แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers) (กฟส.อ.พนมทวน)**

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	ประจำปี 2562	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
<u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ -- กิจกรรม 1.1 ฝวธ.(ภ3) เป็นผู้รับผิดชอบ --	1.1 ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝพธ., ฝพท., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนงานบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ **<u>เป้าหมาย</u>** - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนงานที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ฝวธ.(ภ3)	ม.ค.-มิ.ย.2562	ฝวธ.(ภ3)
	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน **<u>เป้าหมาย</u>** - กบล.(ก.3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3	มิ.ย.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) กรท.(ก.3) ฝวธ.(ภ3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
		20															
<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของลูกค้า	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป **<u>เป้าหมาย</u>** กบล.(ก.3) ประสานงาน ฝวธ.(ภ3) จัดประชุมชี้แจงฯ 1 ครั้ง 2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้	กฟฟ.1-3 กฟส.														ม.ค.-มี.ค.2562	กบล.(ก.3)
	2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ ปรับปรุงแบบสำรวจให้ครอบคลุม นำไปใช้การรับรองมาตรฐาน GECC, และวิธีการแบบ e - form ตามกลุ่มลูกค้า - กฟฟ.1-3 , กฟส. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กบล.(ก.3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	กฟส.อ. พนมทวน กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.					ม.ค.-ส.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.2562 ส.ค.2562	กบล.(ก.3) คณะทำงาน
			แผน														
			ผล														
	2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน ผ่าน SMS	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) ผบต./ อังศุภัชร์
			แผน														
			ผล														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้																
		21															
เพิ่มเติม	(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย **เป้าหมาย** - กบล.(ก.3) ร่วมกับ กรท.(ก.3) จัดประชุมชี้แจงวิธีการสรุปรายงานผลการประเมินให้ กฟฟ.ทุกแห่ง รับทราบ - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเองและ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำ**ทุกเดือน** - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก.3) ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท.(ก.3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส														ม.ค.-ก.พ.2562	กบล. และ กรท. กฟฟ.1-3 กฟส. กบล.(ก.3) กรท.(ก.3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562													11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	- ฝวธ.(ภ3) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส																	
		22																
	2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้	กฟส.อ.พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) กรท.(ก.3) ผบต. อังศุภัชร์
			แผน															
			ผล															
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 204 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 204 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 68 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) **<u>หมายเหตุ</u>** กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม **<u>เป้าหมาย</u>** - กรท.(ก.3) สรุปข้อมูลรายชื่อและเบอร์โทรของลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) ส่งให้ กบล.(ก.3) ทราบเป็นประจำทุกเดือน - กบล.(ก.3) สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส																กรท.(ก.3) กบล.(ก.3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32 2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen																
	2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกเดือน - กรท.(ก.3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน - ฝวธ.(ภ3) ภายในสิ้นเดือนถัดไป - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟพ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32	23 กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก.3)
			แผน														
			ผล														
	2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก.3)
			แผน														
			ผล														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	- กรท.(ก.3) สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวม ไตรมาสละ 1 ครั้ง																
	2.4 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก.3)
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง		แผน														
			ผล														
		24															
	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก)	กฟส.อ.พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) ผบต. ศักดิ์สิทธิ์
	เป้าหมาย		แผน														
			ผล														
	- กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง	กฟย.อ.หกจ.	แผน														
			ผล														
	- กบล.(ก.3) รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส																
	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส																
แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	กฟส.อ.พทน.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) ผบต. ศักดิ์สิทธิ์
			แผน														
			ผล														
	เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	กฟ.อ.หกจ.	แผน														
			ผล														
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น	กฟฟ.1-3														ม.ค.-มี.ค.2562	กบล.(ก.3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562													11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	10% จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง																	กซข.(ก.3)
		25																
เพิ่มเติม	**<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดพิกัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา (4) ฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษาที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าสูง ฯลฯ 4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำ																	กซข. กบล. , กซข. กบล. , กซข. กฟฟ.1-3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	รายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 2 แห่ง 1 นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร 2 นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าทราย)	กฟจ.สค.														ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3)
		26															
	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) **<u>เป้าหมาย</u>** 2 ประเภทกิจการ	กฟจ.สค.														ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3)
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 2 แห่ง 1 กฟอ.ดบ. 2 กฟอ.บล.	กฟอ.ดบ. กฟอ.บล.														ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3)
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลดิจิทัล (Digital Service)	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	กฟ.อ.พทน.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) ผบต. อังศุภัชร์
	5.1.1 ฝวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์		แผน														
			ผล														
	เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS	กฟย.อ.หกจ.	แผน														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	<u>เป้าหมาย</u>		ผล														
	- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.2561															ม.ค.-ก.พ.2562	
	- กบล.(ก.3) ติดตามผลการจัดทำสื่อฯ พร้อมแจ้งให้กฟฟ.ทุกแห่ง ดาวน์โหลดเพื่อนำไปใช้งาน															มี.ค.2562	
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. ดาวน์โหลดสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS															เม.ย.-ธ.ค.2562	
		27															
	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	กฟ.อ.พทน.															ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) ผบต. อังศุภัชร์
				ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
	<u>เป้าหมาย</u>		แผน														
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส		ผล														
		กฟย.อ.หกจ.	แผน														
			ผล														
	- กบล.(ก.3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส																
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า	กฟ.อ.พทน.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก.3) ผบง. พัทธ์ธีรตา ผบต.
			แผน														
	<u>เป้าหมาย</u>		ผล														
	- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100*																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ																อังศุภัชร์
		28															
	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน **เป้าหมาย** มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน.....ราย (รอการกำหนดค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร"PEA Smart Plus") - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้า Download PEA Smart Plus - ให้ กรท.(ก.3) จัดทำสรุปรายงานจำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการ PEA Smart Plus ทุกเดือน	กฟส.อ. พนมทวน กฟย.อ.หกจ.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก.3) คณะทำงาน ผบต./อังศุภัชร์ ผบง./ชลลดา ผกป./หผ.กป.
			แผน														
			ผล														
			แผน														
			ผล														
	5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	กฟก.1,2,3														ม.ค.-ธ.ค.2562	กฟก.1,2,3 ฝวธ.(ภ3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**		**ประจำปี 2562**												**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**
	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** - กบล. ร่วมกับ ฝวธ.(ภ3)ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - กบล. ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	กฟพ.1-3														ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) กบล.(ก.3) ฝวธ.(ภ3) กบล.(ก3)
		29															
<u>แผนงานที่ 6</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมแก่องค์กร	6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน .... (รอค่าเป้าหมาย) 6.2 ปรับปรุง Front Office กฟพ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า - งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน ..9... แห่ง	..... สพ., ดบ.,บพว., ทมก.,บปง. อทง.,นช., บล.,กพส.														ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก.3) กกค.(ก.3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562													11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	- งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน .... แห่ง (รอค่าเป้าหมาย)	.....															ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก.3)
	6.3 พิจารณาจัดหาพื้นที่และจัดทำสำนักงานแบบ Knock Down ให้กับ กฟย. **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ กฟย.กาหลง, กฟย.บางน้ำจืด	กฟย.กล. กฟย.บนจ.															ม.ค.-ธ.ค.2562	กกค.(ก.3)

<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	กฟจ.กจ. กฟส.อ.พทน.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) ผบต./อังศุภัชร์
			แผน	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
			ผล														
	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" **<u>เป้าหมาย</u>** ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้	กฟฟ.1-3														ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3 ผบต./อังศุภัชร์ ผบต./อังศุภัชร์ ผบต./อังศุภัชร์

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562													11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง																ผบต./ศักดิ์สิทธิ์ ผบต./อังศุภัชร์

	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว	กฟส.อ.พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.								ม.ค.-ธ.ค.2562	ประธาน GECC ของคณะทำงาน พนง.ทุกท่าน
			แผน	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2											
			ผล															
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check ดังนี้ 1) กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 14 กฟฟ.	นฐ.,สพ.,สค.,สพร.,บปง.,อทง.,กทบ.,นช.,บพล.กพส.,ดบ.,บล.ทมก.,สค.2																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562													11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	2) กฟส. จำนวน 11 กฟฟ. - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. จำนวน 2 กฟฟ.	บปม.,ศปจ., สช.,ทมง., พทน.,ทยค. ทภ.,คกข., พมฑ.,ดชง.,ทร. อมน. กจ.																	
		32																
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.											ม.ค.-มี.ค.2562	ประธาน GECC ของ คณะทำงาน
			แผน	ไตรมาส 1														
			ผล															
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ และ กฟส.อำเภอ ทุกแห่ง จำนวน 5 กฟฟ. - กฟย. ที่มีความพร้อมและผ่านเกณฑ์ 26 ข้อ จำนวน 1 กฟฟ.	ลข.,สพน.,ดตม., นญช.,ดจ. ทคก.																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	ประจำปี 2562	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ ของ ก.3 พนง.ทุกท่าน
-- กิจกรรมข้อ (1) ฝวธ.(ภ3) เป็นผู้รับผิดชอบ --	(1) คณะทำงาน Service and Network ของ สายงานการไฟฟ้าภาค 3 กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ อย่างน้อย 2 ครั้ง - ครั้งที่ 1 ภายในไตรมาสที่ 1/2562 - ครั้งที่ 2 ภายในไตรมาสที่ 2/2562	ฝวธ.(ภ3)		ม.ค.-มิ.ย.2562	คณะทำงานฯ ของสายงานฯ
		33			
เพิ่มเติม	(2) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จก่อนการตรวจจากระบบตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 - คณะทำงานของ ก.3 กำหนดรูปแบบการติดตามและรายงานผลของ กฟฟ. จากข้อมูลครั้งที่ 1	กฟฟ.ทุกแห่ง		ม.ค.-ธ.ค.2562	คณะทำงานฯ ของ ก.3
	(3) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and	กฟฟ.ทุกแห่ง		มิ.ย.-ก.ย.2562	คณะทำงานฯ ของ ก.3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	Network ภายในไตรมาสที่ 3/2562 (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 ของคณะทำงาน Service and Network ของ สายงานฯ)																
	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ	กฟส.อ.พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3) Front Manager หผ.บต.
			แผน														
			ผล														
	เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการรายไตรมาส - กบล.(ก3) ติดตามรายงานผลดำเนินการจาก กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่งรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด)	กฟฟ.1-3 กฟส.														ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ฝวธ.(ภ3) กบล.(ก3)
	7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) **เป้าหมาย** จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟก.3 จำนวน 1 ครั้ง	34 กฟฟ.1-3 กฟส.														ม.ค.-มิ.ย. 2562	กบล.(ก3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	นฐ.,สพ., กจ.,สค., สพร.,บปง., กทบ.,ทมก.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก.3) ผบป.
			แผน														
			ผล														
	7.9 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน **<u>เป้าหมาย</u>** - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า <u>3,500 ราย/เดือน/คัน</u>	สพ., กจ.,อทง., กพส.,ดชง.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กรท.(ก.3) กฟจ.กจ.
			แผน														
			ผล														
	7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** - กบล.(ก3) ติดตามประเมินผล กฟฟ.ที่มี PEA Shop - กฟฟ.ที่มี PEA Shop สรุปรายงานผลตามแบบฟอร์มที่ กบล.(ก3) กำหนด เป็นประจำทุกไตรมาส	35 นฐ.,สพ., กจ.,สค., สพร.,บปง., กทบ.,ทมก.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.2562	กบล.(ก.3)
			แผน														
			ผล														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.ธ.ค.2562	กบล.(ก.3)
	<u>เป้าหมาย</u>		แผน														กรท.(ก.3)
			ผล														ผบต./ศักดิ์สิทธิ์
	- กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - กบล.(ก3) สรุปรายงานผลในภาพรวม เป็นประจำทุกเดือน - กรท. จัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business																

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer (Satisfying Existing Customers) (กฟส.อ.พนมทวน)**

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

พอใจราย - ไม่น้อยกว่า

- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย - ไม่น้อยกว่า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่ - ไม่น้อยกว่า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ - ไม่น้อยกว่า
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value - ไม่น้อยกว่า

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

พอใจราย - ไม่น้อยกว่า

- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายย่อย - ไม่น้อยกว่า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเอกชนรายใหญ่ - ไม่น้อยกว่า
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ - ไม่น้อยกว่า
- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account, High Value - ไม่น้อยกว่า

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562													11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ	กฟส.อ.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.						
	1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance	พนมทวน	แผน	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3								KAMR
	Service: FMS)	ร่วม กฟจ.กจ.	ผล															
	1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย																ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3) กบษ.(ก.3)
	<u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน จำนวน 44 ราย (รอค่าเป้าหมายปี62)																	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	1.1.2 ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)	กฟส.อ.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3
	FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)	พนมทวน ร่วม กฟจ.กจ.	แผน	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3							กบล.(ก.3)
			ผล														KAMR
	FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)																
	FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ																
	FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)																
	FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม																
	FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)																
	เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100																
	จำนวน 14 ราย (รอค่าเป้าหมายปี62)																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	1.1.3 ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี)	กฟส.อ.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3
	FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)	พนมทวน ร่วม กฟจ.กจ.	แผน	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3							กบล.(ก.3)
			ผล														KAMR
	FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)																
	FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ																
	FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)																
	FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม																
	<u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100																
	จำนวน 421 ราย (รอค่าเป้าหมายปี62)																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10** **สถานที่**		**ประจำปี 2562**												**11** **ช่วงเวลา**	**12** **หน่วยงานหลัก**
	1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 480 ราย (รอค่าเป้าหมายปี62) <u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน	กฟฟ.1-3														ม.ค. 2562	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	
			แผน	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
			ผล														กฟจ.กจ.
	1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานครบกำหนดการบำรุงรักษา **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)														ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)
	1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)														ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3 กปบ.(ก.3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	กฟส.อ.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		กฟจ.กจ
	(Relation Building Activity : RBA)	พนมทวน	แผน	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
	1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/		ผล														
	ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ																
	SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus																
	1.3.1.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด	กฟฟ.1-3														ม.ค.-ธ.ค.	กบล.(ก.3)
	วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน																กฟฟ.1-3
	<u>เป้าหมาย</u>																
	- รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส																
	- อข. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.																
	- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	1.3.1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง	กฟส.อ.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3
	(High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคม	พนมทวน	แผน	(รอค่าเป้าหมายปี62)													กฟจ.กจ.
	อุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP	ร่วม กฟจ.กจ.	ผล														
	<u>เป้าหมาย</u> แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้																
	- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน 45 ราย																
	- กลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 14 ราย																
	- กลุ่ม Status ร้อยละ 100 จำนวน 421 ราย																
	- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 จำนวน 230 ราย																
	(รอค่าเป้าหมายปี62)																

จำนวน(ร

ระดับ	กฟก.1	กฟก.2	กฟก.3
Strate	171	309	45
Star	49	102	14
Status	330	390	421
Strea	1,004	1,651	1,150

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	ประจำปี 2562	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
จำนวน(ระดับ | กฟก.1 | กฟก.2 | กฟก.3 Strate | 171 | 309 | 45 Star | 49 | 102 | 14 Statu | 330 | 390 | 421 Strea | 1,004 | 1,651 | 1,150	1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน 45 ราย - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 14 ราย - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 จำนวน 421 ราย - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 จำนวน 230 ราย (รอค่าเป้าหมายปี62) กฟฟ.ที่เข้าหลักเกณฑ์ มีจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ นฐ. , กจ. , สพ. , สค. , อมน. , กทบ. , นช. , บล. , ทมก. , อทง. ,บปง. , สค.2 , สพร. , กพส. <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ1.3.1.2	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	(รอค่าเป้าหมายปี62)	ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)
	1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ **<u>เป้าหมาย</u>** - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	มอบในงานประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	2. จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 KV และ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** - อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	กฟพ.1-3														ม.ค.-ก.ย.	กฟพ.1-3 กบล.(ก.3)
	3. พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้ บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care **<u>เป้าหมาย</u>**	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	กฟพ.1-3
			แผน	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
			ผล														
เพิ่มเติม	- แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาโครงการ Happy Care เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโครงการ Happy Care															ม.ค.-ก.พ.	กบล.(ก.3)
	- ดำเนินการตามแผนงานและสรุปรายงานผลทุกไตรมาส															ม.ค.-ธ.ค.	กฟพ.1-3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
				ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
	4. การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)	กฟส.อ.															
	4.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้า	พนมทวน	แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ม.ค.-ธ.ค.	กรท.(ก.3) ผบง.ชลลดา ผบต./อังศุภัชร์
	ผ่าน SMS		ผล														
	<u>เป้าหมาย</u>																
	- ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 *	กฟ.อ.หกจ.	แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	- ลูกค้ารายย่อยที่ถูกงดจ่ายไฟ (ปี 2562) ร้อยละ100 *		ผล														
	- ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม รวมจำนวน 69,887 ราย ** (รอค่าเป้าหมายแยก กฟฟ.)																
	<u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ ** กำหนดเป้าหมายจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ลงทะเบียนเดิม สถานะ ส.ค. 2561																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	4.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียน	กฟส.อ.		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	กรท.(ก.3)
	รับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลข	พนมทวน	แผน	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		ผบง.ชลลดา
	โทรศัพท์ที่ลงทะเบียนโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน		ผล														
	<u>เป้าหมาย</u>	กฟ.อ.หกจ.	แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	- สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90		ผล														
	- รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ																
	ทุกไตรมาส																
	5. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/	**กฟส.อ.พนมทวน**		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	กบล.(ก.3)
	แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้		แผน														ผบต./ศักดิ์สิทธิ์
	ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า		ผล														
	และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น																
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน																
	ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)																
	6. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ	**กฟจ.กจ.**		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	กบล.(ก.3)
	ลูกค้า จากกิจกรรมการเยี่ยมเยือน, KAM, และสัมมนาลูกค้า	ร่วม กฟจ.กจ.	แผน														
	(แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)		ผล														

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	<u>เป้าหมาย</u> - กบล.(ก.3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - กฟฟ.1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าในส่วนความต้องการและความคาดหวัง จากกิจกรรมการเยี่ยมเยือน, KAM, และสัมมนาลูกค้า ลงระบบ PEA VOC System - กบล.(ก.3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส																กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)
<u>แผนงานที่ 2</u> การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับ	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า **(ตอบชี้แจง)** - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u> 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน 3 วัน</u> 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน 24 ชม.</u>	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3 ผบต./ศักดิ์สิทธิ์

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
<u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 25 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 5) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55 **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ - พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													ม.ค.-มิ.ย.256	กบล.(ก3) กฟฟ.1-3

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 **ด้าน Customer (New Market) (กฟสอ.พนมทวน)**

(ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2561)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - ร้อยละ 100
- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - ไม่น้อยกว่า

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รอค่าเป้าหม

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**10 สถานที่**		**ประจำปี 2562**												**11 ช่วงเวลา**	**12 หน่วยงานหลัก**
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินงานในส่วนงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ฝวธ.(ภ3)														ม.ค. 2562	ฝวธ.(ภ3)
-- กิจกรรม 1.1 ฝวธ.(ภ3) เป็นผู้รับผิดชอบ --	**<u>เป้าหมาย</u>** - แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 - แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3																

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	1.2 ให้บริการธุรกิจติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) สำหรับบ้านอยู่อาศัย/ลูกค้าเอกชนรายย่อย (Solar EPC) **<u>เป้าหมาย</u>** - ให้บริการติดตั้งขนาดกำลังผลิตติดตั้ง กฟข.ละ 100 กิโลวัตต์ - ให้บริการติดตั้งสำหรับบ้านอยู่อาศัยที่ต้องการกำลังการผลิต (3, 5,10 กว.) จำนวน 20 ราย	กฟฟ.1-3 กฟส.														ม.ค.-ธ.ค.	หน่วยธุรกิจ
	1.3 การติดตามผลการให้บริการธุรกิจ Solar EPC **<u>เป้าหมาย</u>** - กวว.(ก.3) รายงานผลให้ ฝวธ.(ภ3) ทราบทุกเดือน - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลให้ รผก.(ภ3) ทราบทุกไตรมาส	กฟฟ.1-3 กฟส.														ม.ค.-ธ.ค.	กวว.(ก.3)
	1.4 การดำเนินการธุรกิจบำรุงรักษาแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า	กฟฟ.1-3 กฟส.														ม.ค.-ธ.ค.	กฟฟ.1-3 กบล.(ก.3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	(2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจรและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น1-3 จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม 100% ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2) - กฟฟ.ชั้น1-3 รายงานผลการเข้าพบให้ กบล.(ก.3) ทราบภายในวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส																
	1.5 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดพิกัดหม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดพิกัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา	กฟฟ.1-3 กฟส.														ม.ค.-ธ.ค.	กบล.(ก.3) กฟฟ.1-3 กซข. กบล. , กซข. กบล. , กซข.
เพิ่มเติม	(4) ฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา ที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าสูง ฯลฯ																กฟฟ.1-3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	<u>เป้าหมาย</u>																
	- กฟฟ.ชั้น1-3 จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) , (2) และ (4) ทุกราย - กฟฟ.ชั้น 1-3 เข้าพบลูกค้าตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ (3) ทุกราย พร้อมหนังสือแจ้งให้ลูกค้า ดำเนินการให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและ ดำเนินการชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด																
-- แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 --	1.6 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา (ตามอนุมัติ ผวก. ลว.14 มิ.ย.2561) - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้างเป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว.14 มิ.ย.2561)	กฟส.อ. พนมทวน		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	กบล.(ก.3) ผกป./อนุชา
			แผน														
			ผล														

ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	เกิน ๒๕๐ ๑,๕๐๐ เควีเอ	เกิน ๑,๕๐๐ เควีเอ ขึ้นไป
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓
๖	ฟรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓
๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่		ประจำปี 2562												11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
	<u>เป้าหมาย</u> - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2561 (กฟภ.จัดหาหม้อแปลง) - ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟภ. จัดหาอุปกรณ์และดำเนินการก่อสร้างให้ - กบล.(ก.3) สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส															กฟฟ.1-3 กฟส. กฟฟ.1-3 กฟส. กบล.(ก3)