

แผนปฏิบัติ กพน.2 ประจำปี 2558 ด้านลูกค้า (Customer) 4 แผนงาน 18 กิจกรรม

| แผนงาน                       | โครงการ/กิจกรรม /หรือแผนปฏิบัติ                                                                                               | กองและแผนกในเขต<br>ที่รับผิดชอบ                    | กพฟ.<br>ที่รับผิดชอบ | เป้าหมาย   | ไตรมาส 1 |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------|------------|----------|----|----------|----|----------|----|----------|----|
|                              |                                                                                                                               |                                                    |                      |            | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล |
| 1. งานสำรวจความพึงพอใจลูกค้า | 1.1 ประสานงานและร่วมดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ                                                                                 | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)<br>กองบริการลูกค้า (กบล.) |                      | ครั้ง<br>1 |          |    |          |    | 1        |    |          |    |
|                              | 2.1 ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า High Value และลูกค้ารายสำคัญ<br>KAM ลงในระบบ BIC_SAP<br>เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง)                      | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)<br>กองบริการลูกค้า (กบล.) |                      | ราย<br>315 |          |    | 315      |    |          |    |          |    |
|                              | 2.2 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP<br>2.2.1 ลูกค้ารายใหญ่<br><u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมลูกค้าที่อยู่ในโครงการ High Value | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)<br>กองบริการลูกค้า (กบล.) | กพจ.พล.              |            |          |    | 37       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.สท.              |            |          |    | 24       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.ตก.              |            |          |    | 24       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.กพ.              |            |          |    | 25       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.พจ.              |            |          |    | 26       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.อต.              |            |          |    | 25       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.พร.              |            |          |    | 24       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.นน.              |            |          |    | 25       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพอ.มสด.             |            |          |    | 26       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพอ.ตท.              |            |          |    | 26       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพอ.สวล.             |            |          |    | 24       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพอ.ชน.              |            |          |    | 29       |    |          |    |          |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    |                      | ราย<br>288 | 72       |    | 72       |    | 72       |    | 72       |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.พล.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.สท.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.ตก.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.กพ.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.พจ.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.อต.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.พร.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพจ.นน.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพอ.มสด.             | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพอ.ตท.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพอ.สวล.             | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|                              |                                                                                                                               |                                                    | กพอ.ชน.              | 24         | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2558 ด้านลูกค้า (Customer) 4 แผนงาน 18 กิจกรรม

| แผนงาน | โครงการ/กิจกรรม /หรือแผนปฏิบัติ                                                                                                                        | กองและแผนกในเขต<br>ที่รับผิดชอบ                                                                                                             | กฟฟ.<br>ที่รับผิดชอบ | เป้าหมาย | ไตรมาส 1 |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|----------|----|----------|----|----------|----|----------|----|
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             |                      |          | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล |
|        | 2.2.2 ลูกค้ากลุ่ม High Value                                                                                                                           | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)<br>กองบริการลูกค้า (กบล.)                                                                                          |                      | ราย      |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             |                      | 27       | 3        |    | 15       |    | 6        |    | 3        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.พล.              | 13       | 3        |    | 3        |    | 4        |    | 3        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.กพ.              | 1        |          |    | 1        |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.พจ.              | 2        |          |    | 2        |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.อต.              | 1        |          |    | 1        |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.นน.              | 1        |          |    | 1        |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟอ.มสด.             | 2        |          |    | 2        |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟอ.ตท.              | 2        |          |    | 2        |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟอ.ชน.              | 5        |          |    | 3        |    | 2        |    |          |    |
|        | 2.3 เยี่ยมเยือนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า<br>ลงในโปรแกรม BIC_SAP<br>2.3.1 ลูกค้ารายใหญ่<br>หมายเหตุ ไม่รวมลูกค้าที่อยู่ในโครงการ High Value | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)<br>แผนวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.)<br>กองบริการลูกค้า (กบล.)<br>แผนการบริหารการขาย (ผบข.)<br>กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.) |                      | ราย      |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             |                      | 288      | 72       |    | 72       |    | 72       |    | 72       |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.พล.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.สท.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.ตก.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.กพ.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.พจ.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.อต.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.พร.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟจ.นน.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟอ.มสด.             | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟอ.ตท.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟอ.สวล.             | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             | กฟอ.ชน.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2558 ด้านลูกค้า (Customer) 4 แผนงาน 18 กิจกรรม

| แผนงาน | โครงการ/กิจกรรม /หรือแผนปฏิบัติ | กองและแผนกในเขต<br>ที่รับผิดชอบ | กฟฟ.<br>ที่รับผิดชอบ | เป้าหมาย | ไตรมาส 1 |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |
|--------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------|----------|----|----------|----|----------|----|----------|----|
|        |                                 |                                 |                      |          | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล |
|        | 2.3.2 ลูกค้ากลุ่ม High Value    | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)        |                      | ราย      |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        |                                 | แผนวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.)  |                      | 27       | 3        |    | 15       |    | 6        |    | 3        |    |
|        |                                 | กองบริการลูกค้า (กบล.)          | กฟจ.พล.              | 13       | 3        |    | 3        |    | 4        |    | 3        |    |
|        |                                 | แผนการบริหารการขาย (ผบข.)       | กฟจ.กพ.              | 1        |          |    | 1        |    |          |    |          |    |
|        |                                 | กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)          | กฟจ.พจ.              | 2        |          |    | 2        |    |          |    |          |    |
|        |                                 |                                 | กฟจ.อต.              | 1        |          |    | 1        |    |          |    |          |    |
|        |                                 |                                 | กฟจ.นน.              | 1        |          |    | 1        |    |          |    |          |    |
|        |                                 |                                 | กฟอ.มสด.             | 2        |          |    | 2        |    |          |    |          |    |
|        |                                 |                                 | กฟอ.ตท.              | 2        |          |    | 2        |    |          |    |          |    |
|        |                                 |                                 | กฟอ.ชน.              | 5        |          |    | 3        |    | 2        |    |          |    |

แผนปฏิบัติ กพน.2 ประจำปี 2558 ด้านลูกค้า (Customer) 4 แผนงาน 18 กิจกรรม

| แผนงาน | โครงการ/กิจกรรม /หรือแผนปฏิบัติ                                                                                           | กองและแผนกในเขต<br>ที่รับผิดชอบ | กพฟ.<br>ที่รับผิดชอบ | เป้าหมาย | ไตรมาส 1 |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------|----------|----|----------|----|----------|----|----------|----|
|        |                                                                                                                           |                                 |                      |          | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล |
|        | 2.4 เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล<br>การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP                             | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)        |                      | ราย      |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                           | แผนวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.)  | อช.น.2               | 12       | 3        |    | 3        |    | 3        |    | 3        |    |
|        |                                                                                                                           | กองบริการลูกค้า                 |                      | 288      | 72       |    | 72       |    | 72       |    | 72       |    |
|        |                                                                                                                           | แผนกบริหารการขาย (ผบข.)         | กฟจ.พล.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           | กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)          | กฟจ.สท.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           | แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.)      | กฟจ.ตก.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           | กองปฏิบัติการ (กปบ.)            | กฟจ.กพ.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟจ.พจ.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟจ.อต.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟจ.พร.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟจ.นน.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟอ.มสด.             | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟอ.ตท.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟอ.สวล.             | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟอ.ชน.              | 24       | 6        |    | 6        |    | 6        |    | 6        |    |
|        | 2.5 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM<br>เป้าหมาย (KAM ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง)<br>(จำนวนพนักงาน KAM กพน.2 21 ราย) | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)        |                      | ครั้ง    |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                           | กองบริการลูกค้า (กบล.)          |                      | 1        |          |    |          |    |          |    | 1        |    |
|        | 2.6 *NEW ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ                                                                             | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)        |                      | ครั้ง    |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                           | กองบริการลูกค้า (กบล.)          |                      | 1        |          |    |          |    | 1        |    |          |    |
|        | 2.7 *NEW ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข.<br>(เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง)                                      | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)        |                      | ครั้ง    |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                           | กองบริการลูกค้า (กบล.)          |                      | 4        | 1        |    | 1        |    | 1        |    | 1        |    |
|        | 2.8 *NEW งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่<br>เป้าหมาย (เฉพาะ กพฟ. ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน)                                    | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)        |                      | กพฟ.     |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        |                                                                                                                           | กองบริการลูกค้า (กบล.)          |                      | 6        |          |    |          |    | 6        |    |          |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟจ.พล.              | 1        |          |    |          |    | 1        |    |          |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟจ.กพ.              | 1        |          |    |          |    | 1        |    |          |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟจ.อต.              | 1        |          |    |          |    | 1        |    |          |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟจ.พร.              | 1        |          |    |          |    | 1        |    |          |    |
|        |                                                                                                                           |                                 | กฟอ.มสด.             | 1        |          |    |          |    | 1        |    |          |    |

แผนปฏิบัติ กพน.2 ประจำปี 2558 ด้านลูกค้า (Customer) 4 แผนงาน 18 กิจกรรม

| แผนงาน                                | โครงการ/กิจกรรม /หรือแผนปฏิบัติ                                            | กองและแผนกในเขต<br>ที่รับผิดชอบ                                        | กพฟ.<br>ที่รับผิดชอบ | เป้าหมาย | ไตรมาส 1 |       | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|----------|-------|----------|----|----------|----|----------|----|
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      |          | แผน      | ผล    | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล |
|                                       |                                                                            |                                                                        | กพอ.ตท.              | 1        |          |       |          |    | 1        |    |          |    |
| 3. งานติดตามข้อมูลป้อนกลับ Feedback   | 3.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์                                               | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)<br>กองบริการลูกค้า (กบล.)                     |                      | ราย      |          |       |          |    |          |    |          |    |
|                                       | เป้าหมาย (กพฟ. 1-3 ไตรมาสละ 3 ราย)                                         |                                                                        |                      | 144      | 36       |       | 36       |    | 36       |    | 36       |    |
|                                       | 3.2 งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์                                      |                                                                        |                      | ราย      |          |       |          |    |          |    |          |    |
|                                       | เป้าหมาย (กพฟ. 1-3 ไตรมาสละ 3 ราย)                                         |                                                                        |                      | 144      | 36       |       | 36       |    | 36       |    | 36       |    |
|                                       | 3.3 งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย                                      | แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)<br>กองบริการลูกค้า (กบล.)                     |                      | ราย      |          |       |          |    |          |    |          |    |
|                                       | เป้าหมาย (กพข. ไตรมาสละ 3 ราย)                                             |                                                                        |                      | 12       | 3        |       | 3        |    | 3        |    | 3        |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      |          |          |       |          |    |          |    |          |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      |          |          |       |          |    |          |    |          |    |
| 4. แผนเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้า | 4.1 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจและจัดทำแผนปรับปรุง<br>และพัฒนาการให้บริการ | -<br><br>แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.)<br>กองระบบสารสนเทศ (กรท.) | -                    | -        | -        |       | -        |    | -        |    | -        |    |
|                                       | เป้าหมาย ผวธ. (ก1) 2 ครั้ง                                                 |                                                                        |                      |          |          |       |          |    |          |    |          |    |
|                                       | 4.2 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนขอใช้บริการ SMS                            |                                                                        |                      | ราย      |          |       |          |    |          |    |          |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | 158,242  | 40,000   |       | 40,000   |    | 40,000   |    | 38,242   |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพจ.พล.  | 27,814   | 7,031 | 7,031    |    | 7,031    |    | 6,722    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพจ.สท.  | 17,008   | 4,299 | 4,299    |    | 4,299    |    | 4,110    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพจ.ตก.  | 7,179    | 1,815 | 1,815    |    | 1,815    |    | 1,735    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพจ.กพ.  | 19,060   | 4,818 | 4,818    |    | 4,818    |    | 4,606    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพจ.พจ.  | 14,152   | 3,577 | 3,577    |    | 3,577    |    | 3,420    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพจ.อต.  | 10,272   | 2,597 | 2,597    |    | 2,597    |    | 2,482    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพจ.พร.  | 24,921   | 6,300 | 6,300    |    | 6,300    |    | 6,023    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพจ.นน.  | 4,664    | 1,179 | 1,179    |    | 1,179    |    | 1,127    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพอ.มสด. | 5,904    | 1,492 | 1,492    |    | 1,492    |    | 1,427    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพอ.ตท.  | 10,711   | 2,707 | 2,707    |    | 2,707    |    | 2,588    |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพอ.สวล. | 3,317    | 838   | 838      |    | 838      |    | 802      |    |
|                                       |                                                                            |                                                                        |                      | กพอ.ชน.  | 13,240   | 3,347 | 3,347    |    | 3,347    |    | 3,200    |    |

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2558 ด้านลูกค้า (Customer) 4 แผนงาน 18 กิจกรรม

| แผนงาน | โครงการ/กิจกรรม /หรือแผนปฏิบัติ                                                                                 | กองและแผนกในเขต<br>ที่รับผิดชอบ                                                                                                         | กฟฟ.<br>ที่รับผิดชอบ | เป้าหมาย  | ไตรมาส 1 |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|----------|----|----------|----|----------|----|----------|----|
|        |                                                                                                                 |                                                                                                                                         |                      |           | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล | แผน      | ผล |
|        | 4.3 เพิ่มศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop                                                                             | คณะทำงานฯ<br>แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)<br>กองบริการลูกค้า (กบล.)<br>แผนกงานโยธาและสถาปัตย์ (ผยธ.)<br>กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.) | กฟฟ.ที่ดำเนินงาน     | แห่ง<br>4 |          |    |          |    | 4        |    |          |    |
|        | 4.4 ให้บริการ PEA Mobile shop                                                                                   | แผนกยานพาหนะและเครื่องมือกล (ผยค.)<br>กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.)                                                                |                      | -         | -        |    | -        |    | -        |    | -        |    |
|        | 4.5 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้ารายใหญ่ที่มีค่าไฟฟ้า20 ลบ./เดือน                                                   |                                                                                                                                         |                      | ราย<br>2  |          |    |          |    |          |    |          |    |
|        | - บริการตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องหาจุดร้อน<br>(Thermal Viewer)<br>- บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วยโดยไม่ดับกระแสไฟฟ้า | แผนกปฏิบัติการฮอตไลน์ (ผปช.)<br>กองบำรุงรักษา (กบช.)                                                                                    | กฟจ.กฟ.<br>กฟอ.ตท.   | 1<br>1    |          |    | 1<br>1   |    |          |    |          |    |