

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 โครงการสำรวจเพื่อ การเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและ ตลาดประจำปี 2560	1.1 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่ม ลูกค้าแต่ละประเภทโดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 ประชุมชี้แจงแนวทางการสำรวจและ แบบสอบถามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด ประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 6 ต.ค. 60 (ตามหนังสือเลขที่ สรก.(ภ 3)693/60 ลว. 26 ก.ย. 60) ดำเนินการสำรวจ พื้นที่ จ.ระยอง และ จ.ฉะเชิงเทรา โดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 ประชุมชี้แจงแนวทางการสำรวจและ แบบสอบถามโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด ประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 6 ต.ค. 60 (ตามหนังสือเลขที่ สรก.(ภ3) 693/60 ลว. 26 ก.ย. 60) ดำเนินการสำรวจ พื้นที่ จ.ระยอง และ จ.ฉะเชิงเทรา โดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาลิขิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯและ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียงกับผลการสำรวจประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจ - กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ส.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.2560 ส.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 2/60 ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 2/60 วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ประจำปี 2560 ของ กฟก.2 (ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(ลส.)1745/60 ลว. 26 ก.ค. 60) อยู่ระหว่างดำเนินการ	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการแล้วตามหนังสือเลขที่ กบว.(ก3) 307/60 ลว. 31 มี.ค.2560 อนุมัติ รพก.(ก3) ลว. 19 เม.ย. 60 - กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจ และบันทึกผลกำหนดส่ง 30 มิ.ย. 60 แล้วตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.)927/60 ลว. 9 พ.ค. 60 วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ประจำปี 2560 ของ กฟก.2 (ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(ลส.)1745/60 ลว. 26 ก.ค. 60)	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการ ให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับ ฟังเสียงลูกค้า	2.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์โดย สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า 2.1.1 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จำนวนตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 744 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.2 จำนวน 252 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 744 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) กฟก.2 จำนวน 252 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการได้ ..63..... ราย - ดำเนินการได้ ...63..... ราย	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการได้สะสม ...189.... ราย - ดำเนินการได้สะสม..189..... ราย	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 36 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) กฟก.2 จำนวน 12 ราย หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31		- ดำเนินการได้3... ราย สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.ด้านคุณภาพงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.876 2.ด้านคุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.946 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(บธ.)2496/60 ลว. 5 ต.ค. 60	- ดำเนินการได้สะสม ...9.... ราย สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.ด้านคุณภาพงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.876 2.ด้านคุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.946 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(บธ.)2496/60 ลว. 5 ต.ค. 60	

กฟภ.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.1.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. โดยจำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณาจากร้อยละของจำนวนคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้วตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร, อาคารชุด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - นำร่อง กฟข. ละ 1 กฟฟ. - วิเคราะห์และสรุปผลรายงานทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - นำร่อง กฟฟ.มตพ. - จำนวนการสุ่มตรวจ ก.ค./ส.ค. /ก.ย. งานขอใช้ไฟ 52/ 76/ 75 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำ 0 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง6/1/ 0 ราย - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคุณภาพงานบริการ 5.00/ 5.00/ 5.00 - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ 5.00/ 5.00/ 5.00 - นำร่อง กฟส.ชล. - จำนวนการสุ่มตรวจ ก.ค./ส.ค. /ก.ย. งานขอใช้ไฟ 19/ 17/ 27 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำ 6/ 7 /0 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง 0/0/ 1 ราย - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคุณภาพงานบริการ 4.44/ 4.583/ 4.571	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - นำร่อง กฟฟ.มตพ. - จำนวนการสุ่มตรวจ ก.ค./ส.ค. /ก.ย. งานขอใช้ไฟ 52/ 76/ 75 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำ 0 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง6/1/ 0 ราย - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคุณภาพงานบริการ 5.00/ 5.00/ 5.00 - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ 5.00/ 5.00/ 5.00 - นำร่อง กฟส.ชล. - จำนวนการสุ่มตรวจ ก.ค./ส.ค. /ก.ย. งานขอใช้ไฟ 19/ 17/ 27 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำ 6/ 7 /0 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง 0/0/ 1 ราย - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคุณภาพงานบริการ 4.44/ 4.583/ 4.571	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์ตอบรับ ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและ ความคิดเห็นจากลูกค้า โดยจัดส่งแบบสำรวจให้ผู้ใช้บริการ ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฟวธ.(ก3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคุณภาพ ไฟฟ้าและอุปกรณ์ 4.44/ 4.625/ 4.607 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการสรุปผลหลังสิ้นไตรมาส ภายใน 1 เดือน	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคุณภาพ ไฟฟ้าและอุปกรณ์ 4.44/ 4.625/ 4.607 สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - จำนวนการสุ่มตรวจ ม.ค. - มิ.ย. 60 - งานขอใช้ไฟ 1891 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.33 - งานขอขยายเขตแรงต่ำ 613 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.03 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง 441 ราย คิด เป็นร้อยละ 49.28 - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(บธ.)2081/2560 ลว. 18 ส.ค. 2560	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 2.3.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ก3) ภายใน สิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31 2.3.2 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการ <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง กฟก.2 จำนวน 21 กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - การกดประเมิน 514,846 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 694,026 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 74.18 - ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ 4.88 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 ดำเนินการติดตั้งระบบ Smile Box ครบถ้วน 21 กฟฟ. สำหรับ เคาน์เตอร์บริการชำระเงิน คงเหลือเคาน์เตอร์สำเนาบริการลูกค้า 4 กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก 1. กฟจ.ฉะเชิงเทรา ผบ.ป.กับ ผบค.อยู่คนละชั้นกัน /ผบค.ใช้คิวแบบเก่า 2. กฟอ.ปลวกแดง ผบ.ป.กับ ผบค.อยู่คนละชั้นกัน	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - การกดประเมิน 1,476,350 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 1,991,715 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 74.12 - ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ 4.88 สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ขอให้สำรวจความต้องการของกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ก2.กรท.(สบ.)5/2560 ลว.5 ม.ค.60 - แจ้งแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการติดตั้งกล่องประเมินความพึงพอใจเพิ่มก2.กรท.(ก.)268/2560 ลว. 30 มี.ค.60	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการร้องตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน	ม.ค.-ธ.ค.2560	3. กฟฟ.มาบตาพุด พบป.กับ พบค.อยู่คนละอาคารกัน 4. กฟฟ.บีง พบป.กับ พบค.อยู่คนละห้องมีผนังทึบกัน/ ย้ายสำนักงาน	- สอบถามการดำเนินการติดตั้งกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ก2.กรท.(สบ.)484/2560 ลว.19 มิ.ย.60 ดำเนินการติดตั้งระบบ Smile Box ครบถ้วน 21 กฟฟ. สำหรับ เคาน์เตอร์บริการชำระเงิน คงเหลือ เคาน์เตอร์สำแผนกบริการลูกค้า 4 กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก 1. กฟจ.ฉะเชิงเทรา พบป.กับ พบค.อยู่คนละชั้นกัน /พบค.ใช้คิวแบบเก่า 2. กฟอ.ปทุมแดง พบป.กับ พบค.อยู่คนละชั้นกัน 3. กฟฟ.มาบตาพุด พบป.กับ พบค.อยู่คนละอาคาร	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาลิขสิทธิ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	- กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุง ประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80		สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 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 19 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 5 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน 1 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน 66 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 12 ราย	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เม.ย.-มิ.ย.2560	2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - รวมจำนวนข้อร้องเรียน 24 เรื่อง สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ ได้ 19 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.16 - อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง (สถานะเดือน ส.ค. 2560)	2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย รวมจำนวนข้อร้องเรียน 79 เรื่อง สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ ได้ 67 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 84.81 - อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส 2/2560 2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31 รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้ บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 2/60 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจไตรมาส 3	- แผนดำเนินงานตามกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติ จากข้อมูลเสียงลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ กจพ(ก 3)771/2560 ลว. 31 พ.ค.2560 สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 ไตรมาส 1-2 สูงกว่า 4.31 จึงไม่มีการปรับปรุงกระบวนการงาน	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.6 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟก.2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ต.ค.2560 ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-ก.ย.2560 ต.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 2/60 ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 2/60 อยู่ระหว่างดำเนินการ	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางตามหนังสือเลขที่ กบว.(ภ3) 301/2560 'ลว. 30 มี.ค. 2560 - รายงานฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP ในพื้นที่ กฟก.2 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล. (ลส.)845/2560 27 เม.ย. 2560	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	3.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ จำนวน 1,665 ราย ดำเนินการได้ 1,277 คิดเป็นร้อยละ 76 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 203 ราย) - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม จำนวน 23,268 ราย ดำเนินการได้ 20,093 คิดเป็นร้อยละ 86 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 2,628 ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.2 กรท.(สจ) 817/2560 ลว. 11 ต.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ จำนวน 1,665 ราย ดำเนินการได้ 1,277 คิดเป็นร้อยละ 76 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 203 ราย) - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม จำนวน 23,268 ราย ดำเนินการได้ 20,093 คิดเป็นร้อยละ 86 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 2,628 ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.2 กรท.(สจ) 817/2560 ลว. 11 ต.ค. 2560 ม.ค. - มิ.ย. 2560 - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ จำนวน 1,106 ราย ดำเนินการได้ 717 คิดเป็นร้อยละ 71 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 98 ราย)	แก้ไขข้อมูลไตรมาส 2

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.2 พัฒนาแนวทางการบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service) <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) ศึกษาแนวทางและขออนุมัติแนวทางการขยายผลโครงการฯ - จัดอบรมชี้แจงการใช้งานระบบบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต - กฟก.1-3 ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง และเริ่มต้นใช้งานโปรแกรมบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต - กฟก.1-3 สรุปผลดำเนินการ	ม.ค.-มี.ค.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 เม.ย.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 คำร้องที่ขอผ่านระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะรวม 293 ราย แบ่งเป็น ก.ค. 46 ราย ส.ค. 133 ราย ก.ย. 114 ราย	- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม จำนวน 22,606 ราย ดำเนินการได้ 18,320 คิดเป็นร้อยละ 88 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 1,888 ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.2 กรท.(สจ) 817/2560 ลว. 11 ต.ค. 2560 สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 คำร้องที่ขอผ่านระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะสะสมรวม 388 ราย	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.3 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Care ศึกษาแนวทาง พร้อมทั้งขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผลโครงการฯ - กฟก.2 ขยายผล กฟข. ละ 1 แห่ง - กฟก.2 สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3-4	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-มิ.ย.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560 ก.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - รออนุมัติโครงการดำเนินงานจาก ฝวธ.(ภ3) - จัดอบรมหลักสูตร "การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ & โครงการ Happy Care" จำนวน 2 รุ่น - รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ 3-4 ต.ค. 60 - รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ 5-6 ต.ค. 60 - ขยายผลดำเนินการไตรมาสที่ 4 -	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - รออนุมัติโครงการดำเนินงานจาก ฝวธ.(ภ3) - จัดอบรมหลักสูตร "การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ & โครงการ Happy Care" จำนวน 2 รุ่น - รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ 3-4 ต.ค. 60 - รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ 5-6 ต.ค. 60 - ขยายผลดำเนินการไตรมาสที่ 4 -	293

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้าที่คงค้างปี 2559 ให้แล้วเสร็จทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค. 2560	- ดำเนินการแล้วเสร็จ ไตรมาสที่1	- ดำเนินการปรับปรุงแล้ว จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ กฟส.ชลบุรี และ กฟส.พ	
	เป้าหมาย จำนวน 2 แห่ง				
	1.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟก. กำหนด	ม.ค.-มิ.ย. 2560			
	เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่ง				
	- สํารวจ Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟก. กำหนด	ม.ค.-มิ.ค. 2560	- ดำเนินการแล้วเสร็จ ไตรมาสที่1	- ดำเนินการสำรวจแล้ว จำนวน 61 แห่ง (กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)	
	- ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยกำหนดเป้าหมายให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 ปี	เม.ย.-มิ.ย. 2560			
				- รายงานผลการดำเนินการสำรวจปรับปรุง Smart-back office ในพื้นที่ กฟก.2 ตามบันทึกอก.กค.(ก2) ลว. 2 พ.ค. 60	

กฟภ.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 2 งานยกระดับ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการ ให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการสรุปผลไตรมาส 3	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - รายงานตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(บธ) 785/60 ลว. 18 เม.ย. 60 ก.2กบล.(บธ.)/1622/60 ลว. 19 ก.ค. 60	
	2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวน คำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อม ชำระ ค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - จำนวนคำร้อง 5,777 คำร้อง ดำเนินการได้ 5,777 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 1,208 คำร้อง ดำเนินการได้ 1,208 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - จำนวนคำร้อง 17,149 คำร้อง ดำเนินการได้ 16,971 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 98.96 - จำนวนคำร้อง 5,341 คำร้อง ดำเนินการได้ 5,195 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 92.27	

กฟภ.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	- ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ขำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง		- จำนวนคำร้อง 37 คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง 37 คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ระหว่างดำเนินการ	- จำนวนคำร้อง 259 คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง 259 คิดเป็นร้อยละ 100	
	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐาน การให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไขข้อขัดข้อง (SOA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการ กฟภ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการสรุปผลไตรมาส 3	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (SOA-P2) 1. ด้านการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 2. ด้านการปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
				- ตามหนังสือเลขที่ ก.2กบล.(บธ.)/1178/2560 ลว. 9 มิ.ย. 2560	
	2.4 พัฒนากิจกรรมบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล - กฟก.2 ขยายผล กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2560 ม.ค.-พ.ค. 2560 มิ.ย.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 2/60 - อบรมหลักสูตร "การบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)" รุ่นที่1 วันที่ 21 ส.ค. 2560 และ รุ่นที่ 2 วันที่ 22 ส.ค. 2560 ตามหนังสือเลขที่ ก.2กบล.(ลส.)/1931/2560 ลว. 4 ส.ค. 60 - สรุปรายงานการประชุมการกำหนดแนวทางและการประเมินผลความสำเร็จของ Front Manager ตามหนังสือเลขที่ ก.2กบล.(ลส.)/2121/2560 ลว. 22 ส.ค. 60 - รอสรุผลผลการดำเนินงานสิ้นไตรมาสที่ 3	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่ ฝวธ.(ก3)327/60 ลว. 18 พ.ค. 60 - ขออนุมัติให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ก.2กบล.(ลส.)/1412/2560 ลว. 3 ก.ค. 60	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. 2560 -จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop 180,803 ราย -จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน 167,978 ราย - คิดเป็นร้อยละ 107.63 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบญ.(ตป.)/3007/2560 ลว. 16 ส.ค.2560 สถานะเดือน ส.ค. 2560 -จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop 171,188 ราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน 193,395 ราย - คิดเป็นร้อยละ 88.52 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบญ.(ตป.)/3488/2560 ลว. 11 ก.ย.2560	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop 1,583,259 ราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน 1,680,717 ราย - คิดเป็นร้อยละ 94.2 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบญ.(ตป.)/3900/60 ลว. 9 ต.ค. 60	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ย. 2560 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop 170,623 ราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน 200,257 ราย - คิดเป็นร้อยละ 85.20 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบญ.(ตป.)/3900/2560 ลว. 9 ต.ค.2560 สถานะเดือน ก.ค. 2560 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย 24 วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ 6,902 ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบญ.(ตป.)3007/2560 ลว. 16 ส.ค.2560	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย 25 วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ 7,104 ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบญ.(ตป.)3900/60 ลว. 9 ต.ค. 60	

กฟภ.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
			สถานะเดือน ส.ค. 2560 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย 26 วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ 7,491 ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบญ.(ตป.)3488/2560 ลว. 11 ก.ย.2560 สถานะเดือน ก.ย. 2560 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย 24 วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ 7,228 ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบญ.(ตป.)3900/2560 ลว. 9 ต.ค.2560		

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปีหรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย นำรออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - นำรออกให้บริการ ก.ค. 5 ครั้ง - นำรออกให้บริการ ส.ค. 7 ครั้ง - นำรออกให้บริการ ก.ย. 3 ครั้ง - นำรออกให้บริการเฉลี่ย 5 ครั้ง/เดือน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.2 กอก.(สส.)326/2560 ลว. 22 ก.ย. 60	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ไตรมาสที่ 1 รวม 9 ครั้ง - ไตรมาสที่ 2 รวม 12 ครั้ง - ไตรมาสที่ 3 รวม 15 ครั้ง - นำรออกให้บริการเฉลี่ย 4 ครั้ง/เดือน - รายงานตามหนังสือที่ ก.2 กอก.(สส.)230/60 ลว. 30 มิ.ย. 60 - ก.2 กอก.(สส.)326/60 ลว. 22 ก.ย. 60	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูง ภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 39 ราย	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน 3 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าจำนวน 3 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 (ไม่ประสงค์ดำเนินการ 1 ราย) - บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.4 (ไม่ประสงค์ดำเนินการ 2 ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 814/2560 ลว. 24 เม.ย. 2560	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 52 ราย	ม.ค.-ธ.ค.60	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน 8 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าจำนวน 8 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.3 - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสม 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.3 - รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบส.(ลส.) 814/60 ลว. 24 เม.ย. 60	
	3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2	ม.ค.-ธ.ค.60			

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา คุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 40 ราย		สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการ รายการ 1-7 ดำเนินการได้ 6 ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 ดำเนินการได้ 6 ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการ รายการ 1-2 ดำเนินการได้ - ราย	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 ดำเนินการได้สะสม 15 ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการ รายการ 1-5 ดำเนินการได้สะสม 19 ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 ดำเนินการได้สะสม 6 ราย	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 617 ราย	ม.ค.-มี.ค. 2560	- การตรวจสอบรายได้ทั้ง กลุ่ม 1-3 ดำเนินการได้ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 2/60	- การตรวจสอบรายได้ทั้ง กลุ่ม 1-3 ดำเนินการได้สะสม 40 ราย คิดเป็นร้อยละสะสม 100 - ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า KAM และ บันทึกลงในโปรแกรม BIC-SAP แล้วเสร็จ - อบรมการใช้โปรแกรม BIC-SAP ตามหนังสือ ที่ ก.2กบล.(ลส.)/1354/60 ลว. 27 มี.ย. 60	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

28

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	- อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟฟ. 3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 800 ราย	ม.ค.-ธ.ค. 2560	- อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า 3 ราย ได้แก่ 1. บจก.สยามลวดเหล็กสตีล สังกัด กฟอ.บคย. 2. บจก.อัมบุรายา สังกัด กฟฟ.มพย. 3. บจก.สยามเดินโซ่ ฯ สังกัด กฟอ.พนท. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 95 ราย สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการได้ 122 ราย	- อช. เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้าสะสม 402 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.76 สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการได้สะสม 665 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.13	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 19 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน ในรูปแบบ Executive และร่วมแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ ประจำปี 2560 ของ กฟก.2 ในวันศุกร์ที่ 25 สิงหาคม 2560 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.)1647/2560 ลว. 19 ส.ค. 60 จำนวน กฟฟ. 19 แห่ง จำนวนกิจการ 50 แห่ง จำนวนลูกค้า 100 คน - จัดประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจอุตสาหกรรมในพื้นที่ จ.ชลบุรี ร่วมกับ จ.ฉะเชิงเทรา ในรูปแบบ Cluster ประจำปี 2560 ของ กฟก.2 ในวันพฤหัสบดีที่ 7 กันยายน 2560 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 2189/2560 ลว. 29 ส.ค. 60 จำนวน กฟฟ. 12 แห่ง จำนวนกิจการ 157 แห่ง จำนวนลูกค้า 254 คน	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - แต่งตั้งคณะทำงานจัดประชุมสัมมนาแล้วตามหนังสือ ที่ ก.2 กบล.(ลส.) 851/60 ลว. 27 เม.ย. 60 - จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน ในรูปแบบ Executive และร่วมแข่งขันกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ ประจำปี 2560 ของ กฟก.2 ในวันศุกร์ที่ 25 สิงหาคม 2560 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.)1647/60 ลว. 19 ส.ค. 60 จำนวน กฟฟ. 19 แห่ง จำนวนกิจการ 50 แห่ง จำนวนลูกค้า 100 คน	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
				- จัดประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจอุตสาหกรรมในพื้นที่ จ.ชลบุรี ร่วมกับ จ.ฉะเชิงเทรา ในรูปแบบ Cluster ประจำปี 2560 ของ กฟก.2 ในวันพฤหัสบดีที่ 7 กันยายน 2560 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.)2189/2560 ลว. 29 ส.ค. 60 จำนวน กฟฟ. 12 แห่ง จำนวนกิจการ 157 แห่ง จำนวนลูกค้า 254 คน	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการ แจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100*	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ <u>'สะสม ณ เดือน ก.ค. 2560</u> ลูกค้า จำนวน 50,217 ราย ดำเนินการได้ 30,553 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.05 <u>สะสม ณ เดือน ส.ค. 2560</u> ลูกค้าจำนวน 58,182 ราย ดำเนินการได้ 38,267 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.65	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) จำนวน 58,182 ราย ดำเนินการได้ 38,267 ราย คิดเป็น ร้อยละ 74.65	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกลงจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100*		- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกลงจ่ายไฟ <u>'สะสม ณ เดือน ก.ค. 2560</u> ลูกค้า จำนวน 92,160 ราย ดำเนินการได้ 70,234 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.33 <u>สะสม ณ เดือน ส.ค. 2560</u> ลูกค้าจำนวน 121,249 ราย ดำเนินการได้ 93,351 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.36	- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกลงจ่ายไฟ (ปี2560) จำนวน 121,249 ราย ดำเนินการได้ 93,351 ราย คิดเป็น ร้อยละ 84.36	
	- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม		- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม <u>'สะสม ณ เดือน ก.ค. 2560</u> ลูกค้า จำนวน 684,902 ราย ดำเนินการได้ 139,133 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.31 <u>สะสม ณ เดือน ส.ค. 2560</u> ลูกค้าจำนวน 684,902 ราย ดำเนินการได้ 159,695 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.32	- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม จำนวน 684,902 ดำเนินการได้ 159,695 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.32 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2กรท.(สบ)749/60 ลว. 19 ก.ย. 60 (สถานะเดือน ส.ค. 60)	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.5.2 แจ้างค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 <u>เดือน ก.ค. 2560</u> จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 282,959 ข้อความ จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ 252,907 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 89.38 <u>เดือน ส.ค. 2560</u> จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด 646,594 ข้อความ จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ 582,190 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 88.67 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2กรท.(สบ)749/60 ลว. 19 ก.ย. 60 (สถานะเดือน ส.ค. 60)	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน 646,594 ราย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน 582,190 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.67 - ตามหนังสือเลขที่ ก.2กรท.(สบ)749/60 ลว. 19 ก.ย. 60 (สถานะเดือน ส.ค. 60)	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - รอสรุปลดดำเนินการสิ้นไตรมาสที่ 3	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - มีการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารายใหญ่/หน่วยงานท้องถิ่น ตามหนังสือเลขที่ ก.2กบล.(ลส.)/814/60 ลว. 24 เม.ย. 60 ตามหนังสือเลขที่ ก.2กบล.(ลส.)1585/60 ลว. 17 ก.ค. 60	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือน มี.ค. 2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 - รอสรุผลดำเนินการสิ้นไตรมาสที่ 3	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ตามหนังสือเลขที่ กบว.(ก3)216/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560 - รายงานสรุปผลข้อมูลเสียงลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์สร้างความสัมพันธ์ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 814/2560 ลว. 24 เม.ย. 2560 เลขที่ ก.2 กบล.(ลส.) 1585/2560 ลว. 17 ก.ค. 2560	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 4 ยกระดับ มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ นิคมอุตสาหกรรม	4.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และ ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อม จัดทำ รายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560	
	4.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานี ไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 10 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค. 2560			

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
			- ดำเนินการได้ 10 แห่ง คือ 1.นิคมฯโรจนะ (สฟฟ.บ้านค่าย2) 2.นิคมฯระยองที่ดิน (สฟฟ.หนองละลอก) 3.นิคมฯปิ่นทอง (สฟฟ.ปิ่นทอง1) 4.นิคมฯเหมราชชลบุรี(บ่อวิน) (สฟฟ.บ่อวิน1, สฟฟ.บ่อวิน2) 5.นิคมฯปิ่นทอง(โครงการ3) (สฟฟ.บ่อวิน2) 6.นิคมฯแหลมฉบัง (สฟฟ.อ่าวไผ่, สฟฟ.แหลมฉบัง1, สฟฟ.แหลมฉบัง2) 7.นิคมฯเอเชีย (สฟฟ.ระยอง2) 8.สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด (สฟฟ.ปลวกแดง2, สฟฟ.ปลวกแดง3, สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด) 9.นิคมฯอมตะซิตี้ (สฟฟ.ปลวกแดง4, สฟฟ.อมตะซิตี้) 10.นิคมฯเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด (สฟฟ.เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด) ตามหนังสือที่ ก2 กบล.(วฟ.)/1440/2560 ลว. 4 ก.ค. 2560 ก2 กบล.(วฟ.)/1648/2560 ลว. 20 ก.ค. 2560	- ดำเนินการได้สะสม 18 แห่ง คือ 1.นิคมฯมาบตาพุด(สฟฟ.มาบตาพุด1, สฟฟ.มาบตาพุด3, สฟฟ.ระยอง3) 2.นิคมฯเหมราชตะวันออก(สฟฟ.มาบตาพุด2) 3.นิคมเกตเวย์ซิตี้(สฟฟ.หัวสำโรง) 4.นิคมเวลโกรว์ (สฟฟ.บางสมัคร1, สฟฟ.บางสมัคร2, สฟฟ.บางสมัคร3(ชั่วคราว)) 5.นิคมฯทีเอฟ ดี (สฟฟ.บางวัว1) 6.นิคมฯผาแดง (สฟฟ.ระยอง3) 7.นิคมฯอมตะนคร(ชลบุรี)(สฟฟ.บางปะกง, สฟฟ.ชลบุรี3) 8.นิคมฯอมตะนคร(พานทอง) (สฟฟ.พานทอง1,2, สฟฟ.อมตะนคร1, สฟฟ.อมตะนคร 2,3 (ชั่วคราว)) 9.นิคมฯโรจนะ (สฟฟ.บ้านค่าย2) 10.นิคมฯระยองที่ดิน (สฟฟ.หนองละลอก) 11.นิคมฯปิ่นทอง (สฟฟ.ปิ่นทอง1) 12.นิคมฯเหมราชชลบุรี(บ่อวิน) (สฟฟ.บ่อวิน1, สฟฟ.บ่อวิน2) 13.นิคมฯปิ่นทอง(โครงการ3) (สฟฟ.บ่อวิน2) 14.นิคมฯแหลมฉบัง (สฟฟ.อ่าวไผ่, สฟฟ.แหลมฉบัง1, สฟฟ.แหลมฉบัง2) 15.นิคมฯเอเชีย (สฟฟ.ระยอง2)	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
				16.สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด (สฟฟ.ปลวกแดง2, สฟฟ.ปลวกแดง3, สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด) 17. นิคมฯอมตะซิตี้ (สฟฟ.ปลวกแดง4, สฟฟ.อมตะซิตี้) 18.นิคมฯเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด (สฟฟ.เหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด) ตามหนังสือที่ ก2 กบล.(วฟ.)/675/2560 ลว. 30 มี.ค. 2560 ก2 กบล.(วฟ.)/852/2560 ลว. 27 เม.ย. 2560 ก2 กบล.(วฟ.)/1146/2560 ลว. 5 มิ.ย. 2560 ก2 กบล.(วฟ.)/1440/2560 ลว. 4 ก.ค. 2560 ก2 กบล.(วฟ.)/1648/2560 ลว. 20 ก.ค. 2560	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	4.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปิโตรเคมีสิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 2	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าแล้วจำนวน 2 บริษัท คือ 1.บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด 2.บริษัท บริษัท ชิน เคว ไฮวัน สตีล จำกัด	
	4.1.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟข. ละ 2 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 แห่ง ได้แก่ - บ.กัลป์ เจพี เอ็นเอ็นเค จำกัด	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าและสรุปรายงานผลการตรวจวัดฯ ส่งให้ผู้ผู้ใช้ไฟเรียบร้อยแล้ว จำนวน 2 แห่ง คือ 1.บ. ผลิตไฟฟ้าและพลังงานร่วม จำกัด 2.บ.กัลป์ เจพี เอ็นเอ็นเค จำกัด	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 5 งานบูรณาการ ฐานข้อมูลลูกค้า	5.1 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการกำหนด นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม สามารถ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังรายกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) กำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตาม กลุ่มกับข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์, พื้นที่, ค่าไฟฟ้า เพื่อ คัดเลือกรายชื่อลูกค้านำไปจัดทำแผนงานสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) ติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบ สารสนเทศ (ฝพท.) กรองข้อมูลลูกค้าตามข้อกำหนด ความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามที่กำหนดจัดส่งให้ คณะทำงาน SEPA หมวด 3	ม.ค.-ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - รอแนวทางจาก ฝวธ.(ภ3)	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - รอแนวทางจาก ฝวธ.(ภ3)	
		ม.ค.-มี.ค. 2560			
		เม.ย.-มิ.ย. 2560			

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 6 การยกระดับ คุณภาพบริการ	- ฝวธ.(ภ3) พิจารณาฐานข้อมูลลูกค้าที่ได้นำมากำหนด จำนวนและรายชื่อลูกค้าเป้าหมายที่จะต้องนำไปจัดทำ แผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าส่งให้ สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 และ กฟก.1,2,3 นำไปจัดทำแผนงาน	ก.ค.-ก.ย. 2560			
	- ฝวธ.(ภ3) นำรายชื่อลูกค้าเป้าหมายไปจัดทำแผน สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปี 2561 ตามความเหมาะสม	ต.ค.-ธ.ค. 2560			
	- การยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อม ชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาเตอร์ให้บริการ PEA Shop	ก.ย.-ธ.ค. 2560			
	เป้าหมาย นำร่อง กฟจ.จันทบุรี โดยสามารถเปิดให้บริการได้ ภายในไตรมาสที่ 4/2560				
			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 - ประชุมหารือการยกระดับคุณภาพบริการ ตามการ ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี 2560 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เมื่อวันที่ 29 ก.ย. 60 (ตามบันทึกเลขที่ ก.2กบล.(ลส.)2391/60 ลว. 25 ก.ย. 60) - เริ่มดำเนินการวันที่ 16 ต.ค. 60 ณ PEA Shop สาขาโลตัส จ.จันทบุรี	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ประชุมหารือการยกระดับคุณภาพบริการ ตาม การปรับปรุงแผนปฏิบัติการ ด้านลูกค้า ประจำปี 2560 ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เมื่อวันที่ 29 ก.ย. 60 (ตามบันทึกเลขที่ ก.2กบล.(ลส.) 2391/60 ลว. 25 ก.ย. 60)	