



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนแม่บทการบริการลูกค้า
(พ.ศ. 2560-2564)

ทบทวน ครั้งที่ 1 พ.ศ.2561

คณะจัดทำแผนแม่บทการบริการลูกค้า

มกราคม 2561

แผนงาน

กลยุทธ์ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า

1. โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด

หลักการ:

การบรรลุจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ด้านให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ตามที่ระบุในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. นั้น กฟผ. ได้กำหนดให้ผลความพึงพอใจ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้าในมิติ ผลิตภัณฑ์ บริการ การสนับสนุนและการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและความผูกพันสูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การประเมินระดับการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของลูกค้าเพื่อวางแผนยุทธศาสตร์และปรับปรุงกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้มีข้อมูลที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ และได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ จึงควร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้าตามกลุ่มที่กำหนดไว้ โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้าตามกลุ่มต่างๆ
2. เพื่อศึกษาความต้องการ และความภักดีของลูกค้า
3. เพื่อศึกษาคู่เทียบ และคู่แข่ง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. สามารถประเมินผลความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้าตามกลุ่มต่างๆ ตามที่กำหนดตัวชี้วัดด้านลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. กฟผ. มีกระบวนการวัดผลด้านลูกค้าอย่างเป็นระบบ
3. มีข้อมูลในการพัฒนากระบวนการผลิตภัณฑ์ บริการ การสนับสนุนและการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 - 2564

งบประมาณทั้งโครงการ : 5 ปี ปี 2560 ปีละ 5.500 ล้านบาทและ ปี 2561-2564 ปีละ 5.800 ล้านบาทรวมเป็น 28.700 ล้านบาท (ตั้งแต่ปี 2561 ขอบเขตงานจะเพิ่มขึ้นโดยจะชี้แจงผลดำเนินการแยก 4 ภาค)

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : คณะทำงาน SEPA หมวด3

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ทบทวนกระบวนการสำรวจเพื่อปรับปรุงแนวทาง	ม.ค.-มี.ค. ของทุกปี	ปีละ 1 ครั้ง	-	-	คณะทำงาน SEPA หมวด 3
2. จัดทำ TOR, ราคากลางจ้างที่ปรึกษาทำการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย. ของทุกปี	ปีละ 1 ครั้ง	-	-	คณะกรรมการดำเนินการจ้าง, ฝวธ.(ภ3)
3. ขออนุมัติ TOR และอนุมัติการจ้าง	เม.ย.-มิ.ย. ของทุกปี	ปีละ 1 ครั้ง	-	ปีละ 5.50 (ปีละ 5.80)*	คณะกรรมการดำเนินการจ้าง, ฝวธ.(ภ3)
4. ดำเนินการสำรวจ	ก.ค.-ก.ย. ของทุกปี	ปีละ 1 ครั้ง	-	-	คณะกรรมการดำเนินการจ้าง, ฝวธ.(ภ3)
5. สรุปผลและรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ต.ค.-ธ.ค. ของทุกปี	ปีละ 1 ครั้ง	-	-	คณะทำงาน SEPA หมวด 3
รวม	-	-	-	28.70	

หมายเหตุ - การดำเนินงานสำรวจ ในปี 2559 มีอนุมัติดำเนินการและงบประมาณเรียบร้อยแล้ว

- * งบประมาณในการดำเนินการสำรวจปี 2560 ปีละ 5.500 ล้านบาท และและ ปี 2561-2564 ปีละ 5.800 ล้านบาท รวมเป็น 28.700 ล้านบาท (ตั้งแต่ปี 2561 ขอบเขตงานจะเพิ่มขึ้นโดยจะชี้แจงผลดำเนินการแยก 4 ภาค)

2. ระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินผลความพึงพอใจ

หลักการ:

กฟผ. ได้นำระบบบริหารจัดการคิวอัจฉริยะมาใช้ติดตั้งที่ กฟผ. จุฬารวมงาน , กฟส., PEA Shop และ กกง. เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า ณ จุดให้บริการ ว่าสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าได้หรือไม่ รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาคใน Front Office ที่มีการติดตั้ง ระบบบริหารจัดการคิวอัจฉริยะ และกล่องประเมินผล ความพึงพอใจ(Smart Queue & Smile Box) จึงควรมีการกำหนดให้หน่วยงานที่มีระบบดังกล่าว จะต้องมีการติดตามผลความพึงพอใจ และประสิทธิภาพของการให้บริการ เพื่อจะได้ทราบถึงความสำเร็จของการให้บริการลูกค้า และข้อมูลที่จะนำไปสู่โอกาสในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ของลูกค้า ณ จุดให้บริการ ที่ใช้บริการที่ Front Office แบบทันสมัย
2. เพื่อวัดประสิทธิภาพของการให้บริการในด้านต่างๆภายใน Front Office
3. เพื่อนำข้อมูลความพึงพอใจลูกค้า และประสิทธิภาพของการให้บริการภายใน Front Office มาใช้พัฒนาการให้บริการลูกค้าต่อไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. สามารถประเมินผลความพึงพอใจ ของลูกค้า ณ จุดให้บริการ ที่ใช้บริการที่ Front Office
2. สามารถวัดประสิทธิภาพของการให้บริการในด้านต่างๆภายใน Front Office
3. มีข้อมูลความพึงพอใจลูกค้า และประสิทธิภาพของการให้บริการภายใน Front Office มาใช้พัฒนาการให้บริการลูกค้าต่อไป

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 - 2564

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : กฟผ., ฝวธ.(ภ1-4), ฝพธ., ฝสท., ฝพท.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ :

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ใช้ระบบบริหารจัดการคิวอัจฉริยะ และกล้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้า	ม.ค. - ธ.ค. ของทุกปี	-	-	-	กพข., ผวธ.(ภ1-4)
2. ติดตามประเมินผลระบบบริหารจัดการคิวอัจฉริยะ และกล้องประเมินความพึงพอใจเพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ - รวบรวมปัญหาอุปสรรค - หาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบ	ทุกไตรมาส ของทุกปี	-	-	-	ผพธ., ผสท., ผพท.
3. สรุปผลและรายงานผลจัดส่งให้คณะกรรมการ SEPA หมวด 3 นำไปใช้สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าประจำปี	ม.ค.-มี.ค. ของปีถัดไป	ปีละ 1 ครั้ง	-	-	ผพธ.
รวม					

3. งานพัฒนาจัดการเสียงของลูกค้า

หลักการ:

การค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนา นวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุนลูกค้า จำเป็นจะต้องมีกระบวนการรับฟังและจัดการเสียงของลูกค้าที่จะเป็นตัวบอกถึงความต้องการ ความคาดหวัง ที่ลูกค้าต้องการให้ กฟผ.ตอบสนอง ซึ่ง กฟผ.ได้กำหนดกระบวนการและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า ไว้อย่างหลากหลาย ดังนั้นเพื่อเป็นการบูรณาการเสียงลูกค้าจากกระบวนการและช่องทางเหล่านั้นให้มีประสิทธิภาพ จึงควรมีการจัดการเสียงลูกค้าที่เหมาะสม สามารถรวบรวมเสียงของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อพัฒนาระบบจัดการเสียงลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อรวบรวมเสียงของลูกค้าจากทุกกระบวนการ และช่องทาง
3. เพื่อสามารถสรุปเสียงลูกค้าจากทุกกระบวนการ และช่องทาง เป็นความต้องการ ความคาดหวังลูกค้าได้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีระบบจัดการเสียงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. สามารถสรุปเสียงลูกค้าจากทุกกระบวนการ และช่องทาง เป็นความต้องการ ความคาดหวังลูกค้าได้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ.2560-2561

งบประมาณทั้งโครงการ : 1.000 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : คณะทำงาน SEPA หมวด 3, คณะทำงานจัดการเสียงลูกค้า, ฝพท.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ :

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ตั้งคณะกรรมการร่วมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	ม.ค.-ก.พ. 2560	-	-	-	คณะกรรมการ SEPA หมวด3, คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงของลูกค้า, ฝพท.
2. พัฒนาระบบรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อรองรับ การบันทึกข้อมูลเสียงลูกค้า การประมวลผล และรายงาน	มี.ค.-ธ.ค. 2560	-	-	1.000	ฝพท., คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงของลูกค้า
3. ทดลองระบบรับฟังเสียงของลูกค้า	ม.ค.-มี.ค. 2561	-	-	-	ฝพท., คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงของลูกค้า
4. จัดทำคู่มือระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	ม.ค.-มี.ค. 2561	-	-	-	ฝพท., คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงของลูกค้า
5. ขยายผลนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้าไปใช้ให้ครบทุกพื้นที่	เม.ย.-มิ.ย. 2561	-	-	-	ฝพท., คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงของลูกค้า
รวม		-		1.000	

4. งานพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า Front Office, PEA Shop และ PEA Mobile Shop

หลักการ:

ปัจจุบัน กฟภ.ได้มีการพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า(Front Office) เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้า โดยการพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า ณ สำนักงานการไฟฟ้า และ PEA Shop โดยตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า หรือในพื้นที่เศรษฐกิจในเมือง เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งได้พัฒนารถยนต์ให้บริการลูกค้าเคลื่อนที่ PEA Mobile Shop เพื่อให้บริการในพื้นที่ชุมชนห่างไกล หรือพื้นที่ชุมชนที่หนาแน่นแต่ไม่สามารถเปิด PEA Shop ได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกสำนักงานการไฟฟ้า ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าและบริการอื่นๆให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น
2. เพื่อปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) ให้มีความทันสมัย มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
3. พัฒนาศูนย์บริการ PEA Shop โดยตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า หรือในพื้นที่เศรษฐกิจในเมือง เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าในพื้นที่ชุมชนห่างไกล หรือพื้นที่ชุมชนเมืองที่หนาแน่น แต่ไม่สามารถเปิด PEA Shop ได้

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีกระบวนการช่องทางการให้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าและบริการอื่นๆให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น
2. ลูกค้าของ กฟภ.มีความพึงพอใจสูงเพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2559 - 2564

งบประมาณทั้งโครงการ : 336.743 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : การไฟฟ้าภาค 1-4, ผอ.ธ.(ก3), คณะอนุกรรมการ Smart-Front Office

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ :

กิจกรรม	ระยะเวลา	จำนวน	งบประมาณ(ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			ลงทุน	ทำการ	
1. ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการลูกค้าภายในสำนักงานให้ทันสมัย (Modern Office) ให้สอดคล้องกับการพัฒนากระบวนการบริการลูกค้าแบบ One Touch Service 1.1 ปรับปรุง Front Office การไฟฟ้าชั้น 1-3 - ปี 2561 จำนวน 83 แห่ง - ปี 2562 จำนวน 24 แห่ง - ปี 2563 จำนวน 10 แห่ง 1.2 ปรับปรุง Front Office การไฟฟ้าสาขา - ปี 2559-2560 จำนวน 48 แห่ง - ปี 2561 จำนวน 16 แห่ง - ปี 2562 จำนวน 52 แห่ง - ปี 2563 จำนวน 10 แห่ง	ก.ค.2559 – ธ.ค.2563	243 แห่ง	184.80	-	การไฟฟ้าภาค 1-4, ผวธ.(ก3), คณะอนุกรรมการ Smart-Front Office
2. เปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) 2.1 เปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) เพิ่มเติมตามแนวทาง อนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2559 - ปี 2559-2560 จำนวน 11 แห่ง - ปี 2561 จำนวน 10 แห่ง - ปี 2562 จำนวน 10 แห่ง - ปี 2563 จำนวน 10 แห่ง - ปี 2564 จำนวน 9 แห่ง 2.2 ประเมินผลการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2559	ก.ค. 2559 – ธ.ค. 2564	50 แห่ง	24.00	85.23	การไฟฟ้าภาค 1-4, ผวธ.(ก3), คณะอนุกรรมการ Smart-Front Office

กิจกรรม	ระยะเวลา	จำนวน	งบประมาณ(ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			ลงทุน	ทำการ	
2.3 จัดหาตู้จำหน่ายบัตรปฏิบัติงาน PEA Shop ตามแผนข้อ 2.1					
3. พัฒนาการให้บริการด้วยรถบริการ PEA Mobile Shop 3.1 จัดทำรถบริการ PEA Mobile Shop เพิ่มเติม 3.2 ประเมินผลการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 11 ก.ค. 2559 3.3 พัฒนารถ PEA Mobile Shop Version 2 แบบรถตู้ - ออกแบบและจัดทำ SPEC และขออนุมัติ SPEC - จัดหาให้ กฟผ.ละ 1 คัน รวม 12 คัน	ก.ค. 2559- ธ.ค. 2560 ม.ค.-ธ.ค. ของทุกปี ม.ค.-มิ.ย. 2561 ก.ค.2561- มิ.ย.2562	10 คัน 12 คัน	3.798 24.000	0.695 -	การไฟฟ้าภาค 1-4, ผวธ.(ภ3), คณะอนุกรรมการ Smart-Front Office
4. จัดหาจอแสดงผลแบบ Touch Screen ประจำช่องเคาน์เตอร์รับชำระเงินใน Front Office เพื่อแสดงผลการรับชำระเงิน เงินทอน แก่ลูกค้า รวมทั้งให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจหลังได้รับบริการ - กฟผ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง - นำร่อง กฟผ.สาขาในพื้นที่ภาคกลาง	ม.ค.-ธ.ค. 2561	997 เครื่อง 230 เครื่อง	8.390 1.935	- -	
รวม			246.923	85.925	-

หมายเหตุ 1. อนุมัติแนวทางในการดำเนินการเปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) (อนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค.2559)

2. อนุมัติหลักการดำเนินงาน PEA Mobile Shop (อนุมัติ ผวก. ลว. 11 ก.ค. 2559)

5. พัฒนางานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service

หลักการ:

ตามที่ กฟภ.ได้พัฒนางานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า ในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. การขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำไม่เกิน 30 แอมป์
 - รับคำร้องเสร็จพร้อมรับชำระเงินได้ภายใน 15 นาที
 - ติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง ภายใน 24 ชั่วโมง(ระยะทางห่างจากสำนักงานไม่เกิน 10 กม.)
2. การขอใช้ไฟฟ้าขยายเขตแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 200 เมตรพร้อมติดตั้งมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส
 - รับคำร้องเสร็จพร้อมรับชำระเงินได้ภายใน 30 นาที

ซึ่งได้ให้บริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงาน และการไฟฟ้าสาขา ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น กฟภ.จะต้องขยายพื้นที่ให้บริการไปยังสำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อยทุกแห่ง ที่มีความพร้อมสามารถรับชำระค่าบริการได้

และการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าขยายเขตแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 200 เมตรรับคำร้องเสร็จพร้อมรับชำระเงินได้ภายใน 30 นาที เดิมใช้โปรแกรมประมาณการค่าใช้จ่ายแบบ Package ซึ่งยังไม่สามารถตอบสนองต่อการออกแบบได้ครอบคลุม จึงมีแผนงานที่จะปรับโปรแกรมเป็นแบบ Per Unit ให้มีความครอบคลุมต่อการออกแบบระบบไฟฟ้าได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ :

1. พัฒนางานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า ในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมถึงการไฟฟ้าสาขาย่อย
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมประมาณการค่าใช้จ่ายขยายเขตแรงต่ำแบบ Package เป็นแบบ Per Unit

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. บริการลูกค้าแบบ One Touch Service ครอบคลุมถึงการไฟฟ้าสาขาย่อย
2. เปลี่ยนโปรแกรมประมาณการค่าใช้จ่ายขยายเขตแรงต่ำแบบ Package เป็นแบบ Per Unit
3. ลูกค้าของ กฟภ.มีความพึงพอใจสูงเพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2559 -2560

งบประมาณทั้งโครงการ : 34.47 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : การไฟฟ้าภาค 1-4, ผวธ.(ภ3), ผสท., ผพบ., คณะอนุกรรมการ Smart-One Touch Service

ขั้นตอนการดำเนินการโครงการ :

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ(ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการให้บริการแบบ One Touch Service - จัดวางระบบงานแบบ One Touch Service ให้กับการไฟฟ้าสาขาย่อยทุกแห่ง	ก.ค. 2559 – ธ.ค. 2560	-	-	-	การไฟฟ้าภาค 1-4, ผวธ.(ภ3), คณะอนุกรรมการ Smart-One Touch Service
2. จัดการเชื่อมโยงการทำงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - จัดหาชุดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับงานบริการ One Touch Service ที่วางระบบเพิ่มเติม	ก.ค. 2559 – ธ.ค. 2560	-	26.97	-	ผสท., คณะอนุกรรมการ Smart-One Touch Service
3. พัฒนาเพิ่มพูนประสิทธิภาพขีดความสามารถของบุคลากร - จัดฝึกอบรมพนักงาน Front Office 1) กระบวนการให้บริการแบบ One Touch Service 2) บริการด้วยใจ Service Mind	ก.ค. 2559 – ธ.ค. 2560	-	-	- 7.50	ผทบ., กฟข., คณะอนุกรรมการ Smart-One Touch Service
4. พัฒนาโปรแกรมออกแบบประมาณการค่าใช้จ่ายขยายเขตแรงต่ำเป็นแบบ Per Unit - ทดลองนำร่องใช้งาน - สรุปผลขออนุมัติขยายผลใช้งานจริง	ก.ค. 2559 – ธ.ค. 2560	-	-	-	คณะอนุกรรมการ Smart-One Touch Service

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ(ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
5. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน - ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย รายงานทุกเดือนและทุกไตรมาส	ม.ค. 2560 – ธ.ค. 2560	-	-	-	การไฟฟ้าภาค 1-4 ผวธ.(ภ3), คณะอนุกรรมการ Smart-One Touch Service
รวม	-	-	26.97	7.50	-

หมายเหตุ

1. ในปี 2556 ได้ดำเนินการ ในพื้นที่ภาคกลาง กฟภ.1-2-3 ประกอบด้วย กฟภ. ชั้น 1-3 จำนวน 57 แห่ง และ กฟภ.สาขา จำนวน 55 แห่ง เสร็จเรียบร้อยแล้ว ยกเว้น กฟภ.สาขา ขาดเครื่องสำรองไฟฟ้าขนาด 2 kVA 1 ชุด
2. ปี 2557 มีแผนจัดหาให้กับภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ประกอบด้วย กฟภ. ชั้น 1-3 จำนวน 115 แห่ง และ กฟภ.สาขา จำนวน 240 แห่ง

6. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ

หลักการ:

ตามที่ กฟภ.ได้ประกาศมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค.2559 เป็นต้นไป ถึงแม้จากการติดตามผลการให้บริการทุกการไฟฟ้าจะสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานใหม่ แต่เนื่องจากในมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ยังไม่ได้มีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2543 ให้สอดคล้องกับมาตรฐานใหม่ รวมทั้งยังไม่ได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ดังนั้น เพื่อจำเป็นจะต้องมีระเบียบรองรับที่เหมาะสมและมีคู่มือการปฏิบัติงานรวมถึงจัดทำ SLA ต่อไป

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อปรับปรุงระเบียบว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่
2. เพื่อปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการให้เป็นปัจจุบัน
3. เพื่อพัฒนา SLA ของมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีระเบียบว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการที่เหมาะสมกับมาตรฐานใหม่
2. มีคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
3. มี SLA ของมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 - 2561

งบประมาณทั้งโครงการ : 0.100 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝพธ. , คณะทำงานปรับปรุงระเบียบว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่	ม.ค. 2560	-	-	-	ฝพธ.
2. ปรับปรุงกระบวนการการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ที่เริ่มใช้ 1 ม.ค. 2559	ก.พ.-มิ.ย. 2560	-	-	-	ฝพธ., คณะทำงานปรับปรุงระเบียบมาตรฐานคุณภาพบริการ
3. ปรับปรุงระเบียบว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2543	ก.พ.-มิ.ย. 2560	-	-	-	ฝพธ., คณะทำงานปรับปรุงระเบียบมาตรฐานคุณภาพบริการ
4. ประชุมชี้แจงกระบวนการการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ที่เริ่มใช้ 1 ม.ค. 2559 และระเบียบว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการฉบับปรับปรุง	ก.ค.-ก.ย. 2560	-	-	0.100	ฝพธ., คณะทำงานปรับปรุงระเบียบมาตรฐานคุณภาพบริการ
5. จัดทำระบบ SLA กระบวนการการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ ที่ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการ	-	-	-	-	ฝพธ.
6. ติดตามผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามกระบวนการใหม่	ทุกไตรมาส	-	-	-	ฝพธ., ฝนย.
7. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการ	ม.ค.-ธ.ค. 2561	-	-	-	ฝพธ., ฝวธ.(1-4)
รวม				0.100	

7. งานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, email, Auto Fax

หลักการ:

กฟผ.ได้พัฒนาการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, email, Auto Fax เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้าในการเพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับลูกค้าให้หลากหลาย และรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยยังต้องมีการขยายผลให้ครอบคลุมพื้นที่และจำนวนลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ในลูกค้าทั้ง 4 กลุ่ม โดยกลุ่มบ้านอยู่อาศัย และกลุ่มอื่นๆที่เป็นลูกค้าประเภทรายย่อย จะแจ้งผ่าน SMS และลูกค้ากลุ่มพาณิชย์ และกลุ่มอุตสาหกรรม ที่เป็นลูกค้าประเภทรายใหญ่ จะแจ้งผ่านทาง email, Auto Fax

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, email, Auto Fax
2. เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้าในการเพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับลูกค้าให้หลากหลายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีฐานข้อมูลที่ลงทะเบียนใช้บริการ แจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่าน SMS, email, Auto Fax เพิ่มขึ้น
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 -2562

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : กฟผ., ฝวธ.(ภ1-4), ฝวส.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ :

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ(ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			ลงทุน	ทำการ	
1. เชิญชวนลูกค้าให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้น - รายเดิมเพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม - รายใหม่ 100%	ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562	-	-	-	กฟผ., ฝวธ.(ภ1-4)

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ(ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			ลงทุน	ลงทุน	
2. เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า Smart Invoice - รายเดิมไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด - รายใหม่ 100%	ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562	-	-	-	กฟช., ฟวธ.(ภ1-4)
3. ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS	ทุกไตรมาส	-	-	-	กฟช., ฟวธ.(ภ1-4)
รวม	-	-	-	-	-

8. โครงการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร “PEA Smart Plus”

หลักการ:

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีลูกค้าจำนวน 18.553 ล้านราย (หนังสือข้อมูลสำคัญประจำเดือน ก.ย. 2559) ซึ่งกฟภ. ได้จัดช่องทางให้บริการแก่ลูกค้าในหลายช่องทางได้แก่สำนักงานการไฟฟ้า (PEA Front Office), PEA Shop, PEA Mobile Shop, Web site ของกฟภ. และ 1129 PEA Call center เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องและบริการอื่นๆโดยเฉพาะการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้จัดช่องทางสนับสนุนเพิ่มเติมดังนี้ตัวแทนจุดบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าเช่น Counter Service, บริษัทโปรชนียไทยจำกัด, TESCO LOTUS, Big C, บริษัทไอทีจำกัด (มหาชน) เป็นต้น, การหักบัญชีธนาคาร, การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และ Internet

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศในโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Smart Phone มีความก้าวหน้าเป็นอย่างมากมายถึงผู้ให้บริการโครงข่ายได้ให้บริการโครงข่ายที่สนับสนุนการใช้งานในเชิง Data มากยิ่งขึ้นในระบบ 3G และ 4G ซึ่งจากการติดตามเสียงของลูกค้า (Voice of Customer : VOC) นำมาวิเคราะห์สรุปเป็นความต้องการความคาดหวังของลูกค้าจะพบว่าลูกค้ามีความต้องการความคาดหวังให้กฟภ. เพิ่มช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้าให้หลากหลายมากยิ่งขึ้นและอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าเช่นเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า, ช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้า, เสนอแนะ/ร้องเรียน รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมโดยการพัฒนาระบบการให้บริการผ่าน Mobile Application บน Smart Phone จะเป็นนวัตกรรมการให้บริการสนับสนุนต่อบริการดังกล่าวได้อย่างครบถ้วน

ในปี 2558 กฟภ. ได้พัฒนา Mobile Application บน Smart Phone ในชื่อ PEA Mobile App เพื่อให้บริการสนับสนุนแก่ลูกค้าโดยมี Function หลักๆได้แก่แสดงค่าไฟฟ้าเดือนปัจจุบัน, สอบถามค่าไฟฟ้าย้อนหลัง, แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง, ส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน, คำนวณค่าไฟฟ้า, ค้นหาจุดให้บริการ, แจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้นโดยมีผู้สนใจทำการ Download ไปใช้งานและลงทะเบียนการใช้งานประมาณ 40,000 รายแต่เมื่อพิจารณาจาก Feedback ของลูกค้าแล้วยังพบว่าขาด Function ที่สำคัญคือการชำระเงินค่าไฟฟ้าซึ่งในปลายปี 2559 ได้มีการพัฒนาให้ Mobile Application ให้สามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าได้โดยใช้บัตรเครดิตผ่าน Payment Gateway และผ่านธนาคารออนไลน์หรือ Internet Banking โดยให้ชื่อว่า PEA Smart Plus ซึ่งมีบริการสนับสนุนที่สำคัญเพิ่มเติมให้ตอบสนองความต้องการและเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนคือการขอใช้ไฟฟ้าและการขอตักกลับมิเตอร์กรณีค้างชำระเงินค่าไฟฟ้าเกินกำหนดรวมถึงชำระค่าไฟฟ้าที่ค้าง โดยในเบื้องต้น ณ สิ้นปี 2561 คาดว่าจะมีผู้ Download ใช้งานไม่น้อยกว่า 500,000 ราย และมีแนวโน้มจะมีผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า 5 ล้านรายในปี 2565

ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการผ่าน PEA Smart Plus จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางบริการสนับสนุนได้อย่างเต็มที่จะต้องมีจำนวนลูกค้า Download ลงทะเบียนการใช้งานและใช้งานจำนวนมากอย่างต่อเนื่องจึงจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยอมรับและเชื่อมั่นในระบบการให้บริการโดยจะทำให้ลดจำนวนผู้มารับบริการที่สำนักงานลงได้และลดความคับคั่งในการรอคอยคิวรับบริการและส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการความคาดหวังจาก กฟภ. และนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet ด้วยช่องทาง Smart Phone แบบครบวงจร ครอบคลุมการชำระเงินค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า การขอตัดกลับมิเตอร์กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า การแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และการให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน
2. เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้า ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Smart Phone ในการทำธุรกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการได้รับการบริการสนับสนุนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกับลูกค้าเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

1. กฟภ.มีระบบพัฒนาการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet ด้วยช่องทาง Smart Phone แบบครบวงจร ครอบคลุมการชำระเงินค่าไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า การขอตัดกลับมิเตอร์กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า การแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และการให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. ลูกค้ามีความนิยมในการใช้บริการด้วย Application "Smart Plus" ไม่น้อยกว่า 500,000 ราย ภายใน 15 เดือน
4. ลูกค้ามีความนิยมในการใช้บริการ เพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ: ระยะที่ 1 ระยะเวลาดำเนินการ 15 เดือน

ระยะที่ 2 ระยะเวลาดำเนินการ 3 ปี

งบประมาณทั้งโครงการ: ระยะที่ 1 รวม 17,535,000.- บาท

ระยะที่ 2 รวม 138,280,000.- บาท

**หน่วยงานรับผิดชอบหลัก: สายงานการไฟฟ้าภาค 3 , สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร ,
คณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus"**

ขั้นตอนการดำเนินการ

ระยะที่ 1

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ขออนุมัติโครงการ	ก.พ.2560	-		-	คณะทำงานฯ
2. จัดทำ TOR	มี.ค.2560	-		-	คณะกรรมการ จัดทำ TOR
3. จัดทำราคากลาง	มี.ค.2560	-		-	คณะกรรมการ จัดทำราคากลาง
4. ดำเนินการจ้างที่ปรึกษา	มี.ค.-มี.ย. 2560	-		-	คณะกรรมการ ดำเนินการจ้าง, คณะทำงานฯ
5. พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus" และประชาสัมพันธ์เชิงรุกเชิญชวนลูกค้า Download ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	ก.ค.2560- ต.ค.2561	มีลูกค้า Download ใช้ งานไม่น้อยกว่า 500,000 ราย	5.035	12.50	รผก.(ภ3), รผก.(ทส), คณะทำงานฯ, คณะกรรมการ ตรวจรับงานจ้าง

ระยะที่ 2

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ขออนุมัติโครงการระยะที่ 2	ธ.ค.2561	-		-	รผก.(ทส.), รผก.(ภ3)
2. จัดทำ TOR, ราคากลาง, จ้างที่ปรึกษา	ม.ค.-พ.ค. 2562	-		-	คณะกรรมการ จัดทำ TOR, ราคากลาง, ดำเนินการจ้าง
3. พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus" ระยะที่ 2 และประชาสัมพันธ์เชิงรุกเชิญชวนลูกค้า Download ใช้บริการ เพิ่มขึ้นปีละ 1.5 ล้านราย 3 ปี รวม 4.5 ล้านราย	มี.ย.2562- พ.ค.2565	1 ระบบ ลูกค้า Download ใช้ งาน 4,500,000 ราย	25.780	112.500	รผก.(ทส.), รผก.(ภ3)

1) คุณสมบัติของระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร “PEA Smart Plus” ระยะที่ 1

1. Application ที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Smart Phone ระบบ IOS และ Android โดยการพัฒนาต่อยอดจาก PEA Application เดิม หรือพัฒนาขึ้นใหม่
2. โดย PEA Smart Plus จะต้องให้บริการได้ดังนี้
 - ชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยการตัดผ่านบัญชีบัตรเครดิต, ธนาคารออนไลน์ หรือ Net Bank
 - ขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำชำระค่าธรรมเนียมและค่าประกันการใช้ไฟฟ้า
 - ขอดัดกลับมิเตอร์กรณีถูกจดจ่ายไฟ ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าธรรมเนียม
 - การแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง
 - การให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน
 - การแจ้งสถานการณ์ให้บริการต่างๆ แบบ Notification รวมทั้งการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์อื่นๆ เช่น แจ้งพื้นที่ไฟฟ้าดับและสาเหตุ, การแจ้งพื้นที่และระยะเวลาดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน, ข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น
 - รวมทั้ง Function อื่นๆที่จำเป็นและมีใน PEA Application เดิม
 - สามารถใช้ประโยชน์เพื่อหารายได้ธุรกิจเสริมในอนาคตได้
3. ระบบสามารถรองรับผู้ใช้งานได้ไม่น้อยกว่า 1,000,000 รายและมีผู้ใช้บริการ Download ไม่น้อยกว่า 500,000 ราย

2) ระยะที่ 2 เป็นการพัฒนาโปรแกรม Application ให้มีคุณสมบัติครอบคลุมการให้บริการมากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาฮาร์ดแวร์เพื่อรองรับการใช้งานที่จะมีผู้ใช้งานสูงขึ้น

9. งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)

หลักการ:

ตามที่ กฟผ. ได้พัฒนาการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า (Front Office) มาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจากการสรุปเสียงของลูกค้า ปี 2558 พบว่าลูกค้ามีความต้องการ ความคาดหวัง ในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว พนักงานมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัย โดยอยากให้พนักงานคอยดูแลความเรียบร้อยของการให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้า

โดยในสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ได้มี กฟผ. รังสิต ซึ่งได้รับรางวัลจากการประกวดการไฟฟ้าดีเด่นด้านการบริการ ประจำปี 2558 ซึ่งจัดให้มีพนักงาน บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) และในปี 2559 การไฟฟ้าภาค 3 ได้จัดทำคู่มือแนวทางของ Front Manager (Lobby Manager เดิม) และทดลองนำร่องขยายผลในพื้นที่ พบว่าสามารถช่วยดูแลจัดการการให้บริการลูกค้าภายในศูนย์บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี จึงเห็นว่าควรนำมาขยายผลใช้ทั่วทั้ง กฟผ. ต่อไป

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้มีแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)
2. เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ในการรับบริการภายในศูนย์บริการลูกค้า ได้อย่างเหมาะสม
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีแนวทางในการบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager)
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการรับบริการภายในศูนย์บริการลูกค้าเพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2559 - 2561

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : กฟผ., ผวธ.(ภ1-4)

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ทดลองนำร่องโครงการพัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Front Manager	ต.ค. 2559 - มี.ค. 2560	-	-	-	กฟก.1-3, ฝวธ.(ก3)
2. ติดตาม/ประเมินผล	มี.ค. 2560	-	-	-	กฟก.1-3, ฝวธ.(ก3)
3. สรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการ	เม.ย. 2560	-	-	-	กฟก.1-3, ฝวธ.(ก3)
4. อนุมัติคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงาน และการไฟฟ้าเป้าหมาย	พ.ค. 2560	-	-	-	ฝวธ.(ก3)
5. ขยายผลโครงการ ไปยัง การไฟฟ้าที่กำหนด	มิ.ย.-ธ.ค. 2560	-	-	-	กฟข., ฝวธ.(ก1-4)
6. ติดตาม/ประเมินผล	ม.ค.-ธ.ค. 2561	-	-	-	กฟข., ฝวธ.(ก1-4)
รวม					

10. งานมุ่งเน้นการให้บริการธุรกิจเสริม

หลักการ:

ตามที่ กฟผ. มีรายได้จากการให้บริการเสริมทางธุรกิจ ปีละประมาณ 5,000 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนฐานะทางการเงินให้แก่ กฟผ. เนื่องจากการให้บริการธุรกิจเสริมมีอัตรากำไรสุทธิรวมประมาณ 25-30 % โดยบริการธุรกิจเสริมจะเป็นการใช้บุคลากรและเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จัดหา มาเพื่อใช้ในการให้บริการธุรกิจหลัก มาให้บริการธุรกิจเสริมแก่ลูกค้า รวมถึงการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงขึ้น จึงต้องมีการดูแล บริหารจัดการให้เหมาะสมกับความพร้อมด้านบุคลากร และเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ โดย กฟผ. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริมเป็นผู้รับผิดชอบ

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อบริหารการให้บริการธุรกิจเสริมให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า
2. เพื่อรักษาระดับรายได้อื่นๆ ของ กฟผ. จากการให้บริการธุรกิจเสริม
3. เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจเสริมประเภทที่มุ่งเน้นทางการตลาดให้มีความคล่องตัว สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและมีความพึงพอใจ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. บริหารการให้บริการธุรกิจเสริมให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า
2. รักษากระดับรายได้อื่นๆ ของ กฟผ. จากการให้บริการธุรกิจเสริมได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 - 2564

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม, คณะอนุกรรมการทบทวนปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์ธุรกิจเสริม, คณะอนุกรรมการพัฒนาธุรกิจเสริมใหม่, สายงาน ก.1-4, สายงาน ย. , สายงาน ทส., สายงาน บ.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ทบทวนปรับปรุงข้อบังคับว่าด้วยการบริการเสริมทางธุรกิจของ กฟผ. พ.ศ. 2549 และระเบียบการให้บริการเสริมที่เกี่ยวข้อง	ต.ค. 2559 - มี.ค. 2560	-	-	-	ฝบว. , คณะอนุกรรมการ ทบทวนปรับปรุง ระเบียบหลักเกณฑ์ ธุรกิจเสริม

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
2. กำหนดแนวทางการให้บริการธุรกิจเสริมใหม่	ต.ค. 2559 - มี.ค. 2560	-	-	-	คณะกรรมการพัฒนาธุรกิจเสริมใหม่
3. ประเมินผลการให้บริการธุรกิจเสริม เพื่อกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานปี 2560	ต.ค. - ธ.ค. ของทุกปี	-	-	-	คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม กฟผ., กฟน., กฟภ., กฟว., กฟผ. (ภาคใต้)
4. กำหนดเป้าหมายการให้บริการธุรกิจเสริมประจำปี - รายได้ธุรกิจเสริมรวม - รายได้ธุรกิจเสริม, กำไรธุรกิจเสริมที่มุ่งตลาดได้ - ประสิทธิภาพการให้บริการธุรกิจเสริม	ธ.ค. ของทุกปี	-	-	-	คณะกรรมการบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม, สายงาน บ. (ภาคใต้)
5. ให้บริการธุรกิจเสริม ตามเป้าหมายที่กำหนด	ม.ค.- ธ.ค. ของทุกปี	-	-	-	สายงาน ภ.1-4, สายงาน ย., สายงาน ทส.
6. ประเมินผลการให้บริการธุรกิจเสริม, กำหนดเป้าหมายประจำปี และติดตามผลการดำเนินงาน	ทุกไตรมาส	-	-	-	คณะทำงานบริหารการให้บริการธุรกิจเสริม, สายงาน บ.
7. พัฒนาการให้บริการติดตั้ง Solar Rooftop ให้กับผู้ใช้ไฟรายย่อย - พัฒนาทีมงานให้บริการประจำ กฟผ. - จัดฝึกอบรมทีมงานให้บริการ - จัดหาเครื่องมือสำหรับทีมงาน	ม.ค.-ธ.ค. 2561	12 ทีม 12 ทีม 12 ชุด	3.87	0.96	ฟวธ.(ภ3), ฝพบ., คณะทำงานพัฒนาการให้บริการติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop)
รวม	-	-	3.87	0.96	

11. งานพัฒนา Website PEA

หลักการ :

ปัจจุบัน Website www.pea.co.th ที่ กฟภ. จัดทำยังขาดองค์ประกอบบางส่วนที่จำเป็นสำหรับบริการและสนับสนุนลูกค้า รวมทั้งยังขาดการพัฒนาปรับปรุงให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งการสื่อสารให้ลูกค้ารู้จักองค์กร รวมถึงการอำนวยความสะดวก สะดวกด้านช่องทางการติดต่อ จำเป็นต้องกำหนดผู้รับผิดชอบและพัฒนา Website ให้ทันสมัยครบถ้วน อย่าง ต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ :

1. พัฒนา Website PEA ให้มีองค์ประกอบด้านการบริการ สนับสนุนลูกค้า และประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม
2. สร้างกระบวนการที่เป็นระบบ ทำให้มีการพัฒนา Website อย่างต่อเนื่อง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. Website สามารถตอบสนองความต้องการ บริการ สนับสนุนลูกค้า และประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม
2. Website มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง
3. สามารถรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทาง Website ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 - 2564

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : ฝปส., ฝพท., คณะทำงานเปิดเผยข้อมูลใน PEA Website, คณะทำงานตรวจสอบและติดตามผลการเปิดเผยข้อมูลใน PEA Website

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. พิจารณากำหนดแนวทางการปรับปรุง Website ในด้านลูกค้าให้รองรับความต้องการลูกค้าในด้านบริการ สนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการสื่อสารประชาสัมพันธ์	ต.ค.-ธ.ค. 2559	-	-	-	คณะกรรมการเปิดเผยข้อมูลใน PEA Website, ฝพท., ฝวธ.(ก3)
2. ปรับปรุง Website ในด้านลูกค้าตามประเด็นที่คณะกรรมการกำหนด	ม.ค.-มิ.ย. 2560	1 งาน	-	-	ฝพท.
3. จัดทำคู่มือการปรับปรุงข้อมูล Website ในด้านลูกค้าให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง	เม.ย.-มิ.ย. 2560	1 งาน	-	-	ฝปส.
4. หน่วยงานที่ได้รับผิดชอบปรับปรุงข้อมูลและบริการบน Website อย่างต่อเนื่องโดย ฝพท. ประชุมติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	ตั้งแต่ ก.ค. 2560	-	-	-	คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามผลการเปิดเผยข้อมูลใน PEA Website , ฝพท., ฝปส.
5. พิจารณาแนวทางการปรับปรุง Website ให้มีองค์ประกอบในการให้บริการสนับสนุนลูกค้าในรูปแบบการให้บริการ Online	ม.ค.-มี.ค. 2561				ฝพท.
6. ปรับปรุง Website ให้มีองค์ประกอบในการให้บริการสนับสนุนลูกค้าในรูปแบบการให้บริการ Online ตามแนวทางที่กำหนด	เม.ย.-ก.ย. 2561	1 งาน			ฝพท.
รวม		3-งาน	-	-	-

12. งานแจ้งสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center

หลักการ:

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการเข้าใช้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ ระยะที่ 3 แล้ว ในรูปแบบ Outsource PEA Call Center โดยมีสัญญาการจ้างฯ เป็นระยะเวลา 3 ปี โดยการลงทุนทั้งหมดเป็นของผู้รับจ้าง (จัดหาระบบเทคโนโลยี ระบบสื่อสาร สถานที่บุคลากร) จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี 2557-2558 และสรุปเสียงลูกค้าประจำปี 2557-2558 พบว่าลูกค้ามีความต้องการทราบถึงสถานการณ์การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยเฉพาะการสอบถามผ่าน Call Center ซึ่ง กฟภ. ยังมีปัญหาการแจ้งสถานการณ์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ดังนั้น เพื่อยกระดับ ความพึงพอใจ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทั้งในส่วนระบบงาน OMS และ PEA Call Center ให้รองรับ การพัฒนาดังกล่าว โดยการร่วมพัฒนาผ่านโครงการ PEA Call Center ระยะที่ 3

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อพัฒนาการสนับสนุนลูกค้าในด้านการแจ้งสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าให้ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทราบ ผ่าน PEA Call Center
2. เพื่อกำหนดกระบวนการแจ้งสถานการณ์แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบ PEA Call Center

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

1. สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าเกี่ยวกับสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
2. ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2559-2560

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก : ผคฟ., ผวส., กฟข.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ :

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ทดสอบโครงการ PEA Call Center ระยะที่ 3 ที่รองรับการเชื่อมต่อข้อมูลสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	ต.ค.2559 – มี.ค. 2560	-	-	-	ผวส., ผคฟ.
2. ขยายผลโครงการ	เม.ย. – ก.ย. 2560	-	-	-	ผวส., ผคฟ. กฟข.ทุกเขต
รวม	-	-	-	-	-

หมายเหตุ

1. โครงการที่ดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ PEA Call Center ระยะที่ 3 โดยเป็นการเร่งรัดให้มีการแจ้งสถานการณ์แก้ไขให้ลูกค้าที่แจ้งเหตุทราบสถานะเป็นระยะจึงไม่ต้องตั้งงบประมาณเพิ่มเติม
2. ปัจจุบันข้อมูล OMS บางส่วนได้เชื่อมต่อกับ PEA Call Center แล้ว ยังคงเหลือรายละเอียดบางส่วนที่ต้องปรับปรุง

13. งานจัดการยนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 ตัน

หลักการ:

เนื่องจากมีความถี่ในการเกิดเหตุการณ์ภัยซึ่งกระทบกับการดำเนินงานของ กฟผ. ในด้านการจ่ายไฟฉุกเฉิน ส่งผลกระทบกับภาพลักษณ์ของ กฟผ. ในการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและสามารถแก้ปัญหาการจ่ายไฟในจุดสำคัญได้ และสอดคล้องกับแผน BCM ของ กฟผ. จึงมีความจำเป็นในการจัดการยนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องรวมทั้งเครื่องมือประจํายนต์ให้พร้อมสำหรับพื้นที่ต่างๆตามความจำเป็น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ปฏิบัติงาน
2. เพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. PEA มีความพร้อมในการบรรเทาสถานการณ์เหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติตามแผนงาน BCM
2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
3. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ PEA

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 -2564

งบประมาณทั้งโครงการ : 69.768 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : คณะทำงานพิจารณาจัดทำรายละเอียดฯ , ผจท.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. กำหนดรูปแบบยนต์แก่ไฟฟ้าขัดข้องขนาด 1 ตัน	2560-2564	-	-	-	คณะทำงานพิจารณาจัดทำรายละเอียดฯ, ผจท.
2. จัดหายนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องขนาด 1 ตัน พร้อมเครื่องมือประจํายนต์	2560-2564	76 คัน	69.768	-	คณะทำงานพิจารณาจัดทำรายละเอียดฯ, ผจท.
รวม	-	76 คัน	69.768	-	-

หมายเหตุ

1. ดำเนินการเช่ายนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องขนาด 1 ตัน ระยะเวลา 5 ปี แล้ว จำนวน 60 คัน
2. ให้ดำเนินการจัดหายนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 ตัน ให้ครบทุก กฟผ. ชั้น 1-3 ในส่วนที่เหลือ

14. งานจัดการบรรทุก 4 ต้นติดกระเช้า

หลักการ:

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพและบริการ ดังนั้น ความมั่นคงในการจ่ายไฟ และการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ กฟภ. ต้องคำนึงถึง ซึ่งปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่ง คือ ยานพาหนะที่จะใช้ในการเดินทางช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง สามารถให้บริการผู้ใช้ไฟได้สะดวกรวดเร็ว ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อ กฟภ.

วัตถุประสงค์ :

1. จัดการบรรทุก 4 ต้น ติดกระเช้า ได้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันต่อความต้องการมากขึ้น
2. เพิ่มสมรรถนะและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อ กฟภ.

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. ช่วยให้การปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบหรือความเสียหายทางเศรษฐกิจและสังคม
2. ลูกค้าของ กฟภ. มีความพึงพอใจสูงเพิ่มขึ้น
3. เพิ่มศักยภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อ กฟภ. ให้สามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ.2560 -2564

งบประมาณทั้งโครงการ : 1,217.44 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ผู้อำนวยการแผนงานสนับสนุนการดำเนินงาน , ผจท.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. แผนงานสนับสนุนการดำเนินงาน ระยะที่ 4 จัดหารถบรรทุก 4 คัน ติดกระเช้า	2560-2564	207 คัน	754.52	-	ผู้อำนวยการแผนงานสนับสนุนการดำเนินงาน ,ผจท.
2. พิจารณาการจัดการรถบรรทุก 4 คัน ติดกระเช้าสำหรับ กฟส. เพื่อให้มีจำนวนครบตามหลักเกณฑ์ โดยทบทวนปรับปรุงแผนงานสนับสนุนการ	2561-2564	127 คัน	462.92		ผู้อำนวยการแผนงานสนับสนุนการดำเนินงาน ,ผจท.
รวม	-	334 คัน	1,217.44		-

15. งานจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย

หลักการ:

กรณีเกิดเหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติทำให้เกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นระยะเวลานาน สร้างความเสียหายและความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่เกาะ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขระบบจำหน่าย กฟภ. จึงจำเป็นต้องจัดเตรียมเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ เพื่อบรรเทาปัญหาในช่วงวิกฤตดังกล่าวได้อย่างทันท่วงที โดยมีหลักการให้มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าขนาด 500 กว. อย่างน้อย 1 เครื่องต่อจังหวัด และมีเครื่องกำเนิดขนาด 800 กว. กฟข. ละ 1 เครื่อง เพื่อสนับสนุนการจ่ายไฟฟ้าให้พื้นที่วิกฤตเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน
2. เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในกรณีเกิดเหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. ลดระยะเวลาแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และช่วยลดผลกระทบหรือความเสียหายทางเศรษฐกิจและสังคม
2. ลูกค้าของ กฟภ. มีความพึงพอใจสูงเพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2559-2560

งบประมาณทั้งโครงการ : 531.80 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝคฟ., ฝจท., ฝบผ.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน (เครื่อง)	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
- จัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ขนาด 500 กว. ขนาด 800 กว.	2559-2560	50 เครื่อง 12 เครื่อง	395.00 136.80	- -	ฝคฟ., ฝจท., ฝบผ.
รวม			531.80		

16. โครงการพัฒนาเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชังด้วย Solar Farm

หลักการ:

ในพื้นที่เกาะสีชัง จ.ชลบุรี มีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 1,510 ราย โหลดสูงสุดประมาณ 1.643 MW โดย กฟภ.จ่ายไฟฟ้าจากระบบเคเบิลใต้น้ำระดับแรงดัน 22 kV ระยะทาง 10.5 กม. ที่ผ่านมาได้เกิดอุบัติเหตุสายเคเบิลใต้น้ำชำรุดแล้ว จำนวน 2 ครั้ง และจ่ายไฟฟ้าจากโรงจักรดีเซลเกาะสีชัง มีกำลังผลิตรวม 3,300 kW แต่เครื่องกำเนิดไฟฟ้าบางส่วนเก่าและชำรุด ทำให้มีกำลังผลิตที่พึ่งพาได้รวมประมาณ 1,300 kW ซึ่งต้องนำเครื่อง Mobile Generator ขนาด 500 kW ไปติดตั้งเพิ่มจำนวน 4 เครื่อง

เพื่อเป็นการหาแนวทางในการจัดหาไฟฟ้าบางส่วนจากแหล่งผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พลังงานหมุนเวียนธรรมชาติ (Renewable Energy) ซึ่งการผลิตไฟฟ้าด้วยแผง Solar Cell มีความเหมาะสมมากที่สุด จึงจะต้องมีการศึกษาแนวทางทางการเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชัง ด้วยการติดตั้ง Solar Farm ขนาดผลิตไฟฟ้า 1 MW บนพื้นที่ประมาณ 8-10 ไร่ และพัฒนาเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ในด้านการผลิตไฟฟ้าให้กับพนักงานรวมทั้งประชาชน นักเรียน นักศึกษา ต่อไป

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชัง ด้วยการติดตั้ง Solar Farm
2. เพื่อเพิ่มแหล่งจ่ายไฟฟ้ารองรับโหลดบางส่วนกรณีเกิดเหตุการณ์สายส่งไฟฟ้าใต้น้ำชำรุด
3. เพื่อสร้างองค์ความรู้ขององค์กรในด้านการผลิตไฟฟ้าด้วย Solar Farm และเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับพนักงาน รวมทั้งประชาชน นักเรียน นักศึกษา ต่อไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีโครงการผลิตไฟฟ้าด้วย Solar Farm บนเกาะสีชังขนาด 1 MW
2. แหล่งจ่ายไฟฟ้ารองรับโหลดบางส่วนกรณีเกิดเหตุการณ์สายส่งไฟฟ้าใต้น้ำชำรุด
3. มีศูนย์เรียนรู้ด้านการผลิตไฟฟ้าด้วย Solar Farm และเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับพนักงาน รวมทั้งประชาชน นักเรียน นักศึกษา

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ.2561-2562

งบประมาณทั้งโครงการ : 60.000 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สายงาน ป., กฟภ.2, ผวธ.(ภ3), ผวร.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ศึกษาแนวทางการดำเนินโครงการเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าบนเกาะสีชัง ด้วยการติดตั้ง Solar Farm พร้อมออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ	ม.ค.-มี.ค. 2561	-	-	-	กฟก.2, ฟวธ.(ก3), ฟวร.
2. ขออนุมัติโครงการ	เม.ย. 2561	-	-	-	สายงาน ป.
3. จัดหา ผู้ดำเนินการติดตั้งโรงไฟฟ้า Solar Farm ขนาด 1 MW	พ.ค.-ก.ค. 2561	-	60.00	-	สายงาน ป.
4. ดำเนินการผู้ดำเนินการติดตั้งโรงไฟฟ้า Solar Farm	ก.ค.-ธ.ค. 2561	-	-	-	สายงาน ป., กฟก.2
5. ติดตาม/ประเมินผล	ม.ค.-ธ.ค. 2562	-	-	-	สายงาน ป., กฟก.2, ฟวธ.(ก3)
รวม			60.00		

17. งานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กพย. แบบ Knockdown

หลักการ:

ปัจจุบัน กพภ. ได้มีการก่อสร้างอาคารสำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย (กพย.) แบบ Knockdown ในพื้นที่ต่างๆ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าตามแบบมาตรฐานเดิมที่กำหนดมีขนาดของพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า และการเก็บเอกสาร เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมถึงไม่มีลานคอนกรีตสำหรับจอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และรูปแบบสีที่ใช้ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ กพภ. จึงมีความจำเป็นในการพัฒนางานก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กพย. แบบ Knockdown

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อก่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กพย. ของ กพภ. ให้มีความทันสมัย สามารถรองรับการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
2. เพื่อให้สำนักงาน กพย. ของ กพภ. เป็นมาตรฐานเดียวกันและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน ให้มีความทันสมัย

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. ลูกค้าของ กพภ. ได้รับความสะดวกในการรับบริการ และมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น
2. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560

งบประมาณทั้งโครงการ : 84.188 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : การไฟฟ้าภาค 1-4, ฝวธ.(ภ3), คณะอนุกรรมการ Smart-Back Office

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ :

กิจกรรม	ระยะเวลา	จำนวน	งบประมาณ(ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			ลงทุน	ทำการ	
1. ปรับปรุงอาคารสำนักงาน กพย. แบบ Knockdown	ม.ค. - ธ.ค. 2560	18 แห่ง	5.485	-	การไฟฟ้าภาค 1-4, ฝวธ.(ภ3), คณะอนุกรรมการ Smart-Back Office
2. ก่อสร้างอาคารสำนักงาน กพย. แบบ Knockdown	ม.ค. - ธ.ค. 2560	25 แห่ง	45.758	-	การไฟฟ้าภาค 1-4, ฝวธ.(ภ3),
	ม.ค. - ธ.ค. 2561	18 แห่ง	32.945	-	คณะอนุกรรมการ Smart-Back Office
รวม			84.188	-	

หมายเหตุ

1. งบประมาณในการปรับปรุงอาคารสำนักงาน กพย. แบบ Knockdown แห่งละ 304,700 บาท
2. งบประมาณในการก่อสร้างอาคารสำนักงาน กพย. แบบ .Knockdown แห่งละ 1,830,300 บาท

กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

18. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย Key Account Management

หลักการ:

โครงการ Key Account Management (KAM) เป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแบบมุ่งเน้นลูกค้าที่มีความสำคัญต่อ กฟผ. ในเชิงมูลค่ารายได้ค่าไฟฟ้า (High Value) โดยเป็นการบูรณาการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าแบบเข้มข้นพร้อมกับการอำนวยความสะดวกด้วยการกำหนดให้มีพนักงานดูแล โดยเฉพาะ แต่อย่างไรก็ตาม โครงการ KAM ยังมีความจำเป็นในการจัดการกระบวนการให้เกิดความต่อเนื่องและเครื่องมือในการจัดการข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยังต้องพัฒนา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อจัดการกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญของ กฟผ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อ กฟผ. เพิ่มขึ้น .

3. เพื่อเชื่อมโยงผลการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญเข้ากับระบบจัดการเสียงของ
ลูกค้า

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีกระบวนการจัดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญของ กฟผ. อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลูกค้ารายสำคัญของ กฟผ. มีความพึงพอใจสูงเพิ่มขึ้น

3. ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้ารายสำคัญ

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 - 2564

งบประมาณทั้งโครงการ : ปีละ 3.600 ล้านบาท รวม 5 ปี 18.000 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : คณะทำงาน Key Account Management, ฝวธ.(ก1-4), ฝพท.

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ :

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ประเมินผลโครงการ KAM ที่ผ่านมา และปรับปรุงแนวทางดำเนินการ (ถ้ามี)	ม.ค.-มี.ค. ของทุกปี	-	-	-	คณะทำงาน KAM, ฝวธ.(ภ1-4), ฝพท.
2. ดำเนินโครงการ KAM ตามแนวทางที่คณะทำงานกำหนด	ม.ค.-ธ.ค. ของทุกปี	-	-	ปีละ 3.60	กฟข.ทุกเขต
3. บันทึกผลการติดต่อเยี่ยมเยียน และการแก้ปัญหาให้ลูกค้าในโปรแกรม BIC-SAP	ม.ค.-ธ.ค. ของทุกปี	-	-	-	กฟข.ทุกเขต
4. สรุปผลและประเมินการสร้างความสัมพันธ์ของ KAM แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกไตรมาส ของทุกปี	-	-	-	กฟข.ทุกเขต, ฝวธ.(ภ1-4)
รวม	-	-	-	18.00	

หมายเหตุ : งบทำการ ปีละ 3.600 ล้านบาท จำนวน 5 ปี รวมเป็น 18.000 ล้านบาท

19. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

หลักการ:

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมายในลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ เป็นการยกระดับความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่ๆ เพื่อเป็นการสร้างคุณค่าที่เพิ่มขึ้นให้ลูกค้าได้รับ นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน แล้ว กฟภ.จึงได้กำหนดกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งเหนือกว่าความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าให้สูงขึ้น และมีความผูกพันกับ กฟภ.

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ชัดเจน เพื่อสามารถดำเนินการได้จนเกิดความสำเร็จที่ประเมินผลได้ เพื่อส่งผลถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน ด้วยกิจกรรมที่กำหนด เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเสี่ยงในพื้นที่แข่งขัน ที่มี SPP ให้บริการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี จนผูกพันลูกค้าไม่ให้เปลี่ยนไปใช้ไฟฟ้าจากคู่แข่ง
3. เพื่อกำหนดแผนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าให้ตรงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของการสร้างความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ที่ดี และผูกพันกับ กฟภ.
2. กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายดำเนินการ
3. ลูกค้าของ กฟภ.มีความพึงพอใจสูงเพิ่มขึ้น

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ. 2560 - 2564

งบประมาณทั้งโครงการ : ปีละประมาณ 10.00 ล้านบาท จำนวน 5 ปี รวมเป็น 50.00 ล้านบาท

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : การไฟฟ้าภาค 1-4, ผวธ.(ภ1-4)

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดมูลค่ากับลูกค้าที่มีรายได้ค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท	ม.ค.-ธ.ค. ของทุกปี	-	-	-	การไฟฟ้าภาค 1-4, ฝวธ.(ภ1-4)
2. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่	ม.ค.-ธ.ค. ของทุกปี	-	-	-	การไฟฟ้าภาค 1-4, ฝวธ.(ภ1-4)
3. การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	ม.ค.-ธ.ค. ของทุกปี	-	-	ปีละ 10.00	การไฟฟ้าภาค 1-4, ฝวธ.(ภ1-4)
4. การบริการเสริมพิเศษให้ลูกค้ากลุ่มเสี่ยงในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP	ม.ค.-ธ.ค. ของทุกปี	-	-	-	การไฟฟ้าภาค 1-4, ฝวธ.(ภ1-4)
รวม		-	-	50.000	-

20. งานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์

หลักการ:

ปัจจุบันเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ มีความนิยมอย่างแพร่หลายในการนำมาใช้ในเชิงการตลาด เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มที่นิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ แต่จาก Feedback report ของ IRDP จากการประเมินระบบ SEPA ของ กฟภ. ในหมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด พบว่า ถึงแม้ว่า กฟภ. จะนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการรับฟังเสียงของลูกค้า แต่ยังมีประสิทธิผลค่อนข้างน้อย และจากการจัดประชุม ทบทวนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้า ในระบบองค์กร (Organization Learning : OL) ได้เสนอให้นำสื่อสังคมออนไลน์มาช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ในลักษณะกิจกรรมการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และการให้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้แก่ลูกค้า

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อนำสื่อสังคมออนไลน์ที่ กฟภ. มีใช้งานมาสร้างกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เพื่อกำหนดแนวทางการเชื่อมโยง Facebook ของ กฟภ. กับ Facebook ของการไฟฟ้าต่างๆ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ กฟภ. มีใช้งานมาสร้างกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ลูกค้ากลุ่มที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ.2560 -2562

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝปส., กฟช., ฝวธ.(ภ1-4)

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. ประชาสัมพันธ์การใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยและประหยัดผ่าน Line Official	ม.ค.- ธ.ค. ของทุกปี	อย่างน้อย สัปดาห์ละครั้ง	-	-	ฝปส.
2. จัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์เล่นเกมตอบคำถามผ่าน Line Official	ม.ค.- ธ.ค. ของทุกปี	อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง	-	-	ฝปส.
3. กำหนดแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์การใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยและประหยัด รวมถึงข่าวสารอื่นๆ ผ่าน Facebook องค์กรไปยังเครือข่าย Facebook การไฟฟ้าในพื้นที่	ม.ค.-มี.ค. ของทุกปี	-	-	-	ฝปส.
4. ติดตามผลการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook ของ การไฟฟ้าในสังกัด	ทุกไตรมาส ของทุกปี	-	-	-	ฝปส., กฟข., ผวธ.(ภ1-4)
รวม	-	-	-	-	-

21. งานบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังลูกค้ารายกลุ่ม

หลักการ:

กฟผ.ได้กำหนดกลุ่มลูกค้าออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบ้านอยู่อาศัย กลุ่มพาณิชย์ กลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มอื่นๆ เพื่อที่จะกำหนดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเหมาะสม ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เข้ากับผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน เพื่อสามารถกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่จะต้องจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพื้นที่ที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีสถานที่ตั้งอยู่

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อจัดทำข้อมูลลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเพื่อวางแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้า กลุ่มลูกค้า เข้ากับผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน
3. เพื่อสามารถนำฐานข้อมูล กลุ่มลูกค้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน ไปใช้ต่อยอดทางธุรกิจต่อไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ :

1. มีระบบฐานข้อมูล กลุ่มลูกค้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ บริการ และการสนับสนุน ไปใช้ต่อยอดทางธุรกิจต่อไป
2. สามารถวางแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาทั้งโครงการ : ปี พ.ศ.2560

งบประมาณทั้งโครงการ : ไม่มี

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝ่ายว.(ก1-4), ฝ่ายท., คณะทำงาน SEPA หมวด 3

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ปริมาณงาน	งบประมาณ (ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
			งบลงทุน	งบทำการ	
1. กำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามกลุ่มกับข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์, พื้นที่, ค่าไฟฟ้า เพื่อคัดเลือกรายชื่อลูกค้านำไปจัดทำแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย	ม.ค. - มี.ค. 2560	-	-	-	ผวธ.(ภ3), คณะทำงาน SEPA หมวด 3
2. กรองข้อมูลลูกค้าตามข้อกำหนดความเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าตามที่กำหนดจัดส่งให้คณะทำงาน SEPA หมวด 3	เม.ย. - มิ.ย. 2560	-	-	-	ผพท.
3. พิจารณาฐานข้อมูลลูกค้าที่ได้นำมากำหนดจำนวนและรายชื่อลูกค้าเป้าหมายที่จะต้องนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าส่งให้ การไฟฟ้าภาค 1-4 นำไปจัดทำแผนงาน	ก.ค. - ก.ย. 2560	-	-	-	ผวธ.(ภ3), คณะทำงาน SEPA หมวด 3
4. การไฟฟ้าภาค 1-4 นำรายชื่อลูกค้าเป้าหมายไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปี 2561 ตามความเหมาะสมกับขีดความสามารถของแต่ละ กฟฟ.	ต.ค. - ธ.ค. 2560	-	-	-	ผวธ.(ภ1-4)
รวม					-