**รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๒ (ปรับปรุงครั้งที่ ๑/๒๕๖๒) ประจำไตรมาสที่ ๑-๓ /๒๕๖๒**

**ด้าน CUSTOMER**

| แผนงาน / โครงการ / งาน | แผนปฏิบัติ | ช่วงเวลา | ผลดำเนินงานส | |
|---|---|---|---|---|
| | | | ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๒ | 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<br>(๑) การขอใช้ไฟฟ้า<br>(๒) ชำระเงินค่าไฟฟ้า<br>(๓) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง<br>(๔) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน<br>(๕) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- 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<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟก.๑,๒,๓ ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- 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)<br>**<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<br>(๑) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ)<br>(๒) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย<br>(๓) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | | |
| | - กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเองและ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน<br>- กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ ๓ มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข<br>(๑) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง<br>(๒) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน ๑ เดือนในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที<br>- กฟฟ.ชั้น๑-๓, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน ๑๐ วันหลังสิ้นไตรมาส | | - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - | - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่ |
| | **<u>เป้าหมาย</u>** | | | |

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

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง<br>- กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ๓) ภายใน ๒๐ วันหลังสิ้นไตรมาส<br>- ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด ๓ ของสายงานฯ ภายใน ๓๐ วันหลังสิ้นไตรมาส | | | |
| **<u>แผนงานที่ ๓</u>** วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า | ๓.๑ นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... | - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... |
| | ๓.๒ นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี ๒๕๖๑ มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร<br>**<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)<br>๔.๑.๑ วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย ๓ กระบวนการ | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | **ฝวธ.(ภ๓)**<br>หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓) | **ฝวธ.(ภ๓)**<br>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<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล<br>- กฟก.๑,๒ ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล<br>- ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ | ม.ค.-ต.ค.๒๕๖๒<br>ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒<br>เม.ย.-ก.ย.๒๕๖๒<br>ต.ค.๒๕๖๒ | - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่..... - | - ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่ |
| | ๔.๓ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ ๑ โดยมีรายละเอียดดังนี้<br>๑) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง<br>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<br>**<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)<br>**<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<br>**<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<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- 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<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ฝวธ.(ภ๓) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต<br>- ฝวธ.(ภ๓) สรุปรายงานผลการหารือแนวทางการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต | ม.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒<br>ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒<br>มี.ค.-มิ.ย.๒๕๖๒ | หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓) | หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓) |
| | ๕.๑.๓ ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส<br>- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | - กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่..... | - กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่ |
| | ๕.๒ ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ ๑๐๐*<br>- ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ ๑๐๐*<br>- ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ๑๐๐*<br><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<br>และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน<br>**<u>เป้าหมาย</u> ๔๖๗,๔๒๒ ราย**<br>๑) มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน (รอค่าเป้าหมาย จากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")<br><br>**<u>เป้าหมาย</u> ๗๐๑,๑๓๓ ราย**<br>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)<br>**<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)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย ๑ ครั้ง<br>- ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒<br><br>ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒<br><br>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)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน (รอค่าเป้าหมาย)<br>กฟก.๑ จำนวน (รอค่าเป้าหมาย)<br>กฟก.๒ จำนวน (รอค่าเป้าหมาย)<br>กฟก.๓ จำนวน (รอค่าเป้าหมาย) | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | ..... | ดังนี้ ..... |
| | ๖.๒ ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า<br>- งานที่ขออนุมัติ ปี ๒๕๖๑ (แผนงานต่อเนื่องจากปี ๒๕๖๑) | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน แห่ง (รอค่าเป้าหมาย)<br>- งานที่ขออนุมัติ ปี ๒๕๖๒<br>(ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน แห่ง (รอค่าเป้าหมาย) | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | .....<br>..... | แห่ง ดังนี้ .....<br>แห่ง ดังนี้ ..... |
| **<u>แผนงานที่ ๗</u>** งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ | ๗.๑ กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.<br>**<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... | - รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... |
| | ๗.๒ ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ"<br>**<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 ....<br>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ..... | ได้ ทั้งสิ้น ... คำร้อง คิดเป็นร้อยละ ....<br>..... |
| | ๗.๓ รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว<br>**<u>เป้าหมาย</u>** | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | | |
| | - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check<br>- 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<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง<br>- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง<br>**<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<br>**<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<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒<br><br><br><br><br>ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ..... | - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ |
| | ๗.๗ พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager)<br>**<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<br>**<u>เป้าหมาย</u>** | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐ (ระดับ ๕)<br>- 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>**<br>- นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒๐ วันต่อเดือน<br>- 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>**<br>- ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส<br>- 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>**<br>- กฟฟ. ชั้น๑-๓, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน<br>- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒<br>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>**<br>- 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>**<br>- 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<br>๑.๑.๑ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (๔ บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br>FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง<br>ของลูกค้า (Patrol)<br>FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัด<br>การโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน<br>(Thermal Viewer)<br>FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br>FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี<br>ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)<br>FMS๗ บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๔๘๕ ราย)<br>กฟก.๑ จำนวน ๑๘๔ ราย<br>กฟก.๒ จำนวน ๒๕๗ ราย<br>กฟก.๓ จำนวน ๔๔ ราย<br><u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และ<br>มีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness)<br>ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ<br>(Key Account Management : KAMT) | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | ราย | จำนวน.....ราย |
| | - <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br>FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ<br>ลูกค้า (Patrol)<br>FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ<br>โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน<br>(Thermal Viewer)<br>FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br>FMS๖ การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี<br>ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๒๑๙ ราย)<br>กฟก.๑ จำนวน ๕๕ ราย<br>กฟก.๒ จำนวน ๑๔๙ ราย<br>กฟก.๓ จำนวน ๑๕ ราย<br><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)<br>- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (๓ บริการขึ้นไป/ราย/ปี)<br>FMS๑ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol)<br>FMS๒ ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>FMS๓ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>FMS๔ ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)<br>FMS๕ สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม<br>**<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐ (จำนวน ๑,๑๑๕ ราย)<br>กฟก.๑ จำนวน ๓๐๖ ราย<br>กฟก.๒ จำนวน ๔๓๗ ราย<br>กฟก.๓ จำนวน ๓๗๒ ราย<br><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<br><u>กลุ่มที่ ๑</u> มีรายได้มากกว่า ๕ ล้านบาท<br>ให้บริการรายการ ๑-๗<br><u>กลุ่มที่ ๒</u> มีรายได้ ๒-๕ ล้านบาท<br>ให้บริการรายการ ๑-๕<br><u>กลุ่มที่ ๓</u> มีรายได้น้อยกว่า ๒ ล้านบาท<br>ให้บริการรายการ ๑-๒<br>รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้<br>๑) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า<br>๒) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า<br>๓) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)<br>๔) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ<br>๕) การส่องกล้องความร้อน<br>๖) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ๗) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน ๒๗ ราย<br>กฟก.๑ จำนวน ๕๕ ราย<br>กฟก.๒ จำนวน ๒๗ ราย | | รายการ ๑-๗ เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ | ให้บริการรายการ ๑-๗ เป้าหมายสะสม ..... |
| | ๑.๑.๒ การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)<br>(ก) ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-๐๐๒ ให้เป็นปัจจุบัน<br>**<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน ๕,๖๑๑ ราย<br>กฟก.๑ จำนวน ๑,๔๖๖ ราย<br>กฟก.๒ จำนวน ๒,๔๗๔ ราย<br>กฟก.๓ จำนวน ๑,๖๗๑ ราย<br><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<br>(ข-๑) <u>การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ</u><br>- การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง<br>- การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน<br>- การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ<br>- การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานครบกำหนดการบำรุงรักษา<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน ๑ ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส<br>- 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<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ๑.๑.๓ กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า<br>(Relation Building Activity : RBA)<br>(ก) การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus | | ..... | ..... |
| | (ก-๑) การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- รผก.(ภ๓) หรือผู้แทน จำนวน ๑ ราย/ไตรมาส<br>- อข. หรือผู้แทน จำนวน ๓ ราย/ไตรมาส/กฟข.<br>- 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<br>**<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้<br>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐<br>- กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐<br>- กลุ่ม Status ร้อยละ ๑๐๐<br>- กลุ่ม Streamline ร้อยละ ๒๐<br>จำนวน (ราย)<br>ระดับลูกค้า / กฟก.2<br>Strategic / 257<br>Star / 149<br>Status / 437<br>Streamline / 327<br><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<br>**<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้<br>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ ๑๐๐<br>- กลุ่ม Star ร้อยละ ๑๐๐ | ม.ค.-ธ.ค.๒๕๖๒ | Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิด | Strategic เป้าหมายสะสม.... ราย จำนวน |

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-๐๐๑ ตามคู่มือ CRM)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ฝวธ.(ภ๓) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๖๑ ภายในเดือน มี.ค.๒๕๖๒<br>- สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี ๒๕๖๒ ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน ๑ เดือนหลังสิ้นไตรมาส | | หนังสือเลขที่..... - กฟข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี | ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. สรุปข้อมูลการ |
| **<u>แผนงานที่ ๒</u>** การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า | - เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้<br>๑) กลุ่มลูกค้า **(ตอบชี้แจง)**<br>- กลุ่มที่ ๑ กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน ๕ วัน</u><br>- กลุ่มที่ ๒ กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน ๑๕ วัน</u><br>- กลุ่มที่ ๓ กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน ๒๐ วัน</u><br>- กลุ่มที่ ๔ กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน ๒๕ วัน</u><br>๒) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน ๓ วัน</u><br>๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน ๒๔ ชม.</u><br>๔) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน ๒๕ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕<br>๕) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน ๑๕ วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕๕<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน<br>- ฝวธ.(ภ๓) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส<br><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)<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- 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<br>๑) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา)<br>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑<br>- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า<br>๒) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน ๒๕๐ kVA)<br>- ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า<br>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ<br>- ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา<br>ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ ๑๐๐<br>ลูกค้ารายใหม่ฯ ร้อยละ ๒๐ จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ ๒)<br>- รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส<br>๑.๒ การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้<br>๑) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑๐ จากปี ๒๕๖๐-๒๕๖๑ และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง<br>๒) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ของขนาดพิกัดหม้อแปลง<br>**<u>เป้าหมาย</u>**<br>- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล<br>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ ๑) และ ๒) ทุกราย<br>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส<br><u>หมายเหตุ</u> ใช้ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ ๔.๓ กลยุทธ์ CR๑ | | - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค<br>- ฝวธ.(ภ๓) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผ | - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา<br>- 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)**<br>หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ๓) | **ฝวธ.(ภ๓)**<br>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 |
| | | |

รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

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

.....