



บันทึก

๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
Provincial Electricity Authority

จาก กฟอ.บ้านฉาง ถึง ประธาน ฯ ด้านลูกค้า
เลขที่ ก.๒-บฉ.(บค.)/๖๒๖ /๒๕๕๙ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๙ ไตรมาสที่ ๒
อ้างถึง

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

กฟอ.บ้านฉาง ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี ๒๕๕๙ ไตรมาสที่ ๒ (เม.ย. - มิ.ย. ๒๕๕๙) ตามเอกสารแนบ จำนวน ๒๖ แผ่น

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

(นายจิรศักดิ์ พรานนท์สถิตย์)

ชจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก. กฟอ.บ้านฉาง

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๕๘ ประจำปีงบประมาณที่ ...๒....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และการตอบสนองต่อห่วงโซ่อุปทาน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๘	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๘	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๑ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี ๒๕๕๘ ๑.๑ การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส ๑.๑.๑ ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ ๑.๑	ม.ค.-ธ.ค.๕๘	สถานะเดือน -๒๕๕๘ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๘ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

CR๑ พัฒนาศักยภาพเพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า ๒.๑ นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการ การเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำ แผนพัฒนาการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลภายในไตรมาส ๑/๒๕๕๙ ๒.๑ 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 จำนวนตามกลุ่มลูกค้าที่ สอดคล้องตามแนวทาง SEPA ได้แก่ เป้าหมาย - ดำเนินการสำรวจและสรุปผลระดับ กฟช. - <i>ที่อยู่อาศัย</i> - <i>พาณิชย์</i> - <i>อุตสาหกรรม</i> - <i>อื่นๆ</i> เป้าหมาย - ผวธ.(ก๓) 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.(ก๓) กำหนดแผน... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ผวธ.(ก๓))	สถานะเดือน -๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ผวธ.(ก๓) กำหนดแผน... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ผวธ.(ก๓))	

CR๑ พัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกหัว

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากให้บริการ โดยสำรวจ ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๒.๓.๑ โทรศัพท์สอบถามพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ ๑๕ วัน โดย กบส. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า				
เป้าหมาย - งานขอใช้โทรศัพท์ตั้งมีเตอร์ จำนวน ๒๕๒ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓)	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - ดำเนินการได้ ราย	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - ดำเนินการได้ ราย	
- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมีเตอร์ จำนวน ๒๕๒ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส กฟฟ.ชั้น ๑-๓)		- ดำเนินการได้ ราย	- ดำเนินการได้ ราย	
- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน ๑๔ ราย (*๑๒ ราย) (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.)		- ดำเนินการได้ ราย	- ดำเนินการได้ ราย	
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๑๒ ราย - <u>กฟฟ.๒</u> <u>จำนวน ๒ ราย</u>				
* เป้าหมายที่ ๒วธ.(๓๓) กำหนด				

CR๑ พัฒนากลยุทธ์เพื่อส่งเสริมความดีและการ และความภาคภูมิใจของลูกหัว

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓.๒ ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายใต้จากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ใช้บริการดังนี้ - งานขอให้ไปรษณีย์จัดส่งมีเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขยายเขตติดตั้งมีเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ - ขอใช้ใช้บริการธุรกิจตอบรับกับไปรษณีย์ - จัดทำเอกสารแบบสำรวจส่งให้ทุก กฟฟ. - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า ๔.๐๐	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือนม.ย. - มิ.ย.....๒๕๕๙ - รายงานผล จำนวน ๖๑ ราย	สถานะเดือนม.ค. - มิ.ย.....๒๕๕๙ - รายงานผล จำนวน ๖๑ ราย	
๒.๓.๓ กล้องประเมินความพึงพอใจแบบปุ่มกด (Smile Box) เป้าหมาย - สักส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า ๔.๒๕	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.....	

C812 พัฒนาศักยภาพเพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๔	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒/๒๕๕๔	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๔ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ ๒.๓ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟช. ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่ายร.(ก๓) ภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๔ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๔ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	
๒.๕ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและการติดตามข้อมูลย้อนกลับ มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในการให้บริการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ เป้าหมาย รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๔ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๔ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

PLB/SLB/MLM

แผนงานที่ ๓ การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๑ ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางบริการและการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ ๓.๑.๑ การขอใช้ไฟ ๓.๑.๒ การชำระค่าไฟฟ้า ๓.๑.๓ การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย - กฟช. ดำเนินการสำรวจและประเมินประสิทธิภาพ - ฝ่ายว. (ก๓) กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิภาพ - ฝ่ายว. (ก๓) วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจส่งคณะกรรมการ SEPA หมวด ๓	ม.ค.-ก.ย.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ฝ่ายว. (ก๓) กำหนดแผน..... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับรายงาน (ฝ่ายว. (ก๓))	สถานะเดือน -๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ฝ่ายว. (ก๓) กำหนดแผน..... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับรายงาน (ฝ่ายว. (ก๓))	

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒/๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๔ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการพื้นที่และบริการ ๔.๑ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice เป้าหมาย - ขยายผล กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง พร้อมรายงานสรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน ๔.๒ จัดทำ แผนผังการจ่ายไฟของ SPP ในระบบ GIS และวิเคราะห์ แนวทางการรักษาลูกค้า -จัดทำข้อมูลของลูกค้า SPP และลูกค้า PEA ตามรายละเอียดเช่น ชื่อกิจการ,กระบวนการการผลิต, Feeder,ประเภทสาย,กำลังผลิตคงเหลือของ SPP, สัญญา SPP ฯลฯ และบันทึกลงในฐานข้อมูล GIS เป้าหมาย กฟผ.๑๕, ๑๖, ๑๗, กฟฟ.๑๓๓, กฟผ.๑๖๓, กฟอ.๑๓๓, ๑๓๔, ๑๓๕, ๑๓๖, ๑๓๗, ๑๓๘, ๑๓๙, ๑๔๐, ๑๔๑, ๑๔๒, ๑๔๓, ๑๔๔, ๑๔๕, ๑๔๖, ๑๔๗, ๑๔๘, ๑๔๙, ๑๕๐, ๑๕๑, ๑๕๒, ๑๕๓, ๑๕๔, ๑๕๕, ๑๕๖, ๑๕๗, ๑๕๘, ๑๕๙, ๑๖๐, ๑๖๑, ๑๖๒, ๑๖๓, ๑๖๔, ๑๖๕, ๑๖๖, ๑๖๗, ๑๖๘, ๑๖๙, ๑๗๐, ๑๗๑, ๑๗๒, ๑๗๓, ๑๗๔, ๑๗๕, ๑๗๖, ๑๗๗, ๑๗๘, ๑๗๙, ๑๘๐, ๑๘๑, ๑๘๒, ๑๘๓, ๑๘๔, ๑๘๕, ๑๘๖, ๑๘๗, ๑๘๘, ๑๘๙, ๑๙๐, ๑๙๑, ๑๙๒, ๑๙๓, ๑๙๔, ๑๙๕, ๑๙๖, ๑๙๗, ๑๙๘, ๑๙๙, ๒๐๐, ๒๐๑, ๒๐๒, ๒๐๓, ๒๐๔, ๒๐๕, ๒๐๖, ๒๐๗, ๒๐๘, ๒๐๙, ๒๑๐, ๒๑๑, ๒๑๒, ๒๑๓, ๒๑๔, ๒๑๕, ๒๑๖, ๒๑๗, ๒๑๘, ๒๑๙, ๒๒๐, ๒๒๑, ๒๒๒, ๒๒๓, ๒๒๔, ๒๒๕, ๒๒๖, ๒๒๗, ๒๒๘, ๒๒๙, ๒๓๐, ๒๓๑, ๒๓๒, ๒๓๓, ๒๓๔, ๒๓๕, ๒๓๖, ๒๓๗, ๒๓๘, ๒๓๙, ๒๔๐, ๒๔๑, ๒๔๒, ๒๔๓, ๒๔๔, ๒๔๕, ๒๔๖, ๒๔๗, ๒๔๘, ๒๔๙, ๒๕๐, ๒๕๑, ๒๕๒, ๒๕๓, ๒๕๔, ๒๕๕, ๒๕๖, ๒๕๗, ๒๕๘, ๒๕๙, ๒๖๐, ๒๖๑, ๒๖๒, ๒๖๓, ๒๖๔, ๒๖๕, ๒๖๖, ๒๖๗, ๒๖๘, ๒๖๙, ๒๗๐, ๒๗๑, ๒๗๒, ๒๗๓, ๒๗๔, ๒๗๕, ๒๗๖, ๒๗๗, ๒๗๘, ๒๗๙, ๒๘๐, ๒๘๑, ๒๘๒, ๒๘๓, ๒๘๔, ๒๘๕, ๒๘๖, ๒๘๗, ๒๘๘, ๒๘๙, ๒๙๐, ๒๙๑, ๒๙๒, ๒๙๓, ๒๙๔, ๒๙๕, ๒๙๖, ๒๙๗, ๒๙๘, ๒๙๙, ๓๐๐, ๓๐๑, ๓๐๒, ๓๐๓, ๓๐๔, ๓๐๕, ๓๐๖, ๓๐๗, ๓๐๘, ๓๐๙, ๓๑๐, ๓๑๑, ๓๑๒, ๓๑๓, ๓๑๔, ๓๑๕, ๓๑๖, ๓๑๗, ๓๑๘, ๓๑๙, ๓๒๐, ๓๒๑, ๓๒๒, ๓๒๓, ๓๒๔, ๓๒๕, ๓๒๖, ๓๒๗, ๓๒๘, ๓๒๙, ๓๓๐, ๓๓๑, ๓๓๒, ๓๓๓, ๓๓๔, ๓๓๕, ๓๓๖, ๓๓๗, ๓๓๘, ๓๓๙, ๓๔๐, ๓๔๑, ๓๔๒, ๓๔๓, ๓๔๔, ๓๔๕, ๓๔๖, ๓๔๗, ๓๔๘, ๓๔๙, ๓๕๐, ๓๕๑, ๓๕๒, ๓๕๓, ๓๕๔, ๓๕๕, ๓๕๖, ๓๕๗, ๓๕๘, ๓๕๙, ๓๖๐, ๓๖๑, ๓๖๒, ๓๖๓, ๓๖๔, ๓๖๕, ๓๖๖, ๓๖๗, ๓๖๘, ๓๖๙, ๓๗๐, ๓๗๑, ๓๗๒, ๓๗๓, ๓๗๔, ๓๗๕, ๓๗๖, ๓๗๗, ๓๗๘, ๓๗๙, ๓๘๐, ๓๘๑, ๓๘๒, ๓๘๓, ๓๘๔, ๓๘๕, ๓๘๖, ๓๘๗, ๓๘๘, ๓๘๙, ๓๙๐, ๓๙๑, ๓๙๒, ๓๙๓, ๓๙๔, ๓๙๕, ๓๙๖, ๓๙๗, ๓๙๘, ๓๙๙, ๔๐๐, ๔๐๑, ๔๐๒, ๔๐๓, ๔๐๔, ๔๐๕, ๔๐๖, ๔๐๗, ๔๐๘, ๔๐๙, ๔๑๐, ๔๑๑, ๔๑๒, ๔๑๓, ๔๑๔, ๔๑๕, ๔๑๖, ๔๑๗, ๔๑๘, ๔๑๙, ๔๒๐, ๔๒๑, ๔๒๒, ๔๒๓, ๔๒๔, ๔๒๕, ๔๒๖, ๔๒๗, ๔๒๘, ๔๒๙, ๔๓๐, ๔๓๑, ๔๓๒, ๔๓๓, ๔๓๔, ๔๓๕, ๔๓๖, ๔๓๗, ๔๓๘, ๔๓๙, ๔๔๐, ๔๔๑, ๔๔๒, ๔๔๓, ๔๔๔, ๔๔๕, ๔๔๖, ๔๔๗, ๔๔๘, ๔๔๙, ๔๕๐, ๔๕๑, ๔๕๒, ๔๕๓, ๔๕๔, ๔๕๕, ๔๕๖, ๔๕๗, ๔๕๘, ๔๕๙, ๔๖๐, ๔๖๑, ๔๖๒, ๔๖๓, ๔๖๔, ๔๖๕, ๔๖๖, ๔๖๗, ๔๖๘, ๔๖๙, ๔๗๐, ๔๗๑, ๔๗๒, ๔๗๓, ๔๗๔, ๔๗๕, ๔๗๖, ๔๗๗, ๔๗๘, ๔๗๙, ๔๘๐, ๔๘๑, ๔๘๒, ๔๘๓, ๔๘๔, ๔๘๕, ๔๘๖, ๔๘๗, ๔๘๘, ๔๘๙, ๔๙๐, ๔๙๑, ๔๙๒, ๔๙๓, ๔๙๔, ๔๙๕, ๔๙๖, ๔๙๗, ๔๙๘, ๔๙๙, ๕๐๐, ๕๐๑, ๕๐๒, ๕๐๓, ๕๐๔, ๕๐๕, ๕๐๖, ๕๐๗, ๕๐๘, ๕๐๙, ๕๑๐, ๕๑๑, ๕๑๒, ๕๑๓, ๕๑๔, ๕๑๕, ๕๑๖, ๕๑๗, ๕๑๘, ๕๑๙, ๕๒๐, ๕๒๑, ๕๒๒, ๕๒๓, ๕๒๔, ๕๒๕, ๕๒๖, ๕๒๗, ๕๒๘, ๕๒๙, ๕๓๐, ๕๓๑, ๕๓๒, ๕๓๓, ๕๓๔, ๕๓๕, ๕๓๖, ๕๓๗, ๕๓๘, ๕๓๙, ๕๔๐, ๕๔๑, ๕๔๒, ๕๔๓, ๕๔๔, ๕๔๕, ๕๔๖, ๕๔๗, ๕๔๘, ๕๔๙, ๕๕๐, ๕๕๑, ๕๕๒, ๕๕๓, ๕๕๔, ๕๕๕, ๕๕๖, ๕๕๗, ๕๕๘, ๕๕๙, ๕๖๐, ๕๖๑, ๕๖๒, ๕๖๓, ๕๖๔, ๕๖๕, ๕๖๖, ๕๖๗, ๕๖๘, ๕๖๙, ๕๗๐, ๕๗๑, ๕๗๒, ๕๗๓, ๕๗๔, ๕๗๕, ๕๗๖, ๕๗๗, ๕๗๘, ๕๗๙, ๕๘๐, ๕๘๑, ๕๘๒, ๕๘๓, ๕๘๔, ๕๘๕, ๕๘๖, ๕๘๗, ๕๘๘, ๕๘๙, ๕๙๐, ๕๙๑, ๕๙๒, ๕๙๓, ๕๙๔, ๕๙๕, ๕๙๖, ๕๙๗, ๕๙๘, ๕๙๙, ๖๐๐, ๖๐๑, ๖๐๒, ๖๐๓, ๖๐๔, ๖๐๕, ๖๐๖, ๖๐๗, ๖๐๘, ๖๐๙, ๖๑๐, ๖๑๑, ๖๑๒, ๖๑๓, ๖๑๔, ๖๑๕, ๖๑๖, ๖๑๗, ๖๑๘, ๖๑๙, ๖๒๐, ๖๒๑, ๖๒๒, ๖๒๓, ๖๒๔, ๖๒๕, ๖๒๖, ๖๒๗, ๖๒๘, ๖๒๙, ๖๓๐, ๖๓๑, ๖๓๒, ๖๓๓, ๖๓๔, ๖๓๕, ๖๓๖, ๖๓๗, ๖๓๘, ๖๓๙, ๖๔๐, ๖๔๑, ๖๔๒, ๖๔๓, ๖๔๔, ๖๔๕, ๖๔๖, ๖๔๗, ๖๔๘, ๖๔๙, ๖๕๐, ๖๕๑, ๖๕๒, ๖๕๓, ๖๕๔, ๖๕๕, ๖๕๖, ๖๕๗, ๖๕๘, ๖๕๙, ๖๖๐, ๖๖๑, ๖๖๒, ๖๖๓, ๖๖๔, ๖๖๕, ๖๖๖, ๖๖๗, ๖๖๘, ๖๖๙, ๖๗๐, ๖๗๑, ๖๗๒, ๖๗๓, ๖๗๔, ๖๗๕, ๖๗๖, ๖๗๗, ๖๗๘, ๖๗๙, ๖๘๐, ๖๘๑, ๖๘๒, ๖๘๓, ๖๘๔, ๖๘๕, ๖๘๖, ๖๘๗, ๖๘๘, ๖๘๙, ๖๙๐, ๖๙๑, ๖๙๒, ๖๙๓, ๖๙๔, ๖๙๕, ๖๙๖, ๖๙๗, ๖๙๘, ๖๙๙, ๗๐๐, ๗๐๑, ๗๐๒, ๗๐๓, ๗๐๔, ๗๐๕, ๗๐๖, ๗๐๗, ๗๐๘, ๗๐๙, ๗๑๐, ๗๑๑, ๗๑๒, ๗๑๓, ๗๑๔, ๗๑๕, ๗๑๖, ๗๑๗, ๗๑๘, ๗๑๙, ๗๒๐, ๗๒๑, ๗๒๒, ๗๒๓, ๗๒๔, ๗๒๕, ๗๒๖, ๗๒๗, ๗๒๘, ๗๒๙, ๗๓๐, ๗๓๑, ๗๓๒, ๗๓๓, ๗๓๔, ๗๓๕, ๗๓๖, ๗๓๗, ๗๓๘, ๗๓๙, ๗๔๐, ๗๔๑, ๗๔๒, ๗๔๓, ๗๔๔, ๗๔๕, ๗๔๖, ๗๔๗, ๗๔๘, ๗๔๙, ๗๕๐, ๗๕๑, ๗๕๒, ๗๕๓, ๗๕๔, ๗๕๕, ๗๕๖, ๗๕๗, ๗๕๘, ๗๕๙, ๗๖๐, ๗๖๑, ๗๖๒, ๗๖๓, ๗๖๔, ๗๖๕, ๗๖๖, ๗๖๗, ๗๖๘, ๗๖๙, ๗๗๐, ๗๗๑, ๗๗๒, ๗๗๓, ๗๗๔, ๗๗๕, ๗๗๖, ๗๗๗, ๗๗๘, ๗๗๙, ๗๘๐, ๗๘๑, ๗๘๒, ๗๘๓, ๗๘๔, ๗๘๕, ๗๘๖, ๗๘๗, ๗๘๘, ๗๘๙, ๗๙๐, ๗๙๑, ๗๙๒, ๗๙๓, ๗๙๔, ๗๙๕, ๗๙๖, ๗๙๗, ๗๙๘, ๗๙๙, ๘๐๐, ๘๐๑, ๘๐๒, ๘๐๓, ๘๐๔, ๘๐๕, ๘๐๖, ๘๐๗, ๘๐๘, ๘๐๙, ๘๑๐, ๘๑๑, ๘๑๒, ๘๑๓, ๘๑๔, ๘๑๕, ๘๑๖, ๘๑๗, ๘๑๘, ๘๑๙, ๘๒๐, ๘๒๑, ๘๒๒, ๘๒๓, ๘๒๔, ๘๒๕, ๘๒๖, ๘๒๗, ๘๒๘, ๘๒๙, ๘๓๐, ๘๓๑, ๘๓๒, ๘๓๓, ๘๓๔, ๘๓๕, ๘๓๖, ๘๓๗, ๘๓๘, ๘๓๙, ๘๔๐, ๘๔๑, ๘๔๒, ๘๔๓, ๘๔๔, ๘๔๕, ๘๔๖, ๘๔๗, ๘๔๘, ๘๔๙, ๘๕๐, ๘๕๑, ๘๕๒, ๘๕๓, ๘๕๔, ๘๕๕, ๘๕๖, ๘๕๗, ๘๕๘, ๘๕๙, ๘๖๐, ๘๖๑, ๘๖๒, ๘๖๓, ๘๖๔, ๘๖๕, ๘๖๖, ๘๖๗, ๘๖๘, ๘๖๙, ๘๗๐, ๘๗๑, ๘๗๒, ๘๗๓, ๘๗๔, ๘๗๕, ๘๗๖, ๘๗๗, ๘๗๘, ๘๗๙, ๘๘๐, ๘๘๑, ๘๘๒, ๘๘๓, ๘๘๔, ๘๘๕, ๘๘๖, ๘๘๗, ๘๘๘, ๘๘๙, ๘๙๐, ๘๙๑, ๘๙๒, ๘๙๓, ๘๙๔, ๘๙๕, ๘๙๖, ๘๙๗, ๘๙๘, ๘๙๙, ๙๐๐, ๙๐๑, ๙๐๒, ๙๐๓, ๙๐๔, ๙๐๕, ๙๐๖, ๙๐๗, ๙๐๘, ๙๐๙, ๙๑๐, ๙๑๑, ๙๑๒, ๙๑๓, ๙๑๔, ๙๑๕, ๙๑๖, ๙๑๗, ๙๑๘, ๙๑๙, ๙๒๐, ๙๒๑, ๙๒๒, ๙๒๓, ๙๒๔, ๙๒๕, ๙๒๖, ๙๒๗, ๙๒๘, ๙๒๙, ๙๓๐, ๙๓๑, ๙๓๒, ๙๓๓, ๙๓๔, ๙๓๕, ๙๓๖, ๙๓๗, ๙๓๘, ๙๓๙, ๙๔๐, ๙๔๑, ๙๔๒, ๙๔๓, ๙๔๔, ๙๔๕, ๙๔๖, ๙๔๗, ๙๔๘, ๙๔๙, ๙๕๐, ๙๕๑, ๙๕๒, ๙๕๓, ๙๕๔, ๙๕๕, ๙๕๖, ๙๕๗, ๙๕๘, ๙๕๙, ๙๖๐, ๙๖๑, ๙๖๒, ๙๖๓, ๙๖๔, ๙๖๕, ๙๖๖, ๙๖๗, ๙๖๘, ๙๖๙, ๙๗๐, ๙๗๑, ๙๗๒, ๙๗๓, ๙๗๔, ๙๗๕, ๙๗๖, ๙๗๗, ๙๗๘, ๙๗๙, ๙๘๐, ๙๘๑, ๙๘๒, ๙๘๓, ๙๘๔, ๙๘๕, ๙๘๖, ๙๘๗, ๙๘๘, ๙๘๙, ๙๙๐, ๙๙๑, ๙๙๒, ๙๙๓, ๙๙๔, ๙๙๕, ๙๙๖, ๙๙๗, ๙๙๘, ๙๙๙, ๑๐๐๐, ๑๐๐๑, ๑๐๐๒, ๑๐๐๓, ๑๐๐๔, ๑๐๐๕, ๑๐๐๖, ๑๐๐๗, ๑๐๐๘, ๑๐๐๙, ๑๐๑๐, ๑๐๑๑, ๑๐๑๒, ๑๐๑๓, ๑๐๑๔, ๑๐๑๕, ๑๐๑๖, ๑๐๑๗, ๑๐๑๘, ๑๐๑๙, ๑๐๒๐, ๑๐๒๑, ๑๐๒๒, ๑๐๒๓, ๑๐๒๔, ๑๐๒๕, ๑๐๒๖, ๑๐๒๗, ๑๐๒๘, ๑๐๒๙, ๑๐๓๐, ๑๐๓๑, ๑๐๓๒, ๑๐๓๓, ๑๐๓๔, ๑๐๓๕, ๑๐๓๖, ๑๐๓๗, ๑๐๓๘, ๑๐๓๙, ๑๐๔๐, ๑๐๔๑, ๑๐๔๒, ๑๐๔๓, ๑๐๔๔, ๑๐๔๕, ๑๐๔๖, ๑๐๔๗, ๑๐๔๘, ๑๐๔๙, ๑๐๕๐, ๑๐๕๑, ๑๐๕๒, ๑๐๕๓, ๑๐๕๔, ๑๐๕๕, ๑๐๕๖, ๑๐๕๗, ๑๐๕๘, ๑๐๕๙, ๑๐๖๐, ๑๐๖๑, ๑๐๖๒, ๑๐๖๓, ๑๐๖๔, ๑๐๖๕, ๑๐๖๖, ๑๐๖๗, ๑๐๖๘, ๑๐๖๙, ๑๐๗๐, ๑๐๗๑, ๑๐๗๒, ๑๐๗๓, ๑๐๗๔, ๑๐๗๕, ๑๐๗๖, ๑๐๗๗, ๑๐๗๘, ๑๐๗๙, ๑๐๘๐, ๑๐๘๑, ๑๐๘๒, ๑๐๘๓, ๑๐๘๔, ๑๐๘๕, ๑๐๘๖, ๑๐๘๗, ๑๐๘๘, ๑๐๘๙, ๑๐๙๐, ๑๐๙๑, ๑๐๙๒, ๑๐๙๓, ๑๐๙๔, ๑๐๙๕, ๑๐๙๖, ๑๐๙๗, ๑๐๙๘, ๑๐๙๙, ๑๑๐๐, ๑๑๐๑, ๑๑๐๒, ๑๑๐๓, ๑๑๐๔, ๑๑๐๕, ๑๑๐๖, ๑๑๐๗, ๑๑๐๘, ๑๑๐๙, ๑๑๑๐, ๑๑๑๑, ๑๑๑๒, ๑๑๑๓, ๑๑๑๔, ๑๑๑๕, ๑๑๑๖, ๑๑๑๗, ๑๑๑๘, ๑๑๑๙, ๑๑๒๐, ๑๑๒๑, ๑๑๒๒, ๑๑๒๓, ๑๑๒๔, ๑๑๒๕, ๑๑๒๖, ๑๑๒๗, ๑๑๒๘, ๑๑๒๙, ๑๑๓๐, ๑๑๓๑, ๑๑๓๒, ๑๑๓๓, ๑๑๓๔, ๑๑๓๕, ๑๑๓๖, ๑๑๓๗, ๑๑๓๘, ๑๑๓๙, ๑๑๔๐, ๑๑๔๑, ๑๑๔๒, ๑๑๔๓, ๑๑๔๔, ๑๑๔๕, ๑๑๔๖, ๑๑๔๗, ๑๑๔๘, ๑๑๔๙, ๑๑๕๐, ๑๑๕๑, ๑๑๕๒, ๑๑๕๓, ๑๑๕๔, ๑๑๕๕, ๑๑๕๖, ๑๑๕๗, ๑๑๕๘, ๑๑๕๙, ๑๑๖๐, ๑๑๖๑, ๑๑๖๒, ๑๑๖๓, ๑๑๖๔, ๑๑๖๕, ๑๑๖๖, ๑๑๖๗, ๑๑๖๘, ๑๑๖๙, ๑๑๗๐, ๑๑๗๑, ๑๑๗๒, ๑๑๗๓, ๑๑๗๔, ๑๑๗๕, ๑๑๗๖, ๑๑๗๗, ๑๑๗๘, ๑๑๗๙, ๑๑๘๐, ๑๑๘๑, ๑๑๘๒, ๑๑๘๓, ๑๑๘๔, ๑๑๘๕, ๑๑๘๖, ๑๑๘๗, ๑๑๘๘, ๑๑๘๙, ๑๑๙๐, ๑๑๙๑, ๑๑๙๒, ๑๑๙๓, ๑๑๙๔, ๑๑๙๕, ๑๑๙๖, ๑๑๙๗, ๑๑๙๘, ๑๑๙๙, ๑๒๐๐, ๑๒๐๑, ๑๒๐๒, ๑๒๐๓, ๑๒๐๔, ๑๒๐๕, ๑๒๐๖, ๑๒๐๗, ๑๒๐๘, ๑๒๐๙, ๑๒๑๐, ๑๒๑๑, ๑๒๑๒, ๑๒๑๓, ๑๒๑๔, ๑๒๑๕, ๑๒๑๖, ๑๒๑๗, ๑๒๑๘, ๑๒๑๙, ๑๒๒๐, ๑๒๒๑, ๑๒๒๒, ๑๒๒๓, ๑๒๒๔, ๑๒๒๕, ๑๒๒๖, ๑๒๒๗, ๑๒๒๘, ๑๒๒๙, ๑๒๓๐, ๑๒๓๑, ๑๒๓๒, ๑๒๓๓, ๑๒๓๔, ๑๒๓๕, ๑๒๓๖, ๑๒๓๗, ๑๒๓๘, ๑๒๓๙, ๑๒๔๐, ๑๒๔๑, ๑๒๔๒, ๑๒๔๓, ๑๒๔๔, ๑๒๔๕, ๑๒๔๖, ๑๒๔๗, ๑๒๔๘, ๑๒๔๙, ๑๒๕๐, ๑๒๕๑, ๑๒๕๒, ๑๒๕๓, ๑๒๕๔, ๑๒๕๕, ๑๒๕๖, ๑๒๕๗, ๑๒๕๘, ๑๒๕๙, ๑๒๖๐, ๑๒๖๑, ๑๒๖๒, ๑๒๖๓, ๑๒๖๔, ๑๒๖๕, ๑๒๖๖, ๑๒๖๗, ๑๒๖๘, ๑๒๖๙, ๑๒๗๐, ๑๒๗๑, ๑๒๗๒, ๑๒๗๓, ๑๒๗๔, ๑๒๗๕, ๑๒๗๖, ๑๒๗๗, ๑๒๗๘, ๑๒๗๙, ๑๒๘๐, ๑๒๘๑, ๑๒๘๒, ๑๒๘๓, ๑๒๘๔, ๑๒๘๕, ๑๒๘๖, ๑๒๘๗, ๑๒๘๘, ๑๒๘๙, ๑๒๙๐, ๑๒๙๑, ๑๒๙๒, ๑๒๙๓, ๑๒๙๔, ๑๒๙๕, ๑๒๙๖, ๑๒๙๗, ๑๒๙๘, ๑๒๙๙, ๑๓๐๐, ๑๓๐๑, ๑๓๐๒, ๑๓๐๓, ๑๓๐๔, ๑๓๐๕, ๑๓๐๖, ๑๓๐๗, ๑๓๐๘, ๑๓๐๙, ๑๓๑๐, ๑๓๑๑, ๑๓๑๒, ๑๓๑๓, ๑๓๑๔, ๑๓๑๕, ๑๓๑๖, ๑๓๑๗, ๑๓๑๘, ๑๓๑๙, ๑๓๒๐, ๑๓๒๑, ๑๓๒๒, ๑๓๒๓, ๑๓๒๔, ๑๓๒๕, ๑๓๒๖, ๑๓๒๗, ๑๓๒๘, ๑๓๒๙, ๑๓๓๐, ๑๓๓๑, ๑๓๓๒, ๑๓๓๓, ๑๓๓๔, ๑๓๓๕, ๑๓๓๖, ๑๓๓๗, ๑๓๓๘, ๑๓๓๙, ๑๓๔๐, ๑๓๔๑, ๑๓๔๒, ๑๓๔๓, ๑๓๔๔, ๑๓๔๕, ๑๓๔๖, ๑๓๔๗, ๑๓๔๘, ๑๓๔๙, ๑๓๕๐, ๑๓๕๑, ๑๓๕๒, ๑๓๕๓, ๑๓๕๔, ๑๓๕๕, ๑๓๕๖, ๑๓๕๗, ๑๓๕๘, ๑๓๕๙, ๑๓๖๐, ๑๓๖๑, ๑๓๖๒, ๑๓๖๓, ๑๓๖๔, ๑๓๖๕, ๑๓๖๖, ๑๓๖๗, ๑๓๖๘, ๑๓๖๙, ๑๓๗๐, ๑๓๗๑, ๑๓๗๒, ๑๓๗๓, ๑๓๗๔, ๑๓๗๕, ๑๓๗๖, ๑๓๗๗, ๑๓๗๘, ๑๓๗๙, ๑๓๘๐, ๑๓๘๑, ๑๓๘๒, ๑๓๘๓, ๑๓๘๔, ๑๓๘๕, ๑๓๘๖, ๑๓๘๗, ๑๓๘๘, ๑๓๘๙, ๑๓๙๐, ๑๓๙๑, ๑๓๙๒, ๑๓๙๓, ๑๓๙๔, ๑๓๙๕, ๑๓๙๖, ๑๓๙๗, ๑๓๙๘, ๑๓๙๙, ๑๔๐๐, ๑๔๐๑, ๑๔๐๒, ๑๔๐๓, ๑๔๐๔, ๑๔๐๕, ๑๔๐๖, ๑๔๐๗, ๑๔๐๘, ๑๔๐๙, ๑๔๑๐, ๑๔๑๑, ๑๔๑๒, ๑๔๑๓, ๑๔๑๔, ๑๔๑๕, ๑๔๑๖, ๑๔๑๗, ๑๔๑๘, ๑๔๑๙, ๑๔๒๐, ๑๔๒๑, ๑๔๒๒, ๑๔๒๓, ๑๔๒๔, ๑๔๒๕, ๑๔๒๖, ๑๔๒๗, ๑๔๒๘, ๑๔๒๙, ๑๔๓๐, ๑๔๓๑, ๑๔๓๒, ๑๔๓๓, ๑๔๓๔, ๑๔๓๕, ๑๔๓๖, ๑๔๓๗, ๑๔๓๘, ๑๔๓๙, ๑๔๔๐, ๑๔๔๑, ๑๔๔๒, ๑๔๔๓, ๑๔๔๔, ๑๔๔๕, ๑๔๔๖, ๑๔๔๗, ๑๔๔๘, ๑๔๔๙, ๑๔๕๐, ๑๔๕๑, ๑๔๕๒, ๑๔๕๓, ๑๔๕๔, ๑๔๕๕, ๑๔๕๖, ๑๔๕๗, ๑๔๕๘, ๑๔๕๙, ๑๔๖๐, ๑๔๖๑, ๑๔๖๒, ๑๔๖๓, ๑๔๖๔, ๑๔๖๕, ๑๔๖๖, ๑๔๖๗, ๑๔๖๘, ๑๔๖๙, ๑๔๗๐, ๑๔๗๑, ๑๔๗๒, ๑๔๗๓, ๑๔๗๔, ๑๔๗๕, ๑๔๗๖, ๑๔๗๗, ๑๔๗๘, ๑๔๗๙, ๑๔๘๐, ๑๔๘๑, ๑๔๘๒, ๑๔๘๓, ๑๔๘๔, ๑๔๘๕, ๑๔๘๖, ๑๔๘๗, ๑๔๘๘, ๑๔๘๙, ๑๔๙๐, ๑๔๙๑, ๑๔๙๒, ๑๔๙๓, ๑๔๙๔, ๑๔๙๕, ๑๔๙๖, ๑๔๙๗, ๑๔๙๘, ๑๔๙๙, ๑๕๐๐, ๑๕๐๑, ๑๕๐๒, ๑๕๐๓, ๑๕๐๔, ๑๕๐๕, ๑๕๐๖, ๑๕๐๗, ๑๕๐๘, ๑๕๐๙, ๑๕๑๐, ๑๕๑๑, ๑๕๑๒, ๑๕๑๓, ๑				

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๕๙ ประจำปีงบประมาณที่ ...๒.....
Customer (ด้านลูกค้า)

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ช่วงเวลา ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙ ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙ ปีงบประมาณ/สุข

แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม
ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

๑.๑ ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส.
ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า

เป้าหมาย จำนวน ๒ แห่ง (เป้า ก.๑ ๑ แห่ง)
กฟส.เทพ , กฟส.ปวย.

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

-เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย

สถานะเดือน -๒๕๕๙

-เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย

-เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย

๑.๒ ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมใน
การทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน
ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความ
ทันสมัย

๑.๒.๑ จัดทำแผนงานปรับปรุงอาคารสำนักงานและ
สภาพแวดล้อม ตามกรอบงบประมาณสำนักงาน
การไฟฟ้าสาขาที่ได้รับอนุญาตจากไฟฟ้าสายย่อย

เป้าหมาย

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

รอต่าเป้าหมายที่ กฟอ. กำหนด

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

๑.๒.๒ สำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย

เป้าหมาย

รอกำเข้าหมายที่ กฟผ. กำหนด

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

๑.๓ พัฒนอาคารสำนักงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย
เป้าหมาย

ม.ค.-ก.ย.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

- ฝ่าจร.(ก๓) คัดเลือก กฟฟ. ต้นแบบ และกำหนดรูปแบบสำนักงานทันสมัย

ม.ค.-มิ.ย.

รายงานความก้าวหน้า

รายงานความก้าวหน้า

- กำหนดแผนงานการขยายผลปี ๒๕๖๐

ก.ย. ๒๕๕๙

- ฝ่าจร.(ก๓) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่
- กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่

- ฝ่าจร.(ก๓) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่
- กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่

แผนงานที่ ๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.

๒.๑.๑ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว
รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรฐานใหม่ของ

กฟผ.มาใช้ในการดำเนินงาน

เป้าหมาย

ม.ค.-มิ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

- มีกระบวนการพร้อมให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.

กฟผ. ครบทุกกระบวนการ (คุณภาพ และเวลา) ภายในไตรมาส ๑

CP๒ ยกระดึบการใ้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน
๒.๑.๒ กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการ
เป็นมายาย รายงานผลทุกไตรมาส

ช่วงเวลา ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙ ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙ ปีงบประมาณ/

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

- รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว..... - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....

๒.๒ แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch
๒.๒.๑ ขยายพื้นที่บริการให้บริการ PEA One Touch
ให้ครบทุก กฟฟ.

เป้าหมาย

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

- ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่..... - ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่.....

- ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่.....

- ขยายผลการให้บริการ กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ
กฟย. ที่รับชำระเงินค่าบริการได้ ทุกแห่ง
(มีเครื่อง POS) จำนวน ๑๖ กฟย. ได้แก่ กฟย.แก่งหางแมว,
หนองใหญ่, หนองคล้า, เกาะสีซัง, บ่อไร่, บ้านโพธิ์,
แหลมทอง, เขาคิชฌกูฏ, ดอนฉิมพลี, โป่งน้ำร้อน,
เขาชะเมา, มะขาม, พ่าตะเกียบ, กรัว, วังจันทร์, บ้านตาหม้อ
- อบรม PEA One Touch Service ให้ส่วนเกี่ยวข้อง/
จัดเตรียม Computer และ วัสดุอุปกรณ์
- นำระบบ PEA One Touch Service ออกใช้งาน

แผนงาน/โครงการ/งาน

๒.๒.๒ ติดตามผลการนำกระบวนการใหม่มาให้บริการขอ
มีเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า

บริการการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมีเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า

เป้าหมาย

ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้า

เงื่อนไขขอ ตามประเภทบริการดังนี้

- ยื่นขอใช้ไฟฟ้า ขนาดมีเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อม
ชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที ไม่น้อยกว่า
ร้อยละ ๘๕

- เขตเมือง ขนาดมีเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้
ภายใน ๒๕ ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

- ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมีเตอร์ไม่เกิน
๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้
ภายใน ๓๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๒.๓ จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch
Point)

เป้าหมาย

- ผจก. (๓๓) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการ
ของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ
และขั้นตอนการให้บริการ

- ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๘

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๘

ปัญหา/อุปสรรค

ม.ค.-ธ.ค.๕๘

สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๘

สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๘

= ร้อยละ ๑๐๐

= ร้อยละ ๑๐๐

= ร้อยละ ๘๑.๘๑

= ร้อยละ ๘๑.๘๑

= ร้อยละ ๑๐๐

= ร้อยละ ๑๐๐

ม.ค.-ธ.ค.๕๘

สถานะเดือน -๒๕๕๘

สถานะเดือน -๒๕๕๘

CR๒ ยกระต้นการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒/๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

๒.๔ พัฒนากิจกรรมบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager

เป้าหมาย

- ฝ่ายธ.(ก๓) กำหนดรูปแบบและแนวทางการของ Lobby Manager ม.ค.มี.ค.๕๙
- ดำเนินการและสรุปผล (นำร่อง) จำนวน ๓ กฟฟ./กฟข.
- กฟฟ. มพย.,กฟอ.ชบ.,กฟอ.จบ.

๒.๕ พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop

เป้าหมาย

- สัปดาห์ส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบ
- เปรียบเทียบกับการที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๐๐ (๑:๑) (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)

๒.๖ เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image

๒.๖.๑ จัดทำรณณณ์ PEA Mobile Shop ตามที่ได้รับอนุมัติ

อนุมัติจัดทำให้ครบตามเป้าหมาย

เป้าหมาย จำนวน ๕ คับ

กฟอ.มช.,กฟอ.ตร.,กฟอ.กล.,กฟฟ.ปง

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน

- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย
- คิดเป็นร้อยละ

สถานะเดือน

- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย
- คิดเป็นร้อยละ

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน

- ฝ่ายธ.(ก๓) กำหนดรูปแบบ(อย่างไร)
- เมื่อวันที่

- กฟอ.๑-๓ สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึกเลขที่ ลว.

สถานะเดือน

- ฝ่ายธ.(ก๓) กำหนดรูปแบบ(อย่างไร)
- เมื่อวันที่

- กฟอ.๑-๓ สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึกเลขที่ ลว.

ม.ค.-มิ.ย.๕๙

สถานะเดือน

- จัดทำรณณณ์ PEA Mobile Shop แล้ว
- เมื่อวันที่ จำนวน คับ

สถานะเดือน

- จัดทำรณณณ์ PEA Mobile Shop แล้ว
- เมื่อวันที่ จำนวน คับ

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

๒.๖.๒ จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน

เป้าหมาย

- นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วันต่อเดือน
- สัปดาห์ส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop
เปรียบเทียบเทียบกับที่ใช้บริการ 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 และนำออกให้บริการตาม

ตามแผน

เป้าหมาย 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 ยกระทำการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๕	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๕	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๓ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า				
๓.๑ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย				
- บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องทางไกล (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง				
- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ ๑ ครั้ง				
- บริการฉีดน้ำล้างตู้ถ้วย ปีละ ๑ ครั้ง				
เป้าหมาย จำนวน ๓๗ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๕๕	สถานะเดือน -๒๕๕๕	สถานะเดือน -๒๕๕๕	
กฟอ.ชบ. ๓ ราย กฟอ.บคย. ๒ ราย		- บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย	- บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย	
กฟอ.ฉช. ๒ ราย กฟอ.บมบ. ๓ ราย		- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย	- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน	
กฟฟ.มตพ. ๘ ราย กฟอ.ปลัด. ๘ ราย		- บริการฉีดน้ำล้างตู้ถ้วย จำนวน ราย	- บริการฉีดน้ำล้างตู้ถ้วย สะสมจำนวน ราย	
กฟฟ.บึง ๒ ราย กฟอ.พสค. ๑ ราย				
กฟอ.กล. ๓ ราย กฟอ.ครช. ๒ ราย				
กฟอ.บปภ. ๓ ราย				

CR๒ ยกระตีบการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

๓.๑.๒ ถูกตัดไฟที่มีค่าไฟฟ้า ๑๐-๒๐ ล้านบาท/เดือน

- บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหา

จุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง

- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน

ปีละ ๑ ครั้ง

เป้าหมาย จำนวน ๕๓ ราย

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๙

สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๙

กฟอ.ชบ. ๑ ราย กฟอ.บปภ. ๗ ราย

- บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย

- บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย

กฟอ.มช. ๕ ราย กฟอ.บคย. ๕ ราย

- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย

- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย

กฟอ.บฉ. ๑ ราย กฟอ.บฉ. ๑ ราย

ดำเนินการไตรมาสที่ ๓

กฟอ.บึง ๕ ราย กฟอ.ปลัด. ๑๕ ราย

กฟอ.มตพ. ๘ ราย กฟอ.พนท. ๑ ราย

กฟอ.กล. ๒ ราย กฟอ.ศรีษ. ๓ ราย

กฟอ.ตร. ๑ ราย กฟอ.พน. ๑ ราย

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

๓.๑.๓ ถูกคำในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SSP

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) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แต่ละลูกค้า

๒) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า

๓) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)

๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ

การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ

๕) การส่งกล้องความร้อน

๖) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย

๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า

ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)

เป้าหมาย จำนวน ๖๔ ราย (เป้า ก.๓ จำนวน ๑๗ ราย)

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

- กฟอ.ผช. จำนวน ๔ ราย

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

- กฟอ.ศรช. จำนวน ๘ ราย

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

- กฟอ.พนท. จำนวน ๒๕ ราย

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

- กฟอ.ปลด. จำนวน ๒๗ ราย

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน:

แผนงาน/โครงการ/งาน:

ช่วงเวลา

ผลการทำงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการทำงานไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

๓.๒ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM)

๓.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ใน

โปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน

เป้าหมาย จำนวน ๕๙๐ ราย

ม.ค.-มี.ค.๕๙

สถานะเดือน:..... -๒๕๕๙

สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ย...๒๕๕๙

กฟอ.อช. ๖๑ ราย กฟอ.ปสค. ๗๗ ราย

- เดือน ... ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย

- เดือนมกราคม ๒๕๕๙ ดำเนินการ ..๕... ราย

กฟอ.พสค. ๖ ราย กฟอ.กส. ๑๗ ราย

กฟอ.บปภ. ๔๗ ราย กฟอ.บฉ. ๕ ราย

กฟอ.ชบ. ๓๐ ราย กฟภ.มคพ. ๖๑ ราย

กฟอ.บมบ. ๑๖ ราย กฟอ.จน. ๑๑ ราย

กฟอ.พน. ๑๒ ราย กฟอ.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

กฟอ.รย. ๒๐ ราย กฟภ.ปึง ๒๕ ราย

กฟอ.สอศ. ๕ ราย

**** เป้าหมาย ๕๙๐ ราย เป็นค่าเป้าหมายเดิม ทั้งนี้**

เป้าหมายจริงปี ๒๕๕๙ เป็นไปตามผลการพิจารณาคัดเลือก

ลูกค้ารายสำคัญประจำปี

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๒.๒ พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๙	
- เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี	- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	
- จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี				
๓.๓ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP				
๓.๓.๑ การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๙	
- รพภ.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ ไตรมาส	- รวมทั้งสิ้น จำนวน ราย ประกอบด้วย :-	- รวมทั้งหมดจำนวน ราย ประกอบด้วย :-	- รวมทั้งหมดจำนวน ราย ประกอบด้วย :-	
- อช. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ ไตรมาส/กฟน.	- รพภ.(ภ๓) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย	- รพภ.(ภ๓) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย	- รพภ.(ภ๓) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย	
- ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ ไตรมาส/กฟฟ.	- อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย	- อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย	- อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย	
ไตรมาสที่ ๑ : กพ.ค.๕๙, ชบ, กพ.ค.๕๙.				
ไตรมาสที่ ๒ : กพ.ค.๕๙, กพ.ค.๕๙, กพ.ค.๕๙				
ไตรมาสที่ ๓ : กพ.ค.๕๙, กพ.ค.๕๙, กพ.ค.๕๙	- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน	- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน	- พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน	
ไตรมาสที่ ๔ : กพ.ค.๕๙, กพ.ค.๕๙, กพ.ค.๕๙	ลูกค้า ..๕.. ราย	ลูกค้าสะสม ..๕.. ราย	ลูกค้าสะสม ..๕.. ราย	

CRM ยกระับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน:

แผนงาน/โครงการ/งาน		ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๓.๒ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ					
และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer).					
เป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ ราย					
กฟอ.ผช. ๒๕ ราย	กฟอ.ปลัด. ๓๐ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย: - มิ.ย...๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๙	- ดำเนินการ ..๕... ราย
กฟอ.พสค. ๕ ราย	กฟอ.กล. ๗ ราย				
กฟอ.บปภ. ๒๐ ราย	กฟอ.บฉ. ๕ ราย				
กฟอ.ชบ. ๑๒ ราย	กฟภ.มตพ. ๒๕ ราย				
กฟอ.บมบ. ๗ ราย	กฟอ.จบ. ๕ ราย				
กฟอ.พน. ๕ ราย	กฟอ.ตร. ๗ ราย				
กฟภ.บศ. ๕ ราย	กฟอ.บคย. ๑๐ ราย				
กฟอ.ศรช. ๒๕ ราย	กฟภ.จท. ๗ ราย				
กฟภ.มพย. ๑๕ ราย	กฟอ.พนท. ๑๐ ราย				
กฟอ.รย. ๑๐ ราย	กฟภ.บึง ๑๐ ราย				
กฟอ.สอศ. ๕ ราย					

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

๓.๓.๓ การเชื่อมโยงมือนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคม

เป้าหมาย จำนวน ๗๒๐ ราย

กฟอ.ฉช.	๖๗ ราย	กฟอ.ปสค.	๕๒ ราย
กฟอ.ทสค.	๑๕ ราย	กฟอ.กล.	๒๕ ราย
กฟอ.ปปก.	๓๗ ราย	กฟอ.บฉ.	๗ ราย
กฟอ.ชบ.	๕๗ ราย	กฟอ.มตพ.	๓๐ ราย
กฟอ.บฉ.	๓๕ ราย	กฟอ.ฉน.	๕๔ ราย
กฟอ.พน.	๒๑ ราย	กฟอ.ตร.	๓๐ ราย
กฟอ.บส.	๒๗ ราย	กฟอ.บคย.	๘ ราย
กฟอ.ศรช.	๖๗ ราย	กฟอ.จพ.	๑๖ ราย
กฟอ.มพย.	๙๕ ราย	กฟอ.พพท.	๒๗ ราย
กฟอ.รย.	๓๖ ราย	กฟอ.ปึง	๑๗ ราย
กฟอ.สอศ.	๑๕ ราย		

๓.๔ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟพ. ที่มีรายได้รายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน

เป้าหมาย จำนวน ๑๙ แห่ง

(รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟพ. ประมาณ ๓-๕ ครั้ง)

*****ยกเว้น กฟอ.สอศ.กฟอ.บฉ.*****

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒/๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน ..ม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๙

สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๙

- ดำเนินการ ..๕... ราย

- ดำเนินการ ..๙... ราย

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง

แผนงาน/โครงการ/งาน

๓.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)

๓.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้ง
ค่าไฟฟ้าผ่าน SMS

เป้าหมาย

ร้อยละเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด

CSI๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๙

- เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS
จำนวน ..๑๑๕๑..ราย

สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๙

- เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS
สะสมจำนวน ..๑๔๗๕๔..ราย

๓.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่
ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบ
ความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน
เป้าหมาย

- สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า
ร้อยละ ๙๐

- รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์
ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๙

- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ระหว่างเดือน
..... ๒๕๕๙ จำนวน ราย

- ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน
..... ราย คิดเป็นร้อยละ

- มีรายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องของ
หมายเลขโทรศัพท์ ทุกไตรมาส หรือไม่มี
(ถ้ามี) ตามรายงานบันทึก เลขที่ ลว.

สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๙

- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน ราย

- ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน
..... ราย คิดเป็นร้อยละ

- มีรายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องของ
หมายเลขโทรศัพท์ ทุกไตรมาส หรือไม่มี
(ถ้ามี) ตามรายงานบันทึก เลขที่ ลว.

แผนงาน/โครงการ/งาน

๓.๖ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้าง

ความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ
ตามคู่มือ CRM)

เป้าหมาย

๑) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๘ ภายในเดือน
มี.ค.๒๕๕๙

๒) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๙ ทุกไตรมาส
พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละ
กิจกรรม

CR๒. ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปีหน้า/ฤดู

มี.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน : -๒๕๕๙

- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี ๒๕๕๘
ตามบันทึกเลขที่..... ลว.....

- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี ๒๕๕๙
ตามบันทึกเลขที่..... ลว.....

สถานะเดือน : -๒๕๕๙

- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี ๒๕๕๘
ตามบันทึกเลขที่..... ลว.....

- มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ฯ ปี ๒๕๕๙
ตามบันทึกเลขที่..... ลว.....

CR๒ ยกระับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน
แผนงานที่ ๔ เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน
 ๔.๑ จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า
 ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

เป้าหมาย

- ๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้
 - กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แห่งชั้นกับ SPB 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

๔.๒ เปิดช่องทางมารับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทาง การ
 ออกหน่วยเคลื่อนที่ กับหน่วยงานต่างๆในพื้นที่/แก้ไข
 ข้อร้องเรียนก่อน ลูกค้าร้องเรียนผ่านระบบข้อร้องเรียนหลัก
เป้าหมาย

**“ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า ๑๕๐ เรื่อง/
 ล้านราย/ปี**

ช่วงเวลาดา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุป

ม.ค.-จ.ค.๕๙

สถานะเคือบ ..เม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๙

สถานะเคือบ ..ม.ค. - มิ.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 จำนวน๕..ราย
 - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ..๐.. ราย
- ๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้
 - ภายในกำหนด จำนวน ราย
 - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย
- ๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้
 - ภายในกำหนด จำนวน ราย
 - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย

สถานะเคือบ -๒๕๕๙
 ดำเนินการจำนวน ราย

สถานะเคือบ -๒๕๕๙
 ดำเนินการจำนวน ราย

แผนงาน/โครงการ/งาน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

แผนงานที่ ๕ ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่
นิคมอุตสาหกรรม

๕.๑ จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และ
และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์
(ประกอบด้วย ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา) โดยตรวจวัด
และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและ
ปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อ
สื่อสารกับลูกค้า

๕.๑ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า
ที่จ่ายไฟฟ้าให้กับนิคมอุตสาหกรรม

เป้าหมาย จำนวน ๓๑ แห่ง (เป้า ๓.๓ จำนวน ๗ แห่ง)

พื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง รวม ๑๔ 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 เกดเวย์ซีดี จำนวน ๑ สถานี

๙. นิคมอุตสาหกรรม เอเชีย 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

C8๒ ยกระดั้บการให้บ้รการอย่างศรบวงจรและมุ่งเน้นการสร้งความล้มนพ้กับลูกค้้อย่างย้ี้น:

แผนงาน/โครงการ/งาน

๑๒. เขตประกอบการอุตสาหกรรม

ช่วงเวลา,

ผลการค้าเป็นงานไปตราสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการค้าเป็นงานสละสม ไปตราสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปีงูหา/อู

ระยอยท้ด้นอุตสาหกรรม จำนวน ๑ สถานี

๑๓. น้คนอุตสาหกรรม อีส์เทิร์นซีบอร์ด จำนวน ๓ สถานี

๑๔. น้คนอุตสาหกรรม อมตะช้ดู้ จำนวน ๒ สถานี

๑๕. น้คนอุตสาหกรรม เหมราชอีส์เทิร์นซีบอร์ด จำนวน ๑

๑๖. เขตประกอบการอุตสาหกรรม

สยวามอีส์เทิร์นอี้นดส์เตรียลพาร์ค จำนวน ๑ สถานี

๑๗. เขตประกอบการอุตสาหกรรม จี.เค.แอลนด์ จำนวน ๑

๑๘. เขตประกอบการอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน ๑ สถานี

บางสถานีจ่ายให้น้คนมากกว่า ๑ น้คน

แผนงาน/โครงการ/งาน

๕.๑.๒ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทน
ประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ: ย่านยนต์
อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูป
อาหาร)

เป้าหมาย

- กฟช. ละไม่น้อยกว่า ๒ ประเภทกิจการ
- กฟอ. ปลด. หลอมโลหะ (บ. UACI จก.)
- กฟจ. รย. ปีโตรเคมี (บมจ. RPPC)

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒/๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน

- ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าให้กับ

๑) ... (ชื่อ) ... เป็นกิจการประเภท

เมื่อวันที่

๒) ... (ชื่อ) ... เป็นกิจการประเภท

เมื่อวันที่

สถานะเดือน

- ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าให้กับ

๑) ... (ชื่อ) ... เป็นกิจการประเภท

เมื่อวันที่

๒) ... (ชื่อ) ... เป็นกิจการประเภท

เมื่อวันที่