

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2561

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ										
				รายงาน	ดำเนิน การ	ประเมิน กฟผ.			นร.	นร	ปช	นอก	ลพท	บกว
Customer	2	2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (SEPA หมวด 3)	ไตรมาส 1	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	รายงานภายใน วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2561						
CR1,CR2	2.1	2.1 สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2560 แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า		ผลส.	ผลส.		ผล							
		- รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า					%							
		- ข้อเสนอแนะจาก 1129 Call Center					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		เป้าหมาย รายงานภายใน วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2561												
Customer	2.2	2.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน												
CR1,CR2		ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561												
		ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส												
	2.2.1	2.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
		- โทรศัพท์สำนักงาน (ร่อนแนวทางจากคณะเสียงของลูกค้า)		ผลส.	ผลส.		ผล							
		-1129 PEA Call Center					%							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	2.2.2	2.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) (VOC-04-003)	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
CR1,CR2		- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน (ร่อนแนวทางจากคณะเสียงของลูกค้า)		ผลส.	ผลส.		ผล							
		-การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง (ตามคู่มือกลไกการสานเสวนา (WI-VOC-IB-2)					%							
		-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส												
Customer	2.2.3	2.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
CR1,CR2		บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)		ผลส.	ผลส.		ผล							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					%							
							ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	2.4	2.4 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2561	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
CR1,CR2		2.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส		ผลส.	ผลส.		ผล							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					%							
							ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	2.5	2.5 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2561	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตร						
CR1,CR2		2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2561 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่อง		ผลส.	ผลส.		ผล							
		ร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน แจ้ง สวก. ทุกไตรมาส					%							
		เป้าหมาย ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	2.6	2.6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
CR1,CR2		2.6.1 จัดการ		ผลส.	ผลส.		ผล							
		ทันทั่วทั้ง ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-One					%							
		เป้าหมาย ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	2.7	2.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการ	ไตรมาส 1-2	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	0								
CR1,CR2		การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า		ผลส.	ผลส.									
	2.7.1	2.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า												
		และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟผ.												
		เป้าหมาย ภายในไตรมาส 1												

หมายเหตุ : การประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"0" หมายถึง ไม่ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"1" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง

"2" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 บางแห่ง

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2561

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ										
				รายงาน	ดำเนิน การ	ประเมิน กฟผ.			นร.	นร	ปช	นอก	ลพท	บกว
Customer CR1,CR2	2.7.2	2.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	0								
		ข้อร้องเรียนของลูกค้า		ผลส.	ผลส.									
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส												
Customer CR1,CR2	2.8	2.8 การจัดการความรู้จากการจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อ	ไตรมาส 3	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	0								
		ใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร												
		2.8.1 จัดทำองค์ความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3												
		เป้าหมาย อย่างน้อย 1 เรื่อง เผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3												
Customer CR1,CR2	2.9	2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	ไตรมาส 1-4	กอก.ฉ.3	กอก.ฉ.3	2	แผน	รายงานกรณีมีประเด็นในแต่ละพื้นที่						
		ตามบันทึก สรก.(ภ2) 89/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560					ผล							
		เป้าหมาย ตอบชี้แจงภายในระยะเวลาที่กำหนด					%							
							ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer CR1,CR2	3.1	3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียง ของลูกค้าหลังรับบริการ (SEPA หมวด 3)	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	24						
		3.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูล					ผล							
		ป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า					%							
		3.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ ทุกไตรมาส												
		3.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	24						
		- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟผ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส		ผลส.	ผลส.		ผล							
		- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟผ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส					%							
		- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟผ. 3 ราย/ไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		(เขตละ 3 ราย/ไตรมาส,กฟผ.จุดรวมงานละ 3 ราย/ไตรมาส)												
		เป้าหมาย 87 ราย/ไตรมาส												
Customer CR1,CR2	3.1.1.2	3.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
		ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ					ผล							
		จากลูกค้าให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส					%							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer CR1,CR2	3.1.2	3.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
		(Smile Box) มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส					ผล							
		- ติดต่อลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมิน					%							
		ความพึงพอใจ (Smile Box)คะแนนระดับ 1 ขึ้นที่หรือภายใน 3 วัน					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		เพื่อทราบสาเหตุและนำมาแก้ไขป้องกัน โดย Front Manager												
		หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย												
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												
Customer CR1,CR2	3.2	3.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
		ประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด					ผล							
		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60					%							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							

หมายเหตุ : การประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"0" หมายถึง ไม่ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"1" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง

"2" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 บางแห่ง

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2561

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ										
				รายงาน	ดำเนิน การ	ประเมิน กฟผ.								
								นร.	นร	ปช	นอก	ลพท	บกว	
Customer	3.3	3.3 งานรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า	ไตรมาส 2	กบล.ฉ.3 ผลส.	กบล.ฉ.3 ผลส.	1	แผน	รายงานผลการปฏิบัติงาน ทุกไตรมาส						
CR1,CR2		3.3.1 ให้ Front Manager รายงานผลการปฏิบัติงาน ทุกไตรมาส					ผล							
		เป้าหมาย 1 ครั้ง					%							
							ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	3.3.3	3.3.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงาน	ไตรมาส 1-2	กบล.ฉ.3 ผลส.	กบล.ฉ.3 ผลส.	0	แผน							
CR1,CR2		ที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O, พนักงาน KAM เป็นต้น					ผล							
		เป้าหมาย 1 ครั้ง					%							
							ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	3.3.4	3.3.4 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน	ไตรมาส 1-2	กบล.ฉ.3 ผลส.	กบล.ฉ.3 ผลส.	0	แผน							
CR1,CR2		เช่น ตัวแทนตัด ดอกกล้วยไม้เตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้ เป็นต้น					ผล							
		เป้าหมาย 1 ครั้ง					%							
							ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	3.4	3.4 นำข้อเสนอการแก้ปัญหาการลดเวลาการคอยการชำระค่าไฟ ณ จุดให้บริการ	ไตรมาส 1-4	กบญ.ฉ.3	กบญ.ฉ.3	0	แผน(นาที)							
CR1,CR2		ของคณะทำงานมาปรับปรุงลดระยะเวลาการให้บริการรับชำระเงิน					ผล							
		เป้าหมาย 2 นาที/ราย รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					%							
							ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	4	4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย												
CR1,CR2		ระบบไฟฟ้า (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	ไตรมาส 1-4	กปป.ฉ.3	กปป.ฉ.3	2	แผน	รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	4.1	4.1 สรุปข้อมูลข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ วศ					ผล							
	4.1.1	4.1.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า -รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน					%							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	4.1.2	4.1.2 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเที่ยงพอ - รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด - รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด	ไตรมาส 2	กปป.ฉ.3	กปป.ฉ.3	2	แผน	สรุปข้อมูลลูกค้า/รายงานภายใน 20 เมษายน 2561						
CR1,CR2		โดยให้เรียงตามระดับปัญหามากไปหาน้อย					ผล							
		เป้าหมาย สรุปข้อมูลลูกค้า/รายงานภายใน 20 เมษายน 2561					%							
		เฉพาะ กปป.ฉ.3					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	5	5. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า (SEPA หมวด 3)												
CR1,CR2	5.1	5.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขต	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3 ผบธ.	กบล.ฉ.3 ผบธ.	1	แผน	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
		ประเภทการให้บริการที่ PEA Shop					ผล							
		เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน					%							
		ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												

หมายเหตุ : การประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"0" หมายถึง ไม่ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"1" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง

"2" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 บางแห่ง

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2561

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ										
				รายงาน	ดำเนิน การ	ประเมิน กฟผ.			นร.	นร	ปช	นอก	ลพท	บกว
Customer	6	6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (SEPA หมวด 3)												
CR1,CR2	6.1	6.1 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3 ผลส.	กบล.ฉ.3 ผลส.	1	แผน	ผล	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	6.1.1	6.1.1สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOL/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)					%							
		เป้าหมาย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	6.1.2	6.1.2 เยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3 ผลส.	กบล.ฉ.3 ผลส.	1	แผน	ผล	13					
CR1,CR2		เป้าหมาย 464 ราย/ปี					%							
		รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	6.1.3	6.1.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ภ2), อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อมสรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3 ผลส.	กบล.ฉ.3 ผลส.	1	แผน	ผล	24					
CR1,CR2		เป้าหมาย 87 ราย/ไตรมาส					%							
		รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตร					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	6.1.4	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการ ลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูล ในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 6.1.2)	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3 ผลส.	กบล.ฉ.3 ผลส.	1	แผน	ผล	13					
CR1,CR2		ไตรมาสละ1 ครั้ง					%							
		เป้าหมาย 464 ราย/ปี					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												
Customer	6.1.5	6.1.5 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่	ไตรมาส 4	กบล.ฉ.3 ผลส.	กบล.ฉ.3 ผลส.	2	แผน	ผล	-					
CR1,CR2		เป้าหมาย 1 ครั้ง					%							
		รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	7	7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	2	แผน	ผล	-					
CR1,CR2		และการบริการขององค์กร (SEPA หมวด 3)			กบช.ฉ.3		%							
	7.1	7.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 10-20 ล้านบาท/เดือน ขึ้นไปไม่เกินปีละ 2 ครั้ง (ส่งจตุรออน,ฉีดน้ำล้างลูกถ้วย)		ผลส.	ผลส.		%							
		เป้าหมาย 10 ราย			ผบธ.		ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส												
Customer	7	7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร (SEPA หมวด 3)	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	ผล	9,483					
CR1,CR2	7.2	7.2 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า, การแจ้งแผนดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน, การแจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และบริการอื่นๆ)					%							
		7.2.1 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS					%							
		เป้าหมาย 160,000 ราย ขอรับเป้าเป็น 100,000 ราย					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		*หมายเหตุ การสื่อสารบริการผ่าน sms ผู้สมัครใช้บริการเพิ่มขึ้นจากจำนวนผู้สมัครในปี 2560 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10												
Customer	7.3	7.3 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับ	ไตรมาส 1-4	กบล.ฉ.3	กบล.ฉ.3	1	แผน	ผล	72					

หมายเหตุ : การประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"0" หมายถึง ไม่ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"1" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง

"2" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 บางแห่ง

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2561

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ										
				รายงาน	ดำเนิน การ	ประเมิน กฟผ.			นร.	นร	ปช	นอก	ลพท	บกว
CR1,CR2		ลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านE-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ					ผล							
		เป้าหมาย ลูกค้ารายใหญ่ทุกรายที่ยังไม่สมัคร Smart Invoice (ยกเว้นลูกค้าที่ไม่มีความประสงค์จะรับบริการ)					%							
		เป้าหมาย 1,000 ราย					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	8	8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	ไตรมาส 1-4	กบส.ฉ.3	กบส.ฉ.3	1	แผน	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
CR1,CR2	8.1	8.1 ลูกค้าที่มีความประสงค์ต้องการใช้บริการแบบ One Touch Service		ผบธ.	ผบธ.		ผล							
		ต้องได้รับการบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 (ยกเว้นลูกค้าที่ปฏิบัติไม่ครบตามเงื่อนไข เช่น ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในไม่เรียบร้อย)					%							
		เป้าหมาย ร้อยละ 90 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
Customer	8	8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	ไตรมาส 1-4	กกค.ฉ.3	กกค.ฉ.3	2	แผน							
CR1,CR2	8.2	8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี					ผล							
		เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย					%							
		(Front Office)					ผ่าน/ไม่ผ่าน							
		เป้าหมาย แห่ง												

หมายเหตุ : การประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"0" หมายถึง ไม่ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3

"1" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง

"2" หมายถึง ประเมิน กฟผ.ชั้น 1-3 บางแห่ง