

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	1.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาดประจำปี 2561 (ภายนอก) เป้าหมาย รายงานผลภายใน ธ.ค.2561	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง ดังนี้ 1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง เป้าหมาย	ม.ค.-ส.ค.2561	สถานะเดือน - 2561	สถานะเดือน ม.ค. - 2561	
	- ผวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ	ม.ค.-มี.ค.2561	- กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	- กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.2561	- สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่.....	- สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	- กฟฟ.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช.	ก.ค.2561	- กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	- ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ส.ค.2561	- ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	- ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)	ม.ค.-ธ.ค.2561	- เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย - เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย	- เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย - เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 12 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - ผวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส		สถานะเดือน - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านทาง website ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย - ผวธ.(ภ3), กรท.และ กบล.(ก.1-3) ประชุมหารือร่วมกันเพื่อจัดทำแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website - กฟช. รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - ผวธ.(ภ3) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-ธ.ค.2561 เม.ย.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - ผวธ.(ภ3) แจ้งแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - ผวธ.(ภ3) แจ้งแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 1.2.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - ผวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่ - การกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่ - การกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่	
	1.2.4.2 มีการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ 4 (จากการกดประเมิน 1,2,3) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback เป้าหมาย - กรท. กำหนดประเด็นการประเมินลูกค้า - กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 50 ราย - กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง - กรท. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง หมายเหตุ หากจำนวนที่กดประเมิน 1,2,3 ไม่ครบ 50 ราย สามารถนำรายที่กดประเมินระดับ 4 มาวิเคราะห์รวมด้วยได้	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค. 2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ - จำนวนการสุ่มประเมิน ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ 3 ครั้ง	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ค. 2561 - กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ - จำนวนการสุ่มประเมิน ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ 3 ครั้ง	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 1/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.3 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง 1.5 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด Smile Box เป้าหมาย นาร่อง กฟย. จำนวน 5 แห่ง - กรท.(ก.2) สำรวจ และวางแผนการดำเนินงาน - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด - กฟย. รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ก.พ.2561 มี.ค.-พ.ค.2561 มิ.ย.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง - กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง สถานะเดือน - 2561 - ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด จำนวน - รายงานผลตามหนังสือที่ ลว.	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง - กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง สถานะเดือน - 2561 - ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด - รายงานผลตามหนังสือที่ ลว.	
	1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย (1) กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-001 ทุกครั้ง (2) กฟฟ.ชั้น 1-3 นำข้อมูลจากข้อ (1) ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง (3) กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส (4) ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะกรรมการฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน 1 แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน 1 แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะกรรมการฯ SEPA หมวด 3 ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน 1 แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน 1 แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะกรรมการฯ SEPA หมวด 3 ตามหนังสือเลขที่	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 2 วิเคราะห์ เสียงของลูกค้า และ จัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนด แนวทางในการตอบสนอง เสียงของลูกค้า	2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูล ป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า ในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ /สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่	
	2.2 ทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้า ในระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการตามระยะเวลาดตามที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่	
แผนงานที่ 3 การปรับปรุง ฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อ นำไปสู่การวิเคราะห์และ บริหารจัดการ (เฉพาะด้าน ลูกค้า)	3.1 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟภ.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ต.ค.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-ก.ย.2561 ต.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่.....	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่ม 10-15% จากปี 2559-2560 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 - จัดทำแผนการตลาด ไตรมาสที่ 1	ม.ค.-มี.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาดตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาดตามหนังสือเลขที่	
	3.3 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา จ.ปทุมธานี จ.ชลบุรี จ.ระยอง จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2561			
	3.3.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 18 แห่ง - กฟภ.1 จำนวน 6 แห่ง - กฟภ.2 จำนวน 10 แห่ง - กฟภ.3 จำนวน 2 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง	
	3.3.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) กิจการ นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่ (2) กิจการ นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) กิจการ นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่ (2) กิจการ นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 1/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	3.3.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟพ. ละ 2 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 -ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ (1) ชื่อ VSPP ประเภท..... สัญญา MW กฟพ. เมื่อวันที่..... (2) ชื่อ VSPP ประเภท..... สัญญา MW กฟพ. เมื่อวันที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 -ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) ชื่อ VSPP ประเภท..... สัญญา MW กฟพ. เมื่อวันที่..... (2) ชื่อ VSPP ประเภท..... สัญญา MW กฟพ. เมื่อวันที่.....	
แผนงานที่ 4 พัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Service)	4.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS) เป้าหมาย - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟพ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561	
	- กฟพ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต พร้อมรายงานผลให้ กบล. ทราบ	ม.ค.-มี.ค.2561	- ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟพ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้บริการตามหนังสือเลขที่ลว.....	- ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟพ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้ตามหนังสือเลขที่ลว.....	
	- กฟพ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต พร้อมรายงานผลให้ กบล. ทราบ	ม.ค.-ธ.ค.2561	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ลว.....	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ลว.....	
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	ม.ค.-ธ.ค.2561	- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่ลว.....	- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่ลว.....	
	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายใหม่ 26 ราย ดำเนินการได้ 24 ราย คิดเป็นร้อยละ - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายเดิม 198 ราย ดำเนินการได้ 195 ราย คิดเป็นร้อยละ กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ - เป้าหมายไตรมาส ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ.....	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายใหม่ 26 ราย ดำเนินการได้ 24 ราย คิด - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายเดิม 198 ราย ดำเนินการได้ 195 ราย กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ - เป้าหมายสะสม ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา อุปสรรค
แผนงานที่ 5 พัฒนาการ ให้บริการที่ส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	5.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2561 เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	
	5.2 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย ความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้าง ปี 2561 เป้าหมาย จำนวน 3 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	
แผนงานที่ 6 งานยกระดับ มาตรฐานคุณภาพการ ให้บริการ	6.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการให้ บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	6.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไขตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ใช้ บริการนอกเขตเมือง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - จำนวนคำร้อง 71 คำร้อง ดำเนินการได้ 71 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 51 คำร้อง ดำเนินการได้ 51 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น 71 คำร้อง ดำเนินการได้ ทั้งสิ้น 71 คำร้อง คิดเป็น - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - จำนวนคำร้อง 71 คำร้อง ดำเนินการได้ 71 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง 51 คำร้อง ดำเนินการได้ 51 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น 71 คำร้อง ดำเนินการได้ ทั้งสิ้น 71 คำ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
	6.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ปี 2560 เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ปี เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	6.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ	ม.ค.-มี.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม..... แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง - เป้าหมายสะสม..... แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง	
	6.5 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงานที่ ผวธ.(ก3) กำหนด)	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่รายงาน 1 ครั้ง.....	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่รายงาน 1 ครั้ง.....	
	6.6 พัฒนาศักยภาพพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย. 2561	สถานะเดือน - 2561 - จัดศึกษาดูงาน ที่ จำนวนคน เมื่อวันที่ - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดศึกษาดูงาน ที่ จำนวนคน เมื่อวันที่ - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	
	6.7 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย คิดเป็นร้อยละ - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop บาท/บิล - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย คิดเป็นร้อยละ - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop บาท/บิล - ตามหนังสือเลขที่	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	6.8 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่	
	6.9 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop เป้าหมาย - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่อง ได้แก่ กฟอ.คล, กฟจ.จบ., กฟจ.สค. รายงานผล ภายในไตรมาสที่ 1 - พิจารณาหาแนวทางในการขยายผลเพิ่มเติม กฟข.ละ 3 แห่ง ภายในไตรมาสที่ 3	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-ก.ย.2561	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ลว..... - เป้าหมายไตรมาส..... แห่ง ขยายผล แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ลว..... - เป้าหมายสะสม..... แห่ง ขยายผล แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.....	
	6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุก จังหวัด เป้าหมาย ทุก กฟฟ. จุบรวมงาน , ทุก กฟส. ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2561 พร้อมรายงานผลทุกเดือน	ม.ค.ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายไตรมาส จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ - กฟส. เป้าหมายไตรมาส จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ - กฟส. เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ลว.....	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 การ บริหารความสัมพันธ์ กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรม ดังนี้ 1.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 1.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 39 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย	
	1.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 52 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้า 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา คุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 30 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 ดำเนินการได้ ราย - รวมกลุ่มที่ 1-3 ดำเนินการได้ ราย	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 ดำเนินการได้ ราย - รวมกลุ่มที่ 1-3 ดำเนินการได้ ราย	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 617 ราย	ม.ค.-มี.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - เป้าหมายการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน 8 ราย ดำเนินการได้ จำนวน 8 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - เป้าหมายการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน 8 ราย ดำเนินการได้ จำนวน 8 ราย	
	1.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย ตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน 8 ครั้ง/ไตรมาส - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 26 ครั้ง/ราย/ไตรมาส เฉลี่ย 3.25 ครั้ง/ราย/ไตรมาส	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน 8 ครั้ง/ไตรมาส - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 26 ครั้ง/ราย/ไตรมาส เฉลี่ย 3.25 ครั้ง/ราย/ไตรมาส	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 1.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 6 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 6 ราย	
	1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าใน นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับSPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม High ร้อยละ 100 - กลุ่ม Medium ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 - กลุ่ม Low ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 หมายเหตุ ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 (ที่ ผวธ.(ภ3) 736/2560 ลงวันที่ 26 กันยายน 2560)	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - ลูกค้ากลุ่ม High เป้าหมายเยี่ยมเยือน 3 ราย ดำเนินการได้ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Medium เป้าหมายเยี่ยมเยือน 9 ราย ดำเนินการได้ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Low เป้าหมายเยี่ยมเยือน ราย ดำเนินการได้ ราย คิด	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - ลูกค้ากลุ่ม High เป้าหมายเยี่ยมเยือน 3 ราย ดำเนินการได้ 3 ราย คิดเป็น - ลูกค้ากลุ่ม Medium เป้าหมายเยี่ยมเยือน 9 ราย ดำเนินการได้ 9 ราย คิด - ลูกค้ากลุ่ม Low เป้าหมายเยี่ยมเยือน ราย ดำเนินการได้	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว																									
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค																				
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า - กลุ่ม High ร้อยละ 100 - กลุ่ม Medium ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 - กลุ่ม Low ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 หมายเหตุ ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2560 (ที่ ผวธ.(ก3) 736/2560 ลงวันที่ 26 กันยายน 2560) <table border="1"><tr><td>ประเภทการเป็นลูกค้า</td><td>กฟผ.1</td><td>กฟผ.2</td><td>กฟผ.3</td></tr><tr><td>กลุ่ม High</td><td>431</td><td>631</td><td>325</td></tr><tr><td>กลุ่ม Medium</td><td>835</td><td>1,423</td><td>992</td></tr><tr><td>กลุ่ม Low</td><td>230</td><td>398</td><td>306</td></tr><tr><td>ผลรวมทั้งหมด</td><td>1,496</td><td>2,452</td><td>1,623</td></tr></table>	ประเภทการเป็นลูกค้า	กฟผ.1	กฟผ.2	กฟผ.3	กลุ่ม High	431	631	325	กลุ่ม Medium	835	1,423	992	กลุ่ม Low	230	398	306	ผลรวมทั้งหมด	1,496	2,452	1,623	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - จัดประชุมสัมมนาที่ เมื่อวันที่ : กลุ่ม High จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Medium จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Low จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดประชุมสัมมนาที่ เมื่อวันที่ : กลุ่ม High จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Medium จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Low จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ลว.....	
	ประเภทการเป็นลูกค้า	กฟผ.1	กฟผ.2	กฟผ.3																					
	กลุ่ม High	431	631	325																					
	กลุ่ม Medium	835	1,423	992																					
กลุ่ม Low	230	398	306																						
ผลรวมทั้งหมด	1,496	2,452	1,623																						
1.5 จัดสานเสวนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kv และส่วนหอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม เป้าหมาย - อย่างน้อย กฟช.ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3 หมายเหตุ * จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ม.ค.-ก.ย.2561	สถานะเดือน - 2561 - จัดสานเสวนาที่ เมื่อวันที่ จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดสานเสวนาที่ เมื่อวันที่ จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ลว.....																						
1.6 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy เป้าหมาย - กฟผ.1-3 ขยายผลเพิ่มเติม ทุก กฟผ. - กฟผ.1-3 สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ 3-4	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย.2561 ก.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - กฟผ. เป้าหมายไตรมาสแห่ง ดำเนินการได้แห่ง - สรุปผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - กฟผ. เป้าหมายสะสมแห่ง ดำเนินการได้แห่ง - สรุปผล ตามหนังสือเลขที่																						
1.7 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.7.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่า เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2561) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกจดจ่ายไฟ(ปี 2561)ร้อยละ100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2561) เป้าหมายไตรมาส 411 ราย ดำเนินการได้ 411 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - จดจ่ายไฟ (ปี 2561) เป้าหมายไตรมาส 749 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2561) เป้าหมายไตรมาส 411 ราย ดำเนินการได้ 411 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - จดจ่ายไฟ (ปี 2561) เป้าหมายไตรมาส 749 ราย																						

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	รวมจำนวน 60,380 ราย** ประกอบด้วย หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายใหญ่ สถานะ ส.ค. 2560		ดำเนินการได้ 749 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - รายเดิม เป้าหมายไตรมาส 491 ราย ดำเนินการได้ 856 ราย คิดเป็นร้อยละ 174.34	ดำเนินการได้ 749 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - รายเดิม เป้าหมายไตรมาส 491 ราย ดำเนินการได้ 856 ราย คิดเป็นร้อยละ 174.34	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.7.2 แจกค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - เป้าหมายไตรมาส 12780 ข้อความ ดำเนินการ 11418 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 89.34 รายงาน ตามหนังสือเลขที่จำนวน 3 ครั้ง..	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - เป้าหมายไตรมาส 12780 ข้อความ ดำเนินการ 11418 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 89.34 รายงาน ตามหนังสือเลขที่จำนวน 3 ครั้ง..	
	1.8 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	
	1.9 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ภายในเดือน มี.ค.2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ตามหนังสือเลขที่ - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ตามหนังสือเลขที่ - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	
แผนงานที่ 2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	ม.ค.-ธ.ค.2561			

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue ภายใน 24 ชม. 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน) ได้ร้อยละ 100				
	เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝ่าย(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 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 4 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 4 ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 4) ความสามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ..... ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 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 4 ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 4 ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย 4) ความสามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ..... ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ราย - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 3 พัฒนา สนับสนุนพนักงานที่ ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	3.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) <u>เป้าหมาย</u> - กฟอ. จัดประชุมทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAM จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2	ม.ค.-มิ.ย.2561	สถานะเดือน - 2561 - จัดประชุม..... เมื่อวันที่..... สถานที่ จำนวนผู้เข้าร่วม คน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดประชุม..... เมื่อวันที่..... สถานที่ จำนวนผู้เข้าร่วม คน ตามหนังสือเลขที่	