รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๒ (ปรับปรุงครั้งที่ ๑/๒๕๖๒) ประจำไตรมาสที่ ๑ /๒๕๖๒

ด้าน CUSTOMER

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานส	
			ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๒	ไตรมาสที่ ๑-๒/๒๕๖๒
	CR๑			
<u>แผนงานที่ ๑</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ	๑.๑ ฝวธ.(ภ๓) ร่วมหารือกับ ฝพธ., ฝพท., ฝวธ.(ภ๑, ภ๒, ภ๔) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนงานบริการ ดังนี้ (๑) การขอใช้ไฟฟ้า (๒) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (๓) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (๔) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (๕) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ **<u>เป้าหมาย</u>** - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง ๕ กระบวนงานที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	๑.๒ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ ๑.๑ และติดตามผลการดำเนินงาน **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟก.๑,๒,๓ ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ๓) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	มิ.ย.-ธ.ค.๒๕๖๒	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
<u>แผนงานที่ ๒</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	๒.๑ โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาดประจำปี ๒๕๖๒ (ภายนอก) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลภายใน ธ.ค. ๒๕๖๒	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	๒.๒ จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒		

	<u>เป้าหมาย</u> จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย ๑ ครั้ง		- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ .....
	๒.๓ การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้			
	๒.๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ส.ค.๒๕๖๒		
	<u>เป้าหมาย</u>			
	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า และให้ครอบคลุมสำหรับนำไปใช้เพื่อขอการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี ๒๕๖๓	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... -	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่
	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแผนสำรวจฯ ปี ๒๕๖๒	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒		
	- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒		
	- กฟก.๑,๒,๓ วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	ก.ค.๒๕๖๒		
	- ฝวธ.(ภ๓) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ส.ค.๒๕๖๒		
	๒.๓.๒ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม ๓ ประเภทงาน ดังนี้ (๑) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (๒) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (๓) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	- กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเองและ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (๑) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (๒) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน ๑ เดือนในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส		- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... -	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่
	<u>เป้าหมาย</u>			

	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส			
	๒.๓.๓ สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ ๒.๓.๒) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน ๑๕ วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๖๔ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน ๒๖๔ ราย (ไม่น้อยกว่า ๓ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น ๑-๓) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน ๘๘ ราย (ไม่น้อยกว่า ๑ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น๑-๓) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๗	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	..... - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	..... - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผล ตาม
	๒.๓.๔ การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen ๒.๓.๔.๑ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen) - กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- ผลการกดประเมิน ๑๒๑๔๖ ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ๑๔๕๖๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ๘๓.๓๙	- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ผลการกดประเมิน ... ครั้ง

	ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า ๔.๓๗			
	๒.๓.๔.๒ มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ ๓ (ที่กดประเมิน ๑, ๒) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) - กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน ๑, ๒) - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (๑) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (๒) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน ๑ เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส **<u>เป้าหมาย</u>** - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... -	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที
	๒.๔ การติดตามผลการจัดหาระบบประเมินความพึงพอใจ แบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน **<u>เป้าหมาย</u>** ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลการติดตามการจัดหาระบบ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	๒.๕ การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (๕ ช่องทาง ๑๕ กลไก) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่

	หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ๓) ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด ๓ ของสายงานฯ ภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส			
<u>แผนงานที่ ๓</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	๓.๑ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...
	๓.๒ นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี ๒๕๖๑ มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน ๓๐ วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตามหนังสือ	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม
<u>แผนงานที่ ๔</u> : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	๔.๑ ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) ๔.๑.๑ วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย ๓ กระบวนการ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	**ฝวธ.(ภ๓)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	**ฝวธ.(ภ๓)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	<u>เป้าหมาย</u>			
	(๑) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก	ม.ค.-ก.พ.๒๕๖๒		
	(๒) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -
	(๓) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน	ม.ค.-ส.ค.๒๕๖๒		
	(๔) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตามกระบวนการตามข้อ (๓) ให้กับ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. อย่างน้อย ๑ ครั้ง	ก.ย.-พ.ย.๒๕๖๒		
	(๕) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (๓) เข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน	ก.ย.-พ.ย.๒๕๖๒		
	(๖) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า	ธ.ค. ๒๕๖๒		

	๔.๒ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟก.๑,๒ ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ต.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๒ ต.ค.๒๕๖๒	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่
	๔.๓ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ ๑ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ๑) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ๒) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	๑) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ	๑) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อย
	๔.๔ จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	๔.๔.๑ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน ๑๐ แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง
	๔.๔.๒ ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข.ละ ๒ ประเภทกิจการ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (๑) ... (๒) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (๑) ... (๒)
	๔.๔.๓ สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข.ละ ๒ แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (๑) ... (๒) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (๑) ... (๒) ...

<u>แผนงานที่ ๕</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	๕.๑ ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	๕.๑.๑ ฝวธ.(ภ๓) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.๒๕๖๒	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	๕.๑.๒ ฝวธ.(ภ๓) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ๓) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลการหารือแนวทางการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ มี.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	๕.๑.๓ ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่
	๕.๒ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ ๑๐๐* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ๑๐๐* <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ ๑๓ ราย	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่
	๕.๓ ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		

	แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน **<u>เป้าหมาย</u> ๔๖๗,๔๒๒ ราย** ๑) มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน (รอค่าเป้าหมาย จากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") **<u>เป้าหมาย</u> ๗๐๑,๑๓๓ ราย** ๒) ลูกค้ามาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus จำนวน (รอค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")		- มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน	.....ราย - มีลูกค้า Download PEA Smart
	๕.๔ งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	๕.๔.๑ ฝวธ.(ภ๓) ร่วมกับ ฝพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๒	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
	๕.๔.๒ ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย ๑ ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ณ..... จำนวนผู้เข้าประชุม	ณ..... จำนวนผู้เข้าประชุม
<u>แผนงานที่ ๖</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	๖.๑ ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี ๒๕๖๒ (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน (รอค่าเป้าหมาย) กฟก.๑ จำนวน (รอค่าเป้าหมาย) กฟก.๒ จำนวน (รอค่าเป้าหมาย) กฟก.๓ จำนวน (รอค่าเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	.....	ดังนี้ .....
	๖.๒ ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า - งานที่ขออนุมัติ ปี ๒๕๖๑ (แผนงานต่อเนื่องจากปี ๒๕๖๑)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		

	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน แห่ง (รอค่าเป้าหมาย) - งานที่ขออนุมัติ ปี ๒๕๖๒ (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน แห่ง (รอค่าเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	....	แห่ง ดังนี้ ..... แห่ง ดังนี้ .....
<u>แผนงานที่ ๗</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	๗.๑ กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
	๗.๒ ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" **<u>เป้าหมาย</u>** ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	- ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕		คิดเป็นร้อยละ ๑๐	ร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
	- เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐		คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	ร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
	- ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐		คิดเป็นร้อยละ	ร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
	- รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง		คิดเป็นร้อยละ	ร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
			ทั้งสิ้น ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ .... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	ได้ ทั้งสิ้น ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
	๗.๓ รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว **<u>เป้าหมาย</u>**	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ ๓ ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.		หนังสือเลขที่.... - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ ๓ ปี ...	ตามหนังสือเลขที่.... - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ
	๗.๔ เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ.	ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒		

	ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง **<u>หมายเหตุ</u>** ยกเว้น กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน		เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง	เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการ
	๗.๕ รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network ของสายงานฯ	กฟก.๑,๒,๓		
	๑) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.	กฟก.๑,๒,๓	กฟข. ตามหนังสือเลขที่..... ๒) ผลการตรวจประเมิน	ของ กฟข. ตามหนังสือเลขที่..... ๒) ผลการ
	๒) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ ปีละ ๑ ครั้ง	กฟก.๑,๒,๓		
	๓) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ ๒) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จ	กฟก.๑,๒,๓		
	๔) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ ๒) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.)	กฟก.๑,๒,๓		
	๗.๖ งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่
	๗.๗ พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) **<u>เป้าหมาย</u>** จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟข. ละ ๑ ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย. ๒๕๖๒	..... - จำนวน.....คน - ตามหนังสือเลขที่	..... - จำนวน.....คน - ตาม
	๗.๘ พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>**	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		

	- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐ (ระดับ ๕) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน ๕ บาท/บิล		ลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิด
	๗.๙ เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	<u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า <u>๓,๕๐๐ ราย/เดือน/คัน</u>		ลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน
	๗.๑๐ การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	<u>เป้าหมาย</u> - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ทุกแห่ง		ขยายผล จำนวน.....แห่ง ดังนี้.....	..... - ขยายผล จำนวน.....แห่ง ดังนี้
	๗.๑๑ ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ มิ.ย.๒๕๖๒	รายงานตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ๓) กำหนด	- รายงานตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ๓)
	๗.๑๒ ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า</u>** สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		

	<u>เป้าหมาย</u> ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ปี ๒๕๖๑ เพิ่มเติม ๒๕ นิคม โดยมีผลประเมินความสำเร็จได้ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า		- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผลเพิ่มเติม	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผล
	๗.๑๓ ยกระดับ**<u>มาตรฐานการให้บริการ</u>** สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	<u>เป้าหมาย</u> - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคม อุตสาหกรรมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี ๒๕๖๑ โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ได้ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า		- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ยกระดับมาตรฐานการ	- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ยกระดับ
	๗.๑๔ ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ</u>** สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน.	กฟก.๑,๒,๓		
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟก.๑,๒,๓ จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน.	กฟก.๑,๒,๓	- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า ตาม	- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า
	- การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน.	กฟก.๑,๒,๓		
	- กฟก.๑,๒,๓ สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	กฟก.๑,๒,๓		
	CR๒			
<u>แผนงานที่ ๑</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	๑.๑ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ ๑.๑.๑ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS)			

	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (๔ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัด การโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS๗ บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๔๘๕ ราย) กฟก.๑ จำนวน ๑๘๔ ราย กฟก.๒ จำนวน ๒๕๗ ราย กฟก.๓ จำนวน ๔๔ ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และ มีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ราย	จำนวน.....ราย
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๒๑๙ ราย) กฟก.๑ จำนวน ๕๕ ราย กฟก.๒ จำนวน ๑๔๙ ราย กฟก.๓ จำนวน ๑๕ ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ราย	จำนวน.....ราย

	หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๑,๑๑๕ ราย) กฟก.๑ จำนวน ๓๐๖ ราย กฟก.๒ จำนวน ๔๓๗ ราย กฟก.๓ จำนวน ๓๗๒ ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ราย	จำนวน.....ราย
	- <u>ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</u> โดยแบ่งลูกค้าเป็น ๓ กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ ๑</u> มีรายได้มากกว่า ๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๗ <u>กลุ่มที่ ๒</u> มีรายได้ ๒-๕ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๕ <u>กลุ่มที่ ๓</u> มีรายได้น้อยกว่า ๒ ล้านบาท ให้บริการรายการ ๑-๒ รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ ๑) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า ๒) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า ๓) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) ๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ ๕) การส่องกล้องความร้อน ๖) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		

	๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน ๒๗ ราย กฟก.๑ จำนวน ๕๕ ราย กฟก.๒ จำนวน ๒๗ ราย		รายการ ๑-๗ เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้	ให้บริการรายการ ๑-๗ เป้าหมายสะสม .....
	๑.๑.๒ การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) (ก) ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-๐๐๒ ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน ๕,๖๑๑ ราย กฟก.๑ จำนวน ๑,๔๖๖ ราย กฟก.๒ จำนวน ๒,๔๗๔ ราย กฟก.๓ จำนวน ๑,๖๗๑ ราย <u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-๐๐๒ จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน	ม.ค. ๒๕๖๒	ราย	จำนวน.....ราย
	(ข) พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus (ข-๑) <u>การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ</u> - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานครบกำหนดการบำรุงรักษา **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน ๑ ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน ๑ ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	จำนวน ๑ ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน ๑ ครั้ง -	ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม
	(ข-๒) การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		

	๑.๑.๓ กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) (ก) การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus		.....	.....
	(ก-๑) การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน **<u>เป้าหมาย</u>** - รผก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ไตรมาส - อข. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ จำนวน ๖ ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓	เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น
	(ก-๒) การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐ จำนวน (ราย) ระดับลูกค้า / กฟก.2 Strategic / 257 Star / 149 Status / 437 Streamline / 327 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป็นลูกค้ามูลค่าสูง กลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	... ราย คิดเป็นร้อยละ .... - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย	ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ .... - ลูกค้า
	(ข) จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า ๑๐๐ ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิด	Strategic เป้าหมายสะสม.... ราย จำนวน

	- กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ - กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐ จำนวน (ราย) ระดับลูกค้า กฟก.2 Strategic 257 Star 149 Status 437 Streamline 327 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ ๑.๓.๒ ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ๑.๓.๑.๒			
	(ค) การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ **<u>เป้าหมาย</u>** - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม	จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก
	๑.๒ จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ ๑๑๕ kV และ หอการค้าอุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** - อย่างน้อย กฟข. ละ ๑ ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๒ <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ม.ค.-ก.ย.๒๕๖๒	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ .....
	๑.๓ เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี ๒๕๖๒) ร้อยละ ๑๐๐* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		
	๑.๔ การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-๐๐๒)	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี ๒๕๖๒) เป้าหมาย....ราย - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	ดี ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี ๒๕๖๒) เป้าหมายสะสม - รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....
	๑.๕ สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒		

	ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ CRM) **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ๓) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๖๑ ภายในเดือน มี.ค.๒๕๖๒ - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๖๒ ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส		หนังสือเลขที่..... - กฟข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี	ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. สรุปข้อมูลการ
<u>แผนงานที่ ๒</u> การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ๑) กลุ่มลูกค้า **(ตอบชี้แจง)** - กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน ๕ วัน</u> - กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน ๑๕ วัน</u> - กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน ๒๐ วัน</u> - กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน ๒๕ วัน</u> ๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน ๓ วัน</u> ๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน ๒๔ ชม.</u> ๔) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน ๒๕ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ ๕) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน ๑๕ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕๕ **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒	กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน.....ราย	- กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน
<u>แผนงานที่ ๓</u> พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน ๑ ครั้ง ภายในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๒	ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒	..... - ตามหนังสือเลขที่.....	ประชุม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....

NM๑				
<u>แผนงานที่ ๑</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	๑.๑ การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า ๒ กลุ่ม ดังนี้ ๑) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า ๒) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน ๒๕๐ kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ ๑๐๐ ลูกค้ารายใหม่ฯ ร้อยละ ๒๐ จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ ๒) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส ๑.๒ การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ ๑) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ๒) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ ๑) และ ๒) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ใช้ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ ๔.๓ กลยุทธ์ CR๑		- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผ	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการราย

ะสม	
ไตรมาสที่ ๑-๓/๒๕๖๒	ไตรมาสที่ ๑-๔/๒๕๖๒
หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)

- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ .....
- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือ	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่
- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที.....

เลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผล	..... - ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผล ตามหนังสือ
- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ผลการกดประเมิน ... ครั้ง	- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ผลการกดประเมิน ... ครั้ง จำนวน

- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที.....
หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงาน ตาม	(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...

- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...
- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ...	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม
ฝวธ.(ภ๓) หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	**ฝวธ.(ภ๓)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -

- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือ	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่
๑) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น	๑) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อย
- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง
- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (๑)	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (๑) ... (๒)
- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (๑) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (๑) ... (๒) ...

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือ	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่
กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ .....

หมาย.....ราย - มีลูกค้า Download PEA	.....ราย - มีลูกค้า Download PEA Smart Plus
หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓)
..... ณ.....	ณ..... จำนวนผู้เข้าประชุม
แห่ง ดังนี้	ดังนี้ .....

..... แห่ง ดังนี้	ดังนี้ .....
..... แห่ง ดังนี้	ดังนี้ .....
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
.... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ	ร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
.... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ	ร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
.... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ	ร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
.... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ	ร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
ดำเนินการได้ ทั้งสิ้น ... คำร้อง คิดเป็นร้อย	ได้ ทั้งสิ้น ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ ....
ตามหนังสือเลขที่.... - กฟฟ. ที่ผ่านการ	หนังสือเลขที่.... - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ ๓

- เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง	เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการ
Network ของ กฟข. ตามหนังสือเลขที่.....	ของ กฟข. ตามหนังสือเลขที่..... ๒) ผลการตรวจ
- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่
เมื่อวันที่..... - จำนวน.....คน	..... - จำนวน.....คน - ตามหนังสือ

รายจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ...	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิด
จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน	ลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน
..... - ขยายผล จำนวน.....แห่ง	..... - ขยายผล จำนวน.....แห่ง ดังนี้
.....แห่ง - รายงานตามหนังสือเลขที่.....	รายงานตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ๓)

- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผล
- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ยกระดับ	- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ยกระดับ
- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพ	- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า

ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	จำนวน.....ราย
ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	จำนวน.....ราย

ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	จำนวน.....ราย

ให้บริการรายการ ๑-๗ เป้าหมายสะสม	ให้บริการรายการ ๑-๗ เป้าหมายสะสม .....
ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	จำนวน.....ราย
- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....ครั้ง -	ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม

.....	.....
อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย -	เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น
ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ .... -	ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ .... - ลูกค้ากลุ่ม
ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมายสะสม.... ราย	Strategic เป้าหมายสะสม.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม

จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของ	..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้
- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ .....
ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี ๒๕๖๒) เป้าหมาย	ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี ๒๕๖๒) เป้าหมายสะสม....ราย ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ ...
- รายงาน ตามหนังสือเลขที่	- รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....

๒๕๖๑ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. สรุป	หนังสือเลขที่..... - กฟข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี
ดังนี้ - กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด	- กลุ่มที่ ๑ ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน.....
เข้าประชุม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....	ประชุม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....

- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอรา	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	- ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้ารายใหม่ฯ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... -
- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มก	- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล	ตามหนังสือเลขที่.. - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑ และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ

ะ ๕๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ ๗๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.

.....