

กฟผ.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 2/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่/2560	ปัญหา/อุปสรรค
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟผ. ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกลูกค้าที่คงค้างปี 2559 ให้แล้วเสร็จทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ปรับปรุงแล้ว จำนวน แห่ง ได้แก่ - อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน แห่ง ได้แก่	สถานะเดือน - 2560 - ปรับปรุงแล้ว จำนวน แห่ง ได้แก่ - อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน..... แห่ง ได้แก่.....	
	เป้าหมาย จำนวน 11 แห่ง กฟผ.1 จำนวน 3 แห่ง กฟผ.2 จำนวน 2 แห่ง กฟผ.3 จำนวน 6 แห่ง				
	1.2 ปรับปรุง Front Office กฟผ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการเสร็จแล้ว จำนวน แห่ง	
	เป้าหมาย กฟผ. ทุกแห่ง - สำรอง Front Office กฟผ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด - ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยหัวหน้าหน่วยงานให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 ปี	ม.ค.-ธ.ค.2560	- ขออนุมัติตามหนังสือเลขที่ ลว. ...	- ขออนุมัติตามหนังสือเลขที่	
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว. ...	สถานะเดือน - 2560 - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว. ...	

กฟภ.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 2/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ /2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ /2560
	2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการซอมิตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ผู้มีข้อใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมนำเข้าภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมไม่ได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง 2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ปัญหาข้อขัดข้อง (SOA-P2) พร้อมส่งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการ กฟภ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ ตามหนังสือเลขที่ ลว.
			สถานะเดือน - 2560 ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 ตามหนังสือเลขที่ ลว.

กฟภ.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 2/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ / 2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ / 2560
2.4 พัฒนาศักยภาพงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่หน้า ให้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย - ฝ่าหว.(ก3) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล - กฟภ.1-3 ขยายผล กฟภ. ขึ้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	ใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560
	2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตการให้บริการที่ PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560
	เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60		สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560
	2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางบริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image 2.6.1 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560
เป้าหมาย				
- นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน				
- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย				
ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน				

กฟภ.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณ 2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560
	2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย นำารออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - นำารออกให้บริการเฉลี่ย ครั้ง/เดือน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - นำารออกให้บริการเฉลี่ย ครั้ง/เดือน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธที่ต่อกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 3.1.1 ถูกค่าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจสอบหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง - บริการฉีดยาไล่แมลงด้วย ปีละ 1 ครั้ง เป้าหมาย จำนวน 94 ราย กฟภ.1 จำนวน 39 ราย กฟภ.2 จำนวน 39 ราย กฟภ.3 จำนวน 16 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - บริการตรวจสอบหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - บริการฉีดยาไล่แมลงด้วย จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - บริการตรวจสอบหาจุดร้อน จำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - บริการฉีดยาไล่แมลงด้วย จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.

กฟภ.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 2/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560
3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดรั่วด้วยกล้องส่องทางไกล (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงส่งภายในปีละ 1 ครั้ง	เป้าหมาย จำนวน 123 ราย กฟภ.1 จำนวน 46 ราย กฟภ.2 จำนวน 52 ราย กฟภ.3 จำนวน 25 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - บริการตรวจหาจุดรั่ว สละสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สละสมจำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - บริการตรวจหาจุดรั่ว สละสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สละสมจำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.
	3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SRP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 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			

กฟภ.....
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2560 ประจำปีไตรมาสที่ 2/2560
 ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในในแก้อุปกรณ์ 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของอุปกรณ์ 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการให้สอดคล้องมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล้องความร่อน 6) การฉีดน้ำล้างอุปกรณ์ 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 100 ราย กฟภ.1 จำนวน 60 ราย กฟภ.2 จำนวน 40 ราย		<u>สถานะเดือน</u> - 2560 - กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการราย ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการราย ดำเนินการได้ ราย - การตรวจสอบรายได้ทั้ง กลุ่ม 1-3 ดำเนินการได้ ราย	<u>สถานะเดือน</u> - 2560 - กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการ รายการ 1-7 ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการ รายการ 1-5 ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการ รายการ 1-2 ดำเนินการได้ ราย - การตรวจสอบรายได้ทั้ง กลุ่ม 1-3 ดำเนินการได้ ราย	

ภาพ.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 2/2560

ตามสัญญา

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560
	3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM) 3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 1,948 ราย ภาพ.1 จำนวน 656 ราย ภาพ.2 จำนวน 617 ราย ภาพ.3 จำนวน 675 ราย	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน ราย
	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเข้าพบพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน ครั้งเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ครั้ง/ราย/ปี	สถานะเดือน - 2560 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน ครั้งเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ครั้ง/ราย/ปี

กฟภ.....
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 2/2560
 ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560
	3.3 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SP หรือมีบันทึกผลการเชื่อมโยง BIC-SAP	ม.ค.-ธ.ค.2560		
	3.3.1 การเชื่อมโยงโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน			
	เป้าหมาย - รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟภ. - ผจก.กฟภ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟภ.		สถานะเดือน - 2560 - รผก.(ก3) เชื่อมโยงลูกค้า ราย - อช. เชื่อมโยงลูกค้า ราย - ผจก.กฟภ.ชั้น 1-3 เชื่อมโยงลูกค้า ราย	สถานะเดือน - 2560 - รผก.(ก3) เชื่อมโยงลูกค้า ราย - อช. เชื่อมโยงลูกค้า ราย - ผจก.กฟภ.ชั้น 1-3 เชื่อมโยงลูกค้า ราย
	3.3.2 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SP	ม.ค.-ธ.ค.2560		
	เป้าหมาย จำนวน 2,060 ราย กฟภ.1 จำนวน 660 ราย กฟภ.2 จำนวน 800 ราย กฟภ.3 จำนวน 600 ราย		สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ ราย	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ ราย

ภาพ.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณ 2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่/2560
	3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน	ม.ค.-ธ.ค.2560		
	เป้าหมาย จำนวน 58 แห่ง			
	กฟผ.1 จำนวน 25 แห่ง			
	กฟผ.2 จำนวน 19 แห่ง			
	กฟผ.3 จำนวน 14 แห่ง			
	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)			
	3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS	ม.ค.-ธ.ค.2560		
	เป้าหมาย			
	- ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100*			
	- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100*			
	- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10			
	ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (สถานะ ธ.ค. 2559)			
	รวมจำนวน 187,412 ราย ประกอบด้วย			
	กฟผ.1 จำนวน 61,419 ราย			
	กฟผ.2 จำนวน 68,490 ราย			
	กฟผ.3 จำนวน 57,503 ราย			
			สถานะเดือน - 2560	สถานะเดือน - 2560
			- ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) จำนวน	- ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) จำนวน
			ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ	ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ
			- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ (ปี 2560) จำนวน	- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ (ปี 2560) จำนวน
			ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ	ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ
			- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ	- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า
			ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ	ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ
				ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม
				(สถานะ ธ.ค. 2559) ดำเนินการได้ ราย
				คิดเป็นร้อยละ

กฟภ.....
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 2/2560
 ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ / 2560	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ / 2560
	3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและค่าวารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน ราย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ - ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน.. ราย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ - ตามหนังสือเลขที่ ลว.
	เป้าหมาย - คัดส่งจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - มีการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารายใหญ่/หน่วยงานท้องถิ่น ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - มีการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารายใหญ่/หน่วยงานท้องถิ่น ตามหนังสือเลขที่ ลว.
	3.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BO/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนเพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - มีการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารายใหญ่/หน่วยงานท้องถิ่น ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - มีการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารายใหญ่/หน่วยงานท้องถิ่น ตามหนังสือเลขที่ ลว.

กฟผ.....
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณ 2560
 ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่/2560	ผลการดำเนินงานไตรมาส/2560
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการสรุปข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการสรุปข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2559 ตามหนังสือเลขที่ ลว.
	เป้าหมาย 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือน มี.ค.2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละ กิจกรรมภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - รายงานสรุปผลข้อมูลเสียงลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์สร้างควมสัมพันธ์ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - รายงานสรุปผลข้อมูลเสียงลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์สร้างควมสัมพันธ์ตามหนังสือเลขที่ ลว.
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	4.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี) โดยตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง
	4.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า จำนวน 17 แห่ง กฟผ.1 จำนวน 5 แห่ง กฟผ.2 จำนวน 10 แห่ง กฟผ.3 จำนวน 2 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง

กฟภ.....
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 2/2560
 ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ / 2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ / 2560
4.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าตัวแปรสภาพ กิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปิโตรเคมีสิ่งทอ หอสมุดแห่งชาติ)	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง
4.1.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อกำลังการผลิตรวม	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง
แผนงานที่ 5 งานบูรณาการ	5.1 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการกำหนด นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม สามารถ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)
เป้าหมาย	เป้าหมาย	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)
- ฝ่าย(ก3) กำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามกลุ่ม กับข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ พื้นที่ ค่าไฟฟ้า เพื่อคัดเลือก รายชื่อลูกค้าเป้าหมายจัดทำแผนงานสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)
- ฝ่าย(ก3) ติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบ สารสนเทศ (สพท) กรองข้อมูลลูกค้าตามข้อกำหนดความ เชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามที่กำหนดจัดส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)	สถานะเดือน - 2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)

กฟผ.....

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 2/2560
ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ / 2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ / 2560
	- ฝ่าย (ก3) พิจารณารายชื่อลูกค้าที่ได้นำมากำหนดจำนวนและรายชื่อลูกค้าเป้าหมายที่จะต้องนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าส่งให้ สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และ กฟผ. 1, 2, 3 นำไปจัดทำแผนงาน - ฝ่าย (ก3) นำรายชื่อลูกค้าเป้าหมายไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปี 2561 ตามความเหมาะสม	ก.ค.-ก.ย. 2560	หน่วยงานหลัก : ฝ่าย (ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝ่าย (ก3)