

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 (ปรับปรุงครั้งที่ 2)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- CR1 พัฒนาคิดค้นที่ตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า
- CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 พัฒนาคิดค้นที่ตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า
- CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- กลุ่มพาณิชย์
- กลุ่มอุตสาหกรรม
- กลุ่มอื่นๆ

4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของสายงาน
- สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
- ความพึงพอใจของลูกค้าของ
- สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
- กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- กลุ่มพาณิชย์
- กลุ่มอุตสาหกรรม
- กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการแก้ไขปัญหา
- ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าช็อตให้แกลูกค้า
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า
- เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 83
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 82
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 82
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 82
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 79
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.11
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลาดำเนินการ				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
1. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด (SEPA หมวด 3)	1.1 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาการให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้าตามแผนแม่บทบริการลูกค้าทบทวนปี 2560						
	1.1.1 จัดทำแผนการดำเนินการ โดยระบุกิจกรรมย่อย และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมที่จะ	หน่วยงาน					ฝ่าย.(ก2)
	ดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริการลูกค้า ซึ่งให้ละทำงานด้านการบริการลูกค้า	ในสังกัด					
	ภายในเดือนมีนาคม 2560	กฟผ.1-2-3					
	ฝ่าย.(ก2) สรุปรายงานผลการจัดทำแผนการดำเนินการ ภายในเดือนมีนาคม 2560						

2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	2.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2559	หน่วยงาน	ดำเนินการแล้ว				กบอ.
	แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า	ในสังกัด					
(SEPA หมวด 3)	- รายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับลูกค้า	กฟผ.1					
	- ข้อเสนอแนะจาก 1129 PEA Call Center						
	กฟผ.1 รายงานภายใน วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 (กฟผ.1 ดำเนินการแล้ว)						
KPIs	2.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน	หน่วยงาน					
	ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560	ในสังกัด					
	ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	กฟผ.1					
	2.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)		100%	100%	100%	100%	กบอ.
	- โทรศัพท์สำนักงาน						
	-1129 PEA Call Center						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) (VOC-04-003)	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	กบอ.
	-ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	ในสังกัด					
	-การถามสวนา	กฟผ.1					
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	กบอ.
	บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 บัญชี)	ในสังกัด					
	กฟผ.1 100%	กฟผ.1					
	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						

2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.3 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	หน่วยงาน						ผน. (ก2)
	ผน. (ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	ในสังกัด						
(SEPA หมวด 3)	ภายในไตรมาส 2/2560	กฟผ.1						
	2.4 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2560							
	2.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ให้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	100%	กบส.
	เป้าหมาย	ในสังกัด						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1						
	2.5 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2560							
	2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2560 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	100%	กบส.
	ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน แจ้ง สวก. ทุกไตรมาส	ในสังกัด						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One							
	2.6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า							
ข้อตกลง อข.	2.6.1 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่าง	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	100%	กบส.
	ทันเวลาที่ ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-One	ในสังกัด						
	กฟผ.1	กฟผ.1						
	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.							
	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100							
	2.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการ							
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า							
	2.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน่วยงาน	-	100%	-	-	-	กบส.
	กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดส่งภายใน 5 มิถุนายน 2560	ในสังกัด						
	กฟผ.1 จัดส่งภายใน 15 มิถุนายน 2560	กฟผ.1						

2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.8 การจัดการความรู้จากการจัดการซื้อเครื่องเรียน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปรับปรุง						
	ทั่วทั้งองค์กร						
	2.8.1 จัดทำองค์ความรู้ จากการจัดการซื้อเครื่องเรียนที่มีขายสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง	หน่วยงาน	-	-	100%	-	กบส.
(SEPA หมวด 3)	และเผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3	ในสังกัด					
	กฟผ.1 อย่างน้อย 1 เรื่อง	กฟผ.1					
	เผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3						
	2.9 คำนึงการลดข้อร้องเรียนข้อผิดพลาดของส่วนราชการ กลุ่มไลน์ (LA/IR Chart) ตามบันทึก สรท.ก2)	หน่วยงาน	100%	100%	100%	100%	กบส.
	89/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560	ในสังกัด					
	กฟผ.1	กฟผ.1					
	กฟผ.ชั้น 1-3						
	ตอบชี้แจงภายในระยะเวลาที่กำหนด						
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารเชิงรุก	3.1 จัดประชุมชี้แจง ถ่ายทอดการจําแนกกลุ่มลูกค้าและรับฟังเสียงของลูกค้าให้	หน่วยงาน					กบส.
ลูกค้าหลังรับบริการ	กฟผ. ชั้น 1-3, กฟผ. (กลุ่มเป้าหมายคือ พท.วค.,พท.บค.,พท.บด.พนักงาน KAM)	ในสังกัด					
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 1 ครั้ง	กฟผ.1	-	1 ครั้ง	-	-	
	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูล						
	ป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า						
	3.2.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้งาน						
	บริการ ทุกไตรมาส						
KPIs	3.2.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	หน่วยงาน					กบส.
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟผ.จตุรรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	ในสังกัด	45 ราย	45 ราย	45 ราย	45 ราย	
	- งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟผ.จตุรรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	กฟผ.1	45 ราย	45 ราย	45 ราย	45 ราย	
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงลดทาระาย กฟผ. 3 ราย/ไตรมาส		48 ราย	48 ราย	48 ราย	48 ราย	
	(เขตละ 3 ราย/ไตรมาส,กฟผ.จตุรรวมงานละ 3 ราย/ไตรมาส)						
	กฟผ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส						

3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการบริหารความเสี่ยงของ	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจข้อคิดเห็น/	หน่วยงาน					กบอ.
ลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ	ในสังกัด					
(SEPA หมวด 3)	จากลูกค้าให้คะแนนด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	กฟผ.1					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส						
KPIs	3.2.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ดูไตรมาส	หน่วยงาน					กบอ.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ในสังกัด	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1					
KPIs	3.3 จัดกิจกรรมเพิ่มจำนวนลูกค้าประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ	หน่วยงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	กบอ.
	โดยสรุปผลสัดส่วนการตอบประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด (Smile Box)	ในสังกัด					
	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 (ให้ กฟช.พิจารณากิจกรรมดำเนินการ)	กฟผ.1					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟผ.1 ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส						
	3.4 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในการเกิดความเสี่ยงหายจากระบบไฟฟ้า	หน่วยงาน					กบอ.
	เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียนให้บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ในสังกัด					
	กฟผ.1 100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)	กฟผ.1	100%	100%	100%	100%	
	3.5 ายยกระดึบมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า						
	3.5.1 ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Front Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแลและประสานงานแก้ไขปัญหา	หน่วยงาน	100%	-	-	-	กบอ.
	ให้ลูกค้า ณ จุดบริการ	ในสังกัด					
		กฟผ.1					
	3.5.2 ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager	หน่วยงาน					กบอ.
	กฟผ.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	ในสังกัด	-	1 ครั้ง	-	-	
		กฟผ.1					
	3.6 ตั้งคณะทำงานนำเสนอการแก้ปัญหาการลดเวลาการออกการชำระค่าไฟ ณ จุดให้บริการ	หน่วยงาน					กบอ.
	กฟผ.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	ในสังกัด	1 ครั้ง	-	-	-	
		กฟผ.1					

4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายระบบไฟฟ้า	4.1 สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดแผนวิศวกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ utsch						
	4.1.1 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า	หน่วยงาน					กบอ.
	- รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน)	ในสังกัด					
	ของแต่ละระบบแรงดัน	กฟผ.1					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	กฟผ. 1. ตรวจสอบจุดที่มีการร้องเรียน(ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ e-One) และบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มภายใน 5 วันที่มีการร้องเรียน						
	2. รวบรวมข้อมูลทำการตรวจวัด โดยรายงาน กฟผ.1 ภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	4.1.2 สรุปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพียงพอ	หน่วยงาน					กบป.
	- รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด	ในสังกัด					
	- รายงานสรุปข้อมูลมือแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด	กฟผ.1					
	โดยให้เรียงตามระดับปัญหาจากไปหาน้อย						
	กฟผ.1 สรุปข้อมูลถูกต้องรายงานภายใน 20 เมษายน 2560		100%	-	-	-	
5. แผนงานพัฒนาช่องทางบริการให้รับบริการลูกค้า	5.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตบริการ	หน่วยงาน					กบอ.
(SEPA หมวด 3)	ให้บริการที่ PEA Shop	ในสังกัด					
	เป้าหมาย จัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40	กฟผ.1					
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	กฟผ. ที่มี PEA SHOP 7 กฟผ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.1 ระดับความสำเร็จการสรุปผลค่านินทาและการควบคุมคิดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						
(SEPA หมวด 3)	6.1.1สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	หน่วยงาน					กบอ.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ในสังกัด	100%	100%	100%	100%	
	กฟผ.ชั้น 1-3 รายงาน กฟผ.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1					

6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	6.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	หน่วยงาน					กบอ.
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 421 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ในสังกัด	421 ราย	421 ราย	421 ราย	421 ราย	
KPIs	โดยไตรมาสแรก ควรเข้าพบเยี่ยมเยียน และไตรมาสที่เหลือให้ใช้วิธีการสื่อสาร	กฟผ.1					
	รวม กฟผ.1		421	421	421	421	
	กฟผ.เลข		36	36	36	36	KAM
	6.1.3 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รพค.(ก2)	หน่วยงาน					กบอ.
	อป.ด.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข (กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ 10%)	ในสังกัด					
	รพค.(ก2) 1 ราย/ไตรมาส	กฟผ.1	-	1 ครั้ง	-	-	
KPIs (ผจก.ชั้น 1-3)	กฟผ.1 (อป., ผจก., กฟฟ.1-3) 93 ราย/ไตรมาส รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		93 ราย	93 ราย	93 ราย	93 ราย	
KPIs	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหาความต้องการลูกค้า high value	หน่วยงาน					กบอ.
	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมชม	ในสังกัด					
	ข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง	กฟผ.1					
	กฟผ.1 421 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	6.1.5 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	หน่วยงาน					กบอ.
	กฟผ.1 1 ครั้ง	ในสังกัด	-	1 ครั้ง	-	-	
	(กฟผ.อด.,อด.2)	กฟผ.1					
	6.1.6 ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน CRM ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	หน่วยงาน					กบอ.
	ครอบคลุมลูกค้าแต่ละประเภท	ในสังกัด					
	กฟผ.1 1 ครั้ง	กฟผ.1	1 ครั้ง	-	-	-	
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด และการบริการขององค์กร	7.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 10/20 ล้านบาท/เดือน	หน่วยงาน					กบอ.
	ขึ้นไปไม่เกินปีละ 2 ครั้ง (ต้องจุดร้อน,เตือนน้ำค้างลูกค้า)	ในสังกัด					
(SEPA หมวด 3)	กฟผ.1 10 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1	3	4	3	-	
	มหาวิทยาลัยขอนแก่น		1				
	บมจ.ฟีนิกซ์ พลัส แอนด์เพเพอร์		1				
	บริษัท ขอนแก่นกลาส อินดัสทรี จำกัด		1				
	บริษัท ขอนแก่นบิวเวอร์รี่ จำกัด			1			
	รัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว(เมืองแก่นท้าว)			1			
	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา ขอนแก่น จำกัด			1			
	บริษัท ไทยน้ำมันสำเร็จรูป จำกัด			1			
	บจก.ทานาโชนิก แมนูแฟเจอริง(ประเทศไทย)				1		
	บริษัท เซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด				1		
	บริษัท วงศ์บัณฑิต จำกัด				1		
	7.2 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า, การแจ้งแผนดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน, การแจ้งสถานะการแก้ไข						
	กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และบริการอื่นๆ)						
	7.2.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS	หน่วยงาน					กทท.
	กฟผ.1 (ราย)	ในสังกัด	-	-	63,932	-	

	กฟผ.เลย		-	-	5,668	-	พบ.
	*หมายเหตุ: การสื่อสารบริการผ่าน sms ผู้สมัครใช้บริการเพิ่มขึ้นจากจำนวนผู้สมัครในปี 2559 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10						

7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการค้า	7.3 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่า	หน่วยงาน						กรท.
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	ไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ	ในสังกัด						
(SEPA หมวด 3)	เป้าหมาย	กฟผ.1						
	- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100*		100%	100%	100%	100%		
	- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด		100%	100%	100%	100%		
	(สถานะ ธ.ค.2559) ประกอบด้วย							
	กฟผ.1 3,098 ราย							
8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ขยายผลการให้บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ให้ครอบคลุม	หน่วยงาน						กรว.
	การไฟฟ้าสาขา และการไฟฟ้าสาขาย่อย	ในสังกัด						
	กฟผ.1 - (ขยายผลครบถ้วนแล้ว)	กฟผ.1						
	8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพ	หน่วยงาน						กกท.
	ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (Front Office)	ในสังกัด						
	กฟผ.1 กฟส. 8 แห่ง	กฟผ.1	-	-	100%	-		
	ได้แก่ กฟส.(เชิงคัน,เพ็ญ,ภูคจัน,กระนวน,มัญจาคีรี,หนองสองห้อง,อากาศอำนวย,นาแก)							
9.มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	9.1 ดำเนินการตรวจวัดและเสนอแนะการจัดการพลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	หน่วยงาน						กรว.
สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	กฟผ.1 6 แห่ง	ในสังกัด	-	100%	-	-		
	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.1						