

กฟภ.2.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2559 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.....

Customer (ด้านลูกค้า)

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร 1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 2 แห่ง (เป้า 3 1 แห่ง) กฟส.เพ , กฟส.ปยว. 1.2 ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความทันสมัย 1.2.1 จัดทำแผนงานปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อม ตามกรอบงบประมาณสำนักงาน การไฟฟ้าสาขาที่ได้รับการยกฐานะจากการไฟฟ้าสาขาย่อย เป้าหมาย รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.-ธ.ค.59	ตัวแทนคณะอนุกรรมการฯ ของ กฟภ.2 เสนอขอปรับปรุง Front Office ของ กฟส.เพ และ กฟส.ปยว. และ ปัจจุบันอยู่ระหว่าง คณะอนุกรรมการ Smart Front Office พิจารณารับเข้าในแผนปรับปรุง เพื่อจัดสรรงบประมาณต่อไป รอกำเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด		

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
1.2.2 สำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย <u>เป้าหมาย</u> รอกำหนดเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59	รอกำหนดเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด		
1.3 พัฒนาอาคารสำนักงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) คัดเลือก กฟฟ. ต้นแบบ และกำหนดรูปแบบสำนักงานทันสมัย - กำหนดแผนงานการขยายผลปี 2560	ม.ค.-ก.ย.59 ม.ค.-มิ.ย. ก.ย. 2559	- รอแนวทางจาก ฝวธ.(ภ3)		
<u>แผนงานที่ 2</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 2.1 การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. 2.1.1 ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.มาใช้ในการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - มีกระบวนการพร้อมให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ครบทุกกระบวนการ (คุณภาพ และเวลา) ภายในไตรมาส 1	ม.ค.-มี.ค.59	รอแนวทางปฏิบัติจาก ฝวธ.(ภ3)		

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.1.2 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.59	1.ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บธ.)/549/2559 ลว. 24 ก.พ. 2559 แต่งตั้งคณะทำงาน "นำใหม่สำหรับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่" ของ กฟผ. 2.ตามบันทึกที่ กบล.(บธ.)/550/2559 ลว. 25 ก.พ. 2559 เชิญประชุมคณะทำงานฯ เพื่อชี้แจงประธานและคณะกรรมการบริหาร ชมรม ผจก.กฟผ.2 เพื่อนำไปดำเนินการ เมื่อวันที่ 26 ก.พ. 2559 อยู่ระหว่าง หาข้อมูลการจ่ายเงินค่าบริการ ภายใน 25 วันทำการ (นิยาม ค่าบริการ คือ) เมื่อทราบข้อมูลดังกล่าว จะรายงานให้ กฟผ. ทราบและดำเนินการต่อไป	1.ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บธ.)/549/2559 ลว. 24 ก.พ. 2559 แต่งตั้งคณะทำงาน "นำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่" ของ กฟผ. 2.ตามบันทึกที่ กบล.(บธ.)/550/2559 ลว. 25 ก.พ. 2559 เชิญประชุมคณะทำงานฯ เพื่อชี้แจงประธานและคณะกรรมการบริหาร ชมรม ผจก.กฟผ.2 เพื่อนำไปดำเนินการ เมื่อวันที่ 26 ก.พ. 2559 อยู่ระหว่าง หาข้อมูลการจ่ายเงินค่าบริการ ภายใน 25 วันทำการ (นิยาม ค่าบริการ คือ) เมื่อทราบข้อมูลดังกล่าว จะรายงานให้ กฟผ. ทราบและดำเนินการต่อไป	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.2 แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch 2.2.1 ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch ให้ครบทุก กฟฟ. เป้าหมาย - ขยายผลการให้บริการ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. ที่รับชำระเงินค่าบริการได้ ทุกแห่ง (มีเครื่อง POS) จำนวน 16 กฟย. ได้แก่ กฟย.แก่งหางแมว , หนองใหญ่ , หนองคล้า , เกาะสีซัง , ป่อไร่ , บ้านโพธิ์ , แหลมงอบ , เขาคิชฌกูฏ , ดอนฉิมพลี , โป่งน้ำร้อน , เขาชะเมา , มะขาม , ท่าตะเกียบ , กร่ำ , วังจันทร์ , บ้านเตาหม้อ - อบรม PEA One Touch Service ให้ส่วนเกี่ยวข้อง/ จัดเตรียม Computer และ วัสดุอุปกรณ์ - นำระบบ PEA One Touch Service ออกใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.59	1.ตามบันทึกที่ก.2ผวบ./419/2558 ลว. 24 ธ.ค.2558แต่งตั้งคณะทำงาน"การให้บริการลูกค้า โครงการ PEA One Touch Service 2.ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บธ.)/89/2559 ลว. 15 ม.ค. 2559 เชิญประชุมคณะทำงานฯ 3.ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บธ.)/324/2559 ลว. 5 ก.พ. 2559 รายงานผลการประชุมพร้อมกำหนด แผนงาน กฟก.2 ได้ดำเนินการขยายผลการให้บริการ สำหรับ กฟย. 16 แห่ง ตามแผนเรียบร้อย เมื่อวันที่ 1 เม.ย. 2559 - ปัจจุบันอยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินการดังกล่าวเพื่อหาแนวทางแก้ไข และทำการประเมินผล - จอ Touch Screen สถานะอยู่ระหว่าง กรท.(ก2) ดำเนินการจัดซื้อ 4. อบรมการใช้งานโปรแกรม SCS เมื่อวันที่ 18-19 ก.พ. 2559 ตามตามบันทึกเลขที่ ก.2 กรท.(สบ.) 155/59 ลว. 11 ก.พ. 2559 5. ติดตั้ง Smart Card Reader ครบทุก กฟย. เมื่อวันที่ 25 มี.ค. 2559	1.ตามบันทึกที่ก.2ผวบ./419/2558 ลว. 24 ธ.ค.2558แต่งตั้งคณะทำงาน"การให้บริการลูกค้า โครงการ PEA One Touch Service 2.ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บธ.)/89/2559 ลว. 15 ม.ค. 2559 เชิญประชุมคณะทำงานฯ 3.ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บธ.)/324/2559 ลว. 5 ก.พ. 2559 รายงานผลการประชุมพร้อมกำหนด แผนงาน กฟก.2 ได้ดำเนินการขยายผลการให้บริการ สำหรับ กฟย. 16 แห่ง ตามแผนเรียบร้อย เมื่อวันที่ 1 เม.ย. 2559 - ปัจจุบันอยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินการดังกล่าวเพื่อหาแนวทางแก้ไข และทำการประเมินผล - จอ Touch Screen สถานะอยู่ระหว่าง กรท.(ก2) ดำเนินการจัดซื้อ 4. อบรมการใช้งานโปรแกรม SCS เมื่อวันที่ 18-19 ก.พ. 2559 ตามตามบันทึกเลขที่ ก.2 กรท.(สบ.) 155/59 ลว. 11 ก.พ. 2559 5. ติดตั้ง Smart Card Reader ครบทุก กฟย. เมื่อวันที่ 25 มี.ค. 2559	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
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 2.3 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการ และขั้นตอนการให้บริการ - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.-ธ.ค.59	-ยื่นขอใช้ไฟ มีจำนวน 5,196 ราย ดำเนินการได้ 4,980 ราย คิดเป็น 95.84% ดำเนินการไม่ได้ 216 ราย คิดเป็น 4.16% -ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมืองมีจำนวน 4,980 ราย ดำเนินการได้ 4,943 ราย คิดเป็น 99.26% ดำเนินการไม่ได้ 37 ราย คิดเป็น 0.74% -ขยายเขตแรงต่ำฯ มีจำนวน 460 ราย รับชำระเงินได้ 428 ราย คิดเป็น 93.04% ดำเนินการไม่ได้ 32 ราย คิดเป็น 6.96% รออนแนวทางปฏิบัติจาก ฝวธ.(ภ.3)	-ยื่นขอใช้ไฟ มีจำนวน 5,196 ราย ดำเนินการได้ 4,980 ราย คิดเป็น 95.84% ดำเนินการไม่ได้ 216 ราย คิดเป็น 4.16% -ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมืองมีจำนวน 4,980 ราย ดำเนินการได้ 4,943 ราย คิดเป็น 99.26% ดำเนินการไม่ได้ 37 ราย คิดเป็น 0.74% -ขยายเขตแรงต่ำฯ มีจำนวน 460 ราย รับชำระเงินได้ 428 ราย คิดเป็น 93.04% ดำเนินการไม่ได้ 32 ราย คิดเป็น 6.96%	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดรูปแบบและแนวทางของ Lobby Manager - ดำเนินการและสรุปผล (นำร่อง) จำนวน 3 กฟฟ./กฟข. -กฟฟ. มพย.,กฟจ.ชบ.,กฟจ.จบ.	ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.มี.ค.59 เม.ย.-ธ.ค.59	1.บันทึก กบว.(ภ3)279/2559 ลว. 23มี.ค.2559 เชิญประชุมหารือเพื่อพิจารณาการจัดทำคู่มือพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager อยู่ระหว่าง ฝวธ.(ภ3) นำเสนอคู่มือให้ ผวก.อนุมัติ ก่อนออกใช้งานภายในเดือน เมษายน 2559	1.บันทึก กบว.(ภ3)279/2559 ลว. 23มี.ค.2559 เชิญประชุมหารือเพื่อพิจารณาการจัดทำคู่มือพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager อยู่ระหว่าง ฝวธ.(ภ3) นำเสนอคู่มือให้ ผวก.อนุมัติ ก่อนออกใช้งานภายในเดือน เมษายน 2559	
2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 (1:1) (กฟฟ.ที่มี PEA Shop)	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะ ม.ค. - ก.พ. 2559 สัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบ กับบริการ ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 81.16 - ผู้ใช้ไฟที่ใช้บริการ PEA Shop=156,805 ราย - ผู้ใช้ไฟที่ใช้บริการสำนักงาน = 193,196 ราย	สถานะ ม.ค. - ก.พ. 2559 สัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบ กับบริการ ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 81.16 - ผู้ใช้ไฟที่ใช้บริการ PEA Shop=156,805 ราย - ผู้ใช้ไฟที่ใช้บริการสำนักงาน = 193,196 ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำรถยนต์ PEA Mobile Shop ตามที่ได้รับอนุมัติ อนุมัติจัดทำให้ครบตามเป้าหมาย เป้าหมาย จำนวน 4 คัน กฟจ.ฉช.,กฟจ.ตร.,กฟอ.กล.,กฟฟ.ปึง 2.6.2 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 15 2.6.3 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่ เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตาม แผน เป้าหมาย นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	ม.ค.-มิ.ย.59 ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.-ธ.ค.59	- จัดทำรถ PEA Mobile Shop ครบแล้ว จำนวน 4 คัน ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กกค.(ยค.) 198/2559 ลว. 3 ก.พ. 2559 โดยเริ่มชำระเงิน ครบทั้ง 4 คัน ตั้งแต่ 1 มี.ค.2559 สถานะ ม.ค. - ก.พ. 2559 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย 3.25 วัน/เดือน - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 9.30 - ผู้ใช้ไฟที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop = 1,895 ราย - ผู้ใช้ไฟที่ใช้บริการสำนักงาน = 20,370 ราย รอแนวทางจาก ฝวธ.(ภ3)	- จัดทำรถ PEA Mobile Shop ครบแล้ว จำนวน 4 คัน ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กกค.(ยค.) 198/2559 ลว. 3 ก.พ. 2559 โดยเริ่มชำระเงิน ครบทั้ง 4 คัน ตั้งแต่ 1 มี.ค.2559 สถานะ ม.ค. - ก.พ. 2559 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย 3.25 วัน/เดือน - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 9.30 - ผู้ใช้ไฟที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop = 1,895 ราย - ผู้ใช้ไฟที่ใช้บริการสำนักงาน = 20,370 ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 37 ราย (ขอปรับเป้าหมายใหม่เป็น 38 ราย) กฟจ.ชบ. 3 ราย กฟอ.บคย. 2 ราย กฟจ.ฉช. 2 ราย กฟอ.บนบ. 3 ราย กฟฟ.มตพ. 8 ราย กฟอ.ปลต. 8 ราย กฟฟ.บึง 3 ราย กฟอ.พสค. 1 ราย กฟอ.กล. 3 ราย กฟอ.ศรช. 2 ราย กฟอ.บปภ. 3 ราย แผนงานไตรมาส 1 = 12 ราย แผนงานไตรมาส 2 = 13 ราย แผนงานไตรมาส 3 = 9 ราย แผนงานไตรมาส 4 = 4 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	เป้าหมายไตรมาส 1 = 12 ราย ดำเนินการ - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน 10 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน 10 ราย คิดเป็น 83.33 % - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย จำนวน 7 ราย คิดเป็น 58.33 %	เป้าหมายปี 2559 = 38 ราย ดำเนินการ - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน 10 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน 10 ราย คิดเป็น 26.32 % - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย จำนวน 7 ราย คิดเป็น 18.42 % กฟจ.ชบ. 1/3 ราย กฟจ.ฉช. 2/2 ราย กฟฟ.มตพ. 4/8 ราย กฟฟ.บึง 0/3 ราย กฟอ.กล. 0/3 ราย กฟอ.บปภ. 2/3 ราย กฟอ.บคย. 0/2 ราย กฟอ.บนบ. 0/3 ราย กฟอ.ปลต. 1/8 ราย กฟอ.พสค. 0/1 ราย กฟอ.ศรช. 0/2 ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหา จุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 53 ราย (ขอปรับเป้าหมายใหม่เป็น 52 ราย) กฟจ.ชบ. 1 ราย กฟอ.บปภ. 7 ราย กฟจ.ฉช. 4 ราย กฟอ.บคย. 4 ราย กฟอ.บฉ. 1 ราย กฟอ.บรบ. 1 ราย กฟภ.บึง 3 ราย กฟอ.ปลด. 15 ราย กฟภ.มตพ. 8 ราย กฟอ.พนท. 1 ราย กฟอ.กล. 2 ราย กฟอ.ศรช. 3 ราย กฟอ.ตร. 1 ราย กฟอ.พน. 1 ราย แผนงานไตรมาส 1 = 19 ราย แผนงานไตรมาส 2 = 17 ราย แผนงานไตรมาส 3 = 15 ราย แผนงานไตรมาส 4 = 1 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	เป้าหมายไตรมาส 1 = 19 ราย ดำเนินการ - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน 18 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน 18 ราย คิดเป็น 94.74 %	เป้าหมายปี 2559 = 52 ราย ดำเนินการ - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน 18 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน 18 ราย คิดเป็น 34.62 % กฟจ.ชบ. 0/1 ราย กฟจ.ฉช. 4/4 ราย กฟอ.บฉ. 0/1 ราย กฟภ.บึง 0/4 ราย กฟภ.มตพ. 3/8 ราย กฟอ.กล. 0/2 ราย กฟอ.ตร. 0/1 ราย กฟอ.บปภ. 6/7 ราย กฟอ.บคย. 0/4 ราย กฟอ.บรบ. 0/1 ราย กฟอ.ปลด. 3/15 ราย กฟอ.พนท. 1/1 ราย กฟอ.ศรช. 0/3 ราย กฟอ.พน. 1/1 ราย	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท (28 ราย) ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท (17 ราย) ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท (19 ราย) ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล่องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 64 ราย (เป้า 3 จำนวน 17 ราย) - กฟจ.ฉช. จำนวน 4 ราย - กฟอ.ศรช. จำนวน 8 ราย - กฟอ.พนท. จำนวน 25 ราย - กฟอ.ปลด. จำนวน 27 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	เป้าหมายไตรมาส 1 = 4 ราย - กฟจ.ฉช. ดำเนินการกลุ่ม 3 = 4 ราย คิดเป็น 100 %	เป้าหมายปี 2559 = 64 ราย ดำเนินการ กลุ่ม 1 = 0 ราย กลุ่ม 2 = 0 ราย กลุ่ม 3 = 4 ราย คิดเป็น 6.25 % กฟจ.ฉช. 4/4 ราย กฟอ.ศรช. 0/8 ราย กฟอ.พนท. 0/25 ราย กฟอ.ปลด. 0/27 ราย	<u>แนวทางการแก้ไข</u> ผลส. จัดทีมงาน ดำเนินการร่วมกับ กฟฟ.หน้างาน

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 590 ราย กฟจ.ฉช. 61 ราย กฟอ.ปลด. 77 ราย กฟอ.พสค. 6 ราย กฟอ.กล. 17 ราย กฟอ.บปก. 47 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.ชบ. 30 ราย กฟภ.มตพ. 61 ราย กฟอ.บนบ. 16 ราย กฟจ.จบ. 11 ราย กฟอ.พน. 12 ราย กฟจ.ตร. 19 ราย กฟภ.บส. 7 ราย กฟอ.บคย. 23 ราย กฟอ.ศรช. 64 ราย กฟภ.จท. 18 ราย กฟภ.มพย. 41 ราย กฟอ.พนท. 25 ราย กฟจ.รย. 20 ราย กฟภ.บึง 25 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย ** เป้าหมาย 590 ราย เป็นค่าเป้าหมายเดิม ทั้งนี้ เป้าหมายจริงปี 2559 เป็นไปตามผลการพิจารณาคัดเลือก ลูกค้ารายสำคัญประจำปี	ม.ค.-มี.ค.59	- อยู่ระหว่างขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ ปี 2559 (จำนวนลูกค้ารายสำคัญ 621 ราย, จำนวนพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ 99 คน) - กำหนดแผนการปรับปรุงข้อมูลฯ ในโปรแกรม Bic_Sap หลังอนุมัติแล้ว คาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 2		

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 (เป้าหมาย 621 ราย) - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี (เป้าหมาย 2,484 ครั้ง)	ม.ค.-ธ.ค.59	- เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบ เป้าหมาย 621 ราย ดำเนินการ 118 ราย คิดเป็น 19.00 % - การติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย 2,484 ครั้ง ดำเนินการ 167 ราย 242 ครั้ง คิดเป็น 9.74 %	- เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบ เป้าหมาย 621 ราย ดำเนินการ 118 ราย คิดเป็น 19.00 % - การติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญ จำนวน 167 ราย 242 ครั้ง คิดเป็น 9.74 %	
3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ไตรมาสที่ 1 : กฟจ.ฉช., ขบ., กฟอ.ศรช. ไตรมาสที่ 2 : กฟจ.รย., กฟอ.ปลด., กฟฟ.บึง ไตรมาสที่ 3 : กฟฟ.มพย., กฟอ.บคย., กล. ไตรมาสที่ 4 : กฟอ.บรบ., กฟฟ.มตพ., จท.	ม.ค.-ธ.ค.59	- รวมทั้งสิ้น จำนวน 132 ราย ประกอบด้วย :- - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า - ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า 3 ราย (กฟจ.ฉช., ขบ., กฟอ.ศรช.) - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า คิดเป็น 100 % เป้าหมาย 126 ราย ดำเนินการ 149 ราย คิดเป็น 100 %	- รวมทั้งสิ้น จำนวน 132 ราย ประกอบด้วย :- - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า - ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า 3 ราย (กฟจ.ฉช., ขบ., กฟอ.ศรช.) - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า คิดเป็น 100 % เป้าหมาย 126 ราย ดำเนินการ 149 ราย คิดเป็น 100 %	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 250 ราย กฟจ.ฉช. 25 ราย กฟอ.ปลด. 30 ราย กฟอ.พลค. 5 ราย กฟอ.กล. 7 ราย กฟอ.บปก. 20 ราย กฟอ.บฉ. 5 ราย กฟจ.ชบ. 12 ราย กฟภ.มตพ. 25 ราย กฟอ.บสบ. 7 ราย กฟจ.จบ. 5 ราย กฟอ.พน. 5 ราย กฟจ.ตร. 7 ราย กฟภ.บส. 5 ราย กฟอ.บคย. 10 ราย กฟอ.ศรช. 25 ราย กฟภ.จท. 7 ราย กฟภ.มพย. 15 ราย กฟอ.พนท. 10 ราย กฟจ.รย. 10 ราย กฟภ.บึง 10 ราย กฟอ.สอศ. 5 ราย	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ม.ค.-มี.ค. 2559 เป้าหมาย 250 รายดำเนินการ 117 ราย คิดเป็น 46.80 %	สถานะเดือน ม.ค.-มี.ค. 2559 เป้าหมาย 250 รายดำเนินการ 117 ราย คิดเป็น 46.80 %	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.3.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 720 ราย กฟจ.ฉช. 67 ราย กฟอ.ปลด. 42 ราย กฟอ.พลค. 15 ราย กฟอ.กล. 24 ราย กฟอ.บปภ. 37 ราย กฟอ.บฉ. 7 ราย กฟจ.ชบ. 57 ราย กฟภ.มตพ. 30 ราย กฟอ.บนบ. 34 ราย กฟจ.จบ. 49 ราย กฟอ.พน. 21 ราย กฟจ.ตร. 30 ราย กฟภ.บส. 27 ราย กฟอ.บคย. 8 ราย กฟอ.ศรช. 67 ราย กฟภ.จท. 16 ราย กฟภ.มพย. 94 ราย กฟอ.พนท. 27 ราย กฟจ.รย. 36 ราย กฟภ.บึง 17 ราย กฟอ.สอศ. 15 ราย 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 ม.ค.-ธ.ค.59	เป้าหมาย 220 ราย ดำเนินการ 120 ราย คิดเป็น 54.55 % - แต่งตั้งคณะทำงาน "จัดประชุมสัมมนาลูกค้า รายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน" ตามคำสั่ง ที่ ก.2 (บห.) 10/59 - ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานฯ แล้ว ตามสรุปรายงานการประชุม เลขที่ ก.2 กบล. (ลส.) 726/2559 ลว. 14 มี.ค. 2559	เป้าหมาย 720 ราย ดำเนินการ 120 ราย คิดเป็น 16.67 %	

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 รอกำหนดเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ม.ค. 59 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสม จำนวน 663,482 ราย สถานะเดือน ก.พ. 59 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสม จำนวน 687,945 ราย สถานะเดือน มี.ค. 59 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน 709,858 ราย	สถานะเดือน ม.ค.-ก.พ. 59 - เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ SMS สะสมจำนวน 709,858 ราย	
3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.59	สถานะเดือน ม.ค. 2559 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ระหว่างเดือน ม.ค. 2559 จำนวน 287,955 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน 257,892 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 89.43 หมายเลขโทรศัพท์ ตามบันทึกเลขที่ ก.2กรท.(สจ) 168/2559 ลว. 11 ก.พ. 2559	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2559 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน 1,079,676 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ สะสมจำนวน ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 89.71	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.5.2 แจกค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส		สถานะเดือน ก.พ. 2559 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ระหว่างเดือน ก.พ. 2559 จำนวน 387,488 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน 346,638 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 89.47 หมายเลขโทรศัพท์ ตามบันทึกเลขที่ ก.2กรท.(สจ) 227/2559 ลว. 11 ก.พ. 2559 สถานะเดือน มี.ค. 2559 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด ระหว่างเดือน มี.ค. 2559 จำนวน 404,233 ข้อความ - ประเมินผลข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน 364,101 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 90.25 หมายเลขโทรศัพท์ ตามบันทึกเลขที่ ก.2กรท.(สจ) 297/2559 ลว. 5 เม.ย. 2559		

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
3.6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2558 ภายในเดือนมี.ค.2559 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม	ม.ค.-ธ.ค.59	- ฝวธ.(ภ3) เป็นผู้ดำเนินการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 โดย กฟก.2 มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 จัดส่ง ฝวธ.(ภ3) เป็นประจำทุกไตรมาส ไตรมาสที่ 1 ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 538/2558 ลว. 20 เม.ย. 2558 ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 1059/2558 ลว. 10 ก.ค. 2558 ไตรมาสที่ 3 ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 1799/2558 ลว. 12 พ.ย. 2558 ไตรมาสที่ 4 ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 218/2559 ลว. 29 ม.ค. 2559 - อยู่ระหว่างดำเนินการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ไตรมาส 1 ปี 2559	- ฝวธ.(ภ3) เป็นผู้ดำเนินการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 โดย กฟก.2 มีการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ปี 2558 จัดส่ง ฝวธ.(ภ3) เป็นประจำทุกไตรมาส ไตรมาสที่ 1 ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 538/2558 ลว. 20 เม.ย. 2558 ไตรมาสที่ 2 ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 1059/2558 ลว. 10 ก.ค. 2558 ไตรมาสที่ 3 ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 1799/2558 ลว. 12 พ.ย. 2558 ไตรมาสที่ 4 ตามบันทึกเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 218/2559 ลว. 29 ม.ค. 2559 - อยู่ระหว่างดำเนินการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ ไตรมาส 1 ปี 2559	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
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 4.2 เปิดช่องทางการรับข้อร้องของลูกค้านอกจากการออกหน่วยเคลื่อนที่ กับหน่วยงานต่างๆในพื้นที่แก้ไขข้อร้องเรียนก่อน ลูกค้าร้องเรียนผ่านระบบข้อร้องเรียนหลัก เป้าหมาย -ข้อร้องเรียนในระบบหลักน้อยกว่า 150 เรื่อง/ล้านราย/ปี (เป้าหมาย 271 เรื่อง)	ม.ค.-ธ.ค.59	1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ไม่มี - กลุ่มที่ 2 ไม่มี - กลุ่มที่ 3 จำนวน 5 เรื่อง โดยได้ดำเนินการ - ภายในกำหนด 4 เรื่อง - เกินกำหนด 1 เรื่อง (กฟอ.บรบ.) - กลุ่มที่ 4 จำนวน 44 เรื่อง โดยได้ดำเนินการ - ภายในกำหนด 43 เรื่อง - เกินกำหนด 1 เรื่อง (กฟจ.ฉช.) 2) ไม่มีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน	1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ไม่มี - กลุ่มที่ 2 ไม่มี - กลุ่มที่ 3 จำนวน 5 เรื่อง - ภายในกำหนด 4 เรื่อง - เกินกำหนด 1 เรื่อง (กฟอ.บรบ.) - กลุ่มที่ 4 จำนวน 44 เรื่อง โดยได้ดำเนินการ - ภายในกำหนด 43 เรื่อง - เกินกำหนด 1 เรื่อง (กฟจ.ฉช.) 2) ไม่มีเรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน	
		ข้อร้องเรียนในระบบหลัก 49 เรื่อง	ข้อร้องเรียนในระบบหลัก 49 เรื่อง	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 5 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม 5.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 5.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 31 แห่ง (เป้า 3 จำนวน 7 แห่ง) พื้นที่ จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง รวม 18 นิคม 1.นิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จำนวน 7 สถานี 2. เมืองอุตสาหกรรมทองโกรว์ จำนวน 1 สถานี 3. นิคมอุตสาหกรรม ปันทอง จำนวน 2 สถานี 4. นิคมอุตสาหกรรม แหลมฉบัง จำนวน 3 สถานี 5. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชชลบุรี จำนวน 2 สถานี 6. นิคมอุตสาหกรรม เวลโกรว์ จำนวน 3 สถานี 7. นิคมอุตสาหกรรม ทีเอฟ ดี จำนวน 1 สถานี 8. นิคมอุตสาหกรรม เกตเวย์ซิตี้ จำนวน 1 สถานี 9. นิคมอุตสาหกรรม เอเชีย จำนวน 1 สถานี 10. นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด จำนวน 3 สถานี 11.นิคมอุตสาหกรรม เหมราชตะวันออก จำนวน 2 สถานี 12. เขตประกอบการอุตสาหกรรม	ม.ค.-ธ.ค.59	- เดือน ม.ค.-มี.ค. 2559 ดำเนินการได้ 12 นิคม 23 สถานี ดังนี้ 1. เกตเวย์ซิตี้ (สฟฟ.หัวสำโรง) 2. เวลโกรว์ (สฟฟ.บางสมัคร 1, สฟฟ.บางสมัคร 2, สฟฟ.บางสมัคร 3 (ชั่วคราว)) 3. ทีเอฟ ดี (สฟฟ.บางวัว 1) 4. อมตะนคร (พานทอง ๑, พานทอง ๒, บางปะกง, อมตะนคร ๑, อมตะนคร ๒ (ชั่วคราว), อมตะนคร ๓ (ชั่วคราว)) 5. ทองโกรว์ (สฟฟ.ชลบุรี3) 6. แหลมฉบัง (สฟฟ.อ่าวไผ่, สฟฟ.แหลมฉบัง1, สฟฟ.แหลมฉบัง2)	- เดือน ม.ค.-มี.ค. 2559 ดำเนินการได้ 12 นิคม 23 สถานี ดังนี้ 1. เกตเวย์ซิตี้ (สฟฟ.หัวสำโรง) 2. เวลโกรว์ (สฟฟ.บางสมัคร 1, สฟฟ.บางสมัคร 2, สฟฟ.บางสมัคร 3 (ชั่วคราว)) 3. ทีเอฟ ดี (สฟฟ.บางวัว 1) 4. อมตะนคร (พานทอง ๑, พานทอง ๒, บางปะกง, อมตะนคร ๑, อมตะนคร ๒ (ชั่วคราว), อมตะนคร ๓ (ชั่วคราว)) 5. ทองโกรว์ (สฟฟ.ชลบุรี3) 6. แหลมฉบัง (สฟฟ.อ่าวไผ่, สฟฟ.แหลมฉบัง1, สฟฟ.แหลมฉบัง2)	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
ระยองที่ดินอุตสาหกรรม จำนวน 1 สถานี 13. นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 3 สถานี 14. นิคมอุตสาหกรรม อมตะซิตี้ จำนวน 2 สถานี 15. นิคมอุตสาหกรรม เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 1 สถานี 16. เขตประกอบการอุตสาหกรรม สยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค จำนวน 1 สถานี 17.เขตประกอบการอุตสาหกรรม จี.เค.แลนด์ จำนวน 1 สถานี 18. เขตประกอบการอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 1 สถานี ****บางสถานีจ่ายให้นิคมมากกว่า 1 นิคม****		7. เอเชีย (สฟฟ.ระยอง2) 8. มาบตาพุด (สฟฟ.มาบตาพุด1, สฟฟ.มาบตาพุด3, สฟฟ.ระยอง3) 9. เหมราชตะวันออก (สฟฟ.มาบตาพุด2) 10. นิคมปิ่นทอง (สฟฟ.ปิ่นทอง1) 11.ระยองที่ดินอุตสาหกรรม (สฟฟ.หนองละลอก) 12. โรจนะ (สฟฟ.บ้านค่าย2)	7. เอเชีย (สฟฟ.ระยอง2) 8. มาบตาพุด (สฟฟ.มาบตาพุด1, สฟฟ.มาบตาพุด3, สฟฟ.ระยอง3) 9. เหมราชตะวันออก (สฟฟ.มาบตาพุด2) 10. นิคมปิ่นทอง (สฟฟ.ปิ่นทอง1) 11.ระยองที่ดินอุตสาหกรรม (สฟฟ.หนองละลอก) 12. โรจนะ (สฟฟ.บ้านค่าย2)	

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน/โครงการ/งาน	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ...1../2559	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่1.... /2559	ปัญหา/อุปสรรค
5.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทน ประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูป อาหาร) <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละไม่น้อยกว่า 2 ประเภทกิจการ - กฟอ.ปด. หลอมโลหะ (บ.UACJ จก.) - กฟจ.รย. ปีโตรเคมี (บมจ.IRPC)	ม.ค.-ธ.ค.59	อยู่ระหว่างติดต่อประสานงานกับบริษัท คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 3		