

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๐ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

ด้านลูกค้า

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
แผนงานที่ ๑ พัฒนาการให้บริการที่ ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	๑.๑ ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ที่เคียงปี ๒๕๕๙ ให้แล้วเสร็จทุกแห่ง เป้าหมาย จำนวน ๒ แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ปรับปรุงแล้ว จำนวน แห่ง ได้แก่ - อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน..... แห่ง ได้แก่.....	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ปรับปรุงแล้ว จำนวน แห่ง ได้แก่ - อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน..... แห่ง ได้แก่.....
	๑.๒ ปรับปรุง Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐาน ที่ กฟภ. กำหนด เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่ง - สำรวจ Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตาม มาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ดำเนินการสำรวจแล้ว จำนวน แห่ง	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ดำเนินการสำรวจแล้ว จำนวน แห่ง
	- ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยกำหนดเป้าหมายให้ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๒ ปี	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๐ เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๐	- ขออนุมัติตามหนังสือเลขที่ ลว.	- ขออนุมัติตามหนังสือเลขที่ ลว.
แผนงานที่ ๒ งานยกระดับมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ	๒.๑ กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการ ให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณที่ ๑/๒๕๖๐

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

၈၉

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

ด้านลูกค้า

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
	๒.๔ พัฒนาศักยภาพพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย - ฝวธ.(ก๓) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล - กฟก.๒ ขยายผล กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐ ม.ค.-พ.ค.๒๕๖๐ มิ.ย.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ฝวธ.(ก๓) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล ตามหนังสือเลขที่ - รายงานสรุปผลดำเนินการ ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ฝวธ.(ก๓) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผลตามหนังสือเลขที่..... - รายงานสรุปผลดำเนินการ ตามหนังสือเลขที่ ลว.
	๒.๕ พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๖๐	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop ราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย - คิดเป็นร้อยละ - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว. ..	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop ราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย - คิดเป็นร้อยละ - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว. ...
	๒.๖ เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image ๒.๖.๑ จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า ๓,๕๐๐ ราย/เดือน/คัน	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/คัน - ขออนุมัติตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/คัน - ขออนุมัติตามหนังสือเลขที่ ลว.

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

ด้านลูกค้า

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
แผนงานที่ ๓ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	๒.๖.๒ จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์ โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔ ครั้งต่อเดือน	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย ครั้ง/เดือน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย ครั้ง/เดือน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.
	๓.๑ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ๓.๑.๑ ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า ๒๐ ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูง ภายในปีละ ๑ ครั้ง - บริการฉีदनํ้าล้างลูกถ้วย ปีละ ๑ ครั้ง เป้าหมาย จำนวน ๓๙ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - บริการฉีदनํ้าล้างลูกถ้วย จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - บริการฉีदनํ้าล้างลูกถ้วย จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณที่ ๑/๒๕๖๐

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

৯৫

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
	รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ ๑) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า ๒) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า ๓) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) ๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ ๕) การส่องกล้องความร้อน ๖) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพ ไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน ๔๐ ราย		สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - กลุ่มที่ ๑ มีรายได้มากกว่า ๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๗ ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ ๒ มีรายได้ ๒-๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๕ ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ ๓ มีรายได้น้อยกว่า ๒ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๒ ดำเนินการได้ ราย - การตรวจสอบรายได้ทั้ง กลุ่ม ๑-๓ ดำเนินการได้ ราย	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - กลุ่มที่ ๑ มีรายได้มากกว่า ๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๗ ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ ๒ มีรายได้ ๒-๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๕ ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ ๓ มีรายได้น้อยกว่า ๒ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๒ ดำเนินการได้ ราย - การตรวจสอบรายได้ทั้ง กลุ่ม ๑-๓ ดำเนินการได้ ราย

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

ด้านลูกค้า

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
	Key Account Management (KAM) ๓.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๕ ราย	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในBIC-SAP จำนวน..๕..ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในBIC-SAP จำนวน..๕..ราย
	๓.๒.๒ พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน ...๕... ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน ..๑๐... ครั้งเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ..๒.. ครั้ง/ราย/ปี	สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน ...๕... ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน ..๑๐... ครั้งเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ..๒.. ครั้ง/ราย/ปี

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
	นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP ๓.๓.๑ การเยี่ยมเยียนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๒ จำนวน ๖ ราย/ ไตรมาส/กฟฟ. ๓.๓.๒ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าใน นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP เป้าหมาย จำนวน ๘๐๐ ราย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - รผก.(ภ๓) เยี่ยมเยียนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยียนลูกค้า ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ เยี่ยมเยียนลูกค้า....๘...ราย สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - ดำเนินการได้ ..๒.... ราย	สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - รผก.(ภ๓) เยี่ยมเยียนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยียนลูกค้า ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ เยี่ยมเยียนลูกค้า....๘...ราย สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - ดำเนินการได้ ..๒.... ราย

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
	ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน ๑๙ แห่ง ๓.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) ๓.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ใช่ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐) ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (สถานะ ธ.ค. ๒๕๕๙) รวมจำนวน ๖๘,๔๙๐ ราย ประกอบด้วย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ดำเนินการได้ แห่ง สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) จำนวน ...๕๔๔..... ราย ดำเนินการได้ ..๑๐๓... ราย คิดเป็นร้อยละ ...๑๘.๙๓..... - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐) จำนวน๘๔๙..... ราย ดำเนินการได้ ...๕๓๘.... ราย คิดเป็นร้อยละ๖๓.๓๖..... - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของจำนวนลูกค้า ดำเนินการได้ ..๑๔๐๕... ราย คิดเป็นร้อยละ๘.๑๗.....	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ดำเนินการได้ แห่ง สถานะเดือน ..ม.ค. - มี.ค. ๖๐... ๒๕๖๐ - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) จำนวน ...๕๔๔..... ราย ดำเนินการได้ ..๑๐๓... ราย คิดเป็นร้อยละ ...๑๘.๙๓..... - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี ๒๕๖๐) จำนวน๘๔๙..... ราย ดำเนินการได้ ...๕๓๘.... ราย คิดเป็นร้อยละ๖๓.๓๖..... - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของจำนวนลูกค้า ดำเนินการได้ ..๑๔๐๕... ราย คิดเป็นร้อยละ๘.๑๗.....

๓.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	
--	---------------	--

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณที่ ๑/๒๕๖๐

CR๒ ยกกระต๊บบการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

๓.๗ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ CRM)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	๓๙
---	---------------	----

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณที่ ๑/๒๕๖๐

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

๔.๑.๒ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าตัวแทนประเภท กิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐		
---	---------------	--	--

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
แผนงานที่ ๕ งานบูรณาการ	ปิโตรเคมีสิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข. ละ ๒ ประเภทกิจการ		สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ดำเนินการได้ แห่ง
	๔.๑.๓ สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟข. ละ ๒ แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ - ดำเนินการได้ แห่ง
	๕.๑ งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการกำหนด	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึง			
	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม สามารถ			
	ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังรายกลุ่มลูกค้า			
	เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามกลุ่มกับ	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๐	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	สถานะเดือน - ๒๕๖๐ หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	ข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์, พื้นที่, ค่าไฟฟ้า เพื่อคัดเลือกรายชื่อ			
	ลูกค้านำไปจัดทำแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย			
	- ฝวธ.(ภ๓) ติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ	เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๐		
	(ฝพท.) กรองข้อมูลลูกค้าตามข้อกำหนดความเชื่อมโยง			
	ฐานข้อมูลลูกค้าตามที่กำหนดจัดส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด			
	๓			

- ฝวธ.(ภ๓) พิจารณาฐานข้อมูลลูกค้าที่ได้นำมากำหนดจำนวน และรายชื่อลูกค้าเป้าหมายที่จะต้องนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าส่งให้ สายงานการไฟฟ้าภาค ๑-๔ และ	ก.ค.-ก.ย.๒๕๖๐	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
--	---------------	-------------------------	-------------------------

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๐ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐

ด้านลูกค้า

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
	กฟก.๑,๒,๓ นำไปจัดทำแผนงาน - ฝวธ.(ภ๓) นำรายชื่อลูกค้าเป้าหมายไปจัดทำแผนสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าปี ๒๕๖๑ ตามความเหมาะสม	ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐		

ปัญหา /อุปสรรค

ปัญหา /อุปสรรค

ปัญหา /อุปสรรค	
..... ลว.	

ปัญหา /อุปสรรค

ปัญหา /อุปสรรค

ปัญหา /อุปสรรค	
-------------------	--

ปัญหา /อุปสรรค

ปัญหา /อุปสรรค

--

ปัญหา /อุปสรรค

ที่ลงทะเบียนเดิม (สถา

--

[illegible]

ปัญหา /อุปสรรค
๒๕๕๙

1

ปัญหา /อุปสรรค

--

ปัญหา /อุปสรรค