

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560
กฟจ.ศรีสะเกษ
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
(Strategic Objective)
SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า
- CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- กลุ่มพาณิชย์
- กลุ่มอุตสาหกรรม
- กลุ่มอื่นๆ
4. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า
- CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ความพึงพอใจของลูกค้าของ
- สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
- กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
- กลุ่มพาณิชย์
- กลุ่มอุตสาหกรรม
- กลุ่มอื่นๆ
7. เป้าหมาย
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.30
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.26
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
1. แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด (SEPA หมวด 3)	1.1 ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาการให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้าตามแผนแม่บทบริการลูกค้า		มี.ค.-60	ฟวธ.(ก2)			
	1.1.1 จัดทำแผนการดำเนินการ โดยระบุกิจกรรมย่อย และเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมที่จะดำเนินการให้						
	สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริการลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ภายในเดือนมีนาคม 2560						
	เป้าหมาย ฟวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายในเดือนมีนาคม 2560						
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (SEPA หมวด 3)	2.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้า (ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2559	หน่วยงาน	ไตรมาส1	กฟผ.1-2-3			
	แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า	ในสังกัด		ฟวธ.(ก2)			
	- รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้า			กบส.			
	- ข้อเสนอแนะจาก 1129 PEA Call Center						
	กฟผ.2 รายงานภายใน วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 60 (ดำเนินการแล้วเสร็จ)						
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.2 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
(SEPA หมวด 3)	ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการ						
	บริการลูกค้า ทุกไตรมาส						
	2.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)□	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3			
	-1129 PEA Call Center	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	-โทรศัพท์สำนักงาน	กฟผ.ศก.		กบล.			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			กฟฟ.1-3			
				ผบค.			
	ศก. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟส.อพ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟส.ขข รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟส.รศ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟส.กร. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) (VOC-04-003)□ □ □	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3			
(SEPA หมวด 3)	-ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	-การสานเสวนา	กฟผ.ศก.		กบล.			
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์			กฟฟ.1-3			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			ผบค.			
	ศก. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟส.อพ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟส.ขข รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟส.รศ. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟส.กร. รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริ	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3			
(SEPA หมวด 3)	15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 บัญชี)	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
ธุรกิจเสริม 6 บัญชี	กฟผ.2 ร้อยละ 100 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.ศก.		กบล.			
1. งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า				กฟฟ.1-3			
2. งานบำรุงรักษาแก้ไขระบบไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายส่ง	ศก. ร้อยละ 100 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส			ผบค.			
ระบบจำหน่าย สถานีไฟฟ้า งานส่องจุดร้อน	กฟส.อพ. ร้อยละ 100 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
3.งานบำรุงรักษาหม้อแปลง	กฟส.ขข. ร้อยละ 100 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
4. งานตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงต่ำ	กฟส.รต. ร้อยละ 100 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
5. งานบำรุงรักษาแพคเกจ	กฟส.กร. ร้อยละ 100 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
6. งานวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า							
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.3 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	หน่วยงาน	ไตรมาส2	กฟผ.1-2-3			
(SEPA หมวด 3)	ผวธ.(ภ2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียง	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	ภายในไตรมาส 2/2560			กบส.			
	2.4 ความพึงพอใจและความกักตักโดยรวมของลูกค้าปี 2560						
	2.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3			
		ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ศก.		กบส.			
				กฟฟ.1-3			
				ผบค.			
	2.5 รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2560						
	2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2560 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3			
	ปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน แจ้ง สวก. ทุกไตรมาส	ในสังกัด		ผวธ.(ภ2)			
		กฟจ.ศก.		กบส.			
	กฟผ.2 ตรวจสอบข้อมูลในระบบ e-One ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส			กฟฟ.1-3			
	ผวธ.(ภ2) สรุปข้อมูลถูกต้อง/รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			ผบค.			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
2. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	2.6 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า						
	2.6.1 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขอย่างทันท่วงที ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-One	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กพฉ.1-2-3 ฝวธ.(ก2)			
		กพฉ.ศก.		กบล.			
	กพฉ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100			กพฟ.1-3			
				กพส.			
	ศก. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100			ผบค., ผบต.			
	กพส.อพ. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						
	กพส.ข. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						
	กพส.รศ. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						
	กพส.กร ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						
	2.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	หน่วยงาน	มิ.ย.-60	กพฉ.1-2-3			
	2.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	ในสังกัด		ฝวธ.(ก2)			
	กพฉ.2 จัดส่งภายใน 15 มิถุนายน 2560			กบล.			
	2.8 การจัดการความรู้จากการจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปรับปรุง						
	ทั่วทั้งองค์กร						
	2.8.1 จัดทำองค์ความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง	หน่วยงาน	ไตรมาส 3	กพฉ.1-2-3			
	และเผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3	ในสังกัด		ฝวธ.(ก2)			
				กบล.			
	กพฉ.2 อย่างน้อย 1 เรื่อง เผยแพร่ในระบบ KMS ภายในไตรมาส 3						
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ (SEPA หมวด 3)	3.1 จัดประชุมชี้แจง ถ่ายทอดการจำแนกกลุ่มลูกค้าและรับฟังเสียงของลูกค้า ให้	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-2	กพฉ.1-2-3			
	กพฟ. ชั้น 1-3, กพส. (กลุ่มเป้าหมายคือ ทม.วต.,ทม.บค.,ทม.บต.พนักงาน KAM)	ในสังกัด		กบล.			
		กพฉ.ศก.		กพฟ.1-3			
	กพฉ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2			กพส.			

[illegible]

[illegible]

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
				กอก.			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือนไตรมาส 1			กรท.			
				กบล.			
3. แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ (ต่อ) (SEPA หมวด 3)	3.6 ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Social media ผ่านทาง LINE และ facebook	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 2	กฟผ.1-2-3 ฝวธ.(ภ2) กบล.			
	กฟผ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2						
	3.7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า 1. ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Front Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแล และประสานงานแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ณ จุดบริการ	หน่วยงาน ในสังกัด กฟผ.ศก.	ไตรมาส 1	กฟผ.1-2-3 ฝวธ.(ภ2) กบล.			
	2. ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager			กฟฟ.1-3 ผบค.			
	กฟผ.2 1 ครั้ง รอกำหนดเป้าหมายจาก คณะทำงานบริการลูกค้า						
	3.8 ตั้งคณะทำงานนำเสนอการแก้ปัญหาการลดเวลารอคอยการชำระค่าไฟ ณ จุดให้บริการ	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 2	กฟผ.1-2-3 ฝวธ.(ภ2)			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	กฟผ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2	กฟผ.ศก.		กบล.,กรท.,กกค			
				กฟฟ.1-3			
				ผบค. , ผบป.			
	3.9 จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้เพิ่มกิจกรรมการให้บริการ และรับทำธุรกรรมต่างๆ ของลูกค้า ที่ใช้บริการ PEA Shop และ PEA Mobile App	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2)			
		กฟผ.ศก.		กกค.			
	กฟผ.2 1 ครั้ง/ไตรมาส			กบล.			
				กรท.			
				กฟฟ.1-3			
				ผบค. , ผบป.			
4. แผนงานการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายระบบไฟฟ้า (SEPA หมวด 3)	4.1 สรุปรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด มาเป็นปัจจัยนำเข้า (Inputs) ในกระบวนการกำหนดและนวัตกรรมการผลิตภัณฑ์และบริการ ส่งให้สายงาน ว และ วศ						
	4.1.1 สรุปรวบรวมข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านแรงดันไฟฟ้า ☐ - รายงานข้อมูลแรงดันที่จุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2)			
				กบล.			
				กปบ.			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	4.1.2 สรุปรวบรวมข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายแยกเป็นพื้นที่ ด้านความเพียงพอ ☐ - รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายมีโหลดเกินพิกัด ☐ - รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัดโดยให้เรียงตามระดับปัญหาหนักไปหาน้อย	หน่วยงาน ในสังกัด	เม.ย.-60	กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2)			
				กบล.			
				กปบ.			
	กฟผ.2 สรุปรวบรวมข้อมูลถูกต้อง/รายงานภายใน 20 เมษายน 2560						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
5. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า	5.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			
	เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 40			กบล.			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (SEPA หมวด 3)	6.1 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						
	6.1.1สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟผ.ศก.		กบล.			
	6.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			
	กฟผ.2 370 ราย/ปี			กบล. กฟฟ.1-3			
	ศก. 30 ราย/ปี						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
						(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	ศก. 10 ราย/ปี				กฟส.			
	กฟส.อพ. 5 ราย/ปี				ผบค. , ผบป.			
	กฟส.ขข. 5 ราย/ปี				ผบง.			
	กฟส.รศ. 5 ราย/ปี							
	กฟส.กร. 5 ราย/ปี							
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.1.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2)	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กฟฉ.1-2-3				
(SEPA หมวด 3)	อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)				
	กฟฉ.2 87 ราย/ไตรมาส			กบล.				
	กฟข. (อช.) 3 ราย/ไตรมาส			กปบ.				
				กบช.				
	ศก.(ผจก.) 6 ราย/ไตรมาส			กชช.				
				กฟฟ.1-3				
				กฟส.				
				ผบค. , ผบป.				
				ผบง. , ผบต.				
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value	หน่วยงาน	ไตรมาส1-4	กฟฉ.1-2-3				
(SEPA หมวด 3)	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมชม	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)				
	ข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง	กฟจ.ศก.						
	กฟฉ.2 241 ราย/ไตรมาส			กบล.				
				กฟฟ.1-3				
	ศก. 10 ราย/ไตรมาส			ผบค. , ผบป.				
	6.1.5 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	หน่วยงาน	ไตรมาส4	กฟฉ.1-2-3				
		ในสังกัด		ผวธ.(ก2)				
	กฟฉ.2 1 ครั้ง	กฟจ.ศก.		กบล.				
				กฟฟ.1-3				
				ผบค.				

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (SEPA หมวด 3)	6.1.6 ทบทวนและปรับปรุงระบบงาน CRM ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ครอบคลุมลูกค้า แต่ละประเภท	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 4	กฟผ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			
	กฟผ.2 1 ครั้ง			กบล.			
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด และการบริการขององค์กร (SEPA หมวด 3)	7.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 10/20 ล้านบาท/เดือน ขึ้นไปไม่เกินปีละ 2 ครั้ง	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			
	กฟผ.2 2 ราย			กบล.			
	1. แป้งมันเอี่ยมอีสาน			กบข.			
	2. แป้งมันกาฬสินธุ์			กขช.			
				กปบ.			
				กฟอ.ดอ., สดจ.			
	7.2 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า, การแจ้งแผนดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน, การแจ้งสถานะการ แก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และบริการอื่นๆ)	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส1-4	กฟผ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			
	7.2.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้อิฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS			กอก. กรท. กปบ.			
	กฟผ.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการร้อยละ 10 จากปี 2559 (เป้าหมายปี 2560 จำนวน 28,000 ราย) รายงานผลภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด และการบริการขององค์กร (ต่อ)	7.3 พัฒนาการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต และระบบ PEA Call Center ให้สามารถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า รับเรื่องร้องเรียน รับชำระเงิน	หน่วยงาน ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
(SEPA หมวด 3)	ค่าไฟฟ้า รับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อมูลสำคัญต่างๆ ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ด้วย						
	ความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย โดยการจัดทำโครงการ “PEA Smart Plus” เพื่อการ			กบล.			
	บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร			กรท.			
	เป้าหมาย รอคณะทำงานบริการลูกค้า ขยายผล						
	7.4 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดย	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3			
	การแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี 2560) ร้อยละ 100*			กรท.			
	- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค. 2559)						
	ประกอบด้วย						
	กฟผ.2 3,254 ราย (คิดจากร้อยละ 50 ของจำนวน ผพ.รายใหญ่ ปี 2559 6,508 ราย)						
8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3			
	System : GIS) และขยายผลการให้บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ให้ครอบคลุม	ในสังกัด		ผวธ.(ก2)			
	การไฟฟ้าสาขา และการไฟฟ้าสาขาย่อย	กฟผ.ศก.		กวว.			
				กบล.			
	กฟผ.2 73 แห่ง สรุปรายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส			กรท.			
				กฟย.			
				ผบค.			
8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพ	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3			
	ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (Front Office)	ในสังกัด					
		กฟผ.ศก.		กบล.,กคค.			
	กฟผ.2 กฟส. 8 แห่ง			กฟส.			
	1. กฟส. โกสุมพิสัย			กฟส.,พทง,			
	2. กฟส. โพนทอง			พนพ.,ลท,คช.,			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
					(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
	3. กฟส. พนมไพร		นคศ.,สณ.,อสม.				
	4. กฟส. เลื่อนกทา						
	5. กฟส. คำชะอี						
	6. กฟส. หนองกุ้งศรี						
	7.กฟส. สุวรรณภูมิ						
	8. กฟส. อาจสามารถ						
9.มาตรการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	9.1 ดำเนินการตรวจวัดและเสนอแนะการจัดการพลังงาน สำหรับผู้ผลิตและจำหน่ายพลังงาน	หน่วยงาน	ไตรมาส 1-4	กฟผ.1-2-3			
		ในสังกัด		ฟวธ.(ก2)			
	กฟผ.2 6 แห่ง	กฟจ.ศก.					
	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						