



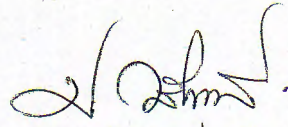
## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟอ.บปก. ถึง ฝวบ.(ก๒)  
เลขที่ ก.๒บปก.(บท) ๙๑๐ วันที่ - ๔ เม.ย. ๒๕๕๙  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๕๙ ด้านลูกค้า  
อ้างอิง

เรียน อฝ.วบ.(ก๒)

กฟอ.บปก. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๕๙ ด้านลูกค้า  
(เดือน ม.ค. - มี.ค.๒๕๕๙) พร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป

  
(นายศุภมิตร กลั่นทวี)  
ผจก.กฟอ.บปก.

แผนกบริหารงานทั่วไป  
โทร. ๑๕๕๒๐

ส่งผ่านเครื่อง SCAN

วันที่ - ๔ เม.ย. ๒๕๕๙

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO๓ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ  
และความคาดหวังของลูกค้า

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ  
และความคาดหวังของลูกค้า

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
  - (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
  - (๒) กลุ่มพาณิชย์
  - (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
  - (๔) กลุ่มอื่นๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
  - (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
  - (๒) กลุ่มพาณิชย์
  - (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
  - (๔) กลุ่มอื่นๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๘
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๓
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- ไม่เกิน ๑๕๐ เรื่อง/ล้านราย/ปี

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๘
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๓
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- รอคค่าเป้าหมาย

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ช่วงเวลา       | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑             | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๑</u> โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี ๒๕๕๙</p> <p>๑.๑ การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส</p> <p><u>๑.๑.๑</u> ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ ๑.๑</p>                  | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙  | รอกำหนดแนวทางการดำเนินงานจาก กฟก.๒ |                 |          |
| <p><u>แผนงานที่ ๒</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า</p> <p>๒.๑ นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ</p> <p><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายในไตรมาส ๑/๒๕๕๙</p> <p><u>๒.๑.๑</u> ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ ๒.๑</p> | ม.ค.-มี.ค.๒๕๕๙ | รอกำหนดแนวทางการดำเนินงานจาก กฟก.๒ |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ช่วงเวลา                                                      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                    | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><b>แผนงานที่ ๒</b> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจาก<br/>การรับฟังเสียงลูกค้า</p> <p>๒.๒ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ<br/>และ กพข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่<br/>สอดคล้องตามแนวทาง SEPA ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ที่อยู่อาศัย</li> <li>-พาณิชย์</li> <li>-อุตสาหกรรม</li> <li>-อื่นๆ</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผนว. (ภ๓) กำหนดแผนสำรวจ</li> <li>- ดำเนินการสำรวจ สรุปผลและวิเคราะห์ ระดับ กพข.</li> <li>- วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ</li> </ul> | <p>ม.ค.-มี.ค.๒๕๕๙</p> <p>เม.ย.-มิ.ย.๒๕๕๙</p> <p>ส.ค. ๒๕๕๙</p> | <p>รอกำหนดแนวทางการดำเนินงานจาก กพก.๒</p> |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ช่วงเวลา | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๒</u> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจาก<br/>การรับฟังเสียงลูกค้า</p> <p>๒.๓ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากรับ<br/>บริการ โดยสำรวจ ๓ ช่องทาง ดังนี้</p> <p>๒.๓.๑ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้<br/>บริการ ๑๕ วัน โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถาม<br/>ความคิดเห็นจากลูกค้า</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๕๒ ราย<br/>(ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓)</li> <li>- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์<br/>จำนวน ๒๕๒ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส<br/>กฟฟ.ชั้น ๑-๓)</li> <li>- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๑๒ ราย</li> <li>- <u>กฟภ.๒</u> จำนวน ๒ ราย</li> </ul> </li> </ul> <p>* เป้าหมายที่ ฝวธ.(ภ๓) กำหนด</p> |          |                        |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ช่วงเวลา                                                                      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                                                                       | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><b>แผนงานที่ ๒</b> งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า</p> <p>๒.๓.๒ ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ให้บริการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของปริมาณคำร้องทั้งหมด</li> <li>- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย</li> <li>- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอใช้บริการธุรกิจตอบรับกับไปรษณีย์</li> <li>- จัดทำเอกสารแบบสำรวจส่งให้ทุก กฟพ.</li> <li>- รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า ๔.๐๐</li> </ul> <p>๒.๓.๓ กล้องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของ จำนวนคิวทั้งหมด</li> <li>- รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า ๔.๒๕</li> </ul> | <p>ภายใน ๗ มกราคม ๒๕๕๙</p> <p>ภายใน ๑๕ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> | <p>กฟภ.๒ ดำเนินการ</p> <p>ไตรมาส ๑ = ๓ ราย</p> <p>ม.ค. = ๔.๕๕, ก.พ. = ๔.๔๖, มี.ค. = ๔.๘๑</p> |                 |          |





| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ช่วงเวลา                                   | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑             | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|----------|
| <p>แผนงานที่ ๔ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ<br/>นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>๔.๒ จัดทำ แผนผังการจ่ายไฟของ SPP ในระบบ GIS และ<br/>วิเคราะห์ แนวทางการรักษาลูกค้า</p> <p>-จัดทำข้อมูลของลูกค้า SPP และลูกค้า PEA<br/>ตามรายละเอียดเช่น ชื่อกิจการ,กระบวนการผลิต,<br/>Feeder,ประเภทสาย,กำลังผลิตคงเหลือของ SPP,สัญญา<br/>SPP ฯลฯ และบันทึกลงในฐานข้อมูล GIS</p> <p>-สรุป วิเคราะห์ผลการศึกษา ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงพร้อมแนว<br/>ทางการรักษาลูกค้า</p> | <p>ม.ค.-พ.ค.๒๕๕๙</p> <p>มิ.ย.-ส.ค.๒๕๕๙</p> | ดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้ ผลส. แล้ว |                 |          |

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๕๙

### ๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO๓ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

### ๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ  
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

### ๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR๒ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ  
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

## ด้านลูกค้า

### ๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- (๒) กลุ่มพาณิชย์
- (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
- (๔) กลุ่มอื่นๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

### ๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานฯ
- (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- (๒) กลุ่มพาณิชย์
- (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
- (๔) กลุ่มอื่นๆ
- จำนวนข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

## แบบฟอร์ม กผส.ผป.๐๑.๓

### ๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๘
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๓
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- ไม่เกิน ๑๕๐ เรื่อง/ล้านราย/ปี

### ๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๕
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๘
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๓
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๗
- รอค่าเป้าหมาย

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                | ช่วงเวลา      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|-----------------|----------|
| <b>แผนงานที่ ๑</b> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม<br>ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร<br>๑.๑ ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส.<br>ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า<br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน ๒ แห่ง (๑ แห่ง)<br>กฟส.เพ , กฟส.ปยว. | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ | กฟอ.บปก.ไม่มีดำเนินการ |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ช่วงเวลา                                                                         | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                                                                    | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๑</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริม</p> <p>ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร</p> <p>๑.๒ ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน</p> <p>ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความทันสมัย</p> <p>๑.๒.๑ จัดทำแผนงานปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อม ตามกรอบงบประมาณสำนักงาน</p> <p>การไฟฟ้าสาขาที่ได้รับการยกฐานะจากการไฟฟ้าสาขาย่อยในช่วงปี</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด</p> <p>๑.๒.๒ สำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด</p> <p>๑.๓ พัฒนาอาคารสำนักงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- ฝวธ.(ภ๓) คัดเลือก กฟฟ. ต้นแบบ และกำหนดรูปแบบสำนักงาน</p> <p>ทันสมัย</p> <p>- กำหนดแผนงานการขยายผลปี ๒๕๖๐</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-มิ.ย.๒๕๕๙</p> <p>ก.ย. ๒๕๕๙</p> | <p>กฟอ.บปภ.ไม่มีดำเนินการ</p> <p>กฟอ.บปภ.ไม่มีดำเนินการ</p> <p>กฟอ.บปภ.ไม่มีดำเนินการ</p> |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ช่วงเวลา                                   | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------|-----------------|----------|
| <p><b>แผนงานที่ ๒</b> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ</p> <p>๒.๑ การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.</p> <p>๒.๑.๑ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.มาใช้ในการดำเนินงาน</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- มีกระบวนการพร้อมให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ครบทุกกระบวนการ (คุณภาพ และเวลา) ภายในไตรมาส ๑</p> <p>๒.๑.๒ กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.</p> <p><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส</p> | <p>ม.ค.-มี.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> |                        |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ช่วงเวลา                                                      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|----------|
| <p>แผนงานที่ ๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ</p> <p>๒.๒ แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch Service</p> <p>๒.๒.๑ ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch Service ให้ครบทุก กฟฟ.</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- ขยายผลการให้บริการ กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. ที่รับชำระเงินค่าบริการได้ (มีเครื่อง POS) จำนวน ๑๖ กฟย. ได้แก่ กฟย.แก่งหางแมว , หนองใหญ่ , หนองคล้า, เกาะสีซัง, บ่อไร่, บ้านโพธิ์, แหลมงอบ, เขาคิชฌกูฏ, ดอนฉิมพลี, โป่งน้ำร้อน, เขาชะเมา, มะขาม,ท่าตะเกียบ, กร่ำ, วังจันทร์, บ้านเตาหม้อ</p> <p>- อบรม PEA One Touch Service ให้ส่วนเกี่ยวข้อง/จัดเตรียม Computer และ วัสดุอุปกรณ์</p> <p>-นำระบบ PEA One Touch Service ออกใช้งาน</p> | <p>ม.ค.-มี.ย.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-มี.ค.๒๕๕๙</p> <p>เม.ย. ๒๕๕๙</p> |                        |                 |          |



| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ช่วงเวลา                                    | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑        | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|-----------------|----------|
| <p>แผนงานที่ ๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ</p> <p>๒.๔ พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดรูปแบบและแนวทางของ Lobby Manager</li> <li>- ดำเนินการและสรุปผล (นาร่อง)</li> <li>- กฟฟ. มพย., กฟจ. ขบ., กฟจ. จบ.</li> </ul> | <p>ม.ค.-มี.ค.๒๕๕๙</p> <p>เม.ย.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> | <p>กฟอ.บปค.ไม่มีดำเนินการ</p> |                 |          |
| <p>๒.๕ พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๑๐๐ (๑:๑) (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)</li> </ul>                        | <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p>                        | <p>กฟอ.บปค.ไม่มีดำเนินการ</p> |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ช่วงเวลา                                  | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๒</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ</p> <p>๒.๖ เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image</p> <p>๒.๖.๑ จัดทำรถยนต์ PEA Mobile Shop ตามที่ได้รับอนุมัติจัดทำให้ครบตามเป้าหมาย</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๔ คัน</p> <p>กฟจ.ฉช.,กฟจ.ตร.,กฟอ.กล.,กฟฟ.บึง</p> | ม.ค.-มิ.ย.๒๕๕๙                            | กฟอ.บปภ.ไม่มีดำเนินการ |                 |          |
| <p>๒.๖.๒ จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วันต่อเดือน</p> <p>- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน</p> <p><u>ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๕</u></p>                         | <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> | กฟอ.บปภ.ไม่มีดำเนินการ |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ช่วงเวลา                                  | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                                                  | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><b>แผนงานที่ ๒</b> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ</p> <p>๒.๖.๓ จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน</p> <p><b>เป้าหมาย</b> นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔ ครั้งต่อเดือน</p> <p><b>แผนงานที่ ๓</b> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>๓.๑ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</p> <p>๓.๑.๑ ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า ๒๐ ล้านบาท/เดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง</li> <li>- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ ๑ ครั้ง</li> <li>- บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ ๑ ครั้ง</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b> จำนวน ๓๗ ราย</p> <p>กฟจ.ชบ. ๓ ราย      กฟอ.บคย. ๒ ราย</p> <p>กฟจ.ฉช. ๒ ราย      กฟอ.บรบ. ๓ ราย</p> <p>กฟฟ.มตพ. ๘ ราย      กฟอ.ปลัด. ๘ ราย</p> <p>กฟฟ.บึง ๒ ราย      กฟอ.พสค. ๑ ราย</p> <p>กฟอ.กล. ๓ ราย      กฟอ.ศรช. ๒ ราย</p> <p>กฟอ.บปภ. ๓ ราย</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> | <p>กฟอ.บปภ.ไม่มีดำเนินการ</p> <p>รอกำหนดแนวทางการดำเนินงานจาก กฟภ.๒</p> |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ช่วงเวลา        | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ       |               |                |               |                 |                |                |               |                |               |               |               |                  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|------------------|--|--|
| <p><u>แผนงานที่ ๓</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>๓.๑.๒ ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า ๑๐-๒๐ ล้านบาท/เดือน</p> <p>- บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ ๑ ครั้ง</p> <p>- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ ๑ ครั้ง</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๕๓ ราย</p> <table><tr><td>กฟจ.ชบ. ๑ ราย</td><td>กฟอ.บปภ. ๗ ราย</td></tr><tr><td>กฟจ.ฉช. ๔ ราย</td><td>กฟอ.บคย. ๔ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.บฉ. ๑ ราย</td><td>กฟอ.บรบ. ๑ ราย</td></tr><tr><td>กฟภ.บึง ๔ ราย</td><td>กฟอ.ปลด. ๑๕ ราย</td></tr><tr><td>กฟภ.มตพ. ๘ ราย</td><td>กฟอ.พนท. ๑ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.กล. ๒ ราย</td><td>กฟอ.ศรช. ๓ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.ตร. ๑ ราย</td><td>กฟอ.พน. ๑ ราย</td></tr></table> | กฟจ.ชบ. ๑ ราย   | กฟอ.บปภ. ๗ ราย         | กฟจ.ฉช. ๔ ราย   | กฟอ.บคย. ๔ ราย | กฟอ.บฉ. ๑ ราย | กฟอ.บรบ. ๑ ราย | 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 | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ | ไตรมาส ๑ = ๘ ราย |  |  |
| กฟจ.ชบ. ๑ ราย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | กฟอ.บปภ. ๗ ราย  |                        |                 |                |               |                |               |                 |                |                |               |                |               |               |               |                  |  |  |
| กฟจ.ฉช. ๔ ราย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | กฟอ.บคย. ๔ ราย  |                        |                 |                |               |                |               |                 |                |                |               |                |               |               |               |                  |  |  |
| กฟอ.บฉ. ๑ ราย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | กฟอ.บรบ. ๑ ราย  |                        |                 |                |               |                |               |                 |                |                |               |                |               |               |               |                  |  |  |
| 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   |                        |                 |                |               |                |               |                 |                |                |               |                |               |               |               |                  |  |  |
| <p>๓.๑.๓ ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP</p> <p>โดยแบ่งลูกค้าเป็น ๓ กลุ่ม คือ</p> <p><u>กลุ่มที่ ๑</u> มีรายได้มากกว่า ๕ ล้านบาท</p> <p>ให้บริการรายการ ๑-๗</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                        |                 |                |               |                |               |                 |                |                |               |                |               |               |               |                  |  |  |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ช่วงเวลา      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๓</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p><u>กลุ่มที่ ๒</u> มีรายได้ ๒-๕ ล้านบาท</p> <p>ให้บริการรายการ ๑-๕</p> <p><u>กลุ่มที่ ๓</u> มีรายได้น้อยกว่า ๒ ล้านบาท</p> <p>ให้บริการรายการ ๑-๒</p> <p>รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้</p> <p>๑) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า</p> <p>๒) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า</p> <p>๓) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)</p> <p>๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ<br/>การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๕) การส่องกล้องความร้อน</p> <p>๖) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย</p> <p>๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้า<br/>ที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๖๔ ราย (๑๗ ราย)</p> <p>- กฟจ.ฉช. จำนวน ๔ ราย</p> <p>- กฟอ.ศรช. จำนวน ๘ ราย</p> <p>- กฟอ.พนท. จำนวน ๒๕ ราย</p> <p>- กฟอ.ปลต. จำนวน ๒๗ ราย</p> | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ | กฟอ.บปก.ไม่มีดำเนินการ |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ช่วงเวลา       | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๓</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>๓.๒ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM)</p> <p>๓.๒.๑ ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๕๕๐ ราย</p> <p>กฟจ.ฉช. ๖๑ ราย      กฟอ.ปลด. ๗๗ ราย</p> <p>กฟอ.พสค. ๖ ราย      กฟอ.กล. ๑๗ ราย</p> <p>กฟอ.บปภ. ๔๗ ราย      กฟอ.บฉ. ๕ ราย</p> <p>กฟจ.ชบ. ๓๐ ราย      กฟภ.มตพ. ๖๑ ราย</p> <p>กฟอ.บรบ. ๑๖ ราย      กฟจ.จบ. ๑๑ ราย</p> <p>กฟอ.พน. ๑๒ ราย      กฟจ.ตร. ๑๙ ราย</p> <p>กฟภ.บส. ๗ ราย      กฟอ.บคย. ๒๓ ราย</p> <p>กฟอ.ศรช. ๖๔ ราย      กฟภ.จท. ๑๘ ราย</p> <p>กฟภ.มพย. ๔๑ ราย      กฟอ.พนท. ๒๕ ราย</p> <p>กฟจ.รย. ๒๐ ราย      กฟภ.บึง ๒๕ ราย</p> <p>กฟอ.สอ. ๕ ราย</p> <p><br/></p> <p><b>** เป้าหมาย ๕๕๐ ราย เป็นค่าเป้าหมายเดิม ทั้งนี้ เป้าหมายจริงปี ๒๕๕๙ เป็นไปตามผลการพิจารณาคัดเลือกลูกค้ารายสำคัญประจำปี</b></p> | ม.ค.-มี.ค.๒๕๕๙ | ไตรมาส ๑ = ๔๗ ราย      |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ช่วงเวลา                                                       | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                                                                                                       | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๓</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>๓.๒.๒ พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย ตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี</li> <li>- จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง/ราย/ปี</li> </ul> <p>๓.๓ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อม บันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP</p> <p>๓.๓.๑ การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การ เยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รพก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ ไตรมาส</li> <li>- อช. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ ไตรมาส</li> </ul> <p>ไตรมาสที่ ๑ : กฟจ.ฉช., ขบ., กฟอ.ศรช.</p> <p>ไตรมาสที่ ๒ : กฟจ.รย., กฟอ.ปลด., กฟฟ.บึง</p> <p>ไตรมาสที่ ๓ : กฟฟ.มพย., กฟอ.บคย., กล.</p> <p>ไตรมาสที่ ๔ : กฟอ.บรบ., กฟฟ.มตพ., จท.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ ไตรมาส</li> </ul> | <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> | <p>เข้าพบโดยพนักงาน KAM จำนวน ๖ ราย</p> <p>ไตรมาส ๑ = ๖ ราย</p> <p>ม.ค. = - ราย</p> <p>ก.พ. = - ราย</p> <p>มี.ค. = ๖ ราย</p> |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ช่วงเวลา      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                                                                | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๓</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>๓.๓.๒ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer)</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๒๕๐ ราย</p> <p>กฟจ.ฉช. ๒๕ ราย      กฟอ.ปลด. ๓๐ ราย</p> <p>กฟอ.พสค. ๕ ราย      กฟอ.กล. ๗ ราย</p> <p>กฟอ.บปก. ๒๐ ราย      กฟอ.บฉ. ๕ ราย</p> <p>กฟจ.ชบ. ๑๒ ราย      กฟภ.มตพ. ๒๕ ราย</p> <p>กฟอ.บรบ. ๗ ราย      กฟจ.จบ. ๕ ราย</p> <p>กฟอ.พน. ๕ ราย      กฟจ.ตร. ๗ ราย</p> <p>กฟภ.บส. ๕ ราย      กฟอ.บคย. ๑๐ ราย</p> <p>กฟอ.ศรช. ๒๕ ราย      กฟภ.จท. ๗ ราย</p> <p>กฟภ.มพย. ๑๕ ราย      กฟอ.พนท. ๑๐ ราย</p> <p>กฟจ.รย. ๑๐ ราย      กฟภ.บึง ๑๐ ราย</p> <p>กฟอ.สอด. ๕ ราย</p> | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ | <p>ไตรมาส ๑ = ๑๒ ราย</p> <p>ม.ค. = - ราย</p> <p>ก.พ. = ๔ ราย</p> <p>มี.ค. = ๘ ราย</p> |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ช่วงเวลา        | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑             | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ       |                 |               |                |                 |                |                |                |                |                |                |                 |                |                 |                 |                |                |                 |  |  |                                               |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|--|--|-----------------------------------------------|--|--|
| <p><u>แผนงานที่ ๓</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>๓.๓.๓ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP ตามแผนงานเยี่ยมเยียนลูกค้าประจำปี</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙   | ไตรมาส ๑ = ๑๖ ราย                  |                 |                |                 |               |                |                 |                |                |                |                |                |                |                 |                |                 |                 |                |                |                 |  |  |                                               |  |  |
| <p><u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๗๒๐ ราย</p> <table><tr><td>กฟจ.ฉช. ๖๗ ราย</td><td>กฟอ.ปลด. ๔๒ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.พสค. ๑๕ ราย</td><td>กฟอ.กล. ๒๔ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.บปภ. ๓๗ ราย</td><td>กฟอ.บฉ. ๗ ราย</td></tr><tr><td>กฟจ.ชบ. ๕๗ ราย</td><td>กฟภ.มตพ. ๓๐ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.บฉ. ๓๔ ราย</td><td>กฟจ.จป. ๔๔ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.พน. ๒๑ ราย</td><td>กฟจ.ตร. ๓๐ ราย</td></tr><tr><td>กฟภ.บส. ๒๗ ราย</td><td>กฟอ.บคย. ๘ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.ศรช. ๖๗ ราย</td><td>กฟภ.จท. ๑๖ ราย</td></tr><tr><td>กฟภ.มพย. ๙๔ ราย</td><td>กฟอ.พนท. ๒๗ ราย</td></tr><tr><td>กฟจ.รย. ๓๖ ราย</td><td>กฟภ.บึง ๑๗ ราย</td></tr><tr><td>กฟอ.สอต. ๑๕ ราย</td><td></td></tr></table> | 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.จป. ๔๔ 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.สอต. ๑๕ ราย |  |  | ม.ค. = - ราย<br>ก.พ. = ๘ ราย<br>มี.ค. = ๘ 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.จป. ๔๔ 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.สอต. ๑๕ ราย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                                    |                 |                |                 |               |                |                 |                |                |                |                |                |                |                 |                |                 |                 |                |                |                 |  |  |                                               |  |  |
| <p>๓.๔ จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๑๙ แห่ง (รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟฟ. ประมาณ ๓-๔ ครั้ง )</p> <p>*****ยกเว้น กฟอ.สอต,กฟอ.บฉ.*****</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙   | รอกำหนดแนวทางการดำเนินงานจาก กฟภ.๒ |                 |                |                 |               |                |                 |                |                |                |                |                |                |                 |                |                 |                 |                |                |                 |  |  |                                               |  |  |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ช่วงเวลา                                  | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                                             | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๓</u> สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</p> <p>๓.๕ การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)</p> <p>๓.๕.๑ เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS</p>                                                                                                                                       | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙                             | ไตรมาส ๑ = ๑,๕๖๘ ราย                                               |                 |          |
| <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>๓.๕.๒ แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐</p> <p>- รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> | <p>ม.ค. = ๔๓๘ ราย</p> <p>ก.พ. = ๔๒๖ ราย</p> <p>มี.ค. = ๗๐๔ ราย</p> |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ช่วงเวลา                                                        | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                                               | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๓ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</u></p> <p>๓.๖ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ CRM)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>๑) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๘ ภายในเดือน มี.ค.๒๕๕๙</p> <p>๒) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๕๙ ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม</p> <p>๔.๑ จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>๑) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP</li> <li>- กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๕ วัน</li> <li>- กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน ๒๐ วัน</li> <li>- กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน ๒๕ วัน</li> </ul> <p>๒) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน</p> | <p>ม.ค.-มี.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> <p>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙</p> | <p>กฟก.๒ ดำเนินการ</p> <p>กฟก.๒ ดำเนินการ</p> <p>กฟก.๒ ดำเนินการ</p> |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ช่วงเวลา      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑                                                                                | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
| <p><u>แผนงานที่ ๔</u> เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน</p> <p><u>๔.๒</u> เปิดช่องทางการรับข้อร้องของลูกค้านำทาง การออกหน่วย<br/><u>เป้าหมาย</u></p> <p><u>-ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า ๑๕๐ เรื่อง/ล้านราย/ปี</u></p> <p><u>แผนงานที่ ๕</u> ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคม<br/>อุตสาหกรรม</p> <p>๕.๑ จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขต<br/>พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์</p> <p>(ประกอบด้วย พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี ชลบุรี<br/>ระยอง ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี) โดยตรวจวัดและ<br/>วิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและ<br/>ปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับ<br/>ลูกค้า</p> | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ | ปี ๒๕๕๘ มีการออกหน่วยและรับข้อร้องเรียน<br>ปี ๒๕๕๙ รอหนังสือเรียนเชิญออกหน่วยจาก<br>ส่วนที่เกี่ยวข้อง |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ช่วงเวลา      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|-----------------|----------|
| <p>แผนงานที่ ๕ ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม</p> <p>๕.๑.๑ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จำนวน ๓๑ แห่ง (๗ แห่ง)</p> <p>พื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง รวม ๑๘ นิคม</p> <p>๑. นิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จำนวน ๗ สถานี</p> <p>๒. เมืองอุตสาหกรรมทองโกรว์ จำนวน ๑ สถานี</p> <p>๓. นิคมอุตสาหกรรม ปิ่นทอง จำนวน ๒ สถานี</p> <p>๔. นิคมอุตสาหกรรม แหลมฉบัง จำนวน ๓ สถานี</p> <p>๕. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชชลบุรี จำนวน ๒ สถานี</p> <p>๖. นิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จำนวน ๓ สถานี</p> <p>๗. นิคมอุตสาหกรรม ที เอฟ ดี จำนวน ๑ สถานี</p> <p>๘. นิคมอุตสาหกรรม เกตเวย์ซิตี้ จำนวน ๑ สถานี</p> <p>๙. นิคมอุตสาหกรรม เอเซีย จำนวน ๑ สถานี</p> <p>๑๐. นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด จำนวน ๓ สถานี</p> <p>๑๑. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชตะวันออก จำนวน ๒ สถานี</p> <p>๑๒. เขตประกอบการอุตสาหกรรม</p> <p>ระยองที่ดินอุตสาหกรรม จำนวน ๑ สถานี</p> <p>๑๓. นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน ๓ สถานี</p> <p>๑๔. นิคมอุตสาหกรรม อมตะซิตี้ จำนวน ๒ สถานี</p> | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ | ไตรมาส ๑ = ๓ สถานี     |                 |          |

| แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ช่วงเวลา      | ผลดำเนินการไตรมาสที่ ๑ | ผลดำเนินการสะสม | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|-----------------|----------|
| <p><b>แผนงานที่ ๕</b> ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม</p> <p>๑๕. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน ๑ สถานี</p> <p>๑๖. เขตประกอบการอุตสาหกรรม</p> <p>สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค จำนวน ๑ สถานี</p> <p>๑๗.เขตประกอบการอุตสาหกรรม จี.เค.แลนด์ จำนวน ๑ สถานี</p> <p>๑๘. เขตประกอบการอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน ๑ สถานี</p> <p>****บางสถานีจ่ายให้นิคมมากกว่า ๑ นิคม****</p> <p>๕.๑.๒ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทน<br/>ประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์<br/>อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูป<br/>อาหาร)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>กฟข. ละไม่น้อยกว่า ๒ ประเภทกิจการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟอ.ปลด. หลอมโลหะ (บ.UACJ จก.)</li> <li>- กฟจ.รย. ปีโตรเคมี (บมจ.IRPC)</li> </ul> | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ | กฟอ.บปก.ไม่มีดำเนินการ |                 |          |