

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2560	1.1 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภทโดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560 - ที่ปรึกษาภายนอกสำรวจพื้นที่ จ.ระยอง และ จ.ฉะเชิงเทรา แล้วเสร็จเดือนธันวาคม 2560 อยู่ระหว่างสรุปผลสำรวจ	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 - ที่ปรึกษาภายนอกสำรวจพื้นที่ จ.ระยอง และ จ.ฉะเชิงเทรา แล้วเสร็จเดือนธันวาคม 2560 อยู่ระหว่างสรุปผลสำรวจ	
	1.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียงกับผลการสำรวจประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย	ม.ค.-ส.ค.2560			
	- ผวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ	ม.ค.-มี.ค.2560	ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 3/60	- ดำเนินการแล้วตามหนังสือเลขที่ กบว.(ภ3) 307/2560 ลว. 31 มี.ค.2560 อนุมัติ รพก.(ภ3) ลว. 19 เม.ย. 2560	
	- กฟฟ. ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.2560		- กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจ และบันทึกผล กำหนดส่ง 30 มิ.ย. 2560 แล้วตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(ลส.)927/2560 ลว. 9 พ.ค. 2560	
	- กฟก.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	ก.ค.2560		- ดำเนินการแล้วเสร็จ ตามบันทึกเลขที่ ก.2กบล.(ลส.)/ 1745/2560 ลว. 26 ก.ค. 2560	
	- ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ส.ค.2560			

กฟภ.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	2.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์โดยสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า 2.1.1 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จำนวนตามประเภทบริการ ดังนี้ -งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 744 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) จำนวน 252 ราย -งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 744 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) จำนวน 252 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 36 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) จำนวน 12 ราย หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560 - ดำเนินการได้สะสม ...63.... ราย - ดำเนินการได้สะสม ...63.... ราย - ดำเนินการได้สะสม ...3.... ราย อยู่ระหว่างดำเนินการ รายงานสิ้นไตรมาสที่ 4	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 - ดำเนินการได้สะสม ...252.... ราย - ดำเนินการได้สะสม ...252.... ราย - ดำเนินการได้สะสม ...12.... ราย ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.ด้านคุณภาพงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.798 2.ด้านคุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.907 ไตรมาสที่1 ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(บธ.)790/2560 ลว. 18 เม.ย. 2560 ไตรมาสที่2 ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(บธ.)1651/2560 ลว. 20 ก.ค. 2560 ไตรมาสที่3 ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(บธ.)2496/2560 ลว. 6 ต.ค. 2560	

กฟภ.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.1.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. โดยจำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณาจากร้อยละของจำนวนคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้วตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 หมายเหตุ ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร, อาคารชุด เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - นำร่อง กฟข. ละ 1 กฟฟ. - วิเคราะห์และสรุปผลรายงานทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2560 -โทรสำรวจลูกค้ารวม 307 ราย -ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ 4.532 คะแนน -ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ 4.558 คะแนน อยู่ระหว่างสรุปรายงานผลไตรมาส 4/2560	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 -โทรสำรวจลูกค้ารวม 359 ราย -ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ 4.534 คะแนน -ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพไฟฟ้าและอุปกรณ์ 4.466 คะแนน	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์ตอบรับ ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและ ความคิดเห็นจากลูกค้า โดยจัดส่งแบบสำรวจให้ผู้ใช้บริการตาม ประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560 - อยู่ระหว่างดำเนินการ รายงานสิ้นไตรมาสที่ 4	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 - จำนวนการสุ่มตรวจ งานขอใช้ไฟ 1542 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 - งานขอขยายเขตแรงต่ำ 343 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง 381 ราย คิดเป็นร้อย ละ 100 - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 - ไตรมาสที่1 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(บธ.) 1112/2560 ลว. 11 มิ.ย. 2560 - ไตรมาสที่2 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(บธ.) 2081/2560 ลว. 18 ส.ค. 2560 - ไตรมาสที่3 ตามหนังสือเลขที่ ก.2 กบล.(บธ.) 2724/2560 ลว. 8 พ.ย. 2560	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 2.3.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ผวธ.(ภ3) ภายใน สิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.31 2.3.2 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการ เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง กฟก.2 จำนวน 21 กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2560 ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560 - การกดประเมิน 401,043 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 500,528 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 80.12 - ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ 4.89 (สถานะเดือน พ.ย. 2560) สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 กฟฟ. ได้แก่ กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ., กฟจ.ฉช. เนื่องจากแผนกบริการลูกค้าอยู่คนละส่วน หรือคนละอาคารกับแผนกบัญชี	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 - การกดประเมิน 1,856,672 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 2,466,569 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.27 - ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ 4.89 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 - ขอให้สำรวจความต้องการของกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ก2.กรท.(สบ.)5/2560 ลว.5 ม.ค. 2560 - แจ้งแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการติดตั้งกล่องประเมินความพึงพอใจเพิ่ม ก2.กรท.(ก.)268/2560 ลว. 30 มี.ค. 2560 - สอบถามการดำเนินการติดตั้งกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ก2.กรท.(สบ.)484/2560 ลว.19 มิ.ย. 2560 - ดำเนินการได้ 18 กฟฟ. คงเหลือ 3 กฟฟ.	

CR1 พัฒนาลิขิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการเรื่องตอบสนองและปิดข้อร้องเรียน ตามกลุ่มลูกค้าและประเภท ร้องเรียน 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 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน เป้าหมาย - รายงานผลทุกไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 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 27 ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 2 ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน - ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - รวมจำนวนข้อร้องเรียน 27 เรื่อง สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ ได้ 25 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 92.59 (สถานะเดือน พ.ย. 60)	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน 6 ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 4 ราย - กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน 133 ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 13 ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน - ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - รวมจำนวนข้อร้องเรียน 139 เรื่อง สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ได้ 122 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 87.77	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2.5.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2559 โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส 2/2560	เม.ย.-มิ.ย.2560	ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 2/2560	- แผนดำเนินงานตามกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติ จากข้อมูลเสียงลูกค้าตามหนังสือที่ กจท.(ก3)771/2560 ลว. 31 พ.ค. 2560	
	2.5.2 นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.31 รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 2.4 มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้ บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560 - ผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 สูงกว่า 4.31 จึงไม่มีการปรับปรุงกระบวนการงาน	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 - ผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ 1.2, 2.1, 2.2, 2.3 สูงกว่า 4.31 จึงไม่มีการปรับปรุงกระบวนการงาน	

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.6 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล	ม.ค.-ต.ค.2560	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560 ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 1/2560	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 - ฝวธ.(ก3) กำหนดแนวทางตามหนังสือเลขที่ กบว.(ก3) 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 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล	ม.ค.-มี.ค.2560			
	- กฟก.2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล	เม.ย.-ก.ย.2560			
	- ฝวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ต.ค.2560			
<u>แผนงานที่ 3</u> นำเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560 - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ จำนวน 2,054 ราย ดำเนินการได้ 1,512 คิดเป็นร้อยละ 82 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 228 ราย) - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม จำนวน 22,223 ราย ดำเนินการได้ 18,329 คิดเป็นร้อยละ 92 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 2,372 ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.2 กรท.(สจ)962/2560 ลว. 13 ธ.ค. 2560 (สถานะ พ.ย.)	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560 - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ จำนวน 2,054 ราย ดำเนินการได้ 1,512 คิดเป็นร้อยละ 82 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 228 ราย) - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม จำนวน 22,223 ราย ดำเนินการได้ 18,329 คิดเป็นร้อยละ 92 (ไม่ประสงค์ขอรับสมัคร 2,372 ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ก.2 กรท.(สจ)962/2560 ลว. 13 ธ.ค. 2560 (สถานะ พ.ย.)	
มาใช้ในการร่นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100*				
	- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.2559)				
	หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ				

กฟก.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2560

ด้านลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.2 พัฒนาแนวทางการบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service)				
	<u>เป้าหมาย</u>		สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560	
	- ฝวธ.(ก3) ศึกษาแนวทางและขออนุมัติแนวทางการขยายผลโครงการฯ	ม.ค.-มี.ค.2560	จำนวนคำร้องผ่านระบบเดือน ต.ค.-พ.ย. 2560 รวม78 คำร้อง	- อนุมัติ ผวก. ลว. 17 ก.ค. 2560 อนุมัติใช้ระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต -ขยายผลทุก กฟฟ. แล้ว	
	- จัดอบรมชี้แจงการใช้งานระบบบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต	เม.ย.-มิ.ย.2560			
	- กฟก.1-3 ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง และเริ่มต้นใช้งานโปรแกรมบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต	เม.ย.-มิ.ย.2560			
	- กฟก.1-3 สรุปผลดำเนินการ	ก.ค.-ธ.ค.2560			
	3.3 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care	ม.ค.-ธ.ค.2560			
	<u>เป้าหมาย</u>		สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2560	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2560	
	- ฝวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Care ศึกษาแนวทาง พร้อมทั้งขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผลโครงการฯ	ม.ค.-มิ.ย.2560	กฟจ.ฉช. ดำเนินการตามโครงการ Happy Care แล้ว มีจำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 38 ราย	กฟจ.ฉช. ดำเนินการตามโครงการ Happy Care แล้ว มีจำนวนลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 38 ราย	
	- กฟก.2 ขยายผล กฟช. ละ 1 แห่ง	ก.ค.-ธ.ค.2560			
	- กฟก.2 สรุปผลดำเนินการไตรมาส 3-4	ก.ค.-ธ.ค.2560			