

กฟก.3

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปีงบประมาณที่ 4/2559

Goal (ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม)

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน					กองที่รับผิดชอบ รายงาน
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค	
แผนงานที่ 1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 1.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอทไลน์ พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย จำนวน 200 คน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - ดำเนินการครบถ้วนแล้วในไตรมาส 2	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 จัดอบรม ลขง.(กฟ) เมื่อวันที่ 29 ก.พ. - 4 มี.ค. 59		กอก.(ก3)
กฟก.3 จำนวน 200 คน			จำนวน 58 คน - จัดอบรม ลขง.จำนวน 2 รุ่น รุ่น 1 วันที่ 15-18 พ.ค.59 จำนวน 57 คน รุ่น 2 วันที่ 23-26 พ.ค.59 จำนวน 58 คน - จัดอบรมเชื่อมสายแรงสูงโดยไม่ดับไฟ จำนวน 2 รุ่น รุ่น 1 วันที่ 23 พ.ค.-3 มิ.ย.59 จำนวน 35 คน รุ่น 2 วันที่ 6-17 มิ.ย.59 จำนวน 35 คน รวมทั้งสิ้น 243 คน		
1.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน 1.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต ชุดแก้ไขและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทุกทีมงาน เป้าหมาย ตรวจสอบทุกทีมงานปีละ 2 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - เดือน ต.ค. 2559 = 2 ครั้ง - เดือน พ.ย. 2559 = 3 ครั้ง - เดือน ธ.ค. 2559 = 2 ครั้ง	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 - เดือน ม.ค. 2559 = ..1.. ครั้ง - เดือน ก.พ. 2559 = ..3.. ครั้ง - เดือน มี.ค. 2559 = ..2.. ครั้ง		กาว.(ก3)
			- เดือน เม.ย. 2559 = ..-.. ครั้ง - เดือน พ.ค. 2559 = ..2.. ครั้ง - เดือน มิ.ย. 2559 = ..1.. ครั้ง		

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน					กองที่รับผิดชอบ
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค	รายงาน
			- เดือน ก.ค. 2559 = ... ครั้ง - เดือน ส.ค. 2559 = ..2.. ครั้ง - เดือน ก.ย. 2559 = ..3.. ครั้ง - เดือน ต.ค. 2559 = 2 ครั้ง - เดือน พ.ย. 2559 = 3 ครั้ง - เดือน ธ.ค. 2559 = 2 ครั้ง รวม 21 ครั้ง		
1.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสบ อุบัติเหตุพร้อมรายงานผล					
เป้าหมาย อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559		กาว.(ก3)
		- $\sqrt{DI} = 0.000$	- $\sqrt{DI} = 0.000$		
		ตามบันทึกเลขที่ กวว.(ปอ.)28/2560 ลว.9ม.ค.2560	รายงานผลจำนวน 4 ครั้ง		
1.2.3 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้าง ความเข้าใจเตือนการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับ พนักงานทุกระดับได้รับทราบ					
เป้าหมาย กฟข. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ก.ย.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559		กาว.(ก3)
		- ดำเนินการแล้วในไตรมาส 1	- จัด กิจกรรมย้ำเตือนความปลอดภัยแล้ว. เมื่อวันที่ .4-8 เม.ย. 2559		
1.2.4 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT และ Safety Talk					
เป้าหมาย ทุกหน่วยงาน เดือนละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559		กาว.(ก3)
		- จัดกิจกรรม KYT และ Safety Talk เมื่อวันที่ 13 ธ.ค. 2559 (งานระดมชุดงาน)	- ดำเนินการจัดกิจกรรม KYY และ Safety Talk แล้วเมื่อวันที่ .1 มี.ค. 2559 และ เมื่อวันที่ .1 มี.ย. 2559 ตรวจเครื่องมือ,ยานพาหนะ เมื่อวันที่ 18 ส.ค.2559 (งานระดมชุดงาน) เมื่อวันที่ 13 ธ.ค. 2559 (งานระดมชุดงาน)		

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน					กองที่รับผิดชอบ
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค	รายงาน
แผนงานที่ 2 งานส่งเสริมความปลอดภัย และการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน 2.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสาร คัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS เป้าหมาย จำนวน 16 งาน แต่ละงานไม่น้อยกว่า	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559		ผรท.กบล.(ก3)
กฟฟ.ละ 10 กม. รวมไม่น้อยกว่า 160 กม. กฟก.3 จำนวน 16 งาน ไม่น้อยกว่า 160 กม. (กฟฟ.1-3 ระยะทางหน่วยงานละไม่น้อยกว่า 10 กิโลเมตร) 2.2 ดำเนินโครงการ "ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA" เป้าหมาย - จัดอบรมนักศึกษา ปวช., ปวส. (ช่างไฟฟ้า) สถาบันละ 15 คน รวมจำนวน 375 คน	ม.ค.-ธ.ค.59	- ดำเนินการครบถ้วนแล้วในไตรมาส 3 สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - ดำเนินการครบถ้วนแล้วไตรมาส 2	- เดือน ม.ค. - ก.ย. 2559 จำนวน ...16...งาน ระยะทาง171.96..... กม. สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 - จัดอบรม นักศึกษา สถาบัน...3..สถาบัน เมื่อวันที่ .18 มี.ค. 59.. จำนวน .120.. คน		กอก.(ก3)
กฟก.3 จำนวน 375 คน (15 สถาบันการศึกษา)			- จัดอบรมนักศึกษา สถาบัน 3 สถาบัน เมื่อวันที่ 3 มิ.ย.59 จำนวน 105 คน - จัดอบรมนักศึกษา สถาบัน 1 สถาบัน เมื่อวันที่ 6 มิ.ย.59 จำนวน 30 คน - จัดอบรมนักศึกษา สถาบัน 3 สถาบัน เมื่อวันที่ 13 มิ.ย.59 จำนวน 80 คน - จัดอบรมนักศึกษา สถาบัน 3 สถาบัน เมื่อวันที่ 24 พ.ค.59 จำนวน 80 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 415 คน		

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน					กองที่รับผิดชอบ
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค	รายงาน
- ตรวจสอบ แนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย กฟภ.3 จำนวน 15,000 ครั้วเรือน		- ดำเนินการครบถ้วนแล้วในไตรมาส 3	- แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ ต.บ่อพลับ เมื่อวันที่ 8-10 มิ.ย.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ ม.4 บ้านหนองตาลกาบ ต.ไผ่ขวาง เมื่อวันที่ 24-27 พ.ค.59 จำนวน 1,200 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ ต.ทุ่งสมอ, ต.ดอนเจดีย์, ต.รางหวาย เมื่อวันที่ 25-28 ก.ค.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ มบ.ฟ้าใสวิ, มบ.เลขที่ 5, ซอยคลองราษฎร์สามัคคี, มบ.เบญจทรัพย์ เมื่อวันที่ 13-16 มิ.ย.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่เคหะดอนทราย, มบ.ศุภมงคล เมื่อวันที่ 3, 8-10 มิ.ย.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่บ้านโพธิ์เจริญ ต.หนองอ้อ เมื่อวันที่ 6-10 มิ.ย.59 จำนวน 1,250 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ชุมชนหนองตามล เมื่อวันที่ 14-16 มิ.ย.59 จำนวน 1,200 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ต.เพนียด และ ต.ห้วยพลู เมื่อวันที่ 14-17 มิ.ย.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ม.3-4, 7 ต.คลองโยง, วัดมะเกลือ เมื่อวันที่ 24-26 มิ.ย.59 จำนวน 1,200 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ชุมชนตลาดสระยายโสมพัฒนา เมื่อวันที่ 25-27 พ.ค.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน		กกก.(ก3)

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน					กองที่รับผิดชอบ
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค	รายงาน
			- แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่บ้านไผ่ตงไม้, บ้านลาดบัว เมื่อวันที่ 18-20 ก.ค.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่พื้นที่ ต.พงตึก เมื่อวันที่ มิ.ย.-ก.ค.59 จำนวน 1,200 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ม.1 รางอ้อมแก้ว, ม.6 บ้านคลองใหญ่ เมื่อวันที่ 13-16 มิ.ย.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน - แนะนำการใช้ไฟฟ้า ที่ชุมชนบ้านหนองขาว และบ้านหนองบัว เมื่อวันที่ 25-28 ก.ค.59 จำนวน 1,000 ครั้วเรือน รวมทั้งสิ้น 15,050 ครั้วเรือน		
2.3 โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจทุกชีวิต" 2.3.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับหัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าของ กฟภ. การใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องปลอดภัยและประหยัด การปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้นและการแจ้งเหตุการณ์เพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้าช็อตชิ่ง เป้าหมาย กฟช.ละ 100 คน เป็นเวลา 1 วัน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559		กอก.(ก3)
		- ดำเนินการครบถ้วนแล้วในไตรมาส 3	- จัดกิจกรรม ประชากรร่วมใจ ระบบไฟมั่นคง ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ตัวแทนอาสา และประชาชนในพื้นที่ อบต.พงตึก ครูโรงเรียนเกียรติวิธันเวคิน 1 (วัดปากบาง) อ.ท่ามะกา เมื่อวันที่ 3 ส.ค.59 จำนวน 100 คน		

OC1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน					กองที่รับผิดชอบ
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค	รายงาน
2.3.2 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป ร่วมกับหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่มีปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้งเกี่ยวกับระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าของ กฟภ. การใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องปลอดภัยและประหยัด การปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้น และการแจ้งเหตุการณ์เพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่รับผิดชอบของ กฟช. จังหวัดละ 1 แห่ง เป็นเวลา 1 วัน เป้าหมาย จำนวน 4 อบต./เทศบาล (จังหวัดละ 1 แห่ง) กฟภ.3 จำนวน 4 อบต./เทศบาล	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559		กอก.(ก3)
		- ดำเนินการครบถ้วนแล้วในไตรมาส 3	- จัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ระบบไฟมันคง เมื่อวันที่ 3 ส.ค.59 จำนวน 1 อบต./เทศบาล ได้แก่ อบต.พงตึก อ.ท่ามะกา จ.กาญจนบุรี	ได้รับจัดสรรงบประมาณจาก กคส. จำนวน 1 อบต. เนื่องจากปรับลดจากแผนปฏิบัติ	
2.3.3 จัดกิจกรรมให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ประหยัด และการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้น ให้กับครู นักเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในพื้นที่ กฟช.ละ ไม่น้อยกว่า 500 คน เป็นเวลา 1 วัน เป้าหมาย กฟภ.3 จำนวนไม่น้อยกว่า 500 คน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559		กอก.(ก3)
		- ดำเนินการครบถ้วนแล้วในไตรมาส 3	- กิจกรรม บันทึกนักประหยัดตัวน้อย 4 โรงเรียน วันที่ 11 ก.ค.59 ณ โรงเรียนเกียรติวิธวินเวดิน 1 (วัดปากบาง) อ.ท่ามะกา จำนวน 200 คน วันที่ 1 ก.ย.59 ณ โรงเรียนเทศบาล 2 วัดปราสาททอง อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี จำนวน 100 คน วันที่ 2 ก.ย.59 ณ โรงเรียนกระทุ่มแบน “วิเศษสมุทคุณ” อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร จำนวน 100 คน วันที่ 18 ส.ค.59 ณ โรงเรียนบุญยศรีสวัสดิ์ อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน		

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปีงบประมาณที่ 4/2559
Customer (ด้านลูกค้า)

CR1 พัฒนาลิขสิทธิ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 1.1 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559	ไม่นำมาประเมิน เนื่องจาก
		อนุมัติ tor/ราคากลางแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการจ้างโดยวิธีคัดเลือก	อนุมัติ tor/ราคากลางแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการจ้างโดยวิธีคัดเลือก - ต้องรอผลการสำรวจจากที่ปรึกษา	เป็นแผนงานโดยอนุมัติจ้างที่ปรึกษาภายนอกเป็นผู้สำรวจ
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า 2.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลภายในไตรมาส 1/2559	ม.ค.-มี.ค.59	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559	เนื่องจากไม่ได้รับสรุปผลการ
		- รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ลว....	- เข้าร่วมประชุมกับ ผวธ.(ภ3) จัดทำ work shop เพื่อสรุปข้อเสนอแนะจากโครงการฯ เมื่อวันที่ 8 มี.ค. 2559 - ปัจจุบันรอสรุปผลจาก ภ3	จัดทำ work shop จากการประชุมร่วมกับ ผวธ.(ภ3)

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามแนวทาง SEPA เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ - กฟก.1-3 ดำเนินการสำรวจและสรุปผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ส.ค.59 ม.ค.-มี.ค.2559 เม.ย.-มิ.ย. ส.ค. 2559	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - ดำเนินการแล้วในไตรมาส 3	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 กฟก.3 ดำเนินการสำรวจจำนวน 480 ราย มีผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 พึงพอใจมากที่สุด ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 พึงพอใจมากที่สุด - รายงานสรุปผลสำรวจระดับ กฟข. ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(ลส)3120/2559 ลว. 14 ต.ค. 2559	เนื่องจากรอแผนงานจาก ฝวธ.(ภ3) อนุมัติแผนสำรวจ ทำให้ ก.3 ไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากใช้บริการ โดยสำรวจ 3 ช่องทาง ดังนี้ 2.3.1 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า เป้าหมาย - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 192 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - กฟก.3 จำนวน 192 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2559	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - ดำเนินการได้ 48 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 - ดำเนินการได้ 192 ราย	
- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์		- ดำเนินการได้ 59 ราย	- ดำเนินการได้ 192 ราย	
จำนวน 192 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.3 จำนวน 192 ราย				

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค
- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 36 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) กฟก.3 จำนวน 12 ราย		- ดำเนินการได้ 3 ราย	- ดำเนินการได้ 12 ราย	
2.3.2 ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังจากใช้ บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ให้บริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย	ม.ค.-ธ.ค.2559	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559	
- รายงานผลทุกไตรมาส โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า 4.00		ไตรมาส 4 มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.513 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 0340/2560 ลว.25 ม.ค.60	- ดำเนินการสรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าทาง ไปรษณีย์ตอบรับแล้ว ไตรมาส 1 มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.387 ตามบันทึกที่ ก.3กบล.(ลส.)1015/59 ลว.19 เม.ย.59 ไตรมาส 2 มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.426 ตามบันทึกที่ ก.3กบล.(ลส.)2003/59 ลว.26 กค 59 ไตรมาส 3 มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.445 ตามบันทึกที่ ก.3กบล.(ลส)3023/59 ลว7 ตค 59 ไตรมาส 4 มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.513 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 0340/2560 ลว.25 ม.ค.60	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.3.3 กล้องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ม.ค.-ธ.ค.2559	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - กดประเมิน 345,400 ครั้ง จากทั้งหมด 489,206 ครั้ง	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 - กดประเมิน 1,378,321 ครั้ง จากทั้งหมด 1,918,125	
ของจำนวนคิวทั้งหมด		คิดเป็นร้อยละ 70.60 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.87	ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.86 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.87	
- รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		- ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)775/2559 ลว.9พ.ย.59	- ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)160/2559 ลว.8 มี.ค.59	
ไม่ต่ำกว่า 4.25		- ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)843/2559 ลว. 1 ธ.ค.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)008/2560 ลว. 6 ม.ค.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)007/2560 ลว. 6 ม.ค.60	- ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)227/2559 ลว.4 เม.ย.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)248/2559 ลว. 7เม.ย.59 - ตามบันทึก เลขที่ ก.3 กรท.(สบ)296/2559 ลว.10 พ.ค.59 - ตามบันทึก เลขที่ ก.3 กรท.(สบ)365/2559 ลว.6 มิ.ย.59 - ตามบันทึก เลขที่ ก.3 กรท.(สบ)450/2559 ลว.4 ก.ค.59 -ตามบันทึก เลขที่ ก.3 กรท.(สบ)453/2559 ลว.4 ก.ค.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)508/2559 ลว. 8ส.ค.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)579/2559 ลว. 5ก.ย.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)656/2559 ลว.7ต.ค.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)657/2559 ลว.7ต.ค.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)775/2559 ลว.9พ.ย.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)843/2559 ลว. 1 ธ.ค.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)008/2560 ลว.6ม.ค.59 - ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)007/2560ลว.6ม.ค.60	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 2.3 <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2559	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - สรุปรายงานจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ - ไตรมาส 4 2.3.1 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(บธ)4067/2559 ลว. ธ.ค. 59 2.3.2 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 0340/2560 ลว.25 ม.ค.60 2.3.3 ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)007/2560ลว.6 ม.ค.60	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 - สรุปรายงานจากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ - ไตรมาส 1 2.3.1 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(บธ)0857 ลว.31 มี.ค.59 2.3.2 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(ลส.)1015/59 ลว.19 เม.ย.59 2.3.3 ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)248/2559 ลว. 7เม.ย.59 - ไตรมาส 2 2.3.1 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(บธ)1643/2559 ลว. 1 ก.ค. 2559 2.3.2 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(ลส.)2003/59 ลว.26 กค 59 2.3.3 ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ) 453/2559 ลว. 4 ก.ค.59 - ไตรมาส 3 2.3.1 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(บธ)2853/2559 ลว. 23 ก.ย. 59 2.3.2 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(ลส)3023/59 ลว7 ตค 59 2.3.3 ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)657/2559 ลว.7ต.ค.59 - ไตรมาส 4 2.3.1 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(บธ)4067/2559 ลว. ธ.ค. 59 2.3.2 ตามบันทึกเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 0340/2560 ลว.25 ม.ค.60 2.3.3 ตามบันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)007/2560ลว.6 ม.ค.60	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค
		- บันทึกติดตามการรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ (Smile Box) เลขที่ ก.3 กรท.(สจ.) 859/2559 ลว. 13 ธ.ค.59 - มีการติดตามวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุก กฟฟ.	- มีการรายงานการติดตามวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ (Smile Box) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุก กฟฟ. - บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สจ.) 216/2559 ลว. 28 มี.ค.59 - บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สจ.) 397/2559 ลว. 16 มิ.ย.59 - บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สจ.) 590/2559 ลว. 14 ก.ย.59 - บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สจ.) 859/2559 ลว. 13 ธ.ค.59 - มีการติดตามวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุก กฟฟ.	
2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและการติดตามข้อมูลป้อนกลับ มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.00	ม.ค.-ธ.ค.2559			
เป้าหมาย รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทุกไตรมาส		ผลการสำรวจความพึงพอใจจากการติดตามข้อมูลป้อนกลับข้อ 2.3.1 (โทรศัพท์สอบถาม) ข้อ 2.3.2 (ไปรษณีย์ตอบรับ), 2.3.3 (Smile Box) ไม่มีผลการประเมินความพึงพอใจ ต่ำกว่า 4.00	ผลการสำรวจความพึงพอใจจากการติดตามข้อมูลป้อนกลับข้อ 2.3.1 (โทรศัพท์สอบถาม) ข้อ 2.3.2 (ไปรษณีย์ตอบรับ), 2.3.3 (Smile Box) ไม่มีผลการประเมินความพึงพอใจ ต่ำกว่า 4.00	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 3 การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า 3.1 ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 3.1.1 การขอใช้ไฟ 3.1.2 การชำระค่าไฟฟ้า 3.1.3 การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย - ฝ่ายร.(ภ3) กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิภาพ - กฟช. ดำเนินการสำรวจและประเมินประสิทธิภาพ	ม.ค.-ก.ย.2559 ม.ค.-มี.ค.2559 เม.ย.-มิ.ย. 2559	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - ดำเนินการแล้วไตรมาส 2	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 - ฝ่ายร.(ภ3) กำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิภาพแล้ว - รวบรวมข้อมูลจัดส่งให้ ฝ่ายร.(ภ3) แล้ว ตามบันทึกที่ ก.3 กบล.(บธ.) 1153/2559 ลว. 4 พ.ค. 2559	
- ฝ่ายร.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจส่งคณะทำงาน SEPA หมวด 3	ก.ย. 2559			

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4/2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ 4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice เป้าหมาย - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง พร้อม รายงานสรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2559	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2559 - มีรายงานผลตามค่า KPI เป็นประจำทุกเดือน - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ 13,719 ราย -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ) 768/2559 ลว. 7 พ.ย.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ) 844/2559 ลว. 6 ธ.ค.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ) 006/2560 ลว. 6 ม.ค.60	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2559 - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. ทุกแห่ง - มีรายงานผลตามค่า KPI เป็นประจำทุกเดือน - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการสะสม 13,719 ราย -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)98/2559 ลว. 10 ก.พ.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)157/2559 ลว. 8 มี.ค.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)246/2559 ลว. 7 เม.ย.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)295/2559 ลว. 10 พ.ค.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)346/2559 ลว. 6 มิ.ย.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)452/2559 ลว. 4 ก.ค.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)500/2559 ลว. 2 ส.ค. 59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)571/2559 ลว. 1 ก.ย. 59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)649/2559 ลว. 4 ต.ค.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)768/2559 ลว. 7 พ.ย.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)844/2559 ลว. 6 ธ.ค.59 -บันทึกเลขที่ ก.3 กรท.(สบ)006/2560 ลว. 6 ม.ค.60	