กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
<u>แผนงานที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	1.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2561 (ภายนอก) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลภายใน ธ.ค.2561	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....
	1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง ดังนี้		
	1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ส.ค.2561	
	<u>เป้าหมาย</u>		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561**
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ	ม.ค.-มี.ค.2561	- กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.2561	- สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่.....
	- กฟก.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	ก.ค.2561	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....
	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ส.ค.2561	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	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

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 12 ราย (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 ก.ค. - ก.ย. 2561** - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ..... - ฝวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	1.2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านทาง website ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	<u>เป้าหมาย</u>		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561**
	- ฝวธ.(ภ3), กรท.และ กบล.(ก.1-3) ประชุมหารือร่วมกันเพื่อจัดทำแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website	ม.ค.-มี.ค.2561	- ฝวธ.(ภ3) แจ้งแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่.....
	- กฟข. รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.-ธ.ค.2561	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
	- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37	เม.ย.-ธ.ค.2561	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย .....
	- ฝวธ.(ภ3) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	- ฝวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	1.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box)		
	1.2.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561**
	- กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน		- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ .....
	- สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด		- การกดประเมิน ..... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ..... ครั้ง
	- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37		- คิดเป็นร้อยละ ..... ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย .....
	- ฝวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป		- ฝวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....
	1.2.4.2 มีการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่าระดับ 4 (จากการกดประเมิน 1,2,3) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	<u>เป้าหมาย</u>		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561**
	- กรท. กำหนดประเด็นการประเมินลูกค้า	ม.ค. 2561	- กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ .....
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 50 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2561	- จำนวนการสุ่มประเมิน ..... ราย
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	- สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ .....
	- กรท. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	<u>หมายเหตุ</u> หากจำนวนที่กดประเมิน 1,2,3 ไม่ครบ 50 ราย สามารถนำรายที่กดประเมินระดับ 4 มาวิเคราะห์รวมด้วยได้		

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	1.3 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง - กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง
	1.5 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด Smile Box ***<u>เป้าหมาย</u>*** *นำร่อง กฟย. จำนวน 5 แห่ง* *- กรท.(ก.2) สำรวจ และวางแผนการดำเนินงาน* *- ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด* *- กฟย. รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน*	 *ม.ค.-ก.พ.2561* *มี.ค.-พ.ค.2561* *มิ.ย.-ธ.ค.2561*	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** *- ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ..... ลว. .....* *- ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด จำนวน .....แห่ง* *รายงานผลตามหนังสือที่ ..... ลว. .....*
	1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) **<u>เป้าหมาย</u>** (1) กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-001 ทุกครั้ง (2) กฟฟ.ชั้น 1-3 นำข้อมูลจากข้อ (1) ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง (3) กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส (4) ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน ..... แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน ..... แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
<u>แผนงานที่ 2</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ /สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....
	2.2 ทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่ .....
<u>แผนงานที่ 3</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และบริหารจัดการ (เฉพาะด้านลูกค้า)	3.1 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อและวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟก.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ต.ค.2561 ม.ค.-มี.ค.2561 เม.ย.-ก.ย.2561 ต.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูลตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่.....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่ม 10-15% จากปี 2559-2560 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 - จัดทำแผนการตลาด ไตรมาสที่ 1	ม.ค.-มี.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาด ตามหนังสือเลขที่ .....
	3.3 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา จ.ปทุมธานี จ.ชลบุรี จ.ระยอง จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	3.3.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 18 แห่ง กฟก.1 จำนวน 6 แห่ง กฟก.2 จำนวน 10 แห่ง กฟก.3 จำนวน 2 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - เป้าหมายไตรมาส จำนวน ..... แห่ง - ดำเนินการได้ ..... แห่ง
	3.3.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปิโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - ดำเนินการได้ ..... กิจการ ได้แก่ (1) กิจการ ..... นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่..... (2) กิจการ ..... นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่.....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	3.3.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	เป้าหมาย กฟข. ละ 2 แห่ง		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** -ดำเนินการได้ ..... แห่ง 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 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเตอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	เป้าหมาย		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561**
	- ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้	ม.ค.-มี.ค.2561	- ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้บริการ ..... ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต พร้อมรายงานผลให้ กบล. ทราบ	ม.ค.-ธ.ค.2561	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการ	ม.ค.-ธ.ค.2561	- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....
	4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไป	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายใหม่ ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ..... - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายเดิม ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ..... กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561
			- เป้าหมายไตรมาส ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ.....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	5.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 1 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง ได้แก่ ..... - ตามหนังสือเลขที่ .....
	5.2 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้าง ปี 2561 **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 3 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง ได้แก่ ..... - ตามหนังสือเลขที่ .....
<u>แผนงานที่ 6</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	6.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	6.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" **<u>เป้าหมาย</u>** 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 ก.ค. - ก.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 กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ปี 2560 เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง ได้แก่ ..... - ตามหนังสือเลขที่ .....ลว. .....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	6.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ	ม.ค.-มี.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ยื่นคำขอ ..... แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง - เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ยื่นคำขอ ..... แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง
	6.5 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลดำเนินการ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงานที่ ฝวธ.(ภ3) กำหนด)	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ ..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	6.6 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) **<u>เป้าหมาย</u>** จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟข. ละ 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย. 2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - จัดศึกษาดูงาน ที่ ..... จำนวน .....คน เมื่อวันที่ ..... - ตามหนังสือเลขที่ ..... ลว.....
	6.7 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	ม.ค.-ธ.ค.2561	**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ..... ราย คิดเป็นร้อยละ ..... ที่ใช้บริการ PEA - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ..... บาท/บิล - ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟอ.พนมสารคาม

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ทบทวนครั้งที่ 1/2560) ประจำไตรมาสที่ 3/2561

ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า			
แผนงาน / โครงการ / งาน	**แผนปฏิบัติ**	**ช่วงเวลา**	**ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3/2561**
	6.8 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	<u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า <u>3,500 ราย/เดือน/คัน</u>		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย ..... วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ..... ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่ .....
	6.9 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.2561	
	<u>เป้าหมาย</u>		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561**
	- ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่อง ได้แก่ กฟอ.คล, กฟจ.จบ., กฟจ.สค. รายงานผล ภายในไตรมาสที่ 1	ม.ค.-มี.ค.2561	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....
	- พิจารณาหาแนวทางในการขยายผลเพิ่มเติม กฟข.ละ 3 แห่ง ภายในไตรมาสที่ 3	เม.ย.-ก.ย.2561	- เป้าหมายไตรมาส..... แห่ง ขยายผล ..... แห่ง ได้แก่ ..... - ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....
	6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุก จังหวัด	ม.ค.ธ.ค.2561	
	<u>เป้าหมาย</u> ทุก กฟฟ. จุดรวมงาน , ทุก กฟส. ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2561 พร้อมรายงานผลทุกเดือน		**สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2561** - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายไตรมาส จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง - กฟส. เป้าหมายไตรมาส จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ..... ราย - เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ดำเนินการได้ จำนวน ..... ราย	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ..... - ฝวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - ฝวธ.(ภ3) แจ้งแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ..... - ฝวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ..... - การกดประเมิน ..... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ..... ครั้ง - คิดเป็นร้อยละ ..... ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ..... - ฝวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ ..... - จำนวนการสุ่มประเมิน ..... ราย - สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง - กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 *- ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ..... ลว.* *- ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด จำนวน .....แห่ง* *รายงานผลตามหนังสือที่ ..... ลว. .....*	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน ..... แห่ง - กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน ..... แห่ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ตามหนังสือเลขที่	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่.....	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาด ตามหนังสือเลขที่	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - เป้าหมายสะสม จำนวน ..... แห่ง - ดำเนินการได้ ..... แห่ง	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - ดำเนินการได้ ..... กิจการ ได้แก่ (1) กิจการ ..... นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่ ..... (2) กิจการ ..... นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 -ดำเนินการได้ ..... กิจการ ได้แก่ (1) ชื่อ VSPP ..... ประเภท..... สัญญา ..... MW กฟฟ. ..... เมื่อวันที่..... (2) ชื่อ VSPP ..... ประเภท..... สัญญา ..... MW กฟฟ. ..... เมื่อวันที่.....	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้บริการตามหนังสือเลขที่ ..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว..... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 <u>กลุ่มลูกค้ารายใหญ่</u> - เป้าหมายสะสมลูกค้ารายใหม่ ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ - เป้าหมายสะสมลูกค้ารายเดิม ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ <u>กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ</u>	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
- เป้าหมายสะสม ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ.....	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - เป้าหมายสะสม ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง ได้แก่ ..... - ตามหนังสือเลขที่	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - เป้าหมายสะสม ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง ได้แก่ ..... - ตามหนังสือเลขที่	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.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 คิดเป็น - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ปี 2560 เป้าหมายสะสม ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง ได้แก่ ..... - ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - เป้าหมายสะสม..... แห่ง ยื่นคำขอ ..... แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง - เป้าหมายสะสม..... แห่ง ยื่นคำขอ ..... แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ ..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - จัดศึกษาดูงาน ที่ ..... จำนวน .....คน เมื่อวันที่ ..... - ตามหนังสือเลขที่ ..... ลว.....	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ..... ราย คิดเป็นร้อยละ ..... ที่ใช้บริการ PEA Shop - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ..... บาท/บิล - ตามหนังสือเลขที่	

ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-3 /2561	ปัญหา /อุปสรรค
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - นำรถออกให้บริการเฉลี่ย ..... วัน/เดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ..... ราย/เดือน/คัน - ตามหนังสือเลขที่	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว..... - เป้าหมายสะสม..... แห่ง ขยายผล ..... แห่ง ได้แก่ ..... - ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....	
สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2561 - กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายสะสม จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง - กฟส. เป้าหมายสะสม จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....	