

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560 (ฉบับทบทวน)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสมเด็จ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
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

- ความพึงพอใจของลูกค้าของ
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
กลุ่มพาณิชย์
กลุ่มอุตสาหกรรม
กลุ่มอื่นๆ

7. เป้าหมาย

ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30
ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30
ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26
ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32
ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
1. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด (SEPA หมวด 3)	1.1 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาการให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้าตามแผนแม่บทบริการลูกค้าทบทวนปี 1.1.1 จัดทำแผนการดำเนินการ โดยระบุกิจกรรมย่อย และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมที่จะดำเนินการให้ สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริการลูกค้า ส่งให้คณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า ภายในเดือนมีนาคม 2560 เป้าหมาย ฝวธ.(ภ2) สรุปรายงานผลภายในเดือนมีนาคม 2560		มี.ค.-60	ฝวธ.(ภ2)			
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (SEPA หมวด 3)	2.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2559 แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะกรรมการด้านการบริการลูกค้า - รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า - ข้อเสนอแนะจาก 1129 PEA Call Center กฟผ.2 รายงานภายใน วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 60 (ดำเนินการแล้วเสร็จ)	หน่วยงาน ในสังกัด กฟผ.1-2-3	ไตรมาส1	กฟผ.1-2-3 ฝวธ.(ภ2) กบล.			
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	2.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะกรรมการ ด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	2.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005) ☐	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพ.1-2-3			
	-1129 PEA Call Center	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	-โทรศัพท์สำนักงาน	กพ.1-2-3		กบล.			
				กพ.1-3			
	กพ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กพ.สดจ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กพ.ส.กณ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) (VOC-04-003) ☐ ☐ ☐	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพ.1-2-3			
	-ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	-การสานเสวนา	กพ.1-2-3		กบล.			
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์			กพ.1-3			
	กพ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กพ.สดจ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กพ.ส.กณ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
ธุรกิจเสริม 6 บัญชี	2.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพ.1-2-3			
1. งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า	ใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 บัญชี)	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
2. งานบำรุงรักษาแก้ไขระบบไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายส่ง	กพ.2 ร้อยละ 100 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กพ.1-2-3		กบล.			
ระบบจำหน่าย สถานีไฟฟ้า งานสองจุดร้อน	กพ.สดจ. ร้อยละ 100 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส			กพ.1-3			
3.งานบำรุงรักษาหม้อแปลง	กพ.ส.กณ. ร้อยละ 100 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
4. งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงต่ำ							
5. งานบำรุงรักษาแพคเกจ							
6. งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า							
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.3 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า ☐	หน่วยงาน	ไตรมาส2	กพ.1-2-3			
(SEPA หมวด 3)	ผวธ.(ภ2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูล	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	เสียงของลูกค้า ภายในไตรมาส 2/2560	กพ.1-2-3		กบล.			
	2.4 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2560	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพ.1-2-3			
	2.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส ☐	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
		กพ.1-2-3		กบล.			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	กพฉ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			กพฟ.1-3			
	2.5 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2560	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3			
	2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2560 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน แจ้ง สวก .	กพฉ.1-2-3		กบส.			
	ทุกไตรมาส			กพฟ.1-3			
	กพฉ.2 ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	ผวธ.(ภ2) สรุปข้อมูลถูกต้อง/รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3			
	2.6.1 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่าง	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	ทันท่วงที ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-One	กพฉ.1-2-3		กบส.			
				กพฟ.1-3			
	กพฉ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100			กพส.			
	2.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุน	หน่วยงาน	มิ.ย.-60	กพฉ.1-2-3			
	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	2.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	กพฉ.1-2-3		กบส.			
	กพฉ.2 จัดส่งภายใน 15 มิถุนายน 2560						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.8 การจัดการความรู้จากการจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปรับปรุง ทั้งองค์กร	หน่วยงาน	ไตรมาส 3	กพฉ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	2.8.1 จัดทำองค์ความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความ	กพฉ.1-2-3		กบส.			
	และเผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
		กพฉ.1-2-3		กบส.			
	กพฉ.2 อย่างน้อย 1 เรื่อง เผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3						
	2.9 ดำเนินการตอบชี้แจงข้อประเด็นข้อของส่วนราชการ กลุ่มไลน์ (IA/IR Chart) ตามบันทึก สรท.(ภ2)	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กพฉ.1-2-3			
	89/2560 ลว. 28 ก.พ. 60	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
		กพฉ.1-2-3	กรท.ตั้งกลุ่ม LINE				
	กพฉ.2 ร้อยละ 100 ตอบชี้แจงภายในระยะเวลาที่กำหนด			ทุกฝ่าย,ทุกกอง			
				กพฉ.1-3			
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ (SEPA หมวด 3)	3.1 จัดประชุมชี้แจง ถ่ายทอดการจำแนกกลุ่มลูกค้าและรับฟังเสียงของลูกค้า ให้	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-2	กพฉ.1-2-3			
	กพฉ. ชั้น 1-3, กพส. (กลุ่มเป้าหมายคือ หมว.ต.,หมบ.บค.,หมบ.บต.พนักงาน KAM)	ในสังกัด		กบส.			
		กพฉ.1-2-3		กพฉ.1-3			
	กพฉ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2			กพส.			
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ (SEPA หมวด 3)	3.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูล	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3			
	ป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	3.2.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ	กพฉ.1-2-3		กบส.			
	ภายหลังการใช้ บริการ ทุกไตรมาส			กพฉ.1-3			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	3.2.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้						
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส						
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จุดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส						
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟข. 3 ราย/ไตรมาส						
	(เขตละ 3 ราย/ไตรมาส,กฟฟ.จุดรวมงานละ 6 ราย/ไตรมาส)						
	กฟฉ.2 87 ราย/ไตรมาส						
	กฟอ.สดจ. 4 ราย/ไตรมาส						
	กฟส.กฉ. 2 ราย/ไตรมาส						
	รวม 6 ราย/ไตรมาส						
	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ ความต้องการ /ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ จากลูกค้าให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟฉ.1-2-3 ฟวธ.(ก2) กบล. กฟฟ.1-3			
	กฟฉ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	3.2.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่อง ประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟฉ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			
	กฟฉ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฉ.1-2-3		กบล.			
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของ ลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	3.3 จัดกิจกรรมเพิ่มจำนวนลูกค้าประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ โดยสรุปผลสัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด (Smile Box)	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟฉ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			
(SEPA หมวด 3)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 (ให้ กฟข.พิจารณากิจกรรมดำเนินการ)	กฟฉ.1-2-3		กบล. กฟฟ.1-3			
	กฟฉ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	3.4 กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในกรณี เกิดความเสียหายจากระบบไฟฟ้า เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียน ให้บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟฉ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
		กพฉ.1-2-3					
				กบล.			
	กพฉ.2 100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)			กพฟ.1-3			
	กพอ.สดจ. 100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)						
	กพส.กฉ. 100% (ภายใน 3 วันหลังเกิดเหตุ)						
	3.5 จัดตั้งคณะทำงาน ศึกษาเพื่อเผยแพร่ข้อมูลจำเป็นสำหรับลูกค้าผ่านเว็บไซต์ PEA	หน่วยงาน	ไตรมาส 1	กพฉ.1-2-3			
	โดยที่ลูกค้าไม่ต้องร้องขอ (ผวธ.(ก2) ดำเนินการ)	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
		กพฉ.1-2-3					
				กอก.			
	กพฉ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือนไตรมาส 1			กรท.			
	3.6 ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Social media ผ่าน	หน่วยงาน	ไตรมาส 2	กพฉ.1-2-3			
	ทาง LINE และ facebook	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
		กพฉ.1-2-3		กบล.			
	กพฉ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2						
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของ	3.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า	หน่วยงาน	ไตรมาส 1	กพฉ.1-2-3			
ลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ)	1. ให้ กพฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Front Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแล	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
(SEPA หมวด 3)	และประสานงานแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ณ จุดบริการ	กพฉ.1-2-3		กบล.			
	2. ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager			กพฟ.1-3			
	กพฉ.2 1 ครั้ง รอกำหนดเป้าหมายจาก คณะทำงานบริการลูกค้า						
	3.8 ตั้งคณะทำงานนำเสนอการแก้ปัญหาการลดเวลารอคอยการชำระค่าไฟ ณ จุดให้บริการ	หน่วยงาน	ไตรมาส 2	กพฉ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	กพฉ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	กพฉ.1-2-3		กบล.,กรท.,กกค			
				กพฟ.1-3			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	3.9 จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้เพิ่มกิจกรรมการให้บริการ และรับทำธุรกรรมต่างๆ ของลูกค้า ที่ใช้บริการ PEA Shop และ PEA Mobile App	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3 ฟว.ร.(ก2)			
		กฟผ.1-2-3		กอก.			
	กฟผ.2 1 ครั้ง/ไตรมาส			กมล. กรท. กฟฟ.1-3			
4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย ระบบไฟฟ้า (SEPA หมวด 3)	4.1 สรุปรูปข้อมูลข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ วศ						
	4.1.1 สรุปรูปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า □ -รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3 ฟว.ร.(ก2)			
		กฟผ.1-2-3		กมล. กปบ.			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่าย ระบบไฟฟ้า (SEPA หมวด 3)	4.1.2 สรุปรูปข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพียงพอ □ - รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด □ - รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัดโดยให้เรียงตามระดับปัญหามากไปหาน้อย	หน่วยงาน ในสังกัด	เม.ย.-60	กฟผ.1-2-3 ฟว.ร.(ก2)			
		กฟผ.1-2-3		กมล. กปบ.			
	กฟผ.2 สรุปรูปข้อมูลถูกต้อง/รายงานภายใน 20 เมษายน 2560						
5. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า	5.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการ ให้บริการที่ PEA Shop	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3 ฟว.ร.(ก2)			
	เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40	กฟผ.1-2-3		กมล.			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (SEPA หมวด 3)	6.1 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและ จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3 ฟว.ร.(ก2)			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	6.1.1สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	กพฉ.1-2-3		กบล.			
	กพฉ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	6.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	กพฉ.2 370 ราย/ปี	กพฉ.1-2-3					
	กพอ.สดจ. 10 ราย/ปี			กบล.			
	กพส.กฉ. 10 ราย/ปี			กพฟ.1-3			
	รวม 20 ราย/ปี			กพส.			
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (SEPA หมวด 3)	6.1.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2) อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
		กพฉ.1-2-3		กบล.			
	กพฉ.2 87 ราย/ไตรมาส			กปบ.			
	กพข.(อช.) 3 ราย/ไตรมาส			กบช.			
	กพอ.สดจ.(ผจก.) 4 ราย/ไตรมาส			กชช.			
	กพส.กฉ.(ผจก.) 2 ราย/ไตรมาส			กพฟ.1-3			
	รวม 6 ราย/ไตรมาส			กพส.			
	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตาม ข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
		กพฉ.1-2-3					
	กพฉ.2 241 ราย/ไตรมาส			กบล.			
	กพอ.สดจ. 6 ราย/ไตรมาส			กพฟ.1-3			
	กพส.กฉ. 4 ราย/ไตรมาส						
	รวม 10 ราย/ไตรมาส						
	6.1.5 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	หน่วยงาน	ไตรมาส4	กพฉ.1-2-3			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	กพฉ.2 1 ครั้ง	กพฉ.1-2-3		กบล.			
				กพฟ.1-3			
				กฟส.			
	6.1.6 ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน CRM ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	หน่วยงาน	ไตรมาส 4	กพฉ.1-2-3			
	ครอบคลุมลูกค้า แต่ละประเภท	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	กพฉ.2 1 ครั้ง	กพฉ.1-2-3		กบล.			
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด และการบริการขององค์กร	7.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 10/20 ล้านบาท/เดือน	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3			
	ขึ้นไปไม่เกินปีละ 2 ครั้ง	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
(SEPA หมวด 3)		กพฉ.1-2-3		กบล.			
	กพฉ.2 2 ราย			กบช.			
	1. แบ่งมันเอี่ยมอีสาน			กชช.			
	2. แบ่งมันการสินธุ์			กปบ.			
				กฟอ.ดอ., สดจ.			
	7.2 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า, การแจ้งแผนดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน, การแจ้งสถานะการแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และบริการอื่นๆ)	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	7.2.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS	กพฉ.1-2-3		กอก.			
				กรท.			
	กพฉ.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการร้อยละ 10 จากปี 2559 (เป้าหมายปี 2560 จำนวน 28,000 ราย)			กปบ.			
	7.3 พัฒนาการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต และระบบ PEA Call Center ให้สามารถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า รับเรื่องร้องเรียน รับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า รับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อมูลสำคัญต่างๆ ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ด้วย ความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย โดยการจัดทำโครงการ “PEA Smart Plus” เพื่อการ บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กพฉ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
		กพฉ.1-2-3					
				กบล.			
				กรท.			
	เป้าหมาย รอคณะทำงานบริการลูกค้า ขยายผล						
	7.4 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดย การแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กพฉ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	- ลูกค้ายรายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100*	กฟผ.1-2-3		กรท.			
	- ลูกค้ายรายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนลูกค้ายรายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ						
	ร.ค.2559) ประกอบด้วย						
	กฟผ.2 3,254 ราย (คิดจากร้อยละ 50 ของจำนวน ผขฟ.รายใหญ่ ปี 2559 6,508 ราย)						
8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3			
	System : GIS) และขยายผลการให้บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ให้ครอบคลุม	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	การไฟฟ้าสาขา และการไฟฟ้าสาขาย่อย	กฟผ.1-2-3		กาว.			
				กบล.			
	กฟผ.2 73 แห่ง สรุปรายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส			กรท.			
				กฟย.			
	8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพ	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3			
	ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (Front Office)	ในสังกัด					
		กฟผ.1-2-3		กบล.,กกด.			
	กฟผ.2 กฟส. 8 แห่ง			กฟส.			
	1. กฟส. โกสุมพิสัย			กฟส.,พทง,			
	2. กฟส. โพนทอง						
	3. กฟส. พนมไพร						
	4. กฟส. เลื่อนกทา						
	5. กฟส. คำชะอี						
	6. กฟส. หนองกุงศรี						
	7.กฟส. สุวรรณภูมิ						
	8. กฟส. อาจสามารถ						
9.มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้	9.1 ดำเนินการตรวจวัดและเสนอแนะการจัดการพลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3			
พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	กฟผ.2 6 แห่ง	กฟผ.1-2-3					
	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						