

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 2562 ประจำปี กฟอ.ลาดหลุมแก้ว
(ด้านลูกค้า)

ไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค.2562)

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง 1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) และติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย - กฟก.1,2,3 ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฟวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	มี.ย.-ก.ย.2562	รายงานทุกไตรมาส	ดำเนินการตามแผนงาน กฟก.1	ดำเนินการตามแผนงาน กฟก.1	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการลูกค้า 2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป เป้าหมาย จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง 2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้า แต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง เป้าหมาย - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-ส.ค.2562	จำนวน 1 ครั้ง สำรวจและบันทึกข้อมูล	ตามแผนการประชุมของ กฟก.1 ดำเนินการแล้ว จำนวน 2 ราย	ตามแผนการประชุมของ กฟก.1 ดำเนินการแล้ว จำนวน 2 ราย	✓ ✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน ผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำ<u>ทุกเดือน</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 4 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) <u>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) <u>จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน</u> ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u>	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	สรุปผลทุกเดือน รายงานผลทุกไตรมาส	สรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน สรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน	สรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน สรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 300 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 100 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	3 ราย/ไตรมาส 3 ราย/ไตรมาส 3 ราย/ไตรมาส	3 ราย 3 ราย 3 ราย	3 ราย 3 ราย 3 ราย	✓ ✓ ✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen 2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.32 2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์ เดือนละ 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	รายงานผลทุกเดือน	รายงานผลทุกเดือน	รายงานผลทุกเดือน	✓
2.4 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	ประเมินทุกราย สรุปผลเดือนละ 1 ครั้ง	รายงานผลทุกเดือน	รายงานผลทุกเดือน	✓
2.4 ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง	ม.ค.-ก.ย.2562	กฟอ.लग	รอกการจัดสรร จาก กฟก.1 รอกการจัดสรร จาก กฟก.1	รอกการจัดสรร จาก กฟก.1 รอกการจัดสรร จาก กฟก.1	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	บันทึกข้อมูลเสียงทุกครั้ง	ดำเนินการบันทึกในระบบ จำนวน 2 ราย	ดำเนินการบันทึกในระบบ จำนวน 2 ราย	✓
แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า 3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	รายงานทุกไตรมาส	จำนวน 3 ราย	จำนวน 3 ราย	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 4 : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดฟักัดหม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดฟักัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา	ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562	จัดทำข้อมูลลูกค้า จัดทำข้อมูลลูกค้า จัดทำข้อมูลลูกค้า	ดำเนินการแล้ว ก.1 กบล.(ลส) 1106/2562 ลว. 29 มี.ค.2562	ดำเนินการแล้ว ก.1 กบล.(ลส) 1106/2562 ลว. 29 มี.ค.2562	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) 5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS) 5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน					
เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส 5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2562	รายงานผลทุกเดือน	ไม่มีการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	ไม่มีการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	✓
เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100*	ม.ค.-ธ.ค.2562	100%	รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	✓
		100%	รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	
		100%	รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	
หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ					

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน เป้าหมาย มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน 16,350 ราย -กฟอ.लग จำนวน 16,350 ราย	ม.ค.-ก.ย.2562	6,046 ราย/ไตรมาส	กฟอ.लग จำนวน 10,325 ราย	กฟอ.लग จำนวน 10,325 ราย	✓
5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ก.ย.2562	ประชุมจำนวน 1 ครั้ง ติดตามผลทุกไตรมาส	ตามแผนงานการประชุม กฟก.1 รอกการนำโปรแกรมมาใช้งานจาก กฟก.1	ตามแผนงานการประชุม กฟก.1 รอกการนำโปรแกรมมาใช้งานจาก กฟก.1	✓ ✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ 7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส 7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟผ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง	ม.ค.-ธ.ค.2562	รายงานทุกไตรมาส ไม่น้อยกว่า 95% ไม่น้อยกว่า 90% ไม่น้อยกว่า 80% ไม่น้อยกว่า 20%	ดำเนินการแล้ว ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว ดำเนินการแล้ว	✓ ✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษา มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. 7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network (1) คณะทำงาน Service and Network ของ สายงาน การไฟฟ้าภาค 3 กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ อย่างน้อย 2 ครั้ง - ครั้งที่ 1 ภายในไตรมาสที่ 1/2562 - ครั้งที่ 2 ภายในไตรมาสที่ 2/2562 (2) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จก่อนการตรวจจากระบบ ตามข้อ (1) ครั้งที่ 2	ม.ค.-ก.ย.2562 ม.ค.-ก.ย.2562	เตรียมพร้อมรับการตรวจ แบบ Surprise Check ตรวจโดยใช้ข้อมูลจากระบบ จำนวน 2 ครั้ง	ดำเนินการรักษามาตรฐาน GECC รองรับการตรวจ ก.1 กบล.(บธ) 1365/2562 ลว.25 เม.ย.62	ดำเนินการรักษามาตรฐาน GECC รองรับการตรวจ ก.1 กบล.(บธ) 1365/2562 ลว.25 เม.ย.62	✓ ✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
(3) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจสอบ ประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network ภายในไตรมาสที่ 3/2562 (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ (1) ครั้งที่ 2 ของคณะทำงาน Service and Network ของ สายงานฯ) 7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผล ดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่งรายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่ ฝวธ.กำหนด)	ม.ค.-ธ.ค.2562	รายงานทุกไตรมาส	รายงานตามแบบฟอร์ม ฝวธ ทุกไตรมาส	รายงานตามแบบฟอร์ม ฝวธ ทุกไตรมาส	✓
7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) เป้าหมาย เข้าร่วมศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise จำนวน 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	ตามแผน กฟก.1	ตามแผนงาน กฟก.1	ตามแผนงาน กฟก.1	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.2562	รับคำร้องขอใช้ไฟ	ไม่มีผู้ขอใช้บริการ	ไม่มีผู้ขอใช้บริการ	✓
7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2562	รายงานผลทุกเดือน	รายงานทุกเดือน	รายงานทุกเดือน	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value 1.การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) 1.1.1 ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน 9 ราย	ม.ค.-ก.ย.2562	จำนวน 9 ราย	ดำเนินการไตรมาส 3	ดำเนินการไตรมาส 3	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
1.1.2 ลูกค้ายุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)					
เป้าหมาย ลูกค้ายุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 2 ราย 1.1.3 ลูกค้ายุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และ การจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม	ม.ค.-ก.ย.2562	จำนวน 2 ราย	ดำเนินการไตรมาส 3	ดำเนินการไตรมาส 3	✓
เป้าหมาย ลูกค้ายุ่ม Status ร้อยละ 100 จำนวน 6 ราย	ม.ค.-ก.ย.2562	จำนวน 6 ราย	ดำเนินการไตรมาส 3	ดำเนินการไตรมาส 3	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย 1) กพอ.ธัญบุรี จำนวน 27 ราย หมายเหตุ ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน 1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication: COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus 1.2.2.1 การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ครบกำหนดการบำรุงรักษา เป้าหมาย - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	จำนวน 27 ราย 1 ครั้ง/ราย/ไตรมาส 1 ครั้ง/ราย/เดือน	ดำเนินการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันแล้ว ดำเนินการติดต่อลูกค้าแล้ว ดำเนินการติดต่อลูกค้าแล้ว	ดำเนินการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันแล้ว ดำเนินการติดต่อลูกค้าแล้ว ดำเนินการติดต่อลูกค้าแล้ว	✓ ✓ ✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
1.2.2.2 การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงาน ที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อ เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) 1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus 1.3.1.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนด วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง			✓
- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	จำนวน 6 ราย/ไตรมาส	6 ราย	6 ราย	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน x ไม่เป็นไปตามแผนงาน										
1.3.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 จำนวน 40 (ราย) <table><tr><td>ระดับ</td><td>กฟอ.ธ</td></tr><tr><td>Strate</td><td>9</td></tr><tr><td>Star</td><td>4</td></tr><tr><td>Statu</td><td>13</td></tr><tr><td>Strea</td><td>23</td></tr></table>	ระดับ	กฟอ.ธ	Strate	9	Star	4	Statu	13	Strea	23	ม.ค.-ธ.ค.2562	10 ราย / ไตรมาส	6 ราย	6 ราย	✓
ระดับ	กฟอ.ธ														
Strate	9														
Star	4														
Statu	13														
Strea	23														

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน x ไม่เป็นไปตามแผนงาน										
1.3.2 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กพฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 จำนวน 40 (ราย) <table><tr><td>ระดับ</td><td>กพอ.ธ</td></tr><tr><td>Strate</td><td>9</td></tr><tr><td>Star</td><td>4</td></tr><tr><td>Status</td><td>13</td></tr><tr><td>Strea</td><td>23</td></tr></table> หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.1.2 1.3.3 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือ จัดกิจกรรมนันทนาการ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	ระดับ	กพอ.ธ	Strate	9	Star	4	Status	13	Strea	23	เม.ย.-มิ.ย.2562	จำนวน 40 ราย	ดำเนินการไตรมาส 2	ดำเนินการไตรมาส 2	✓
ระดับ	กพอ.ธ														
Strate	9														
Star	4														
Status	13														
Strea	23														
	ม.ค.-มี.ค.2562	จำนวน 9 ราย	ดำเนินการการแล้ว	ดำเนินการการแล้ว	✓										

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
3. พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care เป้าหมาย - กฟก.1 ขยายผลเพิ่มเติม กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง - กฟก.1 สรุปผลดำเนินการไตรมาสที่ 3-4/2562 4. การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า) 4.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อยรายใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * - ลูกค้ารายย่อยที่ถูกจดจ่ายไฟ (ปี 2562) ร้อยละ 100 * - ลูกค้ารายย่อยรายเดิม สะสมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม จำนวน 83,095 ราย หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ ** กำหนดเป้าหมายจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ลงทะเบียนเดิม สถานะ ส.ค. 2561	ม.ค.-ก.ย.2562 ก.ค.-ธ.ค.2562	กฟอ.ฉะบุรี ไตรมาส 3-4/2562	ดำเนินการแล้ว ดำเนินการไตรมาส 3-4/2562	ดำเนินการแล้ว ดำเนินการไตรมาส 3-4/2562	✓
	ม.ค.-ธ.ค.2562	100% 100% ไม่น้อยกว่า 10%	รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1 รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1 รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1 รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1 รอค่าผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	✓ ✓ ✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
4.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียน รับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของหมายเลข โทรศัพท์ที่ลงทะเบียนโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนข้อความที่ส่งสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - รายงานผลการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง/ผิดปกติ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	ไม่น้อยกว่า 90 %	รอกำผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	รอกำผลการดำเนินงานจาก กฟก.1	✓
5. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ม.ค.-ธ.ค.2562	รายงานทุกไตรมาส	ก.1 กฟอ.ธญ.(วต)1032 ลว.19 เม.ย.62 จำนวน 1 ราย	ก.1 กฟอ.ธญ.(วต)1032 ลว.19 เม.ย.62 จำนวน 1 ราย	✓
6. สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการ รายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาส	มี.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	สรุปวิเคราะห์ ปี 2561 รายงานทุกไตรมาส	กบว(ภ3)(สธ)109 ลว.18 ก.พ.62	ก.1 กฟอ.ธญ.(วต)1033 ลว.19 เม.ย.62	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 2 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า - เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า (ตอบชี้แจง) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน 20 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน 25 วัน 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report ภายใน 24 ชม. 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 25 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 5) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55 เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ			- - - กลุ่มที่ 4 มีจำนวน 3 เรื่อง ปิดภายใน 10 วัน เวลาเฉลี่ยเรื่องละ 3 วัน	- - - กลุ่มที่ 4 มีจำนวน 3 เรื่อง ปิดภายใน 10 วัน เวลาเฉลี่ยเรื่องละ 3 วัน	✓ ✓ ✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
แผนงานที่ 3 พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้า รายสำคัญ (Key Account) - พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) เป้าหมาย - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	เม.ย.-มิ.ย.2562	ประชุมจำนวน 1 ครั้ง	กฟก.1 ดำเนินการไตรมาส 2	กฟก.1 ดำเนินการไตรมาส 2	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
1.2 ให้บริการธุรกิจติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) สำหรับบ้านอยู่อาศัย/ลูกค้าเอกชนรายย่อย (Solar EPC) <u>เป้าหมาย</u> - ให้บริการติดตั้งขนาดกำลังผลิตติดตั้ง กฟข. ละ 100 กิโลวัตต์	ม.ค.-ธ.ค.2562	ติดตั้ง 100 กิโลวัตต์	ไม่มีผู้ใช้ไฟขอติดตั้ง	ไม่มีผู้ใช้ไฟขอติดตั้ง	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
1.4 การดำเนินการธุรกิจบำรุงรักษาแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจร ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า (2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาแบบครบวงจรและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้ารายเดิม 100% - ลูกค้ารายใหม่ฯ 20% จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ (2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561 ม.ค.-ธ.ค.2561	จัดทำแผนเข้าพบ รายเดิม 100 % รายใหม่ 20 % รายงานทุกไตรมาส	ดำเนินการตามแผน	ดำเนินการตามแผน	✓

กลยุทธ์ / แผนงาน / โครงการ / งาน / กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1	✓ เป็นไปตามแผนงาน × ไม่เป็นไปตามแผนงาน
1.5 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ (1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น 10% จากปี 2560 - 2561 (2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ 70% ของขนาดฟักัดหม้อแปลง (3) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟมากกว่าขนาดฟักัดหม้อแปลงที่ติดตั้งตามที่ระบุในสัญญา เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ (1) และ (2) ทุกราย - เข้าพบลูกค้าตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ (3) ทุกราย พร้อมหนังสือแจ้งให้ลูกค้า ดำเนินการให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและ ดำเนินการชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	จัดทำแผนเข้าพบลูกค้า ทุกราย	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	✓