



บันทึก

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			

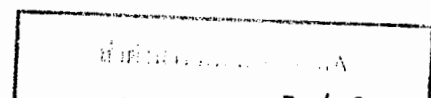
เรียน ประธาน ฯ ด้านลูกค้า (อฝ.วบ. (ก.๒))

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

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

(นายจิรศักดิ์ พรานนทส์ถิตย)

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



กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙ ประจำปีไตรมาสที่ ...๒.....
Customer (ด้านลูกค้า)

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /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 พัฒนากลยุทธ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

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

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความสะดวกของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากได้รับบริการ โดยสำรวจ ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๒.๓.๑ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ ๑๕ วัน โดย กบล. 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	
- งานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน ๑๔ ราย (*๑๒ ราย) (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.) - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๑๒ ราย - <u>กฟผ.๒</u> <u>จำนวน ๒ ราย</u> * เป้าหมายที่ ผวธ.(ก๓) กำหนด		- ดำเนินการได้ ราย	- ดำเนินการได้ ราย	

CR๑ พัฒนาศักยภาพเพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๓.๒ ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ให้บริการดังนี้ - งานขอใช้แฟ้มติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ - ขอใช้บริการธุรกิจตอบรับกับไปรษณีย์ - จัดทำเอกสารแบบสำรวจส่งให้ทุก กฟฟ. - รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า ๔.๐๐</u>		สถานะเดือนเม.ย. - มิ.ย.....๒๕๕๙ - รายงานผล จำนวน ๖๑ ราย	สถานะเดือนม.ค. - มิ.ย.....๒๕๕๙ - รายงานผล จำนวน ๖๑ ราย	
๒.๓.๓ กล้องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) เป้าหมาย - ติดตั้งการกกดประเมิน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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 พัฒนาลิขิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๔ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ ๒.๓ เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(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 ๔.๐๐ เป้าหมาย รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	สถานะเดือน -๒๕๕๙ - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว.....	

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความสะดวกสบายของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ ๓ การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า ๓.๑ ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางบริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ ๓.๑.๑ การขอใช้ไฟฟ้ ๓.๑.๒ การชำระค่าไฟฟ้า ๓.๑.๓ การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย - กฟช. ดำเนินการสำรวจและประเมินประสิทธิภาพ - ฝวช.(ก๓) กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิภาพ - ฝวช.(ก๓) วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจส่ง คณะทำงาน SEPA หมวด ๓	ม.ค.-ก.ย.	สถานะเดือน - ๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ฝวช.(ก๓) กำหนดแผน... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ฝวช.(ก๓))	สถานะเดือน - ๒๕๕๙ รายงานความก้าวหน้า - ฝวช.(ก๓) กำหนดแผน... เมื่อวันที่ - ผลการดำเนินงานตามแผน - ผลการดำเนินงานระดับสายงาน (ฝวช.(ก๓))	

CR๑ พัฒนากลยุทธ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

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

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙ ประจำปีไตรมาสที่ ...๒.....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม

ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

๑.๑ ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส.

ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า

เป้าหมาย จำนวน ๒ แห่ง (เป้า ๑.๓ ๑ แห่ง)

กฟส.เพ , กฟส.ปวย.

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

-เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย

-เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย

-เดือน ๒๕๕๙ = แห่ง ประกอบด้วย

๑.๒ ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมใน

การทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน

ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความ

ทันสมัย

๑.๒.๑ จัดทำแผนงานปรับปรุงอาคารสำนักงานและ

สภาพแวดล้อม ตามกรอบงบประมาณสำนักงาน

การไฟฟ้าสาขาที่ได้รับการยกฐานะจากการไฟฟ้าสาขาย่อย

เป้าหมาย

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

รอกำหนดเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๑.๒.๒ สำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย				
เป้าหมาย				
รอลค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
๑.๓ พัฒนาอาคารสำนักงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย				
เป้าหมาย	ม.ค.-ก.ย.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
- ฝวธ.(ภ๓) คัดเลือก กฟฟ. ต้นแบบ และกำหนด	ม.ค.-มิ.ย.	รายงานความก้าวหน้า	รายงานความก้าวหน้า	
รูปแบบสำนักงานทันสมัย		- ฝวธ.(ภ๓) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่	- ฝวธ.(ภ๓) คัดเลือก กฟฟ.ต้นแบบ... เมื่อวันที่	
- กำหนดแผนงานการขยายผลปี ๒๕๖๐	ก.ย. ๒๕๕๙	- กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่	- กำหนดแผนขยายผล เมื่อวันที่	

แผนงานที่ ๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพ

การให้บริการ

๒.๑ การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ

กฟภ.

๒.๑.๑ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตราฐานใหม่ของ

กฟภ.มาใช้ในการดำเนินงาน

เป้าหมาย	ม.ค-มี.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙
- มีกระบวนการพร้อมให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.			
กฟภ. ครบทุกกระบวนการ (คุณภาพ และเวลา) ภายใน			
ไตรมาส ๑			

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๑.๒ กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการ				
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	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 ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch				
ให้ครบทุก กฟฟ.				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
- ขยายผลการให้บริการ กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ		- ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่	- ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่	
กฟย. ที่รับชำระเงินค่าบริการได้ ทุกแห่ง			- ขยายผลไปยัง กฟฟ. เมื่อวันที่	
(มีเครื่อง POS) จำนวน ๑๖ 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				

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๒.๒ ติดตามผลการนำกระบวนการ ใหม่งานบริการขอ มิเตอร์ผู้ใช้ไฟ"				
"บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ"				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙	
ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้า เงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้				
- ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อม ชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕		= ร้อยละ ๑๐๐	= ร้อยละ ๑๐๐	
- เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ ภายใน ๒๔ ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐		= ร้อยละ ๘๑.๘๑	= ร้อยละ ๘๑.๘๑	
- ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐		= ร้อยละ ๑๐๐	= ร้อยละ ๑๐๐	
๒.๓ จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch (Touch Point)				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการ ของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน				
อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ				
- ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง				

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๒.๔ พัฒนานักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบและแนวทางของ Lobby Manager	ม.ค.มี.ค.๕๙	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบ(อย่างไร)	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบ(อย่างไร)	
- ดำเนินการและสรุปผล (นําร่อง) จำนวน ๓ กฟฟ./กฟข.	เม.ย.-ธ.ค.๕๙	เมื่อวันที่	เมื่อวันที่	
- กฟฟ. มพย., กฟจ. ขบ., กฟอ. จบ.		- กฟก.๑-๓ สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึกเลขที่ ลว.	- กฟก.๑-๓ สรุปผลการดำเนินการ ตามบันทึกเลขที่ ลว.	
๒.๕ พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบ		- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย	
เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า		- คิดเป็นร้อยละ	- คิดเป็นร้อยละ	
ร้อยละ ๑๐๐ (๑:๑) (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)				
๒.๖ เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image				
๒.๖.๑ จัดทำรถยนต์ PEA Mobile Shop ตามที่ได้รับอนุมัติ				
อนุมัติจัดทำให้ครบตามเป้าหมาย				
เป้าหมาย จำนวน ๔ คัน	ม.ค.-มิ.ย.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
กฟจ.ฉช., กฟจ.ตร., กฟอ.กล., กฟฟ.บึง		- จัดทำรถ PEA Mobile Shop แล้ว	- จัดทำรถ PEA Mobile Shop แล้ว	
		เมื่อวันที่ จำนวน คัน	เมื่อวันที่ จำนวน คัน	

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	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
- นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วันต่อเดือน		- นำรถออกให้บริการ..... วัน/เดือน	- นำรถออกให้บริการ..... วัน/เดือน	
- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop		- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ.....ราย	
เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน		- คิดเป็นร้อยละ (เทียบกับการใช้บริการที่สำนักงาน)	- คิดเป็นร้อยละ (เทียบกับการใช้บริการที่สำนักงาน)	
ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๕				
๒.๖.๓ จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์ภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปีหรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน				
เป้าหมาย นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔ ครั้งต่อเดือน	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
		- เดือน ม.ค. ๒๕๕๙ นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง	- เดือน ม.ค. ๒๕๕๙ นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง	
		- เดือน ก.พ. ๒๕๕๙ นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง	- เดือน ก.พ. ๒๕๕๙ นำรถออกให้บริการ..... ครั้ง	
		-	-	
		-	-	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

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

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน		ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /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		ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙	
กฟจ.ชบ. ๑ ราย	กฟอ.บปภ. ๗ ราย		- บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย	- บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย	
กฟจ.ฉช. ๔ ราย	กฟอ.บคย. ๔ ราย		- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย	- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย	
กฟอ.บฉ. ๑ ราย	กฟอ.บสบ. ๑ ราย		ดำเนินการไตรมาสที่ ๓		
กฟภ.บึง ๔ ราย	กฟอ.ปลด. ๑๕ ราย				
กฟภ.มตพ. ๘ ราย	กฟอ.พนท. ๑ ราย				
กฟอ.กล. ๒ ราย	กฟอ.ศรช. ๓ ราย				
กฟอ.ตร. ๑ ราย	กฟอ.พน. ๑ ราย				

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

ช่วงเวลา ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙ ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒/๒๕๕๙ ปัญหา/อุปสรรค

แผนงาน/โครงการ/งาน

๓.๑.๓ ลูกค้ายื่นฟ้องที่มีพื้นที่การแข่งขั้นกับ SP

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) การส่องกล้องความร้อน

๖) การฉีดน้ำล้างตู้ถ้วย

๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า

ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)

เป้าหมาย จำนวน ๖๔ ราย (เป้า ๓ จำนวน ๑๗ ราย)

- กฟอ.ฉช. จำนวน ๔ ราย

- กฟอ.ศรช. จำนวน ๘ ราย

- กฟอ.พนท. จำนวน ๒๕ ราย

- กฟอ.ปลด. 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 ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๒ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM)				
๓.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน				
เป้าหมาย จำนวน ๕๙๐ ราย	ม.ค.-มี.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ย....๒๕๕๙	
กฟจ.ฉช. ๖๑ ราย	กฟอ.ปลิด. ๗๗ ราย	- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	- เดือนมกราคม ๒๕๕๙ ดำเนินการ ..๕... ราย	
กฟอ.พสค. ๖ ราย	กฟอ.กล. ๑๗ ราย			
กฟอ.บปก. ๔๗ ราย	กฟอ.บฉ. ๕ ราย			
กฟจ.ชบ. ๓๐ ราย	กฟภ.มตพ. ๖๑ ราย			
กฟอ.บนบ. 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				

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๒.๒ พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙ - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย - เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ ราย	
๓.๓ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการ แข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP ๓.๓.๑ การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ไตรมาส/กฟฟ. <i>ไตรมาสที่ ๑ : กฟจ.ฉช., ขบ., กฟอ.ศรช.</i> <i>ไตรมาสที่ ๒ : กฟจ.รย., กฟอ.ปด., กฟฟ.บึง</i> <i>ไตรมาสที่ ๓ : กฟฟ.มพย., กฟอ.บคย., กล.</i> <i>ไตรมาสที่ ๔ : กฟอ.บรบ., กฟฟ.มตพ., จท.</i>	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙ - รวมทั้งสิ้น จำนวน ราย ประกอบด้วย :- - รผก.(ภ๓) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ เยี่ยมเยือนลูกค้า ๕ ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน ลูกค้า ..๕.. ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙ - สะสมรวมจำนวน ราย ประกอบด้วย :- - รผก.(ภ๓) เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม ๙ ราย - พนักงาน KAM และผู้เกี่ยวข้องเยี่ยมเยือน ลูกค้าสะสม ..๙.. ราย	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน		ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๓.๒ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer)					
เป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ ราย		ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙	
กฟจ.ฉช. ๒๕ ราย	กฟอ.ปลด. ๓๐ ราย			- ดำเนินการ ..๕... ราย	
กฟอ.พสค. ๕ ราย	กฟอ.กล. ๗ ราย				
กฟอ.บปก. ๒๐ ราย	กฟอ.บฉ. ๕ ราย				
กฟจ.ชบ. ๑๒ ราย	กฟภ.มตพ. ๒๕ ราย				
กฟอ.บนบ. 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					

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๓.๓ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคม				
เป้าหมาย จำนวน ๗๒๐ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙	
กฟจ.ฉช. ๖๗ ราย กฟอ.ปลด. ๔๒ ราย		- ดำเนินการ ..๕... ราย	- ดำเนินการ ..๙... 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.บนบ. 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.สอศ. ๑๕ ราย				
๓.๔ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้				
รายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน				
เป้าหมาย จำนวน ๑๙ แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
(รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟฟ. ประมาณ ๓-๔ ครั้ง)		- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง	- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง	
*****ยกเว้น กฟอ.สอศ,กฟอ.บฉ.*****			- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการ แห่ง	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๓.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)				
๓.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS				
<u>เป้าหมาย</u>	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙	
รอค่าเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด		- เชิญชวนผู้ใช้ไฟลงทะเบียนรับบริการ SMS จำนวน ..๑๑๕๑..ราย	- เชิญชวนผู้ใช้ไฟลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน ..๑๔๗๕๔..ราย	
๓.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน				
<u>เป้าหมาย</u>	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน ..เม.ย. - มิ.ย....๒๕๕๙	สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย....๒๕๕๙	
- สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐		- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ระหว่างเดือน ๒๕๕๙ จำนวน ราย	- จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน ราย	
- รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส		- ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน, ราย คิดเป็นร้อยละ, - มีรายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ <u>ทุกไตรมาส หรือไม่</u> (ถ้ามี) ตามรายงานบันทึก เลขที่ ลว.	- ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน, ราย คิดเป็นร้อยละ, - มีรายงานผลการตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ <u>ทุกไตรมาส หรือไม่</u> (ถ้ามี) ตามรายงานบันทึก เลขที่ ลว.	

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

๓.๖ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือตามคู่มือ CRM)

เป้าหมาย

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

๑) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๘ ภายในเดือนมี.ค.๒๕๕๙

๒) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๙ ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม

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

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

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

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

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน

ช่วงเวลา

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙

ปัญหา/อุปสรรค

แผนงานที่ ๔ เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน

๔.๑ จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า

ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

เป้าหมาย

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน ..ม.ย. - มิ.ย...๒๕๕๙

สถานะเดือน ..ม.ค. - มิ.ย...๒๕๕๙

๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้

๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้

๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน ๕ วัน

- กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย

- กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย

- กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๕ วัน

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย

- กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน

- กลุ่มที่ ๒ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย

- กลุ่มที่ ๒ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย

๒๐ วัน

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ... ราย

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย

- กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน ๒๕ วัน

- กลุ่มที่ ๓ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย

- กลุ่มที่ ๓ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน...ราย

๒) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ... ราย

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย

- กลุ่มที่ ๕ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน๕..ราย

- กลุ่มที่ ๕ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน๖..ราย

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ..๐.. ราย

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ..๐.. ราย

๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้

๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้

ภายในกำหนด จำนวน ราย

ภายในกำหนด จำนวน ราย

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย

ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย

๔.๒ เปิดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านทาง การ

ออกหน่วยเคลื่อนที่ ทั่วประเทศตามต่างๆในพื้นที่/แก้ไข

ข้อร้องเรียนก่อน ถูกตัวร้องเรียนผ่านระบบข้อร้องเรียนหลัก

เป้าหมาย

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

-ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า ๑๕๐ เรื่อง/

ดำเนินการจำนวน ราย

ดำเนินการจำนวน ราย

สำนราย/ปี

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

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

๕.๑.๑ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า

ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม

ม.ค.-ธ.ค.๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

สถานะเดือน -๒๕๕๙

เป้าหมาย จำนวน ๓๑ แห่ง (เป้า ๓.๓ จำนวน ๗ แห่ง)

พื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง รวม ๑๘ นิคม

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการได้ แห่ง

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการได้ แห่ง

สถานที่ดำเนินการ

สถานที่ดำเนินการ

- เดือน ๒๕๕๙ ดำเนินการได้ แห่ง

สถานที่ดำเนินการ

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 ทีเอฟ ดี จำนวน ๑ สถานี

๘. นิคมอุตสาหกรรม เกดเวย์ซิตี้ จำนวน ๑ สถานี

๙. นิคมอุตสาหกรรม เอเชีย จำนวน ๑ สถานี

๑๐. นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด จำนวน ๓ สถานี

๑๑. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชตะวันออก จำนวน ๒ สถานี

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /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				
สยามอีสเทิร์นอีสต์เดย์ลพาร์ค จำนวน ๑ สถานี				
๑๗.เขตประกอบการอุตสาหกรรม จี.เค.แลนด์ จำนวน ๑				
๑๘. เขตประกอบการอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน ๑ สถานี				
บางสถานีช่วยให้มีคนมากกว่า ๑ นิคม				

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒/๒๕๕๙	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑-๒ /๒๕๕๙	ปัญหา/อุปสรรค
๕.๑.๒ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทน ประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูป อาหาร)				
เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	สถานะเดือน -๒๕๕๙	
กฟข. ละไม่น้อยกว่า ๒ ประเภทกิจการ		- ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าให้กับ	- ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าให้กับ	
- กฟอ.ปลด. หลอมโลหะ (บ.UACJ จก.)		๑)(ชื่อ) เป็นกิจการประเภท	๑)(ชื่อ) เป็นกิจการประเภท	
- กฟจ.รย. ปีโตรเคมี (บมจ.IRPC)		เมื่อวันที่	เมื่อวันที่	
		๒)(ชื่อ) เป็นกิจการประเภท	๒)(ชื่อ) เป็นกิจการประเภท	
		เมื่อวันที่	เมื่อวันที่	