

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง ดังนี้ 1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ส.ค.2561			
	เป้าหมาย		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561	
	- ฝ่ายธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจ	ม.ค.-มี.ค.2561	- กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	- กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.2561	- สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่.....	- สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	- กฟท.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช.	ก.ค.2561	- กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	- ฝ่ายธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ส.ค.2561	- ฝ่ายธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝ่ายธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	

ฟอ.พมสารคาม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2561 (พบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 2/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบส. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากการใช้บริการไม่เกิน 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) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 12 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบส. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - ผวธ.(ก3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	- เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย - เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ก3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย - เป้าหมาย จำนวน ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ราย สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ก3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
	1.2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านทาง website ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย - ผวธ.(ก3), กรท.และ กบส.(ก.1-3) ประชุมหารือร่วมกันเพื่อจัดทำแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website - กฟข. รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - ผวธ.(ก3) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ผวธ.(ก3) แจ้งแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ก3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ผวธ.(ก3) แจ้งแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ก3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
		ม.ค.-มิ.ค.2561	- ผวธ.(ก3) แจ้งแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่.....	- ผวธ.(ก3) แจ้งแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่.....	
		เม.ย.-ธ.ค.2561	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	
		เม.ย.-ธ.ค.2561	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	
		ม.ค.-ธ.ค.2561	- ผวธ.(ก3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

ฟอ.พมสารคาม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2561 (พบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปี 2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่อง ประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกต (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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่ - การกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่ - การกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย - ผวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่	
	1.2.4.2 มีการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับ 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 1 ครั้ง - กรท. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง หมายเหตุ หากจำนวนที่กดประเมิน 1,2,3 ไม่ครบ 50 ราย สามารถนำรายที่กดประเมินระดับ 4 มาวิเคราะห์รวมด้วยได้	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ - จำนวนการสุ่มประเมิน ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ - จำนวนการสุ่มประเมิน ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.3 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง 1.5 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด Smile Box เป้าหมาย นวัตกรรม 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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง - กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือที่ ลว. - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด จำนวน แห่ง รายงานผลตามหนังสือที่ ลว.	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง - กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือที่ ลว. - ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด จำนวน แห่ง 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) กฟฟ. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวอ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส (4) ผวอ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวอ.(ก3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวอ.(ก3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ตามหนังสือเลขที่	

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 2 วิเคราะห์เสียง ของลูกค้า และจัดลำดับ ความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการ ตอบสนองเสียงของลูกค้า	2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูล ป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า ในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ /สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่	
	2.2 ทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้า ในระดับองค์กร เป้าหมาย ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟอ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่	
แผนงานที่ 3 การปรับปรุง ฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อ นำไปสู่การวิเคราะห์และ บริหารจัดการ (เฉพาะด้าน ลูกค้า)	3.1 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ผวอ.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟอ.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ผวอ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ค.ค.2561 ม.ค.-มิ.ค.2561 เม.ย.-ก.ย.2561 ค.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ผวอ.(ก3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่..... - ผวอ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ผวอ.(ก3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่..... - ผวอ.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่.....	

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่ม 10-15% จากปี 2559-2560 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 - จัดทำแผนการตลาด ไตรมาสที่ 1 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 สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 18 แห่ง กฟภ.1 จำนวน 6 แห่ง กฟภ.2 จำนวน 10 แห่ง กฟภ.3 จำนวน 2 แห่ง 3.3.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ขนยนต์ อีเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) เป้าหมาย กฟช. ละ 2 ประเภทกิจการ	ม.ค.-มี.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาดตามหนังสือเลขที่ สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายไตรมาส จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) กิจการ นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่..... (2) กิจการ นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาดตามหนังสือเลขที่ สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) กิจการ นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่..... (2) กิจการ นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่.....	

ฟอ.พมสารคาม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2561 (พบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปี 2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 4 พัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Service)	3.3.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 -ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ (1) ชื่อ VSPP ประเภท..... สัญญา MW กฟฟ. เมื่อวันที่..... (2) ชื่อ VSPP ประเภท..... สัญญา MW กฟฟ. เมื่อวันที่.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 -ดำเนินการได้ กิจการ ได้แก่ (1) ชื่อ VSPP ประเภท..... สัญญา MW กฟฟ. เมื่อวันที่..... (2) ชื่อ VSPP ประเภท..... สัญญา MW กฟฟ. เมื่อวันที่.....	
	4.1 ให้บริการรับคำร้องขอให้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561	
	เป้าหมาย - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้	ม.ค.-มิ.ค.2561	- ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้บริการ ตามหนังสือเลขที่ลว.....	- ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้บริการ ตามหนังสือเลขที่	
	- กฟฟ. ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอให้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต 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	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 <u>กลุ่มลูกค้ารายใหญ่</u> - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายใหม่ ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ..... - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายเดิม ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ..... <u>กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ</u> - เป้าหมายไตรมาส ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 <u>กลุ่มลูกค้ารายใหญ่</u> - เป้าหมายสะสมลูกค้ารายใหม่ ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ - เป้าหมายสะสมลูกค้ารายเดิม ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ <u>กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ</u> - เป้าหมายสะสม ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ.....	

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	5.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟอ. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2561 เป้าหมาย จำนวน 1 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	
	5.2 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้าง ปี 2561 เป้าหมาย จำนวน 3 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่	
แผนงานที่ 6 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	6.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟอ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	6.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ “บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า” เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไขตามประเภทบริการดังนี้ - ชื่นชอบใช้ไฟฟ้า 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 คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น คำร้อง ดำเนินการได้ ทั้งสิ้น คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น คำร้อง ดำเนินการได้ ทั้งสิ้น คำร้อง คิดเป็นร้อยละ..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
	6.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟผ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย กฟผ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟผ. ที่ผ่านการรับรอง ปี 2560 เป้าหมายไตรมาส แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟผ. ที่ผ่านการรับรอง ปี 2560 เป้าหมายสะสม แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง ได้แก่ - ตามหนังสือเลขที่ลว.	

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง - เป้าหมายไตรมาส แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
	6.6 พัฒนาศักยภาพการบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟฟ. ละ 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย. 2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 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 เปรียบเทียบกับ ที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย คิดเป็นร้อยละ ที่ใช้บริการ PEA Shop - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop บาท/บิล - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ราย คิดเป็นร้อยละ ที่ใช้บริการ PEA Shop - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop บาท/บิล - ตามหนังสือเลขที่	

ฟอ.พมสารคาม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2561 (พบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณที่ 2/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	6.8 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA 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.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่	
	6.9 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่อง ได้แก่ กฟอ.คล, กฟจ.จบ., กฟจ.สค. รายงานผล ภายในไตรมาสที่ 1 - พิจารณาหาแนวทางในการขยายผลเพิ่มเติม กฟช.ละ 3 แห่ง ภายในไตรมาสที่ 3	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	
	6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครอบคลุม กฟฟ. ทุก จังหวัด <u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. จุฬารมงาน , 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 แห่ง - กฟส. เป้าหมายไตรมาส จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - กฟส. เป้าหมายสะสม จำนวน แห่ง ดำเนินการได้ แห่ง - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	
	6.11 ยกระดับคุณภาพบริการที่อยู่ในพื้นที่ของโครงการเขตพัฒนา <u>เป้าหมาย</u> - ตั้งคณะกรรมการฯ และจัดประชุมเพื่อกำหนดมาตรฐานการยกระดับคุณภาพบริการ - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนด - ติดตามประเมินผล และสรุปรายงาน ทุกไตรมาส	ม.ค.-มิ.ค.2561 เม.ย.-ธ.ค.2561 เม.ย.-ธ.ค.2562	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - ตั้งคณะกรรมการฯ และจัดประชุมเพื่อกำหนดมาตรฐานการยกระดับคุณภาพบริการ ตามหนังสือเลขที่ ลว. - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานแล้ว..... แห่ง - ติดตามประเมินผลตามหนังสือเลขที่ ลว.	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ตั้งคณะกรรมการฯ และจัดประชุมเพื่อกำหนดมาตรฐานการยกระดับคุณภาพบริการ ตามหนังสือเลขที่ ลว. - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานแล้ว..... แห่ง - ติดตามประเมินผลตามหนังสือเลขที่ ลว.	

ฟอ.พจนสารคาม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2561 (พบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีงบประมาณ 2/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
แผนงานที่ 1 การบริหาร ความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละ กลุ่ม	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรม ดังนี้ 1.1 ปาร์กวิชาการระบบไฟฟ้า 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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย .1. ราย ดำเนินการได้ 1. ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ร - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย 1. ราย ดำเนินการได้ 1. 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 เม.ย. - มิ.ย. 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย 1. ราย ดำเนินการได้ 1. ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ร - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - บริการตรวจหาจุดร้อน เป้าหมาย 1. ราย ดำเนินการได้ 1. ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย - รวมการให้บริการ เป้าหมาย ราย ดำเนินการได้ ราย ไม่ประสงค์ ราย ขอเลื่อน ราย	
	1.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP 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 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้ความปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา คุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 30 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 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. - มิ.ย. 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	

ฟลો.ทอมสารคาม
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2561 (พบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2561
ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า																							
แผนงาน / โครงการ / งาน	แบบปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	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 1 ราย ดำเนินการได้ จำนวน 1 ราย	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายการปรับปรุงข้อมูล ใน BIC-SAP จำนวน 7 ราย ดำเนินการได้ จำนวน 7 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 .1. ครั้ง/ไตรมาส - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน .2. ครั้ง/ราย/ไตรมาส เฉลี่ย ...2. ครั้ง/ราย/ไตรมาส	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - เยี่ยมเยือนแบบเข้าพบ จำนวน .1. ครั้ง/ไตรมาส - จำนวนการติดต่อสื่อสาร จำนวน 2 ครั้ง/ราย/ไตรมาส เฉลี่ย ...2.... ครั้ง/ราย/ไตรมาส																			
	1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP 1.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> - 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 12. ราย																			
	1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าใน นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับSPP <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม High ร้อยละ 100 - กลุ่ม Medium ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 - กลุ่ม Low ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 <u>หมายเหตุ</u> 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 6 ราย ดำเนินการได้ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Medium เป้าหมายเยี่ยมเยือน ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็น - ลูกค้ากลุ่ม Low เป้าหมายเยี่ยมเยือน ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - ลูกค้ากลุ่ม High เป้าหมายเยี่ยมเยือน 12 ราย ดำเนินการได้ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Medium เป้าหมายเยี่ยมเยือน ราย ดำเนินการได้ - ลูกค้ากลุ่ม Low เป้าหมายเยี่ยมเยือน ราย ดำเนินการได้ ราย คิด																			
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้ มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า - กลุ่ม High ร้อยละ 100 - กลุ่ม Medium ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 - กลุ่ม Low ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 <u>หมายเหตุ</u> 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 - จัดประชุมสัมมนาที่ เมื่อวันที่ : กลุ่ม High จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Medium จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Low จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - จัดประชุมสัมมนาที่ เมื่อวันที่ : กลุ่ม High จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Medium จำนวนผู้เข้าร่วม ราย : กลุ่ม Low จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ ลว.....																			
	<table><tr><td>ประเภทการเป็นลูกค้า</td><td>กฟฟ.1</td><td>กฟฟ.2</td><td>กฟฟ.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	กฟฟ.1	กฟฟ.2		กฟฟ.3	กลุ่ม High	431	631	325	กลุ่ม Medium	835	1,423	992	กลุ่ม Low	230	398	306	ผลรวมทั้งหมด	1,496	2,452	1,623	
ประเภทการเป็นลูกค้า	กฟฟ.1	กฟฟ.2	กฟฟ.3																				
กลุ่ม High	431	631	325																				
กลุ่ม Medium	835	1,423	992																				
กลุ่ม Low	230	398	306																				
ผลรวมทั้งหมด	1,496	2,452	1,623																				

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

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า					
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2561	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2/2561	ปัญหา /อุปสรรค
	1.5 จัดสานเสวนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kv และส่วนราชการ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม เป้าหมาย - อย่างน้อย กฟช.ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3 หมายเหตุ * จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ม.ค.-ก.ย.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - จัดสานเสวนาที่ เมื่อวันที่ จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - จัดสานเสวนาที่ เมื่อวันที่ จำนวนผู้เข้าร่วม ราย - ตามหนังสือเลขที่ลว.....	
	1.6 พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและ การให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care เป้าหมาย - กฟท.1-3 ขยายผลเพิ่มเติม ทุก กฟจ. - กฟท.1-3 สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ 3-4	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-มิ.ย.2561 ก.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - กฟจ. เป้าหมายไตรมาสแห่ง ดำเนินการได้แห่ง - สรุปผล ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - กฟจ. เป้าหมายสะสมแห่ง ดำเนินการได้แห่ง - สรุปผล ตามหนังสือเลขที่	
	1.7 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 1.7.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้า เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2561) ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายย่อยที่ลูกจดจ่ายไฟ(ปี 2561)ร้อยละ100* - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม รวมจำนวน 60,380 ราย** ประกอบด้วย หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **กำหนดเป้าหมายในขั้นต้นจากข้อมูลจำนวนลูกค้ารายใหญ่ สถานะ ส.ค. 2560	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2561) เป้าหมายไตรมาส ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ - จดจ่ายไฟ (ปี 2561) เป้าหมายไตรมาส ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ - รายเดิม เป้าหมายไตรมาส ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2561) เป้าหมายสะสม ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ - จดจ่ายไฟ (ปี 2561) เป้าหมายสะสม ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ - รายเดิม เป้าหมายสะสม ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ	
	1.7.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายไตรมาส ข้อความ ดำเนินการ ข้อความ คิดเป็นร้อยละ - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ลว.....	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - เป้าหมายสะสม ข้อความ ดำเนินการ ข้อความ คิดเป็นร้อยละ - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ลว.....	
	1.8 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2561 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2561 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	

[illegible]