

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

(ปรับปรุงครั้งที่ 2)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

4. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31
ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30
ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26
ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32
ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของสายงาน
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
- ความพึงพอใจของลูกค้าของ
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 82
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 82
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 82

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ไขปัญห
ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Acco
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
1. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด	1.1 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาการให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้าตามแผนแม่บทบริการลูกค้าทบทวนปี 2560						
(SEPA หมวด 3)	1.1.1 จัดทำแผนการดำเนินการ โดยระบุกิจกรรมย่อย และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมที่จะ	หน่วยงาน					ผวธ.(ก2)
	ดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริการลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า	ในสังกัด					
	ภายในเดือนมีนาคม 2560	กฟผ.1-2-3					
	ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลการจัดทำแผนการดำเนินการ ภายในเดือนมีนาคม 2560						

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

2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.3 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	หน่วยงาน						ฝ่าย.(ก2)
	ฝ่าย.(ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของ	ในสังกัด						
(SEPA หมวด 3)	ภายในไตรมาส 2/2560	กฟผ.1						
	2.4 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2560							
	2.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	100%	กบล.
	เป้าหมาย	ในสังกัด						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1						
	2.5 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2560							
	2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2560 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่อง	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	100%	กบล.
	ร้องเรียนปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน แจ้ง สวก. ทุกไตรมาส	ในสังกัด						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One							
	2.6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า							
ข้อตกลง อช.	2.6.1 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่าง	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	100%	กบล.
	ทันทั่วทั้ง ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-One	ในสังกัด						
	กฟผ.1	กฟผ.1						
	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.							
	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100							
	2.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการ							
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า							
	2.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน่วยงาน	-	100%	-	-	-	กบล.
	กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดส่งภายใน 5 มิถุนายน 2560	ในสังกัด						
	กฟผ.1 จัดส่งภายใน 15 มิถุนายน 2560	กฟผ.1						

2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.8 การจัดการความรู้จากการจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปรับปรุง							
	ทั่วทั้งองค์กร							
	2.8.1 จัดทำองค์ความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง	หน่วยงาน	-	-	100%	-	กบล.	
	และเผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3	ในสังกัด						
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 อย่างน้อย 1 เรื่อง	กฟผ.1						
	เผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3							
	2.9 ดำเนินการตอบชี้แจงข้อประเด็นข่าวของส่วนราชการ กลุ่มไลน์ (IA/IR Chart) ตามบันทึก สรท.(ก2)	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	กบล.	
	89/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560	ในสังกัด						
	กฟผ.1	กฟผ.1						
	กฟฟ.ชั้น 1-3							
	ตอบชี้แจงภายในระยะเวลาที่กำหนด							
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ	3.1 จัดประชุมชี้แจง ถ่ายทอดการจำแนกกลุ่มลูกค้าและรับฟังเสียงของลูกค้า ให้	หน่วยงาน					กบล.	
	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. (กลุ่มเป้าหมายคือ หพ.วต.,หพ.บค.,หพ.บต.พนักงาน KAM)	ในสังกัด						
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 1 ครั้ง	กฟผ.1	-	1 ครั้ง	-	-		
	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูล							
	ป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า							
	3.2.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก							
	บริการ ทุกไตรมาส							
KPIs	3.2.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	หน่วยงาน					กบล.	
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	ในสังกัด	45 ราย	45 ราย	45 ราย	45 ราย		
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	กฟผ.1	45 ราย	45 ราย	45 ราย	45 ราย		
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟข. 3 ราย/ไตรมาส		48 ราย	48 ราย	48 ราย	48 ราย		
	(เขตละ 3 ราย/ไตรมาส,กฟฟ.จุดรวมงานละ 3 ราย/ไตรมาส)							
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส							

3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะกรรมการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	หน่วยงาน						กบล.
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ในสังกัด						
	กฟผ.1 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		
KPIs	3.2.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่อง	หน่วยงาน						กบล.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ในสังกัด	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		
	กฟผ.1 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1						
	3.3 จัดกิจกรรมเพิ่มจำนวนลูกค้าประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ โดยสรุปผลสัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด (Smile Box)	หน่วยงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		กบล.
	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 (ให้ กฟผ.พิจารณากิจกรรมดำเนินการ)	ในสังกัด						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1						
	กฟผ.1 รายงานให้ กฟผ.1 ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส							
	3.4 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในกรณีเกิดความเสียหายจากระบบไฟฟ้า	หน่วยงาน						กบล.
	เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียนให้บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ในสังกัด						
	กฟผ.1 100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)	กฟผ.1	100%	100%	100%	100%		
	3.5 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า							
	3.5.1 ให้ กฟผ.1 รายงานให้ กฟผ.1 ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส	หน่วยงาน	100%	-	-	-		กบล.
	ให้ลูกค้า ณ จุดบริการ	ในสังกัด						
		กฟผ.1						
	3.5.2 ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager	หน่วยงาน						กบล.
	กฟผ.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	ในสังกัด	-	1 ครั้ง	-	-		
		กฟผ.1						
	3.6 ตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการลดเวลาการรอคอยการชำระค่าไฟ ณ จุดให้บริการ	หน่วยงาน						กบล.
	กฟผ.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	ในสังกัด	1 ครั้ง	-	-	-		
		กฟผ.1						

4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย	4.1 สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ วต						
	4.1.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า	หน่วยงาน					กบล.
	-รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน)	ในสังกัด					
	ของแต่ละระบบแรงดัน	กฟผ.1					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ. 1. ตรวจสอบแรงดันจุดที่มีการร้องเรียน(ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ e-One) และบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม						
	ภายใน 5 วันที่มีการร้องเรียน						
	2. รวบรวมข้อมูลทำการตรวจวัด โดยรายงาน กฟผ.1 ภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	4.1.2 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพียงพอ	หน่วยงาน					กบป.
	- รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด	ในสังกัด					
	- รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด	กฟผ.1					
	โดยให้เรียงตามระดับปัญหาจากไปหาน้อย						
	กฟผ.1 สรุปข้อมูลถูกต้อง/รายงานภายใน 20 เมษายน 2560		100%	-	-	-	
5. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า	5.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)		ในสังกัด					
	เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40	กฟผ.1					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	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	หน่วยงาน					กบล.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงาน กฟผ.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1					

6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	6.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	หน่วยงาน					กบล.
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 421 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ในสังกัด	421 ราย	421 ราย	421 ราย	421 ราย	
KPIs	โดยไตรมาสแรก ควรเข้าพบเยี่ยมเยียน และไตรมาสที่เหลือให้ใช้วิธีการสื่อสาร	กฟผ.1					
	รวม กฟผ.1		421	421	421	421	
	กฟผ.สกลนคร		24	24	24	24	
	6.1.3 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2)	หน่วยงาน					กบล.
	อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข (กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ 10%)	ในสังกัด					
	รผก.(ก2) 1 ราย/ไตรมาส	กฟผ.1	-	1 ครั้ง	-	-	
KPIs (ผจก.ชั้น 1-3)	กฟผ.1 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3) 93 ราย/ไตรมาส รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		93 ราย	93 ราย	93 ราย	93 ราย	
KPIs	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value	หน่วยงาน					กบล.
	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตาม	ในสังกัด					
	ข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง	กฟผ.1					
	กฟผ.1 421 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	6.1.5 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	หน่วยงาน					กบล.
	กฟผ.1 1 ครั้ง	ในสังกัด	-	1 ครั้ง	-	-	
	(กฟผ.อด.,อด.2)	กฟผ.1					
	6.1.6 ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน CRM ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	หน่วยงาน					กบล.
	ครอบคลุมลูกค้า แต่ละประเภท	ในสังกัด					
	กฟผ.1 1 ครั้ง	กฟผ.1	1 ครั้ง	-	-	-	

7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านการจัดการตลาด	7.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 10/20 ล้านบาท/เดือน	หน่วยงาน						กบล.
และการบริการขององค์กร	ขึ้นไปไม่เกินปีละ 2 ครั้ง (ส่งจุดร้อน,ฉีดน้ำล้างตู้ถ้วย)	ในสังกัด						
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 10 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1	3	4	3	-		
	มหาวิทยาลัยขอนแก่น		1					
	บมจ.ฟินิกซ์ พลัส แอนด์เพเพอร์		1					
	บริษัท ขอนแก่นก๊กลัส อินคัสทรี จำกัด		1					
	บริษัท ขอนแก่นบริวเวอรี่ จำกัด			1				
	รัฐวิสาหกิจ ไฟฟ้าลาว(เมืองแก่นท้าว)			1				
	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ขอนแก่น จำกัด			1				
	บริษัท ไทยน้ำมันสำเร็จรูป จำกัด			1				
	บจก.พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์(ประเทศไทย)				1			
	บริษัท เซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด				1			
	บริษัท วงศ์บัณฑิต จำกัด				1			
	7.2 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า, การแจ้งแผนดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน, การแจ้งสถานะการแก้ไข							
	กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และบริการอื่นๆ)							
	7.2.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS	หน่วยงาน						กรท.
	กฟผ.1 (ราย)	ในสังกัด	-	-	63,932	-		
	กฟผ.สกลนคร		-	-	5,594	-		
	*หมายเหตุ การสื่อสารบริการผ่าน sms ผู้สมัครใช้บริการเพิ่มขึ้นจากจำนวนผู้สมัครในปี 2559 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10							
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านการจัดการตลาด	7.3 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่า	หน่วยงาน						กรท.
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	ไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	ในสังกัด						
(SEPA หมวด 3)	เป้าหมาย	กฟผ.1						
	- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100*		100%	100%	100%	100%		
	- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด		100%	100%	100%	100%		
	(สถานะ ธ.ค.2559) ประกอบด้วย							
	กฟผ.1 3,098 ราย							

8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ขยายผลการให้บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ให้ครอบคลุม	หน่วยงาน						กาว.
	การไฟฟ้าสาขา และการไฟฟ้าสาขาย่อย	ในสังกัด						
	กฟฉ.1 - (ขยายผลครบถ้วนแล้ว)	กฟฉ.1						
	8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพ	หน่วยงาน						กกก.
	ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (Front Office)	ในสังกัด						
	กฟฉ.1 กฟส. 8 แห่ง	กฟฉ.1	-	-	100%	-	-	
	ได้แก่ กฟส.(เชิงคาน,เพ็ญ,กุศจับ,กระนวน,มัญจาคีรี,หนองสองห้อง,อากาศอำนวย,นาแก)							
9.มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้	9.1 ดำเนินการตรวจวัดและเสนอแนะการจัดการพลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	หน่วยงาน						กาว.
สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	กฟฉ.1 6 แห่ง	ในสังกัด	-	100%	-	-	-	
	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฉ.1						