

๑. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO๓ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๒. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

๕. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า

๓. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (๒) กลุ่มพาณิชย์
 - (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (๔) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account)

๖. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - (๑) กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
 - (๒) กลุ่มพาณิชย์
 - (๓) กลุ่มอุตสาหกรรม
 - (๔) กลุ่มอื่นๆ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account)

๔. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๖
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๒
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๔
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๔

๗. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๐
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๒๖
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๒
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๔
- ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๑๔

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๑ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี ๒๕๖๐	๑.๑ การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส <u>๑.๑.๑ ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ตามข้อ ๑.๑</u> ๑.๒ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามบริบทขององค์กร และสามารถเทียบเคียงกับผลการสำรวจประจำปี ๒๕๕๙ โดยที่ปรึกษาภายนอก เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแผนสำรวจ - กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟก.๑-๓ วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	กฟก.๒ <u>กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง</u> ฝวธ.(ภ๓) กฟอ.บ้านฉาง กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐ <u>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐</u> ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๐ เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๐ ก.ค.๒๕๖๐	ฝวธ.(ภ๓) <u>ผลส.กบส.(ก๒)</u> ฝวธ.(ภ๓) กฟอ.บ้านฉาง ผลส.กบส.(ก๒), กฟอ.บ้านฉาง	(๒) ๕.๕๐๐ (งบ กวป.) - (๒) ๐.๐๒๐ (๒) ๐.๐๔๔ - -	๕.๕๐๐ - ๐.๐๒๐ ๐.๐๔๔ - -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	๒.๑ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน ๑๕ วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า ๒.๑.๑ สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จำนวนตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๕๒ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟพ.ชั้น ๑-๓) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๕๒ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟพ.ชั้น ๑-๓) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน ๑๒ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟพ.) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟพ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟพ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส - กฟพ. สรุปรายงานผล ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๑	กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	ผบธ.กบล.(ก๒)	(๒) ๐.๐๐๘	๐.๐๐๘

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	๒.๑.๒ สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กฟฟ. ชั้น ๑-๓ และ กฟส. โดยจำนวนการสุ่มสำรวจพิจารณาจากร้อยละ ของจำนวนคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแล้ว ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมคำร้องประเภทบ้านจัดสรร, อาคารชุด <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกเดือน - นําร้อง กฟข. ละ ๑ กฟฟ. (กฟฟ.มตพ., กฟส.ขลุง) - วิเคราะห์ และสรุปผลรายงานทุกเดือน	กฟฟ.มตพ., กฟส.ขลุง กฟฟ.มตพ., กฟส.ขลุง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	ผบธ.กบส.(ก๒), กฟฟ.มตพ., กฟส.ขลุง ผบธ.กบส.(ก๒), กฟฟ.มตพ., กฟส.ขลุง	(๒) ๐.๐๒๐ -	๐.๐๒๐ -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า	๒.๒ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าทางไปรษณีย์ ตอบรับ ภายหลังจากใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจและความคิดเห็นจากลูกค้า โดยจัดส่ง แบบสำรวจให้ผู้ให้บริการ ตามประเภทบริการดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของปริมาณคำร้องทั้งหมด - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส - กฟข. สรุปรายงานผล ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๑	กฟภ.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	ผบธ.กบส.(ก๒), กฟอ.บ้านฉาง	(๒) ๐.๐๑๒	๐.๐๑๒

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	๒.๓ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) ๒.๓.๑ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) เป้าหมาย รายงานผลทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ (รวม PEA Shop) ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นเดือน - สัดส่วนการกดประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๑ ๒.๓.๒ ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการ เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง (จำนวน ๒๑ กฟฟ.) <u>- สำรวจแจ้งความต้องการการแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์บริการของ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง</u> <u>- ขออนุมัติแผนดำเนินงาน และงบประมาณ</u> <u>๒.๓.๓ ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) สำหรับเคาน์เตอร์ชำระเงินให้ครบทุก กฟฟ.ชั้น ๑-๓</u> เป้าหมาย <u>กฟอ.สออด.</u>	กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง กฟอ.บ้านฉาง <u>กฟอ.สออด.</u>	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐ <u>ม.ค. ๒๕๖๐</u> <u>ก.พ.-มี.ค.๒๕๖๐</u> <u>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐</u>	กฟอ.บ้านฉาง กรท.(ก๒) <u>กรท.(ก๒)</u> <u>กรท.(ก๒)</u> <u>กรท.(ก๒)</u>	- - - - -	- - - - -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า จากการรับฟังเสียงลูกค้า	๒.๔ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ๑) กลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP ภายใน ๕ วัน - กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ๑๕ วัน - กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ ภายใน ๒๐ วัน - กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ ภายใน ๒๕ วัน ๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน ๓ วัน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น ๑,๒,๓ รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือน - กฟข. รายงานผลภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - สามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การปรับปรุงประสิทธิภาพข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙	ผลส.กบด.(ก๒), กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	๒.๕ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ๒.๕.๑ นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดประจำปี ๒๕๕๙ โดยที่ปรึกษาภายนอก มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส ๒/๒๕๖๐ ๒.๕.๒ นำผลการสำรวจความพึงพอใจและติดตามข้อมูลย้อนกลับ ตามข้อ ๑.๒, ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓ ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ รวมถึงผลการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ ๒.๔ มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานผลการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการทำงาน ทุกไตรมาส <u>- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ของ กฟก.๒</u> <u>- รายงานการจัดทำผลการปรับปรุง ทุกไตรมาส</u>	กฟก.๒ กฟก.๒ กฟก.๒ กฟก.๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙ ม.ค. ๒๕๕๙ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๕๙	ผลส.กบส.(ก๒), ฝวธ.(ก๓) ผลส.กบส.(ก๒), ฝวธ.(ก๓) ผลส.กบส.(ก๒) ผลส.กบส.(ก๒)	- - - -	- - - -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๒ งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	๒.๖ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝวธ.(ก๓) กำหนดแนวทางประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟผ.๒ ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล (ตามแนวทางของ ฝวธ.) (กฟจ.ฉช., ขบ., รย., กฟฟ.มตพ., กฟอ.บปก., ปลด., กฟอ.พนท., ศรช., บคย., พสค.) <u>- ปรับปรุงฐานข้อมูล SPP ให้เป็นปัจจุบัน</u>	ฝวธ.(ก๓) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๐ เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๐	ฝวธ.(ก๓) ผลส.กบส.(ก๒), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- -	- -
	แผนงานที่ ๓ การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	๓.๑ ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ ๑) การขอใช้ไฟ ๒) การชำระค่าไฟฟ้า ๓) การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง เป้าหมาย - ฝวธ.(ก๓) ทบทวนแนวทางการประเมินประสิทธิภาพ - กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง ดำเนินการสำรวจ และ รายงานทุกไตรมาส - กฟผ.๒ วิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพระดับ กฟข. - ฝวธ.(ก๓) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	<u>กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง</u> ฝวธ.(ก๓) กฟอ.บ้านฉาง ฝวธ.(ก๓)	<u>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐</u> ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๐ เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๐ ก.ค.๒๕๖๐ ก.ย.๒๕๖๐	<u>ผลส.กบส.(ก๒), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง</u> ฝวธ.(ก๓) กฟอ.บ้านฉาง ผบธ.กบส.(ก๒), กฟอ.บ้านฉาง ฝวธ.(ก๓)	- - - - -

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการวัดกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	๔.๑ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ (ปี ๒๕๖๐) ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม สะสมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.๒๕๕๙) จำนวน **** ราย** หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ **รอกำเป้าหมายของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (สถานะ ธ.ค.๒๕๕๙) ๔.๒ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยการจัดทำระบบการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งค่าไฟฟ้าได้ เป้าหมาย ขยายผล กฟฟ. ทุกแห่ง	กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	กรท.(ก๒), กฟอ.บ้านฉาง	-	-
		กฟอ.บ้านฉาง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐	กรท.(ก๒), กฟอ.บ้านฉาง	-	-

๘. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	๙. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	๑๐ สถานที่	๑๑ ช่วงเวลา	๑๒ หน่วยงานหลัก	๑๓.งบประมาณ (ล้านบาท) (๑) ลงทุน (๒) ทำการ (๓) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ ๔ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	๔.๓ พัฒนาแนวทางการขยายผลการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านเว็บไซต์ กฟภ. เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Touch พร้อมทั้งศึกษาแนวทางและขออนุมัติแนวทางการขยายผล โครงการฯ - กฟภ.๒ ขยายผล กฟฟ. ที่มี ผวต. และ กฟจ. รวม จำนวน ๑๐ แห่ง (กฟฟ.มพย., กฟจ.ชบ., กฟจ.รย., กฟอ.ศรช., กฟอ.ปลด., บปก., กฟจ.ฉช., กฟฟ.มตพ., กฟจ.จบ., กฟจ.ตร.) - กฟข. สรุปผลดำเนินการไตรมาส ๓-๔ ๔.๔ พัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารกับลูกค้าและการให้บริการ บำรุงรักษาเชิงป้องกันตามโครงการ Happy Care เป้าหมาย - ฝวธ.(ภ๓) แต่งตั้งคณะทำงาน และประเมินโครงการนำร่องโครงการ Happy Care ศึกษาแนวทาง พร้อมทั้งขออนุมัติคู่มือและแนวทางการขยาย ผลโครงการฯ - ขยายผล กฟข. ละ ๑ แห่ง (กฟจ.รย.) - กฟข. สรุปผลดำเนินการไตรมาส ๓-๔	ฝวธ.(ภ๓) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๐ ก.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐ ก.ย.- ธ.ค.๒๕๖๐	ฝวธ.(ภ๓) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง ผบธ.กบส.(ก๒), กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- - -	- - -
		ฝวธ.(ภ๓) กฟจ.รย. กฟจ.รย.	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๐ ก.ค.-ธ.ค.๒๕๖๐ ก.ย.- ธ.ค.๒๕๖๐	ฝวธ.(ภ๓) กฟจ.รย. ผลส.กบส.(ก๒), กฟจ.รย.	- - -	- - -