

| 8. แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                               | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                   | 10<br>ผลการดำเนินงาน<br>ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.- มี.ค. 2564) |                    | 11<br>ร้อยละความสำเร็จ<br>ตามแผน(%) | 12<br>ปัญหาอุปสรรค<br>ข้อเสนอแนะ           | ประมาณการ<br>ผลการดำเนินการ<br>ณ สิ้นปี 2564 | ผู้รับผิดชอบ |                                  |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|----------------------------------|------|
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                          |                    |                                     |                                            |                                              | กฟช.         | กฟฟ.ชั้น 1-3                     | กฟส. |
| 1.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล<br>(แผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2564)                                                                                      | 1.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้า Download และใช้งานผ่าน PEA smart plus                                                                 | เป้าหมาย                                                 | ดำเนินการ          |                                     |                                            |                                              | กบล.         | /                                | /    |
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            | ครั้ง                                                    | ครั้ง              | (%)                                 |                                            |                                              | กฟท.ผบพ.     |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.1 1 ครั้ง/ไตรมาส                                                                                                                                       | 1                                                        | 1                  | 100.00                              | ฉ.1กอก(สส) 49/2564                         |                                              | กอก.         |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.2 1 ครั้ง/ไตรมาส                                                                                                                                       | 1                                                        | 1                  | 100.00                              | ฉ.2กฟท.(สน.)316/2564                       |                                              | กฟฟ.ชั้น1-3  |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.3 1 ครั้ง/ไตรมาส                                                                                                                                       | 0                                                        | 0                  | #DIV/0!                             |                                            |                                              | กฟส.         |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | ภาค 2 3 ครั้ง/ไตรมาส                                                                                                                                       | 2                                                        | 2                  | 100.00                              |                                            |                                              | กฟย.         |                                  |      |
| 2.แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business : World Bank<br>(แผนปฏิบัติการ กฟภ. ปี 2564)                                                               | 2.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า                                                                                            | จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3                                       |                    |                                     |                                            |                                              | กบล.         | /                                | /    |
|                                                                                                                                                                          | ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ                                                                                           | (รวมการไฟฟ้าในสังกัด)                                    |                    |                                     |                                            |                                              | กฟฟ.ชั้น1-3  |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น                                                                                     | จำนวน กฟฟ.ชั้น 1-3                                       | ที่สามารถดำเนินการ |                                     |                                            |                                              | กฟส.         |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน                                                                                                                                | (รวมการไฟฟ้าในสังกัด) ภายใน 20 วันปฏิทิน                 |                    |                                     |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | (ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)                                                                                          | (แห่ง)                                                   | (แห่ง)             | (%)                                 |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.1 100%                                                                                                                                                 | 16                                                       | 16                 | 100                                 |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.2 100%                                                                                                                                                 | 14                                                       | 14                 | 100                                 |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.3 100%                                                                                                                                                 | 15                                                       | 0                  | 0                                   |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | ภาค 2 100%                                                                                                                                                 | 45                                                       | 30                 | 66.66666667                         |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                          |                    |                                     |                                            |                                              |              |                                  |      |
| 3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) | 3.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น                                                                                             | (ราย)                                                    |                    | (%)                                 |                                            |                                              | กบล.         |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.1 356 ราย/ปี                                                                                                                                           | 151                                                      |                    | 42.42                               | ส่วนที่เหลือวางแผนแบ่งดำเนินการในไตรมาส2-4 |                                              | กฟฟ.ชั้น 1-3 | ขอบปรับเป้า 404 เป็น 356 ๙       |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.2 230 ราย/ปี                                                                                                                                           | 240                                                      |                    | 104.35                              |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.3 414 ราย/ปี                                                                                                                                           | 0                                                        |                    | 0.00                                |                                            |                                              |              | (ลูกค้ากลุ่ม Stream line ไม่เข้า |      |
|                                                                                                                                                                          | ภาค 2 1,000 ราย/ปี                                                                                                                                         | 391                                                      |                    | 39.10                               |                                            |                                              |              |                                  |      |
| 3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) | 3.2 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2), ผชก.ฉ.1-3, ผก.กฟฟ.1-3, กฟส.)) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข | (ราย)                                                    |                    | (%)                                 |                                            |                                              | กบล.         | กฟฟ.ชั้น 1-3                     |      |
|                                                                                                                                                                          | รผก.(ก2) 4 ราย/ปี                                                                                                                                          | 0                                                        |                    | 0.00                                |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.1 396 ราย/ปี                                                                                                                                           | 330                                                      |                    | 83.33                               | ส่วนที่เหลือวางแผนแบ่งดำเนินการในไตรมาส2-4 |                                              |              | 852                              |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.2 348 ราย/ปี                                                                                                                                           | 172                                                      |                    | 49.43                               |                                            |                                              |              | 456                              |      |
|                                                                                                                                                                          | กฟภ.3 459 ราย/ปี                                                                                                                                           | 0                                                        |                    | 0.00                                |                                            |                                              |              | 936                              |      |
|                                                                                                                                                                          | ภาค 2 1,207 ราย/ปี                                                                                                                                         | 502                                                      |                    | 41.59                               |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                          |                    |                                     |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                          |                    |                                     |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                          |                    |                                     |                                            |                                              |              |                                  |      |
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                          |                    |                                     |                                            |                                              |              |                                  |      |