

2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2559					กบล.
	แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า					
(SEPA หมวด 3)	- รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า					
	- ข้อเสนอแนะจาก 1129 PEA Call Center					
	กฟผ.1 รายงานภายใน วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 (กฟผ.1 ดำเนินการแล้ว)	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-324/2560 ลว.14 ก.พ.2560				
KPIs	2.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน					
	ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560					
	ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส					
	2.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)					
	- โทรศัพท์สำนักงาน					
	-1129 PEA Call Center					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1843/2560 ลว.14 ก.ค.2560				
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	2.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) (VOC-04-003)					กบล.
	-ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน					
	-การสานเสวนา					
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ดำเนินการไตรมาส 3				
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	2.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้					กบล.
	บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 บัญชี)					
	กฟผ.1 100%					
	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1833/2560 ลว.14 ก.ค.2560				
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					

2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.3 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า					ผ่าน (ก2)
	ผวธ.(ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า					
(SEPA หมวด 3)	ภายในไตรมาส 2/2560					
	2.4 ความพึงพอใจและความกักตื้อโดยรวมของลูกค้าปี 2560					
	2.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส					กบล.
	เป้าหมาย					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1833/2560 ลว.14 ก.ค.2560				
	2.5 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2560					
	2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2560 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน					กบล.
	ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน แจ้ง สวก. ทุกไตรมาส					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1842/2560 ลว.14 ก.ค.2560				
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One					
	2.6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า					
ข้อตกลง อช.	2.6.1 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่าง					กบล.
	ทันเวลาที่ ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-One					
	กฟผ.1	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1842/2560 ลว.14 ก.ค.2560				
	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.					
	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100					
	2.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการ					
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า					
	2.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า					กบล.
	กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดส่งภายใน 5 มิถุนายน 2560					
	กฟผ.1 จัดส่งภายใน 15 มิถุนายน 2560	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1466/2560 ลว.14 มิ.ย.2560				

2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.8 การจัดการความรู้จากการจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปรับปรุง					
	ทั่วทั้งองค์กร					
	2.8.1 จัดทำองค์ความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง					กบล.
	และเผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3					
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 อย่างน้อย 1 เรื่อง	ดำเนินการไตรมาส 3				
	เผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3					
	2.9 ดำเนินการตอบชี้แจงข้อประเด็นข้อข้องของลูกค้าของส่วนราชการ กลุ่มไลน์ (IA/IR Chart) ตามบันทึก สรท.(ก2)	จำนวนประเด็นข้อ ข้าง จำนวนที่ตอบชี้แจงได้				กบล.
	89/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560	ที่เกิดขึ้นทั้งหมด ภายในเวลาที่กำหนด				
	กฟผ.1	5 5 100%				
	กฟฟ.ชั้น 1-3					
	ตอบชี้แจงภายในระยะเวลาที่กำหนด					
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของ	3.1 จัดประชุมชี้แจง ถ่ายทอดการจำแนกกลุ่มลูกค้าและรับฟังเสียงของลูกค้า ให้					กบล.
ลูกค้าหลังรับบริการ	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. (กลุ่มเป้าหมายคือ ทม.วต.,ทม.บค.,ทม.บต.พนักงาน KAM)	ครั้ง				
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 1 ครั้ง	1				
		ณ.1กบล.(ลส)498/2560				
	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูล					
	บือนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า					
	3.2.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลบือนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้					
	บริการ ทุกไตรมาส					
KPIs	3.2.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	ราย				กบล.
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	45				
	- งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	45				
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟข. 3 ราย/ไตรมาส	48				
	(เขตละ 3 ราย/ไตรมาส,กฟฟ.จุดรวมงานละ 3 ราย/ไตรมาส)					
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส					

3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของ	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/					กบล.
ลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ					
(SEPA หมวด 3)	จากลูกค้าให้คณะกรรมการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	(ตามหนังสือ)				
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	เลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1794/2560 ลว.12 ก.ค.2560				
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส					
KPIs	3.2.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส	(ตามหนังสือ)				กบล.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	เลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1744/2560 ลว.3 ก.ค.2560				
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส					
KPIs	3.3 จัดกิจกรรมเพิ่มจำนวนลูกค้าประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ โดยสรุปผลสัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด (Smile Box)	จำนวนคิว	จำนวนลูกค้า			กบล.
	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 (ให้ กฟข.พิจารณากิจกรรมดำเนินการ)	ที่ประเมิน				
		(ราย)	(ราย)			
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	421,228	288,609	68.52%		
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส					
	3.4 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในกรณีเกิดความเสียหายจากระบบไฟฟ้า					กบล.
	เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียนให้บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	(ตามหนังสือ)				
	กฟผ.1 100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)	ไม่มีเหตุการณ์				
	3.5 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า					
	3.5.1 ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Front Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแลและประสานงานแก้ไขปัญหา					กบล.
	ให้ลูกค้า ณ จุดบริการ					
	3.5.2 ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager	ครั้ง				กบล.
	กฟผ.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	1				
		ฉ.1 กอก.ฉ.1 (พอ.)-156/2560 ลว. 3 พ.ค.2560				
	3.6 ตั้งคณะทำงานนำเสนอการแก้ปัญหาการลดเวลารอคอยการชำระค่าไฟ ณ จุดให้บริการ	ครั้ง				กบล.
	กฟผ.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	1				
		ฉ.1(ช)14/2560 ลว.23 ม.ค.2560				

4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายระบบไฟฟ้า	4.1 สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ วศ					
	4.1.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า					กบล.
	-รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน)					
	ของแต่ละระบบแรงดัน	(ตามหนังสือ)				
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1840/2560 ลว.14 ก.ค.2560				
	กฟฟ. 1. ตรวจวัดแรงดันจุดที่มีการร้องเรียน(ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ e-One) และบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม					
	ภายใน 5 วันที่มีการร้องเรียน					
	2. รวบรวมข้อมูลที่ทำการตรวจวัด โดยรายงาน กฟผ.1 ภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส					
	4.1.2 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพียงพอ					กปบ.
	- รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด					
	- รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด	(ตามหนังสือ)				
	โดยให้เรียงตามระดับปัญหาหนักไปหาน้อย	ฉ.1 กบล(ลส.) 989/2560				
	กฟผ.1 สรุปข้อมูลถูกต้อง/รายงานภายใน 20 เมษายน 2560	ลว. 12 เม.ย. 2560				
5. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า	5.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop					กบล.
(SEPA หมวด 3)	เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40	ลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน	ลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop			
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	256,339	349,948	137%		
	กฟฟ. ที่มี PEA SHOP 7 กฟฟ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.1 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส					
(SEPA หมวด 3)	6.1.1สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	(ตามหนังสือ)				กบล.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1844/2560 ลว.14 ก.ค.2560				
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงาน กฟผ.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส					

6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	6.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น									กบล.
(SEPA หมวด 3)	กฟฉ.1	421	ราย/ปี	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	เป้าหมาย	ผลงาน				
KPIs	โดยไตรมาสแรก ควรเข้าพบเยี่ยมเยียน และไตรมาสที่เหลือให้ใช้วิธีการสื่อสาร				(ราย)	(ราย)				
	รวม กฟฉ.1				421	421	100%			
	กฟจ.อุดรธานี				40	40	100%			
	กฟจ.หนองคาย				37	37	100%			
	กฟจ.ขอนแก่น				69	69	100%			
	กฟจ.เลย				36	36	100%			
	กฟจ.สกลนคร				24	24	100%			
	กฟจ.นครพนม				17	17	100%			
	กฟอ.ชุมแพ				30	30	100%			
	กฟอ.กุมภวาปี				16	16	100%			
	กฟอ.หนองหาน				14	14	100%			
	กฟอ.พังโคน				11	11	100%			
	กฟจ.หนองบัวลำภู				18	18	100%			
	กฟอ.บ้านไผ่				25	25	100%			
	กฟจ.บึงกาฬ				26	26	100%			
	กฟจ.ขอนแก่น 2				37	37	100%			
	กฟจ.อุดรธานี 2				21	21	100%			
	6.1.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2)									กบล.
	อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข (กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ 10%)									
					(ราย/ไตรมาส)					
KPIs (ผจก.ชั้น 1-3)	กฟฉ.1 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)	93	ราย/ไตรมาส	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	93					
					บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1847/2560 ลว.14 ก.ค.2560					
KPIs	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value									กบล.
	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตาม									
	ข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง				(ราย)					
	กฟฉ.1	421	ราย/ปี	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	421					
					บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1847/2560 ลว.14 ก.ค.2560					
	6.1.5 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์				(ครั้ง)					กบล.
	กฟฉ.1	1	ครั้ง		1					
	(กฟจ.อด.,อด.2)				บันทึกเลขที่ ฉ.1 กบล.(ลส.)-1319/2560 ลว.26 พ.ค.2560					
	6.1.6 ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน CRM ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง									กบล.
	ครอบคลุมลูกค้า แต่ละประเภท				(ครั้ง)					
	กฟฉ.1	1	ครั้ง		1					
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	7.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 10/20 ล้านบาท/เดือน									กบล.

[illegible]

7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	7.3 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่า					
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	ไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	จำนวนผู้ใช้ไฟ	สามารถดำเนินการได้			กรพ.
(SEPA หมวด 3)	เป้าหมาย	รายใหม่	(ราย)			
	- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100*	426	70	16.43%		
	กฟจ.อุดรธานี	41	0	0.00%		
	กฟจ.หนองคาย	88	1	1.14%		
	กฟจ.ขอนแก่น	27	9	33.33%		
	กฟจ.เลย	57	13	22.81%		
	กฟจ.สกลนคร	42	2	4.76%		
	กฟจ.นครพนม	16	8	50.00%		
	กฟอ.ชุมแพ	15	5	33.33%		
	กฟอ.กุมภวาปี	5	1	20.00%		
	กฟอ.หนองหาน	18	0	0.00%		
	กฟอ.พังโคน	7	1	14.29%		
	กฟจ.หนองบัวลำภู	23	2	8.70%		
	กฟอ.บ้านไผ่	19	5	26.32%		
	กฟจ.มิ่งกาฬ	11	7	63.64%		
	กฟจ.ขอนแก่น2(มะลิวัลย์)	22	11	50.00%		
	กฟจ.อุดรธานี2(นิตโย)	35	5	14.29%		
	หมายเหตุ คำเป้าหมายใช้ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟรายใหญ่รายใหม่ปี 2560 (ข้อมูลเดือน พ.ค. 2560)					
	- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด	จำนวนผู้ใช้ไฟ	สามารถดำเนินการได้			
	(สถานะ ธ.ค.2559) ประกอบด้วย	รายเดิม	(ราย)			
	กฟฉ.1 4,733 ราย	4,733	2,001	42.28%		
	กฟจ.อุดรธานี	434	64	14.75%		
	กฟจ.หนองคาย	386	35	9.08%		
	กฟจ.ขอนแก่น	675	296	43.88%		
	กฟจ.เลย	452	325	71.90%		
	กฟจ.สกลนคร	347	124	35.79%		
	กฟจ.นครพนม	401	89	22.22%		
	กฟอ.ชุมแพ	211	127	60.33%		
	กฟอ.กุมภวาปี	123	51	41.46%		
	กฟอ.หนองหาน	72	29	40.28%		
	กฟอ.พังโคน	180	92	51.25%		
	กฟจ.หนองบัวลำภู	211	89	42.18%		
	กฟอ.บ้านไผ่	278	143	51.44%		
	กฟจ.มิ่งกาฬ	169	30	17.80%		
	กฟจ.ขอนแก่น2(มะลิวัลย์)	453	317	69.98%		
	กฟจ.อุดรธานี2(นิตโย)	344	190	55.23%		
	หมายเหตุ คำเป้าหมายใช้ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟรายใหญ่รายเดิม (ข้อมูลเดือน ธ.ค. 2559)					

8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ขยายผลการให้บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ให้ครอบคลุม					กวว.
	การไฟฟ้าสาขา และการไฟฟ้าสาขาย่อย					
	กฟผ.1	ขยายผลครบถ้วนแล้ว				
	8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพ					กกค.
	ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (Front Office)					
	กฟผ.1 กฟส. 8 แห่ง	ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 3				
	ได้แก่ กฟส.(เชียงคาน,เพ็ญ,ภูเจิม,กระนวน,มัญจาคีรี,หนองสองห้อง,อากาศอำนวย,นาแก)					
9.มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	9.1 ดำเนินการตรวจวัดและเสนอแนะการจัดการพลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	แห่ง				กวว.
สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	กฟผ.1 6 แห่ง	6	100%			
	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ตามหนังสือ ฉ.1 กวว.(สอ) 42/2560				
		ลว. 23 มี.ค. 2560				