

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง
ด้านลูกค้า
ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า 2.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดย สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากการให้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า 2.1.1 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบค. จำนวน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส) หมายเหตุ กรณี กฟฟ.มีผู้ใช้ไฟบริการน้อยกว่าเป้าหมายให้ กบค. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม	ม.ค.-ธ.ค.2560	รายงานผลภายใน ไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ด้วยวิธีการสุ่มและ โทรศัพท์ จะดำเนินการ โดย กบค.ก.1	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ด้วยวิธีการสุ่มและ โทรศัพท์ จะดำเนินการ โดย กบค.ก.1	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง
ด้านลูกค้า
ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31 2.1.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. และ กฟส. โดย จำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณา จากร้อยละ ของจำนวนคำร้อง ที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้ว ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 หมายเหตุ ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร , อาคารชุด เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2560	รายงานผลการ ดำเนินงานของ ไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานฯ	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 การดำเนินงานเป็นไปตามแผนฯ	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง
ด้านลูกค้า
ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
2.1.3 นำเข้าข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า รายใหม่ในระบบ CS ครบทุกราย เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ม.ค.-ธ.ค.2560	รายงานผลการ ดำเนินงานของ ไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 ม.ค. 60 จำนวน 14 ราย ก.พ. 60 จำนวน 18 ราย มี.ค. 60 จำนวน 18 ราย รวม 50 ราย ดำเนินการได้ 100 %	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 ม.ค. 60 จำนวน 14 ราย ก.พ. 60 จำนวน 18 ราย มี.ค. 60 จำนวน 18 ราย รวม 50 ราย ดำเนินการได้ 100 %	✓
2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์ ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า โดยจัดส่งแบบสำรวจให้ผู้ให้บริการ ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	ม.ค.-ธ.ค.2560	รายงานผลการ ดำเนินงานของ ไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 งานขอติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 50 ราย งานขอขยายเขต มิเตอร์ จำนวน 10 ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 งานขอติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 50 ราย งานขอขยายเขต มิเตอร์ จำนวน 10 ราย	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง
ด้านลูกค้า
ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและกลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.2560	รายงานผลการดำเนินงานของไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 ม.ค. 60 จำนวน - ราย ก.พ. 60 จำนวน - ราย มี.ค. 60 จำนวน 1 ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 ม.ค. 60 จำนวน - ราย ก.พ. 60 จำนวน - ราย มี.ค. 60 จำนวน 1 ราย	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง

ด้านลูกค้า

ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาสที่ 2/2560	ม.ค.-ธ.ค.2560		สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 จัดทำแผนปรับปรุงดำเนินการในไตรมาสที่ ๒	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 จัดทำแผนปรับปรุงดำเนินการในไตรมาสที่ ๒	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง

ด้านลูกค้า

ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31 รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560		สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 จัดทำแผนปรับปรุงดำเนินการใน ไตรมาสที่ ๒	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 จัดทำแผนปรับปรุงดำเนินการใน ไตรมาสที่ ๒	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง

ด้านลูกค้า

ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
<u>แผนงานที่ 3</u> การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญ ของลูกค้า 3.1 ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ 3.1.1 การขอใช้ไฟ 3.1.2 การชำระค่าไฟฟ้า 3.1.3 การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจ	ม.ค.-ธ.ค.60	รายงานผลการ ดำเนินงานของ ไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๐ ประเมินประสิทธิภาพจัดทำเฉพาะ กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่มีของ กฟส.	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๐ ประเมินประสิทธิภาพจัดทำเฉพาะ กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่มีของ กฟส.	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง
ด้านลูกค้า
ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ 4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่า ไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559) หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้า รายใหญ่ สถานะ ส.ค.2559	ม.ค.-ธ.ค.60	รายงานผลการ ดำเนินงานของ ไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๐ -ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ที่ประสงค์สมัครรับบริการ จำนวน 0 ราย ดำเนินการได้ 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 % -ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม จำนวน 95 ราย ดำเนินการได้ 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 94 % รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.1กรท.(สจ) 374/2560 ลว. 7 เม.ย. 2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๐ -ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ที่ประสงค์สมัครรับบริการ จำนวน 0 ราย ดำเนินการได้ 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 % -ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม จำนวน 95 ราย ดำเนินการได้ 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 94 % รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.1กรท.(สจ) 374/2560 ลว. 7 เม.ย. 2560	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง

ด้านลูกค้า

ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ เป้าหมาย ขยายผลทุก กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.60	รายงานผลการดำเนินงานของไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๐ ม.ค.๖๐ ๓,๙๖๓ ส่งได้ ๓,๖๐๑ ราย = ๙๑ % ก.พ.๖๐ ๔,๔๗๗ ส่งได้ ๔,๐๖๑ ราย = ๙๑% มี.ค.๖๐ ๔,๘๑๑ ส่งได้ ๔,๓๐๗ ราย = ๙๐ % ตามบันทึกที่ ก.๑ กรท.(ส.บ.) ๓๘๙/๖๐ ลว.๑๐ เม.ย. ๒๕๖๐	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๐ ม.ค.๖๐ ๓,๙๖๓ ส่งได้ ๓,๖๐๑ ราย = ๙๑ % ก.พ.๖๐ ๔,๔๗๗ ส่งได้ ๔,๐๖๑ ราย = ๙๑% มี.ค.๖๐ ๔,๘๑๑ ส่งได้ ๔,๓๐๗ ราย = ๙๐ % ตามบันทึกที่ ก.๑ กรท.(ส.บ.) ๓๘๙/๖๐ ลว.๑๐ เม.ย. ๒๕๖๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง

ด้านลูกค้า

ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ 2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจมิติใหม่" งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" 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 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟบริการนอกเขตเมือง - จำนวนคำร้องที่รับเข้าโครงการ One Touch Service ต่อคำร้องทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 45	ม.ค.-ธ.ค.60	รายงานผลการดำเนินงานของไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ จำนวน ๕๐ ราย - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ จำนวน ๘ ราย - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จำนวน ๒ ราย	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ จำนวน ๕๐ ราย - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ จำนวน ๘ ราย - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จำนวน ๒ ราย	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง

ด้านลูกค้า

ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน																																																
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. 2559)	ม.ค.-ธ.ค.60	รายงานผลการดำเนินงานของไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 -ลูกค้ารายย่อยรายใหม่(ปี ๒๕๖๐) รายใหม่ สมัคร SMS เพอร์เซ็นต์ <table><tr><td>ม.ค.</td><td>๓๖</td><td>๓๖</td><td>๑๐๐</td></tr><tr><td>ก.พ.</td><td>๑๕</td><td>๑๕</td><td>๑๐๐</td></tr><tr><td>มี.ค.</td><td>๑๓</td><td>๑๓</td><td>๑๐๐</td></tr></table> -ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ(ปี ๒๕๖๐) จำนวนราย สมัคร SMS เพอร์เซ็นต์ <table><tr><td>ม.ค.</td><td>๘๓</td><td>๘๓</td><td>๑๐๐</td></tr><tr><td>ก.พ.</td><td>๓๘</td><td>๓๘</td><td>๑๐๐</td></tr><tr><td>มี.ค.</td><td>๒</td><td>๒</td><td>๑๐๐</td></tr></table> -ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ สะสม ๓๑ ธ.ค.๒๕๕๙ จำนวน ๗,๒๐๙ ราย คิดเป็น ๘๓ %	ม.ค.	๓๖	๓๖	๑๐๐	ก.พ.	๑๕	๑๕	๑๐๐	มี.ค.	๑๓	๑๓	๑๐๐	ม.ค.	๘๓	๘๓	๑๐๐	ก.พ.	๓๘	๓๘	๑๐๐	มี.ค.	๒	๒	๑๐๐	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 -ลูกค้ารายย่อยรายใหม่(ปี ๒๕๖๐) รายใหม่ สมัคร SMS เพอร์เซ็นต์ <table><tr><td>ม.ค.</td><td>๓๖</td><td>๓๖</td><td>๑๐๐</td></tr><tr><td>ก.พ.</td><td>๑๕</td><td>๑๕</td><td>๑๐๐</td></tr><tr><td>มี.ค.</td><td>๑๓</td><td>๑๓</td><td>๑๐๐</td></tr></table> -ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ(ปี ๒๕๖๐) จำนวนราย สมัคร SMS เพอร์เซ็นต์ <table><tr><td>ม.ค.</td><td>๘๓</td><td>๘๓</td><td>๑๐๐</td></tr><tr><td>ก.พ.</td><td>๓๘</td><td>๓๘</td><td>๑๐๐</td></tr><tr><td>มี.ค.</td><td>๒</td><td>๒</td><td>๑๐๐</td></tr></table> -ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ สะสม ๓๑ ธ.ค.๒๕๕๙ จำนวน ๗,๒๐๙ ราย คิดเป็น ๘๓ %	ม.ค.	๓๖	๓๖	๑๐๐	ก.พ.	๑๕	๑๕	๑๐๐	มี.ค.	๑๓	๑๓	๑๐๐	ม.ค.	๘๓	๘๓	๑๐๐	ก.พ.	๓๘	๓๘	๑๐๐	มี.ค.	๒	๒	๑๐๐	✓
ม.ค.	๓๖	๓๖	๑๐๐																																																		
ก.พ.	๑๕	๑๕	๑๐๐																																																		
มี.ค.	๑๓	๑๓	๑๐๐																																																		
ม.ค.	๘๓	๘๓	๑๐๐																																																		
ก.พ.	๓๘	๓๘	๑๐๐																																																		
มี.ค.	๒	๒	๑๐๐																																																		
ม.ค.	๓๖	๓๖	๑๐๐																																																		
ก.พ.	๑๕	๑๕	๑๐๐																																																		
มี.ค.	๑๓	๑๓	๑๐๐																																																		
ม.ค.	๘๓	๘๓	๑๐๐																																																		
ก.พ.	๓๘	๓๘	๑๐๐																																																		
มี.ค.	๒	๒	๑๐๐																																																		

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านสร้าง
ด้านลูกค้า
ไตรมาสที่ 1 (ม.ค. - มี.ค. 2560)

กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/งาน/กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม	✓ เป็นไปตามแผนงาน ✗ ไม่เป็นไปตามแผนงาน
3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบ ความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.60	รายงานผลการ ดำเนินงานของ ไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 ม.ค. ๖๐ - มี.ค. ๖๐ จำนวนที่ส่งทั้งหมด ๑๓,๒๕๑ ราย จำนวนที่ส่งได้ ๑๑,๙๖๙ ราย คิดเป็น ๙๐ %	สถานะเดือน มกราคม-มีนาคม 2560 ม.ค. ๖๐ - มี.ค. ๖๐ จำนวนที่ส่งทั้งหมด ๑๓,๒๕๑ ราย จำนวนที่ส่งได้ ๑๑,๙๖๙ ราย คิดเป็น ๙๐ %	✓
3.7 สรุปรข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความ สัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) <u>เป้าหมาย</u> สรุปรข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อม กับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.60		รวบรวมข้อมูล จาก กฟภ.๑	รวบรวมข้อมูล จาก กฟภ.๑	