

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต	ทรบผดชอบ	กฟพ.	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 (CR1, CR2)																
	1. แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้าและเหนือกว่าคู่เทียบ 1.1 รวบรวม วิเคราะห์ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าปี ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เกินความคาดหวัง และเหนือกว่าคู่เทียบด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป้าหมาย ตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3 (ช่องทางเสียงของลูกค้าที่เกี่ยวกับ Digital) 1.2 ดำเนินการตามแผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ เป้าหมาย 100% (แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงาน) <u>น.2 รอคำเป้าหมาย</u> 1.3 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ และวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว เป้าหมาย 100% (แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงาน) <u>น.2 รอคำเป้าหมาย</u>	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2 กฟน.2 กฟน.2	ครั้ง 1 												

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	2.2 ลูกค้า Download PEA Mobile Smart Plus App. (Download) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟก. ระดับ 5	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ให้ กฟจ.ตาก กำหนดเป้าหมาย	กฟจ.ตก. กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	ราย 260060	191164		214129		237094.5		260060				เป้าหมายและผลงานสะสมตั้งแต่ปี 61 (ผลงานสะสม ณ ธ.ค.2561) 168198 35724 10628 9254 15882 11331 19996 14091 15986 10057 7679 10906 6664
	2.2 ลูกค้า Download PEA Mobile Smart Plus App. (Active) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟก. ระดับ 5 (จำนวนครั้งของ Transaction)	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ให้ กฟจ.ตาก กำหนดเป้าหมาย	กฟจ.ตก. กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	ครั้ง 515570	93740		140610		140610		140610				เป้าหมายรายไตรมาส
เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 (CR1, CR2)															
	2. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT 1.1) (CR1.2) 2.3 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการใช้ไฟฟ้า และการขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet :Customer Online Service	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2	ครั้ง 4	1		1		1		1				

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	(COS) เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพ เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง			ครั้ง											
	2.4 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM+) เป้าหมาย ประชุมชี้แจง 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผลบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)		1	1										
	เป้าหมาย ติดตามผลการใช้งาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง (หลังเปิดใช้งาน) น.2 4 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผลบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)		ครั้ง	4	1	1		1		1				
	3. แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลของลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution) 3.1 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลของลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และ การบริหารจัดการ (Data Driven Execution) เป้าหมาย น.2	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผลบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)													3.1 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวม และการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไป บริหารจัดการ (Data Driven Execution) วิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการ กำหนดแนวทางและจัดทำระบบ สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ ควบ ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูล ฐานข้อมูลขององค์กร รายงานผลการดำเนินงานการนำเอ องค์กรในระบบงานสร้างความเสถียร การบริการลูกค้า
	4. แผนแม่บทด้านการบริการลูกค้า (ฉบับทบทวนใหม่) 4.1 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานรับชำระเงินดีเด่น ประจำเดือน โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้ 1. จำนวนการให้บริการลูกค้าทั้งเดือนมากกว่าค่าเฉลี่ย จำนวนลูกค้าต่อผู้ให้บริการทั้งหมด 2. มีสัดส่วนลูกค้าคิด Smile Box มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด 3. ระดับคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.2 12 แห่ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	แห่ง	144	36	36		36		36				
			กฟจ.ตก.		12	3	3		3		3				

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	5. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า แผนบริการลูกค้า ดำเนินการปี 2560 - 2562 5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 50 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด และให้รายงานในรูปแบบของ ร้อยละ หมายเหตุ * ข้อ 1.1-1.3 ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์จะสมัครรับบริการ ติดตามจาก http://172.23.1.35/reform030	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟน.2	ร้อยละ 100	100%		100%		100%		100%				การรายงานผล ให้แจ้งจำนวน ผขฟ.รายใหญ่ ที่สมัครฯ ต่อ จำนวน ผขฟ.รายใหญ่รายเดิมฯ (หน่วยเป็น ราย)
			กฟจ.ตก. กฟส.บ้านดก กฟย.สามง่า	100 100 100	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%				
	5.2 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟน.2	ร้อยละ 100	100%		100%		100%		100%				การรายงานผล ให้แจ้งจำนวน ผขฟ.รายใหญ่ ที่สมัครฯ (หน่วยเป็น ราย)
			กฟจ.ตก. กฟส.บ้านดก กฟย.สามง่า	100 100 100	100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%		100% 100% 100%				
	5.3 รายงานการปฏิบัติงานประจำวันของ Front Manager ผ่าน Application เป้าหมาย น.2 100% ของวันทำการ เป็นระดับ 5	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	ร้อยละ 100			100%		100%		100%				

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	5.4 ติดตามผลการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook ของ การไฟฟ้าในสังกัด เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (มสส.) กองอำนวยการ (กอก.)	กฟจ.ตก.	100			100%		100%		100%				
			กฟน.2	แห่ง 12											
			กฟจ.ตก.	1	1		1		1		1				
			กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา		1 1		1 1		1 1		1 1				
เกณฑ์ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า Key Account, High Value	6. แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ														
	6.1 จัดสัมมนาอบรมผู้บริหาร ผจก. และพนักงานที่เกี่ยวข้อง " คู่มือกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ ปี 2562 "	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (มสส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 1			1								
	เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2														
	6.2 รวบรวม / ทบทวน และพิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ														
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (มสส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 1							1				

แผนปฏิบัติ กพท.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กพท. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	6.3 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครึ่ง 1							1				
	6.4 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจากการกำหนด สิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001,CRM-KAM-002) เป้าหมาย ความสำเร็จการจัดทำแผนการดำเนินงาน และค่าเป้าหมาย ภายในเดือน พ.ค. 2561 น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครึ่ง 1			1								
	6.5 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (Customer Integration DB และ CRM plus (BIC_SAP) เป้าหมาย น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครึ่ง 1							1				
	6.6 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยงของ ลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ น.2 ร้อยละ 100	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ 100	100%		100%		100%		100%				
	6.7 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบสารสนเทศ ภายใน 7 วัน หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus (Big_SAP) , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด น.2 ร้อยละ 100	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ร้อยละ 100	100%		100%		100%		100%				
	6.8 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า จากการ จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน และสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กพท.ทุกเดือน , ผนว.ภ1) ทุกไตรมาส น.2 4 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครึ่ง 1	1		1		1		1				

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	6.9 สรุปรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค. 2561 (CRM-KAM-005) น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 1					1						
	6.10 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center ภายใน 15 ต.ค. 2562 เป้าหมาย น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 1							1				
	6.11 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 4	1		1		1		1				
7. แผนงานสร้างความสัมพันธ์ และรักษาลูกค้า High Value															
	7.1 เยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 7.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย น.2 288 ราย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	แห่ง 288	6		6		6		6				
		ให้ กฟจ.ตาก กำหนดเป้าหมาย	กฟจ.ตาก. กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	24	6		6		6		6				
	7.1.2 ลูกค้า High Value เป้าหมาย น.2 30 ราย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	แห่ง 30	0		0		0		0				

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	7.2 เยี่ยมเยือนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยือน ลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP เป้าหมาย อช.น.2 12 ราย ผจก.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผสส.) กองบริการลูกค้า (กบค.) ให้ กฟจ.ตาก กำหนดเป้าหมาย	กฟน.2 กฟจ.ตก. กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	ราย 12 24	3 6		3 6		3 6		3 6				
	7.3 งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) เป้าหมาย น.2 5 แห่ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผสส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2	แห่ง					0						
	7.4 แจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.2 12 แห่ง	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กบป.)	กฟน.2 กฟจ.ตก.	แห่ง 12 1	12 1										

แผนปฏิบัติ กพ.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กพพ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ	8.1 จัดอบรมจิตวิทยาการให้บริการให้กับพนักงานให้บริการพนักงาน Front ของ กฟส/กฟย. เป้าหมาย 1 หลักสูตร	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	หลักสูตร 1							1				
	8.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสาร พนักงานแก้ไขข้อขัดข้อง กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย. เป้าหมาย 1 หลักสูตร	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	หลักสูตร 1							1				
	8.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย 12 แห่ง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟน.2 กฟจ.ตภ.	แห่ง 12 1			12	1							
เกณฑ์รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ของ กฟผ.) (NM1)															
9. แผนการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ธุรกิจใหม่)	9.1 ให้เช่าที่ดิน ติดตั้งป้ายโฆษณา เป้าหมาย น.2 รอค่าเป้าหมาย	แผนกงานโยธาและสถาปัตย์ (ผยธ.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.)		แห่ง 1							1				
	9.2 ให้เช่าที่ดินเพื่อทำธุรกิจ เป้าหมาย น.2 รอค่าเป้าหมาย	แผนกงานโยธาและสถาปัตย์ (ผยธ.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกด.)		แห่ง 1			1								
	9.3 ธุรกิจปรับปรุงสายสื่อสาร เป้าหมาย น.2 รอค่าเป้าหมาย	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม (ผอท.) กองบริการลูกค้า (กบล.)													

แผนปฏิบัติ กพ.2 ประจำปี 2562 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 10 แผนงาน 38 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กพพ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
10. งานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	10.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริม 15 ประเภท เป้าหมาย น.2 รอค่าเป้าหมาย	แผนกบัญชีต้นทุน (ผบด.) (ผู้รายงานผล) กองบัญชี (กบญ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) กองวิศวกรรมและวางแผน (กาว.) กองบำรุงรักษา (กบข.)													
	10.2 สำรวจการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อดำเนินการเรียกเก็บ ค่าเช่าการใช้เสาไฟฟ้า (ค่าพาดสาย) ของปี 2563 ให้ครบถ้วน และให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 4/2562 เป้าหมาย น.2 1 ครั้ง	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม (ผอท.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 1							1				
	10.3 ตั้งรายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า (ค่าพาดสาย) ของปี 2562 จากการสำรวจในไตรมาส 4/2561 ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ม.ค. 2562 เป้าหมาย น.2 1 ครั้ง	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม (ผอท.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 1	1										