดือน ก.พ. ๒๕๕๙ นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง - -	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ม.ค. ๒๕๕๙ นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง - เดือน ก.พ. ๒๕๕๙ นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง - -	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๓ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ๓.๑ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ๓.๑.๑ ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า ๒๐ ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ ๑ ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ ๑ ครั้ง เป้าหมาย จำนวน ๓๗ ราย กฟจ.ชบ. ๓ ราย กฟอ.บคย. ๒ ราย กฟจ.ฉช. ๒ ราย กฟอ.บนบ. ๓ ราย กฟฟ.มตพ. ๘ ราย กฟอ.ปลด. ๘ ราย กฟฟ.บึง ๒ ราย กฟอ.พสค. ๑ ราย กฟอ.กล. ๓ ราย กฟอ.ศรช. ๒ ราย กฟอ.บปก. ๓ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย จำนวน ราย	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย สะสมจำนวน ราย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๑.๒ ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า ๑๐-๒๐ ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหา จุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ ๑ ครั้ง เป้าหมาย จำนวน ๕๓ ราย กฟจ.ชบ. ๑ ราย กฟอ.บปภ. ๗ ราย กฟจ.ฉช. ๔ ราย กฟอ.บคย. ๔ ราย กฟอ.บฉ. ๑ ราย กฟอ.บสบ. ๑ ราย กฟภ.บึง ๔ ราย กฟอ.ปลด. ๑๕ ราย กฟภ.มดพ. ๘ ราย กฟอ.พนท. ๑ ราย กฟอ.กส. ๒ ราย กฟอ.ศรช. ๓ ราย กฟอ.ตร. ๑ ราย กฟอ.พน. ๑ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..ก.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย ดำเนินการไตรมาสที่ ๔	สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๑.๓ ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ มีรายได้มากกว่า ๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๗ กลุ่มที่ ๒ มีรายได้ ๒-๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๕ กลุ่มที่ ๓ มีรายได้น้อยกว่า ๒ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๒ รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ ๑) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า ๒) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า ๓) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) ๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ ๕) การส่งกล้องความร้อน ๖) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน ๖๔ ราย (เป้า ๓.๓ จำนวน ๑๗ ราย) - กฟจ.ฉช. จำนวน ๔ ราย - กฟอ.ศรช. จำนวน ๘ ราย - กฟอ.พนท. จำนวน ๒๕ ราย - กฟอ.ปสค. จำนวน ๒๗ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุป
๓.๒.๒ พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี ๓.๓ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP ๓.๓.๑ การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ ไตรมาส/กฟฟ. ไตรมาสที่ ๑ : กฟจ.ฉช., ขบ., กฟอ.ศรช. ไตรมาสที่ ๒ : กฟจ.รย., กฟอ.ปลด., กฟฟ.บึง ไตรมาสที่ ๓ : กฟฟ.มพย., กฟอ.บคย., กล. ไตรมาสที่ ๔ : กฟอ.บรบ., กฟฟ.มตพ., จท.	ม.ค.-ธ.ค.๕๙ ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..ก.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี - ดำเนินการรวมได้ ๒๔ ครั้ง สถานะเดือน ..ก.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - รวมทั้งสิ้น จำนวน ราย ประกอบด้วย :- - รผก.(ภ๓) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ เยี่ยมเยือนลูกค้า ๖ ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้า ..๖.. ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - เดือน มกราคม ๒๕๕๙ ดำเนินการ ..๕... ราย - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี - ดำเนินการรวมได้ ๔๗ ครั้ง สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - สะสมรวมจำนวน ราย ประกอบด้วย :- - รผก.(ภ๓) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ๑๘ - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ..๑๘.. ราย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๒ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) ๓.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน ๕๙๐ ราย กฟจ.ฉช. ๖๑ ราย กฟอ.ปสด. ๗๗ ราย กฟอ.พสค. ๖ ราย กฟอ.กส. ๑๗ ราย กฟอ.บปภ. ๔๗ ราย กฟอ.บฉ. ๕ ราย กฟจ.ชบ. ๓๐ ราย กฟภ.มตพ. ๖๑ ราย กฟอ.บรบ. ๑๖ ราย กฟจ.จบ. ๑๑ ราย กฟอ.พน. ๑๒ ราย กฟจ.ตร. ๑๙ ราย กฟภ.บส. ๗ ราย กฟอ.บคย. ๒๓ ราย กฟอ.ศรช. ๖๔ ราย กฟภ.จท. ๑๘ ราย กฟภ.มพย. ๔๑ ราย กฟอ.พนท. ๒๕ ราย กฟจ.รย. ๒๐ ราย กฟภ.บึง ๒๕ ราย กฟอ.สอศ. ๕ ราย ** เป้าหมาย ๕๙๐ ราย เป็นค่าเป้าหมายเดิม ทั้งนี้ เป้าหมายจริงปี ๒๕๕๙ เป็นไปตามผลการพิจารณาคัดเลือก ลูกค้ารายสำคัญประจำปี	ม.ค.-มี.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - เดือนมกราคม ๒๕๕๙ ดำเนินการ ...๕... ราย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๓.๒ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) เป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ ราย กฟจ.ฉช. ๒๕ ราย กฟอ.ปลต. ๓๐ ราย กฟอ.พสค. ๕ ราย กฟอ.กล. ๗ ราย กฟอ.บปภ. ๒๐ ราย กฟอ.บฉ. ๕ ราย กฟจ.ชบ. ๑๒ ราย กฟภ.มตพ. ๒๕ ราย กฟอ.บรบ. ๗ ราย กฟจ.จบ. ๕ ราย กฟอ.พน. ๕ ราย กฟจ.ตร. ๗ ราย กฟภ.บส. ๕ ราย กฟอ.บคย. ๑๐ ราย กฟอ.ศรช. ๒๕ ราย กฟภ.จท. ๗ ราย กฟภ.มพย. ๑๕ ราย กฟอ.พนท. ๑๐ ราย กฟจ.รย. ๑๐ ราย กฟภ.บึง ๑๐ ราย กฟอ.สอศ. ๕ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..ก.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - ดำเนินการ ..๖... ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - ดำเนินการ ..๑๑... ราย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๓.๓ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคม เป้าหมาย จำนวน ๗๒๐ ราย กฟจ.ฉช. ๖๗ ราย กฟอ.ปลด. ๔๒ ราย กฟอ.พสค. ๑๕ ราย กฟอ.กล. ๒๔ ราย กฟอ.บปภ. ๓๗ ราย กฟอ.บฉ. ๗ ราย กฟจ.ชบ. ๕๗ ราย กฟภ.มตพ. ๓๐ ราย กฟอ.บฉ. ๓๔ ราย กฟจ.จบ. ๔๙ ราย กฟอ.พน. ๒๑ ราย กฟจ.ตร. ๓๐ ราย กฟภ.บส. ๒๗ ราย กฟอ.บคย. ๘ ราย กฟอ.ศรช. ๖๗ ราย กฟภ.จท. ๑๖ ราย กฟภ.มพย. ๙๔ ราย กฟอ.พนท. ๒๗ ราย กฟจ.รย. ๓๖ ราย กฟภ.บึง ๑๗ ราย กฟอ.สอ. ๑๕ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..ก.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - ดำเนินการ ..๖... ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - ดำเนินการ ..๑๑... ราย	
๓.๔ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้ รายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน ๑๙ แห่ง (รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟฟ. ประมาณ ๓-๔ ครั้ง) *****ยกเว้น กฟอ.สอ.กฟอ.บฉ.*****	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) ๓.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> รอค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..ก.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - เชิญชวนผู้ใช้ไฟลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน ..๑๑๕๑..ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย....๒๕๕๙ - เชิญชวนผู้ใช้ไฟลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน ..๑๔๗๕๔..ราย	
๓.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดพลาด ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙ - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ระหว่างเดือน ๒๕๕๙ จำนวน ราย - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ - มีรายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ <u>ทุกไตรมาส หรือไม่</u> (ถ้ามี) ตามรายงานบันทึก เลขที่ ลว.	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙ - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน ราย - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ - มีรายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ <u>ทุกไตรมาส หรือไม่</u> (ถ้ามี) ตามรายงานบันทึก เลขที่ ลว.	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๖ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> ๑) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๘ ภายในเดือนมี.ค.๒๕๕๙ ๒) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๙ ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี ๒๕๕๘ ตามบันทึกเลขที่..... ลว..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี ๒๕๕๙ ตามบันทึกเลขที่..... ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี ๒๕๕๘ ตามบันทึกเลขที่..... ลว..... - มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี ๒๕๕๙ ตามบันทึกเลขที่..... ลว.....	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๕ เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ๕.๑ จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เป้าหมาย ๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน ๕ วัน - กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๕ วัน - กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน ๒๐ วัน - กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน ๒๕ วัน ๒) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน ๕.๒ เปิดช่องทางการรับข้อร้องของลูกค้าผ่านทาง การออกหน่วยเคลื่อนที่ กับหน่วยงานต่างๆในพื้นที่/แก้ไขข้อร้องเรียนก่อน ลูกค้าร้องเรียนผ่านระบบข้อร้องเรียนหลัก เป้าหมาย -ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า ๑๕๐ เรื่อง/ล้านราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..ก.ค. - ก.ย...๒๕๕๙ ๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ ๒ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ ๓ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ ๔ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ..๐.. ราย ๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย สถานะเดือน -๒๕๕๙ ดำเนินการจำนวน ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - ก.ย...๒๕๕๙ ๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ ๒ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ ๓ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - กลุ่มที่ ๔ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...๑๐..ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ..๐.. ราย ๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย สถานะเดือน -๒๕๕๙ ดำเนินการจำนวน ราย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๕ ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม ๕.๑ จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า ๕.๑.๑ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน ๓๑ แห่ง (เป้า ๓.๓ จำนวน ๗ แห่ง) พื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง รวม ๑๘ นิคม ๑. นิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จำนวน ๗ สถานี ๒. เมืองอุตสาหกรรมทองโกรว์ จำนวน ๑ สถานี ๓. นิคมอุตสาหกรรม ปันทอง จำนวน ๒ สถานี ๔. นิคมอุตสาหกรรม แหลมฉบัง จำนวน ๓ สถานี ๕. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชชลบุรี จำนวน ๒ สถานี ๖. นิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จำนวน ๓ สถานี ๗. นิคมอุตสาหกรรม ที เอฟ ดี จำนวน ๑ สถานี ๘. นิคมอุตสาหกรรม เกดเวย์ซิตี้ จำนวน ๑ สถานี ๙. นิคมอุตสาหกรรม เอเซีย จำนวน ๑ สถานี ๑๐. นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด จำนวน ๓ สถานี ๑๑. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชตะวันออก จำนวน ๒ สถานี	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการได้ แห่ง สถานีที่ดำเนินการ	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการได้ แห่ง สถานีที่ดำเนินการ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการได้ แห่ง สถานีที่ดำเนินการ	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑- ๓/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๑๒. เขตประกอบการอุตสาหกรรม ระยองที่ดินอุตสาหกรรม จำนวน ๑ สถานี ๑๓. นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน ๓ สถานี ๑๔. นิคมอุตสาหกรรม อมตะซิตี้ จำนวน ๒ สถานี ๑๕. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน ๑ ๑๖. เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค จำนวน ๑ สถานี ๑๗.เขตประกอบการอุตสาหกรรม จี.เค.แลนด์ จำนวน ๑ ๑๘. เขตประกอบการอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน ๑ สถานี ****บางสถานีจ่ายให้นิคมมากกว่า ๑ นิคม****				