

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

## ด้าน Customer Value Proposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ  
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย

3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่

3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ

3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.40

ระดับ 4.32

ระดับ 4.34

ระดับ 4.36

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ  
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4

6.2 ความพึงพอใจลูกค้า

6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

6.2.2 กลุ่มพาณิชย์

6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม

6.2.4 กลุ่มอื่นๆ

6.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/  
ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าช็อตให้แก่ลูกค้า

## 7. เป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย

รอค่าเป้าหมาย

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
| แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล                                    | 1. วิเคราะห์หาพบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า                                       | 1 ครั้ง             |    | -        |    |          | -  |          | -  |                    |              |     | คณะทำงาน     |
| เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐาน                                               | และมาตรฐานการให้บริการของคู่เทียบ เพื่อกำหนดมาตรฐาน                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | SEPA หมวด 3  |
| การให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า                                 | การให้บริการที่เกินความคาดหวัง และเหนือกว่าคู่เทียบ                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ของสายงาน    |
| และเหนือกว่าคู่เทียบ                                                           | ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (เป้าหมาย ไตรมาส 1)                                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 2. กำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล                                    | 100%                |    | -        |    |          | -  |          | -  |                    |              |     | คณะทำงาน     |
|                                                                                | (Digital Service) ได้แก่ Application บน Smart Phone                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | SEPA หมวด 3  |
|                                                                                | และ Internet - การขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้า แจ้งเหตุ                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ของสายงาน    |
|                                                                                | ไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อเสนอแนะและร้องเรียน ชำระค่าไฟฟ้า                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ การขอขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | และการขอโอนเปลี่ยนชื่อการใช้ไฟฟ้า                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ไตรมาส 1                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)         | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                        |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                        |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
|                                                                                        |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | 2.1 ฟังก์ชันการทำงานหลัก PEA Smart Plus                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - ตรวจสอบค่าไฟฟ้า                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - ค้นหาสถานที่ชำระเงินค่าไฟฟ้า                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - สร้าง QRCode และ Barcode เพื่อนำไปชำระเงินได้                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - ปฏิทินกิจกรรมของ กฟผ.                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - ส่งข้อมูลข้อขัดข้องให้กับ PEA Call Center                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - เชื่อมโยงติดต่อ กฟผ. ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - ขอใช้ไฟใหม่                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านบัตรเครดิตและบัญชีธนาคารได้                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | 2.2 งานบริการทาง Internet                                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - ขอใช้ไฟใหม่ (ระบบ Customer Online Service (COS))                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ( ระบบ Complaint)                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | 3. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ                                                                   | -                   |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    | -        |    |                    |              |     | คณะทำงานฯ    |
|                                                                                        | เป้าหมาย ไตรมาส 2                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | PEA          |
|                                                                                        | - ฝึกอบรม                                                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | Smart Plus   |
|                                                                                        | - เอกสาร, บันทึก                                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | - On The Job Training                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                        | 4. ติดตามประเมินผล                                                                       | -                   |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | คณะทำงานฯ    |
|                                                                                        | เป้าหมาย ไตรมาส 2-4                                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | PEA          |
|                                                                                        |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | Smart Plus   |
|                                                                                        |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) | 1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | คณะทำงานฯ    |
|                                                                                        | PEA Smart Plus บน Smart Phone                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | PEA          |
|                                                                                        | 1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | Smart Plus   |
|                                                                                        | Download ใช้งาน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562                                                              |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1                                                                         |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย                                                                         | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ                                                   |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 1.1.1 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์                                                 | (เมื่อมีการร้องขอ, มีการปรับปรุงระบบ, มีข้อมูลข่าวสารใหม่ที่จะต้องประชาสัมพันธ์) |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กรท.(ผสบ.)   |
|                                                                                | 1.1.2 กอก.ประชาสัมพันธ์โครงการ                                                           |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กอก.(ผสส.)   |
|                                                                                | 1.1.3 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน                                               | 1 ครั้ง                                                                          |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | FM กฟจ.พง.   |
|                                                                                |                                                                                          |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟล.ทหม.  |
|                                                                                |                                                                                          |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟล.ตย.   |
|                                                                                |                                                                                          |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 1.2 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆ ใน PEA                                      | -                                                                                |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กรท.(ผสบ.)   |
|                                                                                | Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟผ่าน APP, การต่อกลับมิเตอร์,                                 |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | การขอใช้ไฟฟ้า (รอบริษัทผู้รับจ้าง ดำเนินการสร้าง report)                                 |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย 6 เดือนครั้ง (ไตรมาส 2, 4)                                                      |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet :                                      |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | Customer Online Service (COS)                                                            |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า                                        | 1 ครั้ง                                                                          |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กรท.(ผสบ.)   |
|                                                                                | และการขอขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet :                                                      |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ                                   |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ไตรมาส 1-4                                                                      |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ข้อมูลที่จะรายงาน                                                                        |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | - ยอดจำนวนรายการ แยก กฟฟ.                                                                |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | - ระยะเวลา(ยื่นคำร้อง-เสร็จสิ้น)                                                         |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | - ผลการประเมิน                                                                           |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 3. แผนงานขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระบบ                                         |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | Smart Display ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วย                                        |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ระบบ Customer's Smile Feedback                                                           |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 3.1 ขยายผล ให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 ตามที่ กฟภ. กำหนด                                         | (รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กรท.(ผปค.)   |
|                                                                                | - ติดตั้งระบบ (หลังจากได้รับอุปกรณ์จาก กคช.)                                             |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | - จัดประชุมชี้แจงเพื่อนำการใช้งาน                                                        |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | Note.- หาก กฟช. ได้รับอุปกรณ์ Touch Screen จาก กคช.                                      |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | จะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน                                                 |                                                                                  |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562             |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1                        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย                        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 3.2 รายงานผลการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจ                                              | 1 ครั้ง                         |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กรท.(ผส.)    |
|                                                                                |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 4. แผนงานขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)                                    |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | (เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)                                                    |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 4.1 ขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) ให้                                     | (รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ) |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กรท.(ผส.)    |
|                                                                                | การไฟฟ้าชั้น 1-3 และการไฟฟ้าสาขา ตามที่ กฟผ. กำหนด                                       |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | - กรท. OJT ให้กับพนักงาน ณ ที่ตั้งของ กฟฟ.ชั้น 1-3                                       |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | - กรท OJT ให้กับพนักงาน ณ ที่ตั้งของ กฟส.                                                |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 4.2 รายงานผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)                                       | 1 ครั้ง                         |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบญ.(ผตป.)   |
|                                                                                | - ติดตาม ประเมินผล                                                                       |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | - สรุปรายงานผลการดำเนินงาน                                                               |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูล                                     | 1. วิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการ                                                           |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูล                                   | เป้าหมาย ไตรมาส 1-2                                                                      |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| ในช่องทาง) ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์                                   |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)                                     | 2. กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน                                            |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| (เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT1.2)                                              | เป้าหมาย ม.ค. - ส.ค.                                                                     |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| (รอหาหรือในรายละเอียดทั้ง 4 ภาค)                                               |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 3. สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ                                                |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ก.ย. - พ.ย.                                                                     |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 4. ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร                               |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย มิ.ย. - พ.ย.                                                                    |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 5. รายงานผลการดำเนินการนำเข้าสู่ฐานข้อมูลองค์กรในระบบงาน                                 |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | สร้างความสัมพันธ์ลูกค้า และการบริการลูกค้า                                               |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ธ.ค.                                                                            |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                                 |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|---------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |               |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |               |
| แผนงานหลักที่ 6 แผนงานทบทวนมาตรฐาน                                             | 1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ                                           | 1 ครั้ง             |    | -        |    | -        |    | -        |    |                    |              |     | กบล.(ผบธ.)    |
| การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ                                           | ที่ กฟผ.กำหนด ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.      |
| และความคาดหวังของลูกค้า                                                        | 1.1 มาตรฐานด้านเทคนิค                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบค.พง.       |
|                                                                                | 1.2 มาตรฐานการให้บริการ                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 1.3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | กับผู้ใช้ไฟ กฟผ.                                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต้องงานบริการ                                    | 1 ครั้ง             |    | -        |    | -        |    | -        |    |                    |              |     | กบล.(ผบธ.)    |
|                                                                                | ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.      |
|                                                                                | 2.1 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต้องงานบริการ                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบค.พง.       |
|                                                                                | จากระบบงาน VOC System และช่องทางอื่นๆ                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น                                          | -                   |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    | -        |    |                    |              |     | กบล.(ผบธ.)    |
|                                                                                | ปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.      |
|                                                                                | 3.1 ให้ ทุก กฟฟ. พิจารณาทบทวนมาตรฐานคุณภาพ                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟจ.พง.    |
|                                                                                | บริการ พร้อมทั้งจัดส่งผลการทบทวนฯ ให้กับ ผพธ.                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟส.ทนม.   |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟส.ตท.    |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้                                    | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | ผวบ.ผบพ.      |
|                                                                                | บริการ (Front Manager)                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.      |
|                                                                                | เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟจ.พง.    |
|                                                                                | กฟต.2 43 แห่ง                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟส.ทนม.   |
|                                                                                | (ปี 2562 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 17 แห่ง, กฟส. 26 แห่ง)                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟส.ตท.    |
|                                                                                | (รออนุมัติของท่าน ผวก.)                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 5. การประเมินผลการบริหาร PEA Shop ตามเกณฑ์ที่                                            | 1 ครั้ง             |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    |                    |              |     | คณะทำงาน      |
|                                                                                | กฟผ. กำหนด                                                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟข.          |
|                                                                                | เป้าหมาย ไตรมาส 1, 3                                                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 6. ขยายผลให้ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย. ได้รับการรับรองมาตรฐาน                               | 100%                |    | -        |    | -        |    | -        |    |                    |              |     | คณะทำงาน ค.   |
|                                                                                | การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟฟ. ชั้น 1-3 |
|                                                                                | (Government Easy Contact Center : GECC)                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟส.,กฟย.     |
|                                                                                | เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่หมดอายุการรับรอง,กฟส. 10 แห่ง                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | ยกเว้นอาคารเช่า,กฟย.เขตละ 2 แห่ง                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |           |    |          |    |           |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------|----|----------|----|-----------|----|--------------------|--------------|-----|---------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2  |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4  |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |               |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย  | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย  | ผล |                    |              |     |               |
|                                                                                | กฟต..2 รวม 13 แห่ง                                                                       |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ                                          | -                   |    | -         |    | 60%      |    | -         |    |                    |              |     | FM กฟจ.พ.     |
|                                                                                | ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)                                                         |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | FM กฟส.ทพ.    |
|                                                                                | เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | FM กฟส.ตท.    |
|                                                                                | 01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ                                                  |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.      |
|                                                                                | 02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box                                                    |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | กรท.(ผส.)     |
|                                                                                | 03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ                                              | 3 ครั้ง             |    | 3 ครั้ง   |    | 3 ครั้ง  |    | 3 ครั้ง   |    |                    |              |     | กรท.(ผส.)     |
|                                                                                | Smile Box                                                                                |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 8. ให้มีการสุ่มตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน                                | -                   |    | 1 ครั้ง   |    | -        |    | 1 ครั้ง   |    |                    |              |     | กฟฟ.ชั้น 1-3, |
|                                                                                | Smile Box ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม                                   |                     |    | (100 ราย) |    |          |    | (100 ราย) |    |                    |              |     | กฟส.          |
|                                                                                | และตามที่ กฟภ. กำหนด                                                                     |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | FM กฟจ.พ.     |
|                                                                                | เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีโทรสุ่ม 200 ราย)                                            |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | FM กฟส.ทพ.    |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | FM กฟส.ตท.    |
|                                                                                | 01 ผู้รับผิดชอบ ของ แต่ละ กฟฟ. นำผลการประเมินความพึงพอใจ                                 |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | ของลูกค้าที่ต่ำกว่าระดับ 3 (ม.ค.- มิ.ย. 100 ราย                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | ก.ค.-ธ.ค. 100 ราย) โดยวิธีการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | และบันทึกข้อมูลผล ลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด                                              |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 02 ทุก กฟฟ. นำผลจากการสำรวจนำขึ้นระบบอินทราเน็ต                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | ของ กฟต.2 การไฟฟ้าปริมังโสิต มิติที่ 4                                                   |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | กบส.(ผบธ.)    |
|                                                                                | Doing Business World Bank                                                                |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.      |
|                                                                                | 01 กฟฟ.ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ จ.ภูเก็ต                                         | ≤ 20 วัน            |    | ≤ 20 วัน  |    | ≤ 20 วัน |    | ≤ 20 วัน  |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน                                                              |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | ประเมินจากงาน 3 ประเภท ดังนี้                                                            |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.                                                  |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติดมิเตอร์                                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.                                                       |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.                                                  |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |           |    |          |    |           |    |                    |              |     |               |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|---------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |               |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |               |
|                                                                                | 02 กฟพ. นอกเหนือจาก 3 จังหวัดในข้อ 01 ดำเนินการภายใน 25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท | ≤ 25 วัน            |    | ≤ 25 วัน |    | ≤ 25 วัน |    | ≤ 25 วัน |    |                    |              |     | ทุกแผนก       |
|                                                                                | 02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้ง                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A.                                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้ง                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | เป้าหมาย ทุกราย, ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลา                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | ที่ กฟภ. กำหนด                                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | 10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2561                                         | -                   |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กฟฟ.ชั้น 1-3. |
|                                                                                | ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟส.,         |
|                                                                                | กฟพ. จุฬารังงาน ประเมินจาก smile box                                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)    |
|                                                                                | กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟพ.ทง.    |
|                                                                                | เป้าหมาย รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟส.ทงม.   |
|                                                                                | ที่ได้รับผลสำรวจ                                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | FM กฟส.ตท.    |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | - นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุง                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น                                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | - นำผลการวิเคราะห์และแนวทางการแก้ไขขึ้นระบบบริหารเน็ต กฟต.2                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                | การไฟฟ้าปริมังคลาธิติ 4                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Preposition

|                                                                                                                    |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</b><br>SO3 Customer Focused<br>มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ<br>ของทุกกลุ่มลูกค้า | <b>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</b><br>CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ<br>รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ | <b>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</b><br>3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า<br>3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย<br>3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่<br>3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ<br>3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value                                                                                                                                                  | <b>4. เป้าหมาย</b><br>ระดับ 4.37<br>ระดับ 4.40<br>ระดับ 4.32<br>ระดับ 4.34<br>ระดับ 4.36                                       |
|                                                                                                                    | <b>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</b><br>CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ<br>รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ | <b>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</b><br>6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4<br>6.2 ความพึงพอใจลูกค้า<br>6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย<br>6.2.2 กลุ่มพาณิชย์<br>6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม<br>6.2.4 กลุ่มอื่นๆ<br>6.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value<br>6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/<br>ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า | <b>7. เป้าหมาย</b><br>รอลค่าเป้าหมาย<br>รอลค่าเป้าหมาย<br>รอลค่าเป้าหมาย<br>รอลค่าเป้าหมาย<br>รอลค่าเป้าหมาย<br>รอลค่าเป้าหมาย |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย/ผล ปี 2562                                                   |         |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ                      |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|-----------------------------------|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ไตรมาส 1                                                              |         | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                                              | ผล      | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |                                   |
| แผนงานหลักที่ 7 แผนงานรักษฐานลูกค้า<br>High Value                              | 1. นำฐานข้อมูลเสียงของลูกค้า มาค้นหาสิ่งที่ต้องนำมาปรับปรุง/<br>พัฒนากระบวนการให้บริการ ตามผลของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)<br>จากฐานข้อมูล BIC SAP, VOC system และช่องทางอื่นๆ<br>เป้าหมาย ภายใน ม.ค.-ก.พ.<br>การดำเนินการ                                                                             | 1 ครั้ง                                                               | -       | -        | -  | -        | -  | -        | -  | -                  | -            | -   | กบล.(ผลส.)<br>ทุก กฟฟ.<br>ผบค.พง. |
|                                                                                | 01 นำข้อมูลเสียงของลูกค้า ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ<br>ข้อร้องขอ จากระบบ Bic_SAP, PEA-VOC System และจาก<br>ช่องทางอื่น ๆ ที่ กฟภ.กำหนด ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค.61 จากลูกค้า<br>4 กลุ่ม บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์,อุตสาหกรรม, อื่นๆ มาค้นหาสิ่งที่ต้อง<br>นำมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ |                                                                       |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                   |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2. วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการในการปรับปรุง/พัฒนา<br>กระบวนการให้บริการ | 1 ครั้ง | -        | -  | -        | -  | -        | -  | -                  | -            | -   | -                                 |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ก.พ.                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01นำข้อมูลเสียงของลูกค้า High Value ของปี 2561(จากข้อ 1)                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | มาวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เช่น ข้อมูลเสียงจากงานเยี่ยมเยียนฯ,งานKAM, งานสัมมนาฯ                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 3. นำผลการวิเคราะห์มาแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาเครื่องมือ                                      | -                   |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    | -        |    |                    |              |     | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                | ที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ หรือ จัดทำ QIR ปรับปรุงระบบงาน                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                | เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบค.พง.      |
|                                                                                | เป้าหมาย ภายในไตรมาส 2                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01 นำผลการวิเคราะห์จัดทำ OIR เพื่อปรับปรุงระบบงาน                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 02 นำเสนอผู้บริหารเพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนา                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ระบบงานการให้บริการ                                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| แผนงานหลักที่ 8 การบริหารความสัมพันธ์กับ                                       | 1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้                              | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบล.(ผลส.)   |
| ลูกค้าแต่ละกลุ่ม                                                               | 01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟฟ.ชั้น 1-3 |
|                                                                                | หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบค.พง.      |
|                                                                                | เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส                                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01.1 หาข้อมูล ลูกค้ารายใหม่ จาก ข้อมูล อุตสาหกรรมจังหวัด,                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | พาณิชย์จังหวัด, เทศบาลเมือง, อบต., และ กฟฟ.ชั้น 1-3                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01.2 โทรติดต่อประสานงานขอเข้าพบลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เกี่ยวกับ กฟฟ. เช่น ลูกค้ารับไฟจาก กฟฟ.ฟิดเดอร์ไหน                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | อัตราค่าไฟที่ กฟฟ.คิด การให้บริการต่างๆ ของ กฟฟ., การติดต่อ                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ประสานงานเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้ไฟ ฯลฯ                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01.3จัดทีมเข้าเยี่ยมลูกค้า ตามวัน เวลา พร้อมมอบของที่ระลึก                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01.4สรุปผลการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้ารายใหม่                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา ที่กำหนด                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                | 02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์                                    | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบข.(ผบย.)   |
|                                                                                | (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟฟ.         |
|                                                                                | เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์กระบวนการ                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | บริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT)                                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | กฟต.2 จำนวน ..... ราย                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)           | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |                      | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|----------------------|--------------|
|                                                                                |                                                                                                    | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม                  |              |
|                                                                                |                                                                                                    | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |                      |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | - พนักงาน KAMR จัดแผนการให้บริการเสริม                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | โดยกิจกรรมสำหรับให้บริการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 1.ตรวจสอบระบบไฟฟ้า                                                                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 2.ตรวจสอบข้อมูลโหลด                                                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 3.ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 4.ตรวจหาจุดร้อน                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 5.สนับสนุนวิทยากรสำหรับฝึกอบรม                                                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 6.การตรวจวัดคุณภาพ                                                                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 7.บริการฉีดล้างลูกถ้วย                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | ลูกค้าระดับ Statagic ได้รับ 4 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-7                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | ลูกค้าระดับ Star ได้รับ 3 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-6                                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | ลูกค้าระดับ Status ได้รับ 3 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-5                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | - ผลส.สรุปผลการให้บริการเสริมฯ ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวันเวลา                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | ที่กำหนด                                                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                |                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                |                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 03 การเยี่ยมเยียนลูกค้า                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                | 03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              | กฟฟ.1-3 (ผวต., ผบค.) |              |
|                                                                                | เป้าหมาย อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย                                                                 | 100%                |    | 100%     |    | 100%     |    | 100%     |    |                    |              |                      | ผบค.พง.      |
|                                                                                | ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย                                                                        | 100%                |    | 100%     |    | 100%     |    | 100%     |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                |                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 1. จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า ของ กฟช. และ กฟฟ.ชั้น 1-3                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 2. จัดทำอนุมัติแผนการเยี่ยมเยียน ของ กฟช. และ กฟฟ.ชั้น 1-3                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 3. บันทึกแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า ของ กฟช. ลงในระบบสารสนเทศ และ                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ แผนการเยี่ยมเยียน ของ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 ปี 2562 จำนวน 17 กฟฟ. |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 4. ดำเนินงานตามแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า ของ กฟช. ตามแผนที่กำหนดการ                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | เยี่ยมเยียนลูกค้า โดย อช./ผู้แทน ทุกเดือน เดือนละ 1 ราย                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 5. ทำหนังสือขอเข้าเยี่ยมเยียน ส่งให้ลูกค้า ตาม วัน เวลา ที่กำหนดในแผนงาน                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 6. ติดตามลูกค้าเพื่อยืนยันตาม วัน เวลา ที่ขอเข้าเยี่ยม และขอข้อมูลปัญหา                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ. ที่จะสอบถามผู้บริหาร                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | ในวันเข้าเยี่ยมเยียน                                                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 7. เตรียมข้อมูลของลูกค้า สถิติไฟฟ้าขัดข้อง สถิติการใช้ไฟ ข้อมูลการ                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | ใช้บริการเสริมของ กฟภ. และข้อมูลต่างๆ ย้อนหลัง ไป 2 ปี                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                |                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | 8. จัดประชุมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเยี่ยมเยียน เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |
|                                                                                | นำข้อมูลของลูกค้า มาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปข้อมูลให้ผู้บริหารในการ               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                      |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                               | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |                             | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                        | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม                         |              |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |                             |              |
|                                                                                | ตอบชี้แจงลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยือน                                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 9. จัดเตรียมของที่ระลึกให้ผู้บริหารมอบให้แก่ลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยือน                                                                                                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 10. บันทึกภาพ และ สรุประเด็นหัวข้อข่าวลงในไลน์กลุ่ม                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 11. บันทึกข้อมูลการเข้าเยี่ยมเยือนลูกค้า ในแต่ละครั้ง ในระบบสารสนเทศ<br>พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้า หรือการแก้ไขปัญหาให้หลังจาก<br>การเข้าเยี่ยมเยือน                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 12. สรุปผลการเข้าเยี่ยมเยือนของผู้บริหาร (อช./ผู้แทน, ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3)<br>จำนวน 105 ราย/ไตรมาส ให้ ผวธ.ภ4 ตาม วัน เวลา ที่กำหนด                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ                                                                                                                                            | 1 ครั้ง             |    | -        |    | -        |    | -        |    |                    |              | กบล.(ผลส.), กฟฟ.1-3, กฟส.   |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง                                                                                                                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | (ไม่มีกิจกรรมในคู่มือ KAMT 2561)                                                                                                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP                                                                                                                                             | 3 ครั้ง             |    | 3 ครั้ง  |    | 3 ครั้ง  |    | 3 ครั้ง  |    |                    |              | กฟฟ.1-3(KAMR), กบล.(ผลส.)   |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                                                                                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              | พนักงานดูแลลูกค้าประจำ ผบค. |              |
|                                                                                | - กฟช., กฟฟ.(ผวต./ผบค.) ดำเนินการบันทึกแผน/ผลการเยี่ยมเยือน                                                                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
| สรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า ตาม อนุมัติ ผวก.<br>ตามการประเมินผลของ Tris ปี 2561   | 03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญ<br>ของลูกค้า และแนวทางปรับปรุงแก้ไข                                                                                                   | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |                             | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                                                                                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | - ผลส. สรุปผลการดำเนินงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อกำหนดแผนงานต่อไป                                                                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 03.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า High Value (50 %)                                                                                                                                            | 100%                |    | 100%     |    | 100%     |    | 100%     |    |                    |              |                             | กฟฟ.ชั้น 1-3 |
|                                                                                | เป้าหมาย กฟต.2 จำนวน 44 ราย (จาก 87 ราย)                                                                                                                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                                                                                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             | KAM พง.      |
|                                                                                | 03.2.1 กบล.(ผลส.)จัดทำบันทึกแจ้งให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทราบจำนวน<br>ลูกค้าที่เข้าเยี่ยมเพื่อทำแผนเข้าเยี่ยมและบันทึกในระบบ Bic_Sap<br>จำนวนลูกค้าระดับ H ที่ กฟฟ. ต้องจัดแผนเข้าเยี่ยมดังนี้ |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 1.กฟจ.นครศรีธรรมราช 4 ราย                                                                                                                                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 2.กฟจ.สุราษฎร์ธานี 5 ราย                                                                                                                                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 3.กฟจ.ตรัง 5 ราย                                                                                                                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 4.กฟจ.กระบี่ 2 ราย                                                                                                                                                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 5.กฟจ.พังงา 1 ราย                                                                                                                                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 6.กฟจ.ภูเก็ต 6 ราย                                                                                                                                                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 7.กฟอ.ทุ่งสง 2 ราย                                                                                                                                                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |
|                                                                                | 8.กฟอ.เกาะสมุย 3 ราย                                                                                                                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                             |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |           |    |           |    |           |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2  |    | ไตรมาส 3  |    | ไตรมาส 4  |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย  | ผล | เป้าหมาย  | ผล | เป้าหมาย  | ผล |                    |              |     |              |
|                                                                                | 9.กฟอ.ทุนพื้น 5 ราย                                                                      |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 10. กฟอ.ปากพนัง 1 ราย                                                                    |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 11.กฟอ.ถลาง 5 ราย                                                                        |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 12.กฟอ.ตะกั่วป่า 1 ราย                                                                   |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 13.กฟอ.ป่าตอง 4 ราย                                                                      |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 14.กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 1 ราย                                                                  |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 15.กฟอ.เวียงสระ 1 ราย                                                                    |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 16.กฟอ.ท่าศาลา 1 ราย                                                                     |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 17.กฟอ.ห้วยยอด 1 ราย                                                                     |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | รวม 48 ราย                                                                               |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 03.2.2 กฟฟ. จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเชื่อมโยงโดย ผจก.                                  |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 03.2.3 ผลส.สรุปผลการเชื่อมโยงให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส                                        |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 03.3 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ                                                          | 100%                |    | 100%      |    | 100%      |    | 100%      |    |                    |              |     | กฟฟ.ชั้น 1-3 |
|                                                                                | เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย                                                            |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | กฟต.2 จำนวน 416 ราย                                                                      |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     | KAM พง.      |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ทุก กฟฟ.จัดทำแผนเข้าเยี่ยม และบันทึกแผนการเชื่อมโยงในระบบ                                |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | Bic_Sap (CRM)                                                                            |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 03.3.1พนักงาน KAMR จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเชื่อมโยงโดย ผจก.                           |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 03.3.2กบส.(ผลส.)สรุปผลการเชื่อมโยงให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด                 |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                        | 1 ครั้ง             |    | -         |    | -         |    | -         |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | 04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี                                               |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     | 11 กฟฟ.      |
|                                                                                | และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)                                                 |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา                                           | .... กฟฟ.           |    | .... กฟฟ. |    | .... กฟฟ. |    | .... กฟฟ. |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | โดยให้พิจารณาโซนเพื่อจัดทำแผนสัมมนาลูกค้ารายใหญ่                                         |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ในลักษณะ Cluster                                                                         |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | กฟต.2 จำนวน 11 แห่ง                                                                      |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 04.1.1 จัดทำแผนการสัมมนา ประจำปี ของ กฟฟ.ที่เข้าหลักเกณฑ์ และขออนุมัติ                   |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 04.1.2 ดำเนินการจัดสัมมนา ตามแผนที่กำหนด ในไตรมาส 2-4 จำนวน 11 กฟฟ.                      |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | โดยเลือกรูปแบบการจัดให้เหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่                                         |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 04.1.3 ทำหนังสือเชิญลูกค้าเข้าร่วมงานสัมมนา ไม่นต่ำกว่า 30 ราย/กฟฟ. สำหรับ กฟฟ.          |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ จะเชิญลูกค้าเข้าร่วมด้วยในพื้นที่ กฟฟ.ใกล้เคียง โดยหนังสือตอบรับการ  |                     |    |           |    |           |    |           |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |                             |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|-----------------------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ                | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |                             |     |              |
|                                                                                | เข้าร่วมงานให้ แต่ละ กฟฟ.เป็นผู้ติดต่อกับลูกค้า เพื่อสรุปปัญหาข้อซักถามต่างๆของลูกค้า    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.1.4 จัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้าร่วมงานสัมมนา                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.1.5 จัดเตรียมสถานที่ การจัดงานสัมมนา                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.1.6 ติดต่อวิทยากรที่เชิญมาบรรยายในงานสัมมนา                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.1.7 จัดทำหนังสือเชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมงานสัมมนา                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.1.8 เชิญนักข่าวท้องถิ่น ทำข่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบ                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.1.9 เตรียมแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการจัดสัมมนา ให้ลูกค้ากรอกผลประเมิน               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส                                         | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.2.1 รวบรวมผลสำรวจจากการจัดสัมมนาแต่ละครั้ง โดยนำผลการจัดงานสัมมนา                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | ในแต่ละครั้ง มาวิเคราะห์หาความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อปรับปรุงการจัดสัมมนา                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | ในครั้งต่อไป                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 04.2.2 สรุปผลจากการวิเคราะห์ ให้ ผอ.ภ4 ทุกไตรมาส เริ่ม ไตรมาส 2                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account                                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 05.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบ                                                   | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |                             |     | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                | ฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (Bic SAP)                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     | กฟฟ.ชั้น 1-3 |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     | KAM พง.      |
|                                                                                | 05.1.1 กบล.(ผลส.) สรุปผลการดำเนินงานให้ ผอ.ภ4 ทุกไตรมาส                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    | พนักงานดูแลลูกค้าประจำ ผบค. |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 06 ให้มีการบริการดูแลลูกค้ารายสำคัญที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงตาม                               | 100%                |    | 100%     |    | 100%     |    | 100%     |    |                    |                             |     | กฟฟ.ชั้น 1-3 |
|                                                                                | กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                | (Key Account Management:KAMT)                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ดำเนินการรายงานทุกครั้งที่เข้าพบลูกค้า                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | (ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีลูกค้ากลุ่มเสี่ยง )                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 2. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP                                                | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |                             |     | กาว.(ผลส)    |
|                                                                                | (ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีการสูญเสียลูกค้า ให้กับ SPP)                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข/กฟฟ.                                      | -                   |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    |                    |                             |     | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                | เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     | กฟฟ.ชั้น 1-3 |
|                                                                                | (ไม่มีในคู่มือ KAMT 2561)                                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     | KAM พง.      |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |                             |     |              |
|                                                                                | 4. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAMR                                         | -                   |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    |                    |                             |     | call center  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
|                                                                                | จากผลสำรวจโดย PEA Call Center                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | เป้าหมาย KAMR ประจำ กฟฟ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟฟ.ชั้น 1-3 |
|                                                                                | กฟต.2 1 ครั้ง ( KAMR ..... ราย)                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01 จัดทำหนังสือขอให้ พนง.KAMR ส่งรายชื่อลูกค้า และเบอร์โทร ติดต่อบริษัทงาน               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | พร้อมทั้งชื่อ พนง.KAMR ที่ดูแล ลูกค้า เพื่อจัดส่งให้ กบท. รวบรวมข้อมูลส่งให้ 1129        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจลูกค้าทุกราย                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 02 ส่งผลสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2561 ให้ แต่ละ กฟฟ.ทราบ พร้อมทั้งให้ชี้แจง               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | สาเหตุจากการสอบถามลูกค้า ปรากฏว่าลูกค้าไม่รู้จัก พนง.KAMR และให้ พนง.KAMR                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ติดต่อเข้าพบลูกค้าที่ไม่รู้จัก เพื่อแนะนำตัว และทำหนังสือแจ้ง กบส. ผลส.                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 03 จัดทำสรุปผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการสำรวจของ 1129 ให้ ผวธ.ภ4               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 5. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/                                      | -                   |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    |                    |              |     | กบญ.(ผตป.)   |
|                                                                                | จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                | เป้าหมาย เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม                                     | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 200 ราย/ไตรมาส)                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | สรุปผลการดำเนินงาน ส่ง ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01 นำผลสำรวจลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม กฟฟ.ชั้น 1-3 (17 กฟฟ.)                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | สรุปแยกตามประเภทการใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าเขตละ 200 ราย/ไตรมาส                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 02 นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละราย มาประเมิน                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | คะแนนตามระดับความพึงพอใจ โดยแยกแต่ละประเภทการใช้บริการ                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ของแต่ละ กฟฟ.                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 03 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้ ผวธ.(ภ4 )ทุกไตรมาส                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 7. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์                                 | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                | เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 400 ราย)                                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบค.พง.      |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01 แบ่งการสอบถามความพึงพอใจ ตามกลุ่มของลูกค้า 4 กลุ่ม 3 ประเภท คือ                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 1.ขอขยายเขตแรงต่ำ                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 2.ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 3.ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 02 ค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ แต่ละ กฟฟ.                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ           |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|------------------------|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |                        |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |                        |
|                                                                                | จากระบบ SAP ข้อมูลที่ต้องการคือ หมายเลข CA, วัน-เดือน-ปี การขอใช้ไฟ,<br>ข้อมูลลูกค้า, เบอร์โทรศัพท์, ประเภทการขอใช้ไฟครั้งแรก (สำหรับการหาข้อมูลลูกค้า<br>จะต้องมีการเผื่อจำนวนราย เนื่องจาก บางรายไม่สามารถติดต่อได้)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | 03 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ 15 วัน ดังนี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | 03.1 ขยายเขตแรงต่ำ 3 ราย/กฟพ.จตุรรมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟพ. รวม 51 ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | 03.2 ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟพ.จตุรรมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟพ. รวม 51 ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | 03.3 ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 4 ราย/กฟพ.จตุรรมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟพ. รวม 340 ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | โดยเป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี สำหรับ ต.2 รวม 440 ราย/ปี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | ผลส.ทำการสอบถามความพึงพอใจลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกไตรมาส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | ไตรมาสละ 111 ราย เฉลี่ยเดือนละ 37 ราย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | 04 กรอกข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจลงแบบฟอร์ม ที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | 05 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าแต่ละราย เฉลี่ยเป็นคะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | ความพึงพอใจ แยกแต่ละ กฟพ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | 06 สรุปผลการสำรวจฯ ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
| แผนงานหลักที่ 9 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน<br>ให้กับลูกค้า                    | 1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการ<br>ข้อร้องเรียน และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3<br><b>การดำเนินงาน</b><br>1.1 ผลส.จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดประชุม<br>1.2 ชี้แจงแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟต.2<br>และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ให้ทุก กฟพ.รับทราบ<br>1.3 รายงานผลการประชุม ให้ผู้บริหารรับทราบ<br>(สำหรับการจัดประชุมอาจจะมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม)                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -                   |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)<br>ทุก กฟพ. |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                        |
|                                                                                | 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ<br>"เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟท."<br>โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน<br>และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน)<br>(รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ) ภายในเวลาที่กำหนดดังนี้<br>เป้าหมาย รายงานไตรมาสละ 1 ครั้ง<br><b>วิธีการปฏิบัติ</b><br>2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกฟต.2<br>2.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟพ.ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร<br>จัดการข้อร้องเรียน ทุก กฟพ. และการบริหารจัดการข้อเรียนเรียนตามคู่มือ<br>2.3 จัดประชุมคณะกรรมการฯ ของ กฟต.2 และ ผจก.กฟพ.จตุรรมงาน<br>และส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)             |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |       |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|-------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)                | (2)   | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | ลงทุน              | ทำการ |     |              |
|                                                                                | 2.4 ผลส. สรุปรายงานผลการชี้แจงและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ ผวธ.ภ4 ทุกเดือน                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน ประเด็นทั่วไป พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน ตอบเป็น                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | ลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วัน                                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 1.ผลส.จัดทำหนังสือชี้แจงให้ ทุก กฟฟ.รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติ                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 2.ผลส. ตรวจสอบการติดต่อลูกค้ากลับภายใน 5 วัน ของ ทุก กฟฟ. ถ้าพบ กฟฟ.ใด                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | รับเรื่องแล้วยังไม่ได้ติดต่อลูกค้ากลับ และใกล้ครบกำหนด 5 วัน จะแจ้งให้ กฟฟ.นั้น ๆ        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | ดำเนินการทันที โดยทางโทรสาร และ กลุ่มไลน์                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 3.สรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน ปิดข้อร้องเรียน ครั้งหนึ่ง (50 %) ของทุกประเภทภายใน 15 วัน                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 1.ผลส.จัดทำหนังสือชี้แจงให้ ทุก กฟฟ.รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติ                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System โดยจะกำหนดให้ ในไตรมาส 1-2               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | เรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในระบบ จะต้องดำเนินการปิดภายใน 15 วัน เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | ที่ กฟภ.กำหนด                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 2.ผลส.ตรวจสอบระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ได้ ภายใน 15 วัน                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | และ ถ้าพบ กฟฟ.ใดใกล้ถึงกำหนดเวลา จะแจ้งให้ทราบก่อนถึงวันที่กำหนดโดยทางโทรสาร             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | และทางกลุ่มไลน์                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 3. ผลส.ตรวจสอบการแนบเอกสารการปิดข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ของทุก กฟฟ.                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | ในระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA- VOC System                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 01 สำนวจความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย                                       | 3 ครั้ง             |    | 3 ครั้ง  |    | 3 ครั้ง  |    | 3 ครั้ง  |    |                    |       |     | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                | (แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     | ผบค.พง.      |
|                                                                                | - มีการสำวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียนทุกครั้งในแบบฟอร์ม VOC 04                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 02 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข                                       | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |       |     | กบส.ผลส.     |
|                                                                                | ข้อร้องเรียน จากผลการสำวจโดย PEA Call Center                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย กฟต.2 4 ครั้ง (ไตรมาสละครั้ง)                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 02.1 นำผลการสำวจความพึงพอใจ จาก 1129 ที่โทรศัพท์สอบถามลูกค้า                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | ทุกรายที่ร้องเรียนเข้ามาและเมื่อได้รับการแก้ไขปัญหาจาก กฟภ.ไปแล้ว มีความพึงพอใจ          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | ต่อการให้บริการของ กฟภ.แค่ไหน มาสรุปและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | บริการต่อลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 02.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |
|                                                                                | 3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง,                       | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |       |     | คณะกรรมการฯ  |
|                                                                                | คุณภาพไฟฟ้า โดยเสนอวิธีการแก้ไข                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     | กบส.(ผลส.)   |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ทุกเขต ไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                | การดำเนินการ                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบ.ค.พ.      |
|                                                                                | 3.1 คณะกรรมการฯ ร่วมกับ ทุก กฟฟ. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | พร้อมหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน นำเสนอ ผวธ.ภ4                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ทุกไตรมาส ตามวันเวลาที่กำหนด                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 4. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการจัดการ                                        | 3 ครั้ง             |    | 3 ครั้ง  |    | 3 ครั้ง  |    | 3 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | ข้อร้องเรียนทุกเดือน โดย VOC Alert bot                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                | การดำเนินการ                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบ.ค.พ.      |
|                                                                                | 4.1 มีการติดตามข้อร้องเรียนกับ กฟฟ.หน่วยงาน ประสานงาน                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ความคืบหน้าในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ก่อนจะมีการแจ้งเตือนใน VOC Alert Bot                                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
| แผนงานหลักที่ 10 งานพัฒนาสนับสนุนพนักงาน                                       | 1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAMR                                | -                   |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    |                    |              |     | ผวธ.(ภ4)     |
| ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)                                             | ของ ภาค 4                                                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | เป้าหมาย จัดอบรมพนักงาน 1 ครั้ง/เขต                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ผวธ.ภ4 เป็นผู้ดำเนินการจัดประชุม                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | - เพิ่มประสิทธิภาพพนักงาน KAMR และวิธีปฏิบัติตาม                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ KAMT 2561                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)                                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า                           | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | ทุก กฟฟ.,    |
|                                                                                | (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบ.ค.พ.      |
|                                                                                | Note.- กฟฟ.ตรวจสอบแรงดัน บันทึกแบบฟอร์ม,สรุปรายงาน กบส.                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | กบส.รายงาน สายงาน ว.,วค.                                                                 |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | การดำเนินงาน                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01.1 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.สรุปผลการตรวจวัดแรงดัน เกี่ยวกับ ไฟตก ไฟดับ             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ไฟกะพริบ ไฟเกิน ณ จุดซื้อขาย ที่ลูกค้าแจ้งทุกช่องทาง ของการรับฟังเสียงของลูกค้า          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | ( PEA VOC System )                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01.2 สรุปการรายงานผลการตรวจวัดแรงดันฯ จากข้อมูลที่ ทุก กฟฟ. ส่งมา กับระบบ                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01.3 จัดส่งข้อมูลการสรุปผลการวัดแรงดันฯ ให้ สายงาน ว., วค. ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)   | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                            | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                            | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
|                                                                                | ที่กำหนด                                                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 02 รายงานการประเมินประสิทธิภาพ ด้านความเพียงพอ                                             | -                   |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    |                    |              |     | กปป.(ผวว.)   |
|                                                                                | 02.1 รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายที่มีโหลดเกินพิกัด                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 02.2 รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด โดยเรียงลำดับจากปัญหามากไปหาน้อย |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายปี (1 ครั้ง)                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br><br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br><br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br><br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                    |                                                                                                  | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                    |                                                                                                  | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Preposition

|                                                                                                             |                                                                                                         |                                                                                    |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์<br>SO3 Customer Focused<br>มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ<br>ของทุกกลุ่มลูกค้า | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร<br>NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ<br>เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน<br>3.1 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟภ.) | 4. เป้าหมาย<br>6,250 ล้านบาท |
|                                                                                                             | 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน<br>NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ<br>เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน<br>6.1 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟภ.) | 7. เป้าหมาย<br>ราคาเป้าหมาย  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                           | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                                                                    | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                                                                    | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |              |
| แผนงานหลักที่ 11 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                          | 1. การลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก กฟฟ. และอค์เขตให้เป็นปัจจุบัน                                                                  | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบส.(ผธ.)    |
|                                                                                | เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง                                                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบ.พง.       |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผกป.ทท.      |
|                                                                                | 01 จัดทำแผนงานการสำรวจลงข้อมูล TAMS และแผนการเบิกจ่ายงบประมาณแจ้ง กบส.(ธท.) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังสำรวจไม่แล้วเสร็จ                    | 1 ครั้ง             |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กบส.(ผธ.)    |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบ.พง.       |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผกป.ทท.      |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผกป.ตท.      |
|                                                                                | 02 ติดตามผลการลงข้อมูล และตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร                                                             | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบส.(ผธ.)    |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 03 อัปเดตการลงข้อมูลในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน                                                                                    | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | ผบ.พง.       |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผกป.ทท.      |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผกป.ตท.      |
|                                                                                | 04 วิเคราะห์ข้อมูลรายได้จากการคิดค่าบริการทาดสาย และติดตั้งอุปกรณ์ในระบบ TAMS เพื่อให้เรียกเก็บค่าบริการได้ครบถ้วน                 | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบส.(ผธ.)    |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 2. การดำเนินการทราบดีจาก CO2.2 ให้ได้ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด                                                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง                                                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |              |
|                                                                                | 01 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่มรายได้ที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบ.พง.       |
|                                                                                |                                                                                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | ผบง.ทท.      |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2562 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท)          |              |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|-----------------------------|--------------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน                | (2)<br>ทำการ | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                             |              |     |              |
|                                                                                | (รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     | ผบง.ตท.      |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     |              |
|                                                                                | 02 รายงานผลลูกค้าเข้ากลุ่มบริการหลังการขาย เช่น                                          | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                             |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | LINE@ ประจําการไฟฟ้า, Line KAM                                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     | FM พง.       |
|                                                                                | (รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     | FM ทท.       |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     | FM ตท.       |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     |              |
|                                                                                | 03 รายงานผล การเข้าพบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ลงในระบบ                                        | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                             |              |     | กบส.(ผลส.)   |
|                                                                                | Bic-SAP หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    | พนักงานดูแลลูกค้าประจำ ผบค. |              |     |              |
|                                                                                | (รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)                                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     |              |
|                                                                                | 04 วิเคราะห์ผลดำเนินการของการหารายได้ C02.2 จาก                                          | 1 ครั้ง             |    | -        |    | -        |    | -        |    |                             |              |     | กบญ.(ผบส.)   |
|                                                                                | ผลของปีที่ผ่านมา                                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     | กบล.(ผบธ.)   |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                             |              |     | ผบค.พง.      |