

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	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 - ผวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ - กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟภ.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช. - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ส.ค.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-มิ.ย.2561 ก.ค.2561 ส.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	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 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	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 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านทาง webs 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) แจกแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - ผวธ.(ภ3) แจกแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 1.2.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟข. 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 50 ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ 3 ครั้ง	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ - จำนวนการสุ่มประเมิน 100 ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ .6 ครั้ง	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.3 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง	
	1.5 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด Smile เป้าหมาย นำร่อง กฟย. จำนวน 5 แห่ง - กรท.(ก.2) สำรวจ และวางแผนการดำเนินงาน - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้น - กฟย. รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้น	ม.ค.-ก.พ.2561 มี.ค.-พ.ค.2561 มี.ย.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด รายงานผลตามหนังสือที่ ลว.	สถานะเดือน - 2561 - ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด จำนวน 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) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน 1 แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน 1 แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน 1 แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน 1 แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ตามหนังสือเลขที่	

กฟอ.บ้านฉาง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	ปัญหา /อุปสรรค

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 2 วิเคราะห์ เสียงของลูกค้า และ จัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนด แนวทางในการตอบสนอง เสียงของลูกค้า	2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อ 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 ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ 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 - ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟภ.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ต.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....	
		ม.ค.-มี.ค.2561	- ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่.....	- ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่.....	
		เม.ย.-ก.ย.2561 ต.ค.2561	- ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่.....	- ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่.....	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่ม 10 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 3.3.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่ให้กับนิคมอุตสาหกรรม 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 บีโตร์เคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟช. 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.....	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 5 พัฒนาการ ให้บริการที่ส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	5.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกลูกค้า 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 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้ 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 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	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 ของผู้ขอใช้ บริการนอกเขตเมือง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - จำนวนคำร้อง 46 คำร้อง ดำเนินการได้ 46 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง 51 คำร้อง ดำเนินการได้ 51 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 12 คำร้อง ดำเนินการได้ 12 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 12 - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น 58 คำร้อง ดำเนินการได้ ทั้งสิ้น 58 คำร้อง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - จำนวนคำร้อง 117 คำร้อง ดำเนินการได้ 117 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง 51 คำร้อง ดำเนินการได้ 51 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 12 คำร้อง ดำเนินการได้ 12 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 12 - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น 129 คำร้อง ดำเนินการได้ ทั้งสิ้น 129 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. - มิ.ค. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ปีเป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ปีเป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	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 พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงานที่ ผวธ.(ก3) กำหนด)	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่รายงาน 1 ครั้ง.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่รายงาน 2 ครั้ง.....	
	6.6 พัฒนาศักยภาพพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟข. 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 ที่ใช้ - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop บาท/บิล - ตามหนังสือเลขที่	

กฟอ.บ้านฉาง
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2561
 ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	6.8 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่นต่ำกว่า 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.คค, 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 ตามหนังสือเลขที่ ลว..... - เป้าหมายไตรมาส..... แห่ง ขยายผล แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ลว..... - เป้าหมายสะสม..... แห่ง ขยายผล แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	
	6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุก จังหวัด เป้าหมาย ทุก กฟฟ. จัดรวมงาน , ทุก กฟส. ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2561 พร้อมรายงานผลทุกเดือน	ม.ค.ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายไตรมาส จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ - กฟส. เป้าหมายไตรมาส จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - กฟส. เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 การ บริหารความสัมพันธ์ กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรม ดังนี้ 1.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 1.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องทางจุตร้อน (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 ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอ ราย - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ร	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 - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องทางจุตร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายใน ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 52 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอ ราย - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ร	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 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 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่ง 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) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) 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	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 617 ราย	ม.ค.-มี.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน 8 ราย ดำเนินการได้ จำนวน 8 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน 8 ราย ดำเนินการได้ จำนวน 8 ราย	
	1.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย ตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP <u>เป้าหมาย</u> - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบโดยพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน 8 ครั้ง/ไตรมาส - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 33 ครั้ง/ราย/ไตรมาส เฉลี่ย 4.125 ครั้ง/ราย/ไตรมาส	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน 8 ครั้ง/ไตรมาส - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 60 ครั้ง/ราย/ไตรมาส เฉลี่ย 7.50 ครั้ง/ราย/ไตรมาส	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 6 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 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 ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP 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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ลูกค้ากลุ่ม High เป้าหมายเยี่ยมเยือน 1 ราย ดำเนินการได้ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Medium เป้าหมายเยี่ยมเยือน 11 ราย ดำเนินการได้ 11 ราย คิดเป็น - ลูกค้ากลุ่ม Low เป้าหมายเยี่ยมเยือน ราย ดำเนินการได้ ราย คิด	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ลูกค้ากลุ่ม High เป้าหมายเยี่ยมเยือน 4 ราย ดำเนินการได้ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Medium เป้าหมายเยี่ยมเยือน 20 ราย ดำเนินการได้ 20 ราย คิดเป็น - ลูกค้ากลุ่ม Low เป้าหมายเยี่ยมเยือน ราย ดำเนินการได้ ราย	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	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)	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - จัดประชุมสัมมนาที่ เมื่อวันที่ : กลุ่ม High จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Medium จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Low จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดประชุมสัมมนาที่ เมื่อวันที่ : กลุ่ม High จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Medium จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Low จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	
	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 - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดสานเสวนาที่ เมื่อวันที่ - จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	
	1.6 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy เป้าหมาย - กฟก.1-3 ขยายผลเพิ่มเติม ทุก กฟจ. - กฟก.1-3 สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ 3-4	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย.2561 ก.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - กฟจ. เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - สรุปผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - กฟจ. เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - สรุปผล ตามหนังสือเลขที่	
	1.7 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.7.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้ง เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2561) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ลูกจงดจ่ายไฟ(ปี 2561)ร้อยละ100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2561) เป้าหมายไตรมาส 506 ราย - ดำเนินการได้ 506 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - จดจ่ายไฟ (ปี 2561) เป้าหมายไตรมาส 637 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2561) เป้าหมายสะสม 917 ราย - ดำเนินการได้ 917 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - จดจ่ายไฟ (ปี 2561) เป้าหมายสะสม 1386 ราย	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	รวมจำนวน 60,380 ราย** ประกอบด้วย หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้าราย สถานะ ส.ค. 2560		ดำเนินการได้ 637 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - รายเดิม เป้าหมายไตรมาส 491 ราย ดำเนินการได้ 1929 ราย คิดเป็นร้อยละ 392.87	ดำเนินการได้ 1386 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - รายเดิม เป้าหมายสะสม 982 ราย ดำเนินการได้ 2785 ราย คิดเป็นร้อยละ 283.60	

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.7.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - เป้าหมายไตรมาส 14003 ข้อความ ดำเนินการ 12087 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 86.32 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่จำนวน 3 ครั้ง..	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2561 - เป้าหมายไตรมาส 14003 ข้อความ ดำเนินการ 12087 ข้อความ คิดเป็นร้อยละ 86.32 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่จำนวน 6 ครั้ง..	
	1.8 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานที่ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	
	1.9 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ภายในเดือน มี.ค.2561 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ทุกไตรมาส พร้อมกับการ การรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม 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 การ บริหารจัดการข้อ ร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเร ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	ม.ค.-ธ.ค.2561			

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2561 (พบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	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 - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 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 5 ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 5 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. - มิ.ย. 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 9 ราย - ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน 9 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	

กฟอ.บ้านฉาง
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2561
 ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-1/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 3 พัฒนา สนับสนุนพนักงานที่ ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	3.1 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) เป้าหมาย - กฟช. 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	