

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 2559 ประจำปีงบประมาณที่ ...1.....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR1 พัฒนาลิขัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..1....	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1..... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า 2.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามแนวทาง SEPA ได้แก่ เป้าหมาย - ดำเนินการสำรวจและสรุปผลระดับ กฟช. - ที่อยู่อาศัย - พาณิชย - อุตสาหกรรม - อื่นๆ เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ - ดำเนินการสำรวจ สรุปผลและวิเคราะห์ ระดับ กฟช. - วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ส.ค. ม.ค.-มี.ค. เม.ย.-มิ.ย. ส.ค. 2559	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.....2559 - กฟช.๒ ดำเนินการ	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.....2559 - กฟช.๒ ดำเนินการ	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากรับบริการ โดยสำรวจ 3 ช่องทาง ดังนี้ 2.3.1 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า เป้าหมาย - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 14 ราย (*12 ราย) (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) - กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 12 ราย - <u>กฟภ.2</u> จำนวน 2 ราย * เป้าหมายที่ ฝวธ.(ภ3) กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.....2559 - ดำเนินการได้ ...3... ราย - ดำเนินการได้ ...3... ราย - ดำเนินการได้ ...3... ราย - ดำเนินการได้ ...-.... ราย - กฟภ.๒ ดำเนินการ	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.....2559 - ดำเนินการได้ ...3... ราย - ดำเนินการได้ ...3... ราย - ดำเนินการได้ ...-.... ราย - กฟภ.๒ ดำเนินการ	

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ..1...	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.3.3 กล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - รายงานผลทุกเดือน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า 4.25	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - กดประเมิน 8,059 ครั้ง จากทั้งหมด 14,089 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.20 - คะแนนเฉลี่ย 4.90	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - กดประเมิน 8,059 ครั้งจากทั้งหมด 14,089ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.20 - คะแนนเฉลี่ย 4.90	
แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ วัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ 4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวัดกรรม Smart Invoice เป้าหมาย - ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง พร้อม รายงานสรุปจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ก2 กรท(สจ) 250 ลว 12 มี.ค.2559 - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ - กฟอ.พนัสนิคม 379 ราย - กฟส.บ่อทอง 188 ราย - กฟส.เกาะจันทร์ 224 ราย	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - รายงานผล ตามบันทึก เลขที่ ก2 กรท(สจ) 250 ลว 12 มี.ค.2559 - จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ - กฟอ.พนัสนิคม 379 ราย - กฟส.บ่อทอง 188 ราย - กฟส.เกาะจันทร์ 224 ราย	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.....
Customer (ด้านลูกค้า)

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 2.2 แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch 2.2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์มิเตอร์ผู้ใช้ไฟ "บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 = ร้อยละ 98 = ร้อยละ 99 = ร้อยละ 90	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 = ร้อยละ 98 = ร้อยละ 99 = ร้อยละ 90	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 1 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน 1 ราย (วันที่ 26 มีนาคม 2559 ตามหนังสือรายงานผลแจ้งบริษัทพนัสโพลทรีจำกัด เลขที่ มท5309.18 /พน 158/2559 ลว. 22 มี.ค. 2559)	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน 1 ราย (วันที่ 26 มีนาคม 2559 ตามหนังสือรายงานผลแจ้งบริษัทพนัสโพลทรีจำกัด เลขที่ มท5309.18 /พน 158/2559 ลว. 22 มี.ค. 2559)	
3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 12 ราย	ม.ค.-มี.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. 2559 ดำเนินการ 5 ราย - เดือน ก.พ. 2559 ดำเนินการ 6 ราย - เดือน มี.ค. 2559 ดำเนินการ 2 ราย รวม 13 ราย	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. 2559 ดำเนินการ 5 ราย - เดือน ก.พ. 2559 ดำเนินการ 6 ราย - เดือน มี.ค. 2559 ดำเนินการ 2 ราย รวม 13 ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. 2559 ดำเนินการ 7 ราย - เดือน มี.ค. 2559 ดำเนินการ 1 ราย (คาร์โบกายูจน์ 1 ครั้ง เอ็มไพร์สตีล 1 ครั้ง เมทเทิลคอม 2 ครั้ง ศานติกรีนแพค 1 ครั้ง พน์สโพลทรี 2 ครั้ง เกษมพลาสติก 1 ครั้ง เจิ่งไท่บลาชแวร์ 1 ครั้ง)	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. 2559 ดำเนินการ 7 ราย - เดือน มี.ค. 2559 ดำเนินการ 1 ราย (คาร์โบกายูจน์ 1 ครั้ง เอ็มไพร์สตีล 1 ครั้ง เมทเทิลคอม 2 ครั้ง ศานติกรีนแพค 1 ครั้ง พน์สโพลทรี 2 ครั้ง เกษมพลาสติก 1 ครั้ง เจิ่งไท่บลาชแวร์ 1 ครั้ง)	
3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) เป้าหมาย จำนวน 5 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. 2559 ดำเนินการ 3 ราย (พน์สโพลทรี,เจิ่งไท่บลาชแวร์,เอ็มไพร์สตีล)	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - เดือน ม.ค. 2559 ดำเนินการ 3 ราย (พน์สโพลทรี,เจิ่งไท่บลาชแวร์,เอ็มไพร์สตีล)	
3.3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 21 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - เดือน มี.ค.2559 ดำเนินการ 1 ราย (วินิค)	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - เดือน มี.ค.2559 ดำเนินการ 1 ราย (วินิค)	
3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้ รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง (รูปแบบจัดรวมกันหลาย กฟฟ. ประมาณ 3-4 ครั้ง) *****ยกเว้น กฟอ.สอศ,กฟอ.บฉ.*****	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - กฟก.2 ดำเนินการ	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 - กฟก.2 ดำเนินการ	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-ก.พ.....2559 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟลงทะเบียนรับบริการ SMS พันสนิคม จำนวน 15,330 ราย บ่อทอง จำนวน 7,457 ราย เกาะจันทร์ จำนวน 11,900 ราย	สถานะเดือนม.ค.-ก.พ.....2559 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟลงทะเบียนรับบริการ SMS พันสนิคม จำนวน 15,330 ราย บ่อทอง จำนวน 7,457 ราย เกาะจันทร์ จำนวน 11,900 ราย	
แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน 4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เป้าหมาย 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) กรณีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน-ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน-ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน-ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนดจำนวน 3 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ...-.. ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน-ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน-ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน-ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน 3 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ...-.. ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
4.2 เปิดช่องทางการรับข้อร้องของลูกค้าผ่านทาง การออกหน่วยเคลื่อนที่ กับหน่วยงานต่างๆในพื้นที่/แก้ไขข้อร้องเรียนก่อน ลูกค้าร้องเรียนผ่านระบบข้อร้องเรียนหลัก <u>เป้าหมาย</u> <u>-ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า 150 เรื่อง/ล้านราย/ปี</u>		สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 ดำเนินการจำนวน 1 ราย	สถานะเดือนม.ค.-มี.ค.2559 ดำเนินการจำนวน 1 ราย	