

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงประวัติ
แผนงานที่ 1 การวิเคราะห์ ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อ พัฒนา/ปรับปรุง	1.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับ ประจำปี 2561 (ภายนอก) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายใน ธ.ค.2561	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟัง เสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของ ลูกค้าแต่ละช่องทาง ดังนี้ 1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และ กฟข. ดำเนินการเอง <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ - กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบัน - กฟก.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับ	ม.ค.- ม.ค.- ย.-มิ.ย.25 ก.ค.2561 ส.ค.2561	สถานะเดือน - 2561 - กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเล	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / งบ	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	1.2.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้า ทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ ไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 2 (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)	ม.ค.-	- เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย - เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย	- เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย - เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะ (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - ฝวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส		สถานะเดือน - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ฝวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ฝวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	1.2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจาก ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และ ความคิดเห็นจากลูกค้า - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณ คำนวณทั้งหมด - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3), กรท.และ กบล.(ก.1-3) ประ จัดทำแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website - กฟช. รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้น - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - ฝวธ.(ภ3) รายงานผลภายใน 1 เดือน	ม.ค.- ม.ค.- เม.ย.- เม.ย.- ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - ฝวธ.(ภ3) แจกแบบฟอร์มการประเมินและจัด ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ฝวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - ฝวธ.(ภ3) แจกแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Websi ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ฝวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	1.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่อง ประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) 1.2.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการ (Smile Box) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจ - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - ผวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่ - การกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิ - คิดเป็นร้อยละ ผลคะแนน - ผวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่ - การกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิ - คิดเป็นร้อยละ ผลคะแนนความ - ผวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่	
	1.2.4.2 มีการสุ่มประเมินลูกค้าที่ค.ธ.ค.2561 ลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่า ระดับ 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 - กรท. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาส หมายเหตุ หากจำนวนที่กดประเมิน 1,2,3 ไม่ครบ 50 ราย สามารถนำรายที่กดประเมินระดับ 4 มาวิเคราะห์รวมด้วยได้	ม.ค.- ม.ค.- ม.ค.- ม.ค.-	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561 - กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ - จำนวนการสุ่มประเมิน 50 ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ 3 ครั้ง	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561 - กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ - จำนวนการสุ่มประเมิน 200 ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ .12.. ครั้ง	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	1.3 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบสำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	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 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจ <u>เป้าหมาย</u> นาร่อง กฟย. จำนวน 5 - กรท.(ก.2) สำรวจ และวางแผนการ - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมิน - กฟย. รายงานผลการดำเนินงาน	ม.ค.- มี.ค.- มี.ย.-	สถานะเดือน - 2561 - ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการ - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึง รายงานผลตามหนังสือที่	สถานะเดือน - 2561 - ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการ - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึง รายงานผลตามหนังสือที่	
	1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทาง (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> (1) กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัย หรือจัดการไม่ได้ ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-001 ทุกครั้ง (2) กฟฟ.ชั้น 1-3 นำข้อมูลจากข้อ (1) ลงระบบ PE VOC System ทุกครั้ง (3) กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส (4) ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทํ SEP หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้น	ม.ค.-	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน 1 แ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทํางานตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน 1 แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน 1 แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทํางานตามหนังสือเลขที่	

กฟอ.บ้านฉาง
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 4/2561
 ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	ปัญหา / อุปสรรค

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
แผนงานที่ 2 วิเคราะห์เสียง ของลูกค้า และ จัดลำดับความ ต้องการ ความ คาดหวัง เพื่อ กำหนดแนวทาง	2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ ป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงขอ ในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ /สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.- ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่	
	2.2 ทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตาม ในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟอ. กำหนด	ม.ค.- ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่	
แผนงานที่ 3 การปรับปรุง ฐานข้อมูลของ องค์กรเพื่อ นำไปสู่การ	3.1 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟอ.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกข้อมูล - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.- ม.ค.- เม.ย.- 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	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) จากปี 2559-2560 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 - จัดทำแผนการตลาด ไตรมาสที่ 1	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาดตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาดตามหนังสือเลขที่	
	3.3 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา จ.ปทุมธานี จ.ชลบุรี จ.ระยอง จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 3.3.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 18 แห่ง กฟภ.1 จำนวน 6 แห่ง กฟภ.2 จำนวน 10 แห่ง กฟภ.3 จำนวน 2 แห่ง	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง	
	3.3.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้ากิจการของแต่ละนิคมฯ (อาที ยานยนต์ อีเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) กิจการ นิคม กฟฟ..... (2) กิจการ นิคม กฟฟ.....	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) กิจการ นิคม กฟฟ..... (2) กิจการ นิคม กฟฟ..... เมื่อ	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงประวัติ
	3.3.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิต (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟช. ละ 2 แห่ง	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 -ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ (1) ชื่อ VSPP ประเภท สัญญา MW กฟฟ. สัญญา MW กฟฟ. (2) ชื่อ VSPP ประเภท สัญญา MW กฟฟ. สัญญา MW กฟฟ.	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 -ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) ชื่อ VSPP ประเภท สัญญา MW กฟฟ. สัญญา MW กฟฟ. (2) ชื่อ VSPP ประเภท สัญญา MW กฟฟ. สัญญา MW กฟฟ.	
แผนงานที่ 4 พัฒนาการ ให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยี	4.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (PEA Customer Online Service (PEA COS)) <u>เป้าหมาย</u> - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ.	ม.ค.-	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561 - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561 - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลก ผ่านอินเทอร์เน็ต พร้อมรายงานผลให้ กบล. ทราบ	ม.ค.-	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	ลว...
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการ	ม.ค.-	- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่	- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่	ลว...
	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์	ม.ค.-	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561 <u>กลุ่มลูกค้ารายใหญ่</u> - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายใหม่ 26 ราย - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายเดิม 198 ราย <u>กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ</u> - เป้าหมายไตรมาส ราย ดำเนินการได้	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561 <u>กลุ่มลูกค้ารายใหญ่</u> - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายใหม่ 26 ราย - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายเดิม 198 ราย <u>กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ</u> - เป้าหมายสะสม ราย ดำเนินการได้	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
แผนงานที่ 5 พัฒนาการ ให้บริการที่ ส่งเสริม	5.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟ อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 1 แห่ง	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการ ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	
	5.2 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟ ความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้าง ปี 2561 <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 3 แห่ง	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการ ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	
แผนงานที่ 6 งานยกระดับ มาตรฐาน คุณภาพการ	6.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิ บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	6.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service เขตเมืองไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้ บริการนอกเขตเมือง	ม.ค.-	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561 - จำนวนคำร้อง 42 คำร้อง ดำเนินการได้ 42 - จำนวนคำร้อง 20 คำร้อง ดำเนินการได้ 20 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำ - จำนวนคำร้อง 10 คำร้อง ดำเนินการได้ 10 - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น 72 คำร้อง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561 - จำนวนคำร้อง 201 คำร้อง ดำเนินการได้ 201 - จำนวนคำร้อง 105 คำร้อง ดำเนินการได้ 105 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำ - จำนวนคำร้อง 42 คำร้อง ดำเนินการได้ 42 - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น 358 คำร้อง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
	6.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของเป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของเป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / ง	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	6.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ยื่นคำ ขอ แห่ง ผ่านการรับรอง - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ยื่นคำ ขอ แห่ง ผ่านการรับรอง	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - เป้าหมายสะสม แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง - เป้าหมายสะสม แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง	
	6.5 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลดำเนินการ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุก ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงานที่ ผวธ.(ก3) ก	ม.ค.-	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลข - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่รายงาน 3	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่รายงาน 12 ครั้ง.....	
	6.6 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวัง ที่มาให้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่ Best Practise กฟข. ละ 1 ครั้ง	ค.-มี.ย. 2561	สถานะเดือน - 2561 - จัดศึกษาดูงาน ที่ เมื่อวันที่ - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จัดศึกษาดูงาน ที่ จำนวน เมื่อวันที่ - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	
	6.7 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนแล รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบ ที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เ	ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย ค - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop - ตามหนังสือเลขที่	

กฟอ.บ้านฉาง
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 4/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
งาน / โครงการ / งบ	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2561	หมายเหตุ / ลงสาร
	6.8 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการ Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	ม.ค.- ม.ค.-	สถานะเดือน - 2561 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เด - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/ค - ตามหนังสือเลขที่	
	6.9 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ใ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำรถ กฟอ.จบ., กฟอ.สค. รายงานผล ภายในไตรมาสที่ 1 - พิจารณาหาแนวทางในการขยายผลเพิ ภายในไตรมาสที่ 3	ม.ค.- ม.ค.- เม.ย.-	สถานะเดือน - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - เป้าหมายไตรมาส..... แห่ง ขยายผล - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ลว..... - เป้าหมายสะสม..... แห่ง ขยายผล แห - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	
	6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวน PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุก จังหวัด <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. จดรวมงาน , ทุก กฟส. ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2561 พร้อมรายงานผลทุกเดือน	ม.ค.ธ.ค. ม.ค.ธ.ค. ม.ค.ธ.ค.	สถานะเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายไตรมาส จำนวน - กฟส. เป้าหมายไตรมาส จำนวน - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง - กฟส. เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง ดำเนิน - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	