

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		
			เป้าหมาย
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.1 จัดอบรมหลักสูตร "Customer Journey & CRM toward Digital Utility" ประจำปี 2563		
	กฟฉ.1	- ครั้ง	ภายในไตรมาส 3-4
	กฟฉ.2	- ครั้ง	
	กฟฉ.3	- ครั้ง	
	ภาค 2	1 ครั้ง	
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า		
	กฟฉ.1		
	กฟฉ.2	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	4
	กฟฉ.3		
	ภาค 2		
	ผวธ.(ภ2)	รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	

2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน	2.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น			
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ตัวแทนตัด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.1	1	ครั้ง	ภายในไตรมาส 3-4
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟฉ.2	1	ครั้ง	
	กฟฉ.3	1	ครั้ง	
	ภาค 2	3	ครั้ง	
	2.2 การให้ความรู้หรือการศึกษาดูงานการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (Service Excellence)			
	ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงาน E/O, พนักงาน Front office,			
	พนักงานบัญชี			
	กฟฉ.1	-	ครั้ง	ภายในไตรมาส 2 - 4
	กฟฉ.2	-	ครั้ง	
	กฟฉ.3	-	ครั้ง	
	ภาค 2	1	ครั้ง	
3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	3.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ			
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	PEA smart plus			
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟฉ.1	จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส		
	กฟฉ.2			351
	กฟฉ.3			117 กฟฟ.*3 ครั้ง
	ภาค 2			

4.แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	
ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ	
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น	
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน	จำนวน
	(ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)	
	กฟฉ.1 100%	
	กฟฉ.2 100%	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน 100%
	กฟฉ.3 100%	
	ภาค 2 100%	
	ผวธ.(ภ2) รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)	
Key Account	กฟฉ.1 327 ราย	
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟฉ.2 230 ราย	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 230 ราย/ไตรมาส
	กฟฉ.3 349 ราย	
	ภาค 2 906 ราย	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	

6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ และอื่น ๆ	
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี 2563)	ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาลิ้นสุด/จำเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03	
	พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน	
	กฟฉ.1 100%	
	กฟฉ.2 100%	} เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563
	กฟฉ.3 100%	
	ภาค 2 100%	
	ผวธ.(ภ2) จัดทำแนวทางการกรอกเอกสาร VOC 03 แจ้งเวียนให้ทุก กฟฟ.ทราบ	
	ภายในเดือนมกราคม 2563	
	6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ และอื่น ๆด้านคุณภาพไฟฟ้า	
	ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข	
	(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2	} รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	

7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	
	7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)	
	- โทรศัพท์สำนักงาน	
	-1129 PEA Call Center	
	กฟฉ.1	} รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ☐	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	-การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง	
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	
	กฟฉ.1	} รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)	
	กฟฉ.1 100%	
	กฟฉ.2 100%	
	กฟฉ.3 100%	
	ภาค 2 100%	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	
	7.2 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2563	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.5.4)	7.2.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	
	7.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	7.3.1 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	

7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	จากข้อมูลเสียงของลูกค้า	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	กฟฉ.1 100%	
	กฟฉ.2 100%	
	กฟฉ.3 100%	
	ภาค 2 100%	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายในวันที่ 30 พ.ย. 2563	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.1)	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	

7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ ดังนี้	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน	> ร้อยละ 85
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.3)	- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน	> ร้อยละ 85
	- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน	> ร้อยละ 85
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	
	และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	7.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟช.	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) การจัดทำแผนฯ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2563	

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563	
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า	
	8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	
	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้	
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส	
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส	
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3	
	(จำนวน 1ราย/ไตรมาส)	
	กฟฉ.1 112 ราย/ไตรมาส	
	กฟฉ.2 98 ราย/ไตรมาส	98 ราย
	กฟฉ.3 105 ราย/ไตรมาส	
	ภาค 2 315 ราย/ไตรมาส	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ	
	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2 } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	98 ราย
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)	
	มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส	
	กฟฉ.1	
	กฟฉ.2 } รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง	
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	
(Customer Relationship Management : CRM)(ต	กฟฉ.1	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 } รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	กฟฉ.3	
	ภาค 2	
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	

	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน	
	และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	/แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)	
	กฟฉ.1	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส
	กฟฉ.2	
	กฟฉ.3	
	ภาค 2	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	
	กฟฉ.1 404 ราย/ปี	} รายงานภายใน 230 ราย
	กฟฉ.2 230 ราย/ปี	
	กฟฉ.3 411 ราย/ปี	
	ภาค 2 1,045 ราย/ปี	15 วันหลังสิ้นไตรมาส
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	

8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.3.3	เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน			
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	(รผก.(ภ2),อช.ฉ.1-3, ผจก.)	พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข			
(Customer Relationship Management : CRM)	(ตัว	รผก.(ภ2)	1	ราย/ไตรมาส	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.1 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)	99	ราย/ไตรมาส	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	87 ราย
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	กฟฉ.2 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)	87	ราย/ไตรมาส		
	กฟฉ.3 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)	93	ราย/ไตรมาส		
	ภาค 2 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)	280	ราย/ไตรมาส		
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส				
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)	8.3.4	พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value			
		และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus			
		(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 8.3.2) ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
	กฟฉ.1	404	ราย/ปี	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	230 ราย
	กฟฉ.2	230	ราย/ปี		
	กฟฉ.3	411	ราย/ปี		
	ภาค 2	1,045	ราย/ปี		
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส				
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)	8.4	จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่			
	กฟฉ.1 กฟจ	1	ครั้ง		
	กฟฉ.2 กฟจ	1	ครั้ง		1 ครั้ง
	กฟฉ.3 กฟจ	1	ครั้ง		
	ภาค 2 จำนวน	3	ครั้ง		
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายในไตรมาส 4				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	
	เป้าหมาย	
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด	
และ Doing Business	ภาค 2 คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563	

	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด			
	กฟฉ.1	100%		
	กฟฉ.2	100%		7
	กฟฉ.3	100%		มาตรการ
	ภาค 2	100%		
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 17 บัญชี	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย			
	10.1.1 ทบสวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.1	43	แห่ง	ภายในไตรมาส 1
	กฟฉ.2	42	แห่ง	
	กฟฉ.3	48	แห่ง	
	ภาค2	133	แห่ง	
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 17 บัญชี (ต่อ)	10.1.2 จัดอบรม/ประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย			
	กฟฉ.1	1	ครั้ง	ภายในไตรมาส 2-4
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2	1	ครั้ง	
	กฟฉ.3	1	แห่ง	
	ภาค 2	3	ครั้ง	
	ภาค2	4	แห่ง	