

กฟอ.พลค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560
แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ ทันสมัยอำนวยความสะดวกลูกค้า ที่คงค้างปี 2559 ให้แล้วเสร็จทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560		
	เป้าหมาย จำนวน 11 แห่ง			
	กฟภ.1 จำนวน 3 แห่ง กฟภ.2 จำนวน 2 แห่ง กฟภ.3 จำนวน 6 แห่ง			
	1.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตามมาตรฐาน ที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-มิ.ย.2560		
แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ	เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่ง			
	- สำรวจ Front Office กฟฟ. ทุกแห่ง ให้ได้ตาม มาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-มิ.ค.2560	สถานะเตือน - 2560	สถานะเตือน - 2560
	- ขออนุมัติแผนงาน และงบประมาณ โดยกำหนดเป้าหมายให้ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 ปี	เม.ย.-มิ.ย.2560	- ขออนุมัติตามหนังสือเลขที่ ลว.	- ขออนุมัติตามหนังสือเลขที่ ลว.
	2.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพการ ให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเตือน เม.ย.- มิ.ย. 2560	สถานะเตือน ม.ค. - มิ.ย. 2560
			- รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	- รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.

กฟอ.พสค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 2560 ประจำปีงบประมาณ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง 2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไขข้อขัดข้อง (SOA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการ กฟพ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน เม.ย.- มิ.ย. 2560 - จำนวนคำร้อง ... คำร้อง - ดำเนินการได้ ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง ... คำร้อง - ดำเนินการได้ ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง ... คำร้อง - ดำเนินการได้ ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ	สถานะเดือน ม.ค.- มิ.ย. 2560 - จำนวนคำร้อง ... คำร้อง - ดำเนินการได้ ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง ... คำร้อง - ดำเนินการได้ ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง ... คำร้อง - ดำเนินการได้ ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ	
	2.3 ติดตามผลการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point) สำหรับบริการ Front Office และการแก้ไขข้อขัดข้อง (SOA-P2) พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย รายงานผลดำเนินการ กฟพ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค.- ก.ย. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการ	สถานะเดือน ม.ค.- ก.ย. 2560 อยู่ระหว่างดำเนินการ	

กฟอ.พสค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3/2560
2.4 พัฒนาศักยภาพการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)	2.4 พัฒนาศักยภาพการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)	ม.ค.-ธ.ค.2561	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3/2560
	เป้าหมาย - ฝ่าย(ร3) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล - กฟท.1-3 ขยายผล กฟพ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง สรุปผลดำเนินการทุกไตรมาส	ม.ค.-พ.ค.2560 มิ.ย.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน เม.ย.- มิ.ย. 2560 - ฝ่าย(ร3) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล ตา - รายงานสรุปผลดำเนินการ ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค.- มิ.ย. 2560 - ฝ่าย(ร3) ขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยายผล ตามหนังสือเลขที่ . - รายงานสรุปผลดำเนินการ ตามหนังสือเลขที่
	2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน	สถานะเดือน
	เป้าหมาย ติดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ให้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60		สถานะเดือน - 2560 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop ราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย - คิดเป็นร้อยละ - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop ราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย - คิดเป็นร้อยละ - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.
2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image	2.6.1 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/คัน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/คัน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.
	เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน			

กฟอ.พสค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	2.6.2 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์ โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือพื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.2560		
	<u>เป้าหมาย</u> นำรอกออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน		สถานะเดือน - 2560 - นำรอกออกให้บริการเฉลี่ย ครั้ง/เดือน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - นำรอกออกให้บริการเฉลี่ย ครั้ง/เดือน - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.
แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่ตัดค่าใช้จ่าย			
	3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องทางจุตร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูง - บริการติดตั้งถังลัดถ้วย ปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 94 ราย กฟภ.1 จำนวน 39 ราย กฟภ.2 จำนวน 39 ราย กฟภ.3 จำนวน 16 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน เม.ย.- มิ.ย. 2560 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน - ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน - ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - บริการติดตั้งถังลัดถ้วย จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน ม.ค.- มิ.ย. 2560 - บริการตรวจหาจุดร้อน จำนวน - ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - บริการติดตั้งถังลัดถ้วย จำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.

กฟอ.พลค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องทาง จุดร้อน (Thermal Viewer) ปีละ 1 ครั้ง - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าแรงสูงภายในปีละ 1 ครั้ง <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 123 ราย กฟภ.1 จำนวน 46 ราย กฟภ.2 จำนวน 52 ราย กฟภ.3 จำนวน 25 ราย 3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - บริการตรวจหาจุดร้อน สะสมจำนวน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า สะสมจำนวน ราย (ไม่ประสงค์ดำเนินการ ราย) - รายงานตามหนังสือเลขที่ ลว.	

กฟอ.พสค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560
	รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้ำ 3) ตรวจสอบเชื้อเพลิงหลอด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งมอบความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างถังด้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพ ไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 100 ราย กฟภ.1 จำนวน 60 ราย กฟภ.2 จำนวน 40 ราย		สถานะเดือน - 2560 - กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการราย ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1 ดำเนินการได้ ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการราย ดำเนินการได้ ราย - การตรวจสอบรายได้ทั้ง กลุ่ม 1-3 ดำเนินการได้ ราย	สถานะเดือน - 2560 - 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 - การตรวจสอบรายได้ทั้ง กลุ่ม 1-3 ดำเนินการได้ ราย

กฟอ. พตค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2560 ประจำปีงบประมาณ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAM)	ม.ค.-มี.ค.2560	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560	
	3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน				
	เป้าหมาย จำนวน 1,948 ราย กฟภ.1 จำนวน 656 ราย กฟภ.2 จำนวน 617 ราย กฟภ.3 จำนวน 675 ราย				
	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค.- ก.ย. 2560 - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน 0 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน 6 ราย	
	เป้าหมาย - เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญแบบเจ้าพนักงาน KAM ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี				
			สถานะเดือน ก.ค.- ก.ย. 2560 - เยี่ยมเยือนแบบเจ้าพนักงาน จำนวน 1 ครั้ง - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 4 ครั้ง เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - เยี่ยมเยือนแบบเจ้าพนักงาน จำนวน 6 ครั้ง/ปี - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 15 ครั้ง เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/ราย/ปี	

กฟอ.พลค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 2560 ประจำปีงบประมาณ 2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.3 การเชื่อมโยงแผนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงใน BIC-SAP	ม.ค.-ธ.ค.2560	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560	
	3.3.1 การเชื่อมโยงแผนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน				
	เป้าหมาย				
	- รพค.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ ไตรมาส/กฟฟ. 3.3.2 การเชื่อมโยงแผนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP				
	เป้าหมาย จำนวน 2,060 ราย กฟก.1 จำนวน 660 ราย กฟก.2 จำนวน 800 ราย กฟก.3 จำนวน 600 ราย		สถานะเดือน ก.ค.- ก.ย. 2560 - รพค.(ก3) เชื่อมเยือนลูกค้า - ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า - ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 1 ราย	สถานะเดือน ม.ค.- ก.ย. 2560 - รพค.(ก3) เยี่ยมเยือนลูกค้า - ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า - ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 6 ราย	
			สถานะเดือน เม.ย.- มิ.ย. 2560 - ดำเนินการได้ 3 ราย	สถานะเดือน ม.ค.- มิ.ย. 2560 - ดำเนินการได้ 18 ราย	

กฟอ.พลด.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
	3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 58 แห่ง กฟภ.1 จำนวน 25 แห่ง กฟภ.2 จำนวน 19 แห่ง กฟภ.3 จำนวน 14 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	
	3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้ง ค่าไฟฟ้าผ่าน SMS <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ (ปี 2560) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (สถานะ ธ.ค. 2559) รวมจำนวน 187,412 ราย ประกอบด้วย กฟภ.1 จำนวน 61,419 ราย กฟภ.2 จำนวน 68,490 ราย กฟภ.3 จำนวน 57,503 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค.- ก.ย. 2560 - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2560) จำนวน 276 ราย ดำเนินการได้ 276 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกต้องจ่ายไฟ (ปี 2560) จำนวน 1,839 ราย ดำเนินการได้ 1,839 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ		

กฟอ.พลค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกกระตือรือร้นให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560
	3.5.2. แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้แก่ลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน	ม.ค.-มี.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค.- ก.ย. 2560 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน 11,233 ราย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน 10,210 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.10 - ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - จำนวนข้อความที่ส่งทั้งหมด สะสมจำนวน 11,233 ราย จำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จ จำนวน 10,210 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.10 - ตามหนังสือเลขที่ ลว.
	3.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BCI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการจัดส่งสื่อสาร/เยี่ยมเยียนเพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน ก.ค.- ก.ย. 2560 - มีการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารายใหญ่/หน่วยงานท้องถิ่น ตามหนังสือเลขที่ ลว. - อยู่ระหว่างการค้าดำเนินการ	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2560 - มีการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารายใหญ่/หน่วยงานท้องถิ่น ตามหนังสือเลขที่ ลว. - อยู่ระหว่างการค้าดำเนินการ
	เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนทุกไตรมาส			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2560 ประจำปีงบประมาณ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2560	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่คนมอุตสาหกรรม	3.7 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการสรุปข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2559 ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการสรุปข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ปี 2559 ตามหนังสือเลขที่ ลว.	
	เป้าหมาย 1) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2559 ภายในเดือน มี.ค.2560 2) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2560 ทุกไตรมาส พร้อมเก็บการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละ กิจกรรม ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นสุดไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - รายงานสรุปผลข้อมูลเสียงลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์สร้างความสัมพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน - 2560 - รายงานสรุปผลข้อมูลเสียงลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์สร้างความสัมพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ลว.	
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่คนมอุตสาหกรรม	4.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วยพระนครศรีอยุธยา 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 สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	
แผนงานที่ 4 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่คนมอุตสาหกรรม	เป้าหมาย จำนวน 17 แห่ง กฟภ.1 จำนวน 5 แห่ง กฟภ.2 จำนวน 10 แห่ง กฟภ.3 จำนวน 2 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2560	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	สถานะเดือน - 2560 - ดำเนินการได้ แห่ง	

กฟอ.พสก.

แผนงาน / โครงการ / งาน

ថវិកា

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานสะสม

ស្ថាប័ន

4.1.2 ตำแหน่งการบรรจุวัตถุดิบเข้าพาหนะประเภท
กิจกรรมของแต่ละชนิดมาๆ (อาทิ ยานยนต์ อีเล็คทริกนิกส์
ปิโตรเคมีสิ่งทอ พลอมโพลีเมอร์ แปรรูปอาหาร)
เป้าหมาย กฟผ. และ 2 ประเภทกิจการ

ม.ค.-ธ.ค.2560

ผลการดำเนินงาน
ไตรมาสที่ 3/2560

ผลการดำเนินงานสะสม
ไตรมาสที่ 3/2560

สถานะเดิมน - 2560

-ดำเนินการได้ แห่ง

สถานที่ตอน - 2560

- ตำแหน่งการได้ แห่ง

4.1.3 ผู้ทรงรวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายแรก (VSP) ที่ไม่เอาสมัครลงทะเบียนต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม (VSP) ที่ไม่เอาสมัครลงทะเบียนต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม

ม.ค.-ธ.ค.2560

สถานะดอน - 2560

- ดำเนินการได้ แห่ง

สถานที่อื่น 2560

- ตำแหน่งการใส่ แห่ง

แผนการ 5 ปี ฉบับที่ ๕

5.1 งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการกำหนด
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึง
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม สามารถ
ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า

ผ.ค.-ธ.ค.2560

สถานะดอน - 2560

หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)

สถานที่อื่น - 2560

หน่วยงานหลัก : ๒๕๕.(๓3)

ข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์, พื้นที่, ค่าไฟฟ้า เพื่อคัดเลือกกรายชื่อผู้กำหนดค่าไปจัดทำแผนงานสร้างเสริมพื้นที่กับลูกค้าเป้าหมาย

ลูกค้าไปติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ - ผอ.(ก) ติดตาม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ (สพท) การแข่งขันผลักดันชี้กำหนดความเชื่อมโยง

ม.ร.ว.-ม.ร.ว.2560

សេ.ម.-ឆ.ម.2560

กฟอ.พลค.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2560 ประจำปีงบประมาณที่ 3/2560

ด้านลูกค้า

CR2 ยกกระตือรือร้นให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน				
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)	ผลการดำเนินงานไตรมาส ไตรมาสที่ 3/2560 หน่วยงานหลัก : ฝ่าย(ก3)
	- ฝ่าย(ก3) พิจารณารายงานข้อมูลลูกค้าที่นำมากำหนดจำนวนและรายชื่อลูกค้าเป้าหมายที่จะต้องนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่อให้สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และ กฟภ. 1,2,3 นำไปจัดทำแผนงาน - ฝ่าย(ก3) นำรายชื่อลูกค้าเป้าหมายไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปี 2561 ตามความเหมาะสม	ก.ค.-ก.ย.2560		
		ต.ค.-ธ.ค.2560		