

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า                                                          |                                                                                                                                                                                                       |                      |                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                                                                          | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                            | ช่วงเวลา             | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                     |
| <b>แผนงานที่ 1</b> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า | 1.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาดประจำปี 2561 (ภายนอก)<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลภายใน ธ.ค.2561                                                                                | ม.ค.-ธ.ค.2561        | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....                                          |
|                                                                                                                 | 1.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง ดังนี้<br>1.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง | ม.ค.-ส.ค.2561        | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561                                                                              |
|                                                                                                                 | <b>เป้าหมาย</b><br>- ผวธ.(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.<br>- ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ                                                                                                                 | ก.ค.2561<br>ส.ค.2561 | - กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....<br>- ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ช่วงเวลา      | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                               |
|                                                        | 1.2.2 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้<br>- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย<br>(ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟพ.ชั้น 1-3)<br><br>- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 252 ราย<br>(ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟพ.ชั้น 1-3) | ม.ค.-ธ.ค.2561 | - เป้าหมาย จำนวน ..... ราย<br>- ดำเนินการได้ จำนวน ..... ราย<br><br>- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย<br>- ดำเนินการได้ จำนวน ..... ราย |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ช่วงเวลา | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                                             |
|                                                        | - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 12 ราย<br>(ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.)<br><u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล.<br>สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม<br><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส<br>- กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37<br>- ผวธ.(ภ3) ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส |          | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....<br>- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย .....<br>- ผวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ..... |



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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ช่วงเวลา                                                                                              | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                                                                                                                          |
|                                                        | 1.2.4 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่อง<br>ประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกต (Smile Box)<br>1.2.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ<br>(Smile Box)<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกเดือน<br>- กฟท. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน<br>- สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด<br>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37<br>- ผวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป             | ม.ค.-ธ.ค.2561                                                                                         | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ .....<br>- การกดประเมิน ..... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ..... ครั้ง<br>- คิดเป็นร้อยละ ..... ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย .....<br>- ผวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่ ..... |
|                                                        | 1.2.4.2 มีการสุ่มประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับ<br>ลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box ต่ำกว่า<br>ระดับ 4 (จากการกดประเมิน 1,2,3) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม<br>Customers Smile Feedback<br><b>เป้าหมาย</b><br>- กรท. กำหนดประเด็นการประเมินลูกค้า<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ไตรมาสละ 50 ราย<br>- กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง<br>- กรท. สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง | ม.ค.-ธ.ค.2561<br><br><br><br><br><br><br>ม.ค. 2561<br>ม.ค.-ธ.ค.2561<br>ม.ค.-ธ.ค.2561<br>ม.ค.-ธ.ค.2561 | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ .....<br>- จำนวนการสุ่มประเมิน ..... ราย<br>- สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ .....                                                                        |
|                                                        | <b>หมายเหตุ</b> หากจำนวนที่กดประเมิน 1,2,3 ไม่ครบ 50 ราย<br>สามารถนำรายที่กดประเมินระดับ 4 มาวิเคราะห์รวมด้วยได้                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             |

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

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

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |            |          |                                     |
|--------------------------------------------------------|------------|----------|-------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ | ช่วงเวลา | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสถที่ 4/2561 |
|                                                        |            |          |                                     |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                                                                                                  | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                      | ช่วงเวลา       | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                |
| <b>แผนงานที่ 2</b> วิเคราะห์เสียง<br>ของลูกค้า และจัดลำดับ<br>ความต้องการ ความคาดหวัง<br>เพื่อกำหนดแนวทางในการ<br>ตอบสนองเสียงของลูกค้า | 2.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูล<br>ป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/<br>ปรับปรุงกระบวนการทำงาน<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า<br>ในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ /สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส | ม.ค.-ธ.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....    |
|                                                                                                                                         | 2.2 ทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้า<br>ในระดับองค์กร<br><b>เป้าหมาย</b> ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด                                                                                                                                 | ม.ค.-ธ.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่ ..... |
| <b>แผนงานที่ 3</b> การปรับปรุง<br>ฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อ<br>นำไปสู่การวิเคราะห์และ<br>บริหารจัดการ (เฉพาะด้าน<br>ลูกค้า)               | 3.1 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP<br><b>เป้าหมาย</b>                                                                                                                                                                                                  | ม.ค.-ต.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561                                         |
|                                                                                                                                         | - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ                                                                                                                                                                                                                            | ม.ค.-มี.ค.2561 | - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล            |
|                                                                                                                                         | และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                        |                | ตามหนังสือเลขที่.....                                             |
|                                                                                                                                         | - กฟภ.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล                                                                                                                                                                                                                    | เม.ย.-ก.ย.2561 | - ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่.....                   |
|                                                                                                                                         | - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ                                                                                                                                                                                                                          | ต.ค.2561       | - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ<br>ตามหนังสือเลขที่.....   |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ช่วงเวลา       | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                                                                              |
|                                                        | 3.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่ม 10-15% จากปี 2559-2560 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาด<br><u>เป้าหมาย</u><br>- จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1<br>- จัดทำแผนการตลาด ไตรมาสที่ 1                                                                                                                                                                                                                                                                            | ม.ค.-มี.ค.2561 | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาดตามหนังสือเลขที่ .....                                                                                      |
|                                                        | 3.3 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา จ.ปทุมธานี จ.ชลบุรี จ.ระยอง จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า<br>3.3.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม<br><u>เป้าหมาย</u> จำนวน 18 แห่ง<br>กฟก.1 จำนวน 6 แห่ง<br>กฟก.2 จำนวน 10 แห่ง<br>กฟก.3 จำนวน 2 แห่ง | ม.ค.-ธ.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- เป้าหมายไตรมาส จำนวน ..... แห่ง<br>- ดำเนินการได้ ..... แห่ง                                                                                     |
|                                                        | 3.3.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หอสมุดโลหะ แปรรูปอาหาร)<br><u>เป้าหมาย</u> กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ม.ค.-ธ.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- ดำเนินการได้ ..... กิจการ ได้แก่<br>(1) กิจการ ..... นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่.....<br>(2) กิจการ ..... นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่..... |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า                      |                                                                                                       |                |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                                      | แผนปฏิบัติ                                                                                            | ช่วงเวลา       | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                                                                                                                               |
| แผนงานที่ 4 พัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Service) | 3.3.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม | ม.ค.-ธ.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>-ดำเนินการได้ ..... แห่ง ได้แก่<br>(1) ชื่อ VSPP ..... ประเภท..... สัญญา ..... MW กฟฟ. ....<br>เมื่อวันที่.....<br><br>(2) ชื่อ VSPP ..... ประเภท..... สัญญา ..... MW กฟฟ. ....<br>เมื่อวันที่..... |
|                                                                             | เป้าหมาย กฟช. ละ 2 แห่ง                                                                               |                |                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                             | 4.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)                 | ม.ค.-ธ.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้บริการ .....<br>ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....                                                                                         |
|                                                                             | เป้าหมาย                                                                                              | ม.ค.-มี.ค.2561 |                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                             | - ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้                                        | ม.ค.-ธ.ค.2561  | - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....                                                                                                                                                                                         |
|                                                                             | - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต พร้อมรายงานผลให้ กบล. ทราบ     | ม.ค.-ธ.ค.2561  |                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                             | - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ                                                     | ม.ค.-ธ.ค.2561  | - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....                                                                                                                                                                                      |
|                                                                             | 4.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไป                                             | ม.ค.-ธ.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                             | เป้าหมาย                                                                                              |                |                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                             | - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100*                                                                    |                | กลุ่มลูกค้ารายใหญ่                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                             | - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100*                                                                    |                | - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายใหม่ ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ.....                                                                                                                                                |
|                                                                             | - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100*                                                           |                | - เป้าหมายไตรมาสลูกค้ารายเดิม ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ.....                                                                                                                                                |
|                                                                             | หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ                                                    |                | กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ                                                                                                                                                                                                  |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |            |          |                                                                      |
|--------------------------------------------------------|------------|----------|----------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ | ช่วงเวลา | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                   |
|                                                        |            |          | - เป้าหมายไตรมาส ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ..... |
|                                                        |            |          |                                                                      |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า                 |                                                                                                                                             |               |                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                  | ช่วงเวลา      | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                           |
| <b>แผนงานที่ 5</b> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร | 5.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย<br>อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2561<br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 1 แห่ง      | ม.ค.-ธ.ค.2561 | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง<br>ได้แก่ .....<br>- ตามหนังสือเลขที่ ..... |
|                                                                        | 5.2 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัยอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้าง ปี 2561<br><b>เป้าหมาย</b> จำนวน 3 แห่ง | ม.ค.-ธ.ค.2561 | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง<br>ได้แก่ .....<br>- ตามหนังสือเลขที่ ..... |
| <b>แผนงานที่ 6</b> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ                 | 6.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.<br><b>เป้าหมาย</b> รายงานผลทุกไตรมาส                    | ม.ค.-ธ.ค.2561 |                                                                                                                              |
|                                                                        |                                                                                                                                             |               | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....                                                               |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ช่วงเวลา      | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                        | 6.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ"<br><b>เป้าหมาย</b> ค่าเฉลี่ยร้อยละผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไขตามประเภทบริการดังนี้<br>- ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80<br>- ขยายขอบเขตการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้ บริการนอกเขตเมือง | ม.ค.-ธ.ค.2561 | <div>สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561</div> <div>               - จำนวนคำร้อง ..... คำร้อง ดำเนินการได้ ..... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ.....<br/>               - จำนวนคำร้อง ..... คำร้อง ดำเนินการได้ ..... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ.....<br/>               - จำนวนคำร้อง ..... คำร้อง ดำเนินการได้ ..... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ.....<br/>               - จำนวนคำร้อง ..... คำร้อง ดำเนินการได้ ..... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ.....<br/>               - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น ..... คำร้อง ดำเนินการได้ ทั้งสิ้น ..... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ.....<br/>               - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....             </div> |
|                                                        | 6.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟพ. ที่ผ่านการรับรอง<br>ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว<br><b>เป้าหมาย</b> กฟพ. ทุกแห่ง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ม.ค.-ธ.ค.2561 | <div>สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561</div> <div>               - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟพ. ที่ผ่านการรับรอง ปี 2560<br/>               เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง<br/>               ได้แก่ .....<br/>               - ตามหนังสือเลขที่ .....ลว. ....             </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                       | ช่วงเวลา       | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                                                                                    |
|                                                        | 6.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง<br><u>เป้าหมาย</u><br>- กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง<br><br>- กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ              | ม.ค.-มี.ค.2561 | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ยื่นคำขอ ..... แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง<br><br>- เป้าหมายไตรมาส ..... แห่ง ยื่นคำขอ ..... แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง |
|                                                        | 6.5 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ<br><u>เป้าหมาย</u> รายงานผลดำเนินการ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงานที่ ฝวธ.(ภ3) กำหนด) | ม.ค.-ธ.ค.2561  | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ .....<br>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....                                                                     |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ช่วงเวลา        | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                                                                                                                                           |
|                                                        | 6.6 พัฒนาศักยภาพการบริหารความคาดหวังของลูกค้า<br>ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)<br><b>เป้าหมาย</b> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น<br>Best Practise กฟข. ละ 1 ครั้ง                                                                                                                          | ม.ค.-มิ.ย. 2561 | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- จัดศึกษาดูงาน ที่ ..... จำนวน .....คน<br>เมื่อวันที่ .....<br>- ตามหนังสือเลขที่ ..... ลว.....                                                                                                                |
|                                                        | 6.7 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก<br>รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop<br><b>เป้าหมาย</b><br>- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับ<br>ที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5)<br>- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล | ม.ค.-ธ.ค.2561   | สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561<br>- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย<br>จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ..... ราย คิดเป็นร้อยละ ..... ที่ใช้บริการ PEA<br>- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ..... บาท/บิล<br>- ตามหนังสือเลขที่ ..... |

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

| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนงาน / โครงการ / งาน                                 | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ช่วงเวลา                                                         | ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาสที่ 4/2561                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                        | <p>6.8 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน</p> <p>- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน</p>            | ม.ค.-ธ.ค.2561                                                    | <p style="text-align: center;">สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561</p> <p>- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย ..... วัน/เดือน</p> <p>- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ..... ราย/เดือน/คัน</p> <p>- ตามหนังสือเลขที่ .....</p>                                                               |
|                                                        | <p>6.9 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่อง ได้แก่ กฟอ.คล, กฟจ.จบ., กฟจ.สค. รายงานผล ภายในไตรมาสที่ 1</p> <p>- พิจารณาหาแนวทางในการขยายผลเพิ่มเติม กฟข.ละ 3 แห่ง ภายในไตรมาสที่ 3</p> | <p>ม.ค.-ธ.ค.2561</p> <p>ม.ค.-มี.ค.2561</p> <p>เม.ย.-ก.ย.2561</p> | <p style="text-align: center;">สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561</p> <p>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....</p> <p>- เป้าหมายไตรมาส..... แห่ง ขยายผล ..... แห่ง ได้แก่ .....</p> <p>- ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....</p>                                            |
|                                                        | <p>6.10 ขยายผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุก จังหวัด</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ทุก กฟฟ. จุติรวมงาน , ทุก กฟส.</p> <p>ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2561 พร้อมรายงานผลทุกเดือน</p>                                                                                                          | ม.ค.ธ.ค.2561                                                     | <p style="text-align: center;">สถานะเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2561</p> <p>- กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายไตรมาส จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง</p> <p>- กฟส. เป้าหมายไตรมาส จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง</p> <p>- รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....</p> |

| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                                             | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....</div>                                                                                                                                                                                    |                   |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- กำหนดแผนสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....</div> <div>- สำรวจและบันทึกผล ตามหนังสือเลขที่.....</div> <div>- กพข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....</div> <div>- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....</div> |                   |

| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                   | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <div>- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย</div> <div>- ดำเนินการได้ จำนวน ..... ราย</div> <div></div> <div>- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย</div> <div>- ดำเนินการได้ จำนวน ..... ราย</div> |                   |

|                                                                                                                                                                                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                               |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                     | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
| <div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div> <div>- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....</div> <div>- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย .....</div> <div>- ผวธ.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....</div> </div> </div> |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                                                                                        | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
| <div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div> <div>- ฝ่ายร.(ภ3) แจ้างแบบฟอร์มการประเมินและจัดทำ Website</div> <div>ตามหนังสือเลขที่.....</div> <div>- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....</div> <div>- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย .....</div> <div>- ฝ่ายร.(ภ3) รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....</div> </div> </div> |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
| <div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div> <div>- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ .....</div> <div>- การกดประเมิน ..... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ..... ครั้ง</div> <div>- คิดเป็นร้อยละ ..... ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย .....</div> <div>- ผวธ.(ภ3) รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....</div> </div> </div> <div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div> <div>- กำหนดการประเมิน ตามหนังสือเลขที่ .....</div> <div>- จำนวนการสุ่มประเมิน ..... ราย</div> <div>- สรุปผลวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ .....</div> </div> </div> |                   |

| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเป้าหมาย จำนวน ..... แห่ง<br/>ดำเนินการได้ ..... แห่ง</div> <div>- กฟส. มีเป้าหมาย จำนวน ..... แห่ง<br/>ดำเนินการได้ ..... แห่ง</div>                                      |                   |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- ดำเนินการสำรวจ และวางแผนการดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ..... ลว.</div> <div>- ทดสอบ และติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกต จำนวน .....แห่ง<br/>รายงานผลตามหนังสือที่ ..... ลว. ....</div> |                   |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- กฟฟ. ที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม จำนวน ..... แห่ง</div> <div>- กฟฟ. ที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ จำนวน ..... แห่ง</div> <div>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....</div>                              |                   |
| <div>- ฝวธ.(ภ3) รายงานผลและสรุปผลให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3<br/>ตามหนังสือเลขที่ .....</div>                                                                                                                                               |                   |

|                                           |                   |
|-------------------------------------------|-------------------|
|                                           |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561 | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
|                                           |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <p>ผลการดำเนินงานสะสม<br/>ไตรมาสที่ 1-4 /2561</p>                                                                                                                                                                                               | <p>ปัญหา<br/>/อุปสรรค</p> |
| <p>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</p> <p>- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ .....</p>                                                                                                                                                                      |                           |
| <p>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</p> <p>- แผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่ .....</p>                                                                                                                                                                  |                           |
| <p>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</p> <p>- ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง หัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูลตามหนังสือเลขที่.....</p> <p>- ดำเนินการสำรวจและบันทึก ตามหนังสือเลขที่.....</p> <p>- ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯตามหนังสือเลขที่.....</p> |                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
| <div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div> - จัดทำฐานข้อมูลแล้วเสร็จ และแผนการตลาด<br/>ตามหนังสือเลขที่ ..... </div> </div> <div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div> - เป้าหมายสะสม จำนวน ..... แห่ง<br/>- ดำเนินการได้ ..... แห่ง </div> </div> <div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div> - ดำเนินการได้ ..... กิจการ ได้แก่<br/> (1) กิจการ ..... นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่ .....<br/> .....<br/> (2) กิจการ ..... นิคม..... กฟฟ..... เมื่อวันที่ .....<br/> ..... </div> </div> |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                                                                   | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>-ดำเนินการได้ ..... กิจการ ได้แก่</div> <div>(1) ชื่อ VSPP ..... ประเภท..... สัญญา ..... MW กฟฟ.<br/>..... เมื่อวันที่.....</div> <div>(2) ชื่อ VSPP ..... ประเภท..... สัญญา ..... MW กฟฟ.<br/>..... เมื่อวันที่.....</div>                     |                   |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ให้ กฟฟ. ทุกแห่ง เชิญชวนให้ ลูกค้าใช้บริการ<br/>ตามหนังสือเลขที่ .....</div> <div>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....</div> <div>- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....</div>                                |                   |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>กลุ่มลูกค้ารายใหญ่</div> <div>- เป้าหมายสะสมลูกค้ารายใหม่ ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ</div> <div>- เป้าหมายสะสมลูกค้ารายเดิม ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ</div> <div>กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ</div> |                   |

|                                                                    |                   |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                    |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                          | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
| - เป้าหมายสะสม ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย คิดเป็นร้อยละ..... |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- เป้าหมายสะสม ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง<br/>ได้แก่ .....<br/>- ตามหนังสือเลขที่ .....</div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- เป้าหมายสะสม ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง<br/>ได้แก่ .....<br/>- ตามหนังสือเลขที่ .....</div> <div></div> <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....</div> |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |

|                                                                                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                   |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                         | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
|                                                                                   |                   |
| สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 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. - ธ.ค. 2561                                                       |                   |
| - ติดตามการรักษามาตรฐาน GECC ของ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ปี 2560                    |                   |
| เป้าหมายสะสม ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง                                   |                   |
| ได้แก่ .....                                                                      |                   |
| - ตามหนังสือเลขที่ .....ลว. ....                                                  |                   |

|                                                                                                                                                                                              |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                              |                   |
| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                    | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
| <p>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</p> <p>- เป้าหมายสะสม..... แห่ง ยื่นคำขอ ..... แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง</p> <p>- เป้าหมายสะสม..... แห่ง ยื่นคำขอ ..... แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง</p> |                   |
| <p>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</p> <p>- ผนวธ.(ภ3) กำหนดแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ .....</p> <p>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....</p>                                                          |                   |

| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                                                                      | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- จัดศึกษาดูงาน ที่ ..... จำนวน .....คน<br/>เมื่อวันที่ .....</div> <div>- ตามหนังสือเลขที่ ..... ลว.....</div>                                                                                                                                    |                   |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย</div> <div>จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ..... ราย คิดเป็นร้อยละ ..... ที่ใช้บริการ PEA Shop</div> <div>- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ..... บาท/บิล</div> <div>- ตามหนังสือเลขที่ .....</div> |                   |

| ผลการดำเนินงานสะสม<br>ไตรมาสที่ 1-4 /2561                                                                                                                                                                                                         | ปัญหา<br>/อุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย ..... วัน/เดือน</div> <div>- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ..... ราย/เดือน/คัน</div> <div>- ตามหนังสือเลขที่ .....</div>                                                           |                   |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....</div> <div>- เป้าหมายสะสม..... แห่ง ขยายผล ..... แห่ง ได้แก่ .....</div> <div>- ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....</div>                                          |                   |
| <div>สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2561</div> <div>- กฟฟ. ชั้น 1-3 เป้าหมายสะสม จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง</div> <div>- กฟส. เป้าหมายสะสม จำนวน ..... แห่ง ดำเนินการได้ ..... แห่ง</div> <div>- รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....ลว.....</div> |                   |