

แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๔ (ทบทวนครั้งที่ ๑)		ด้าน Customer Value Proposition	
๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO๓ Customer Focused มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าทุกกลุ่มลูกค้า	๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน ๒.๑ ความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่) ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) ๒.๒ ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง ๒.๓ จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินการตามมาตรฐาน การให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business **NEW ๒.๔ ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเป้าหมายนี้	๔. เป้าหมาย ระดับ ๔.๔๗๑๘ ระดับ ๔.๔๖๗๔ ระดับ ๔.๔๕๖๑ ระดับ ๔.๔๔๓๘ ร้อยละ ๑๕ ร้อยละ ๑๐๐ ระดับ ๕
	๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR๑ ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้า ภาค ๔ - ความพึงพอใจลูกค้าของ ภาค ๔ กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่) ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทาง การตลาดในกลุ่มธุรกิจเป้าหมายนี้	๗. เป้าหมาย รอดำเป้าหมาย รอดำเป้าหมาย รอดำเป้าหมาย รอดำเป้าหมาย ระดับ ๕

๔. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๕. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล (แนบ)	E-mail (gmail)	ผู้รับผิดชอบ	
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	ไตรมาส ๑ - ๔	(๑)ลงทุน	(๒)ทำการ	รวม				
			แผน	แผน	แผน	แผน	เป้าหมาย							
แผนงานหลักที่ ๑ แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	๑. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ													
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล													
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	๑.๑ วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี ๒๕๖๓ จากระบบ PEA VOC system	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐				ผส.	pkf4๒๐๐๔@gmail.co	ผวบ.กฟต.๑	
คู่แข่ง														
	๑.๒ วิเคราะห์มาตรฐานการให้บริการ (SLA) จากระบบ OM	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐		๐.๐๖๓	๐.๐๖๓	ผบธ.	gggggggg@gmail.com	ผวบ.กฟต.๑	
	๑.๓ กำหนดคู่แข่ง (หน่วยงานภายใน กฟภ. หรือหน่วยงานนอก)	ครั้ง	๑.๐๐	-	-	-	-				ผบธ.	gggggggg@gmail.com	ผวบ.กฟต.๑	
	รวบรวมจาก ฝ่ายลูกค้าและการตลาด		-	-	-	-	-							ผส.
	๑.๔ จัดทำแผนที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ	ครั้ง	๑.๐๐	-	-	-	๑.๐๐				ผบธ.	gggggggg@gmail.com	ผส.	
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง (SLA) (๑ เรื่อง พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่			-	-	-								ผวบ.กฟต.๑
	รวบรวมจาก ฝ่ายลูกค้าและการตลาด													
	๑.๕ ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้	ครั้ง	-	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๓.๐๐				ผบธ.	gggggggg@gmail.com	ผวบ.กฟต.๑	
	ผส. เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป		-											ผบ.กฟส.คต.
	๒. มาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ													
	คาดหวังของลูกค้า													
	๒.๑ ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐		๐.๐๒๑	๐.๐๒๑	ผส.	pkf4๒๐๐๔@gmail.co	ผวบ.กฟต.๑	
	(Front Manager : FM) ของ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟภ.													ผบ.กฟส.คต.
	กำหนด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-๐๓													
	๒.๒ ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟภ.	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐		๐.๐๖๓	๐.๐๖๓	คณะทำงาน	pkat.feungfu@gmail.co	คณะทำงาน	

	(เป้าหมาย ไตรมาส ๑-๔)																มบต.กฟส.คต.
	๓. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)																
	๓.๑ ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำไปแก้รบบระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดยให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐			๐.๙๖๕	๐.๙๖๕	ผลจ.	ekaewking@gmail.com		ผบพ.กฟพด.๑	
	(จอ นโยบาย ผลก)																มบง.กฟส.คต.
	๓.๒ ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าถูกจดจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าถูกจดจ่ายทั้งหมด	ร้อยละ	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐					ผลจ.	ekaewking@gmail.com		ผบพ.กฟพด.๑	
	(จอ นโยบาย ผลก)																มบง.กฟส.คต.
	๓.๓ วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในการไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟภ.	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐					มบป.	kmpimdeet@gmail.com		ผบพ.กฟพด.๑	
	กำหนด																มบง.กฟส.คต.
	(จอ นโยบาย ผลก)																
แผนงานหลักที่ ๕ แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการ	๓. การใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐			๐.๐๙๖	๐.๐๙๖	มบส.	gurugurug@gmail.com		ผวบ.กฟต.๑	
บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	World Bank																กฟฟ. ๑-๓
World Bank	๐๑ กฟฟ. ดำเนินการภายใน ๒๐ วันปฏิบัติงาน ประเมิน จากงาน ๔ ประเภท ดังนี้																
	๐๑.๑ METER ๓ P & W ๒๒๐V/๔๘๐V. ๓๐(๑๐๐) A.																
	แบบต้องปักเสาแขวนไลน์ติดมิเตอร์																
	๐๑.๔ METER ๓ P & W ๔๘๐V/๒๒๐V. ๓๐(๑๐๐) A.																
	แบบไม่ต้องปักเสาแขวนไลน์ติดมิเตอร์																
	๐๑.๒ METER ๑ P & W ๒๒๐ V. With CT.																
	๐๑.๓ METER ๓ P & W ๔๘๐V/๒๒๐ V. With. CT.																
	เป้าหมาย ทุกสาย,ทุกระเบศ เป็นไปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด																
แผนงานหลักที่ ๖ ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำ																	ผวบ.กฟต.๑
ฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star)	"รอกิจกรรมและค่าเป้าหมายจาก สลด.																
เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง																	
แผนงานหลักที่ ๗ แผนงานสร้างสัมพันธ์เพื่อรักษา	๑. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้																
ฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ	๑.๑ ประธานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐			๐.๑๓๓	๐.๑๓๓	ผลจ.	takfae0๐๐@gmail.com		ผวบ.กฟพด.๑	
Digital CRM มาเชื่อมสนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ																มบต.กฟส.คต.
	๑.๒ รายงานมอบบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐			๐.๑๔๐	๐.๑๔๐	ผลจ.	takfae0๐๐@gmail.com		ผวบ.กฟพด.๑	
	กฟภ. (รายงานภายใน ๒๐ วัน หลังสิ้นไตรมาส)																มบต.กฟส.คต.
	๑.๓ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ													ผลจ.	takfae0๐๐@gmail.com		ผบก.(กษ)
	๐๑ จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ	ครั้ง	๑.๐๐	-	-	-	-	๑.๐๐									ผวบ.กฟพด.๑
																	มบต.กฟส.คต.
	เป้าหมาย รวม./ผู้แทน ไตรมาสะ ๑ ราย	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐			๐.๐๔๘	๐.๐๔๘				ผบก.(กษ)	
		ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐					ผลจ.	takfae0๐๐@gmail.com		ผวบ.กฟพด.๑	
	อช./ผู้แทน ไตรมาสะ ๓ ราย																กฟฟ.
											๐.๓๔๐	๐.๓๔๐					
	ผลจ. กฟฟ.๑-๓ ไตรมาสะ ๖ ราย	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐					ผลจ.	takfae0๐๐@gmail.com		ผวบ.กฟพด.๑	
																	กฟฟ.
	>๒ บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (CRM Plus)	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐					ผลจ.	takfae0๐๐@gmail.com		ผวบ.กฟพด.๑	
																	กฟฟ.
	๐๓ สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐					ผลจ.	takfae0๐๐@gmail.com		ผวบ.กฟพด.๑	

	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข															กฟฟ.
	๐๔ การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไป	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๘๕	๐.๐๘๕	ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	ตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กฟฟ.)															
	เป้าหมาย กฟ๓.๑ จำนวน ๑๘๒ ราย															
	รวมจำนวนรายจาก กฟฟ.															
	๐๕ สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญตาม	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐			ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	แบบฟอร์มที่กำหนดในระบบสารสนเทศ (CRM Plus)															
	๑.๔ การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่															
	๐๑ สร้างความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่	ครั้ง	๑.๐๐	-	-	-	-	๑.๐๐	๐.๐๐๑	๐.๐๐๑	ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	ผอ๓.๒(๑๔) กำหนด															
	๐๒ จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	ครั้ง	๑.๐๐	-	-	-	-	๑.๐๐			ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	๐๓ จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ	ร้อยละ	-	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑.๑๘๓	๑.๑๘๓	ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา	-	-										กฟฟ.			
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผว๓.															
	๐๔ สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐			ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	ทุกไตรมาส												กฟฟ.			
	๒. สนับสนุนการสร้างภาพพจน์ของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก	ครั้ง	-	-	๑.๐๐	-	๑.๐๐	๑.๐๐			ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ	-	-	-	-	-	-						กฟฟ.			
	พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล)															
	๓. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐๖	๐.๐๐๖	ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ๑๕ วัน (ปีละ ๔๐๐ ราย/เขต)												กฟฟ.			
	(ไตรมาสละ ๑๐๐ ราย/เขต)															
แผนงานหลักที่ ๔ แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ	๑. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ครั้ง	๑.๐๐	-	-	-	๑.๐๐	๐.๐๒๑	๐.๐๒๑	๐.๐๒๑	ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผลส.			
ข้อร้องเรียน													ผ่าน.กฟ๓.๑			
													ผน.กฟ๓.๑.๑			
	๒. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ															
	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ."															
	๐๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐			ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน ๓๐ วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด												ผน.กฟ๓.๑.๑			
	๐๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่	ร้อยละ	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๐.๐๒๒	๐.๐๒๒	ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน ๑๕ วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด												ผน.กฟ๓.๑.๑			
	๐๔ วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐			ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	ข้อร้องเรียน ทุกช่องทาง												ผน.กฟ๓.๑.๑			
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)															
	กฟ๓.๑ ๔ ครั้ง															
	๓. รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ประเมินคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อย่อย	ครั้ง	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๔.๐๐			ผลส.	กฟ๔๐๐๐๔@gmail.co	ผ่าน.กฟ๓.๑			
	ไฟตก และไฟกระชาก												ผน.กฟ๓.๑.๑			

แผนงานหลักที่ ๔ แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานใน	๑. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาบุคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนด	ครั้ง	๑.๐๐	-	-	-	๑.๐๐				ผลส.	knf4de0004@gmail.co	ผลส.ผอภ.(ภ๔)
ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	หลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร (ภายใน/ภายนอก)			-	-	-							
	ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า												
	๒.อบรมเชิงปฏิบัติการผู้รับชำระเงินและผู้รับคำร้องของ กฟฟ. ชั้น๑-๓, กฟส.	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐		๐.๑๓๑	๐.๑๓๑	ผลส.,ฟพอ.	knf4de0004@gmail.co	ผ่าน.กฟส.๑
			-		-	-							
	๓.อบรมเชิงปฏิบัติการ พนักงาน EO และ พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของ	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐		๐.๑๓๑	๐.๑๓๑	ผลส.,ฟพอ.	knf4de0004@gmail.co	ผ่าน.กฟส.๑
	กฟฟ.ชั้น๑-๓, และ กฟส.		-		-	-							
	๔. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค ๔ ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น												
	ของ กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ												
	และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น												
	๐๑ ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐				คณะทำงานฯ	Farr.pea@gmail.com	คณะทำงานฯ
	(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. รอบคัดกรอง ปี ๒๕๖๓)		-		-	-							
	๐๒ ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐				คณะทำงานฯ	Farr.pea@gmail.com	คณะทำงานฯ
	แจ้งผลฯ ให้ ผอภ.(ภ๔)		-		-	-							
	๐๓ ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ	ครั้ง	-	-	๑.๐๐	-	๑.๐๐				คณะทำงานฯ	Farr.pea@gmail.com	ผอภ.(ภ๔)
	มอบรางวัลโดย รผภ.(ภ๔)		-	-		-							
	๐๔ วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นที่คะแนน	ครั้ง	-	-	-	๑.๐๐	๑.๐๐				คณะทำงานฯ	Farr.pea@gmail.com	ผอภ.(ภ๔)
	ต่ำกว่า ๕๐% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมี		-	-	-								
	ประสิทธิภาพ												
	๕. ประเมิน กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ของสายงานภาค ๔ ด้านผู้จัดการ												
	ศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่าน												
	ระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งาน												
	บริการลูกค้า (FM)												
	๐๑ ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐				ผลส.	knf4de0004@gmail.co	กฟฟ.ชั้น ๑-๓
	งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น		-		-	-							และ กฟส.
	ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)												
	๐๒ ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐				ผลส.	knf4de0004@gmail.co	ผ่าน.กฟส.๑
	พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผอภ.(ภ๔)		-		-	-							กฟฟ.
	๐๓ ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-	-	๑.๐๐	-	๑.๐๐				ผลส.	knf4de0004@gmail.co	ผอภ.(ภ๔)
	และมอบรางวัลโดย รผภ.(ภ๔)		-	-		-							
	๖. ประเมินการไฟฟ้าที่มี PEA Shop ทุกแห่ง ของสายงานการไฟฟ้าภาค ๔												
	ตามเกณฑ์ประเมินที่ กฟฟ.กำหนด และคัดเลือก PEA Shop ดีเด่น												
	๐๑ ประเมินตนเองตามคำเกณฑ์วัด ผวก. ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๒	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐				คณะทำงานฯ	shat.feungfu@gmail.co	PEA Shop ทุกแห่ง
	(เอกสารแนบ : เกณฑ์การคัดเลือก PEA Shop)		-		-	-							
	๐๒ ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐				คณะทำงานฯ	shat.feungfu@gmail.co	คณะทำงานฯ
	แจ้งผลฯ ให้ ผอภ.(ภ๔)		-		-	-							กฟฟ.

	๑๓ ประกาศผลการคัดเลือก PEA Shop ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-	-	๑.๐๐	-	๑.๐๐				คณะทำงาน	fat.feungfu@gmail.co	ผอภ.(ก๔)
	และมอบรางวัลโดย รผภ.(ก๔)		-	-		-							
	๗. ประเมิน KAMR ของ กฟช. ตามคู่มือบริหารลูกค้า												
	รายละเอียดและคัดเลือก KAMR ดีเด่น												
	๑๑ ประเมินตนเองตามคู่มือบริหารลูกค้ารายสำคัญ (รายละเอียดของ	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐				ผลส.	nfadec00๔@gmail.co	กฟฟ.ชั้น ๑-๓
	เกณฑ์การคัดเลือกจะแจ้งภายหลังต่อไป)		-		-	-							
	๑๒ ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์	ครั้ง	-	๑.๐๐	-	-	๑.๐๐				ผลส.	nfadec0๐๔@gmail.co	ผ่าน กฟต.๑
	พร้อมแจ้งผล		-		-	-							กฟฟ.
	๑๓ ประกาศผลการคัดเลือก KAMR ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	ครั้ง	-	-	๑.๐๐	-	๑.๐๐				ผลส.	nfadec0๐๔@gmail.co	ผอภ.(ก๔)
			-	-		-							
แผนงานหลักที่ ๑๑ แผนงานการพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้าใน	ร่วกิจกรรมและค่าเป้าหมายจาก ผลส.												
นิคมอุตสาหกรรมและนอกนิคมโดยรอบ													