รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1/2563) ของ กฟก.2 ประจำไตรมาสที่ 1/2563

ด้าน CUSTOMER

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาสที่ 1/2563
	CR1			
<u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่	- ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพท., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนงานบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ (6) งานการขอขยายเขตไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนงาน 6 กระบวนงาน ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ม.ค.-มิ.ย.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริก - ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนั - กฟข. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเ
	- ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนงานให้กับส่วนเกี่ยวข้อ ได้รับทราบ	ก.ค.-ก.ย.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟก.2 ภายใน 5 วันหลัง	*ก.ค.-ธ.ค.2563*	*กฟฟ.ชั้น 1-3* *กฟส.*	
	- กฟก.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ป อุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2), กบญ.(ก2),	

			กปบ.(ก2)	
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	
<u>แผนงานที่ 2</u> พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus)	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง		กอก.(ก2)	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... ..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟผ่านอินเตอร์เน็ต
	- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟทั้งหมดในปี 2563		กรท.(ก2)	
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- กฟฟ.ชั้น1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		กรท.(ก2)	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ..... แห่ง จัดทำรายงานแ - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการ		กบล.(ก2)	

	และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส			
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80		กรท.(ก2)	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ D ในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100
	- การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80		กรท.(ก2)	- การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภาย
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการถู	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ	ม.ค.-ธ.ค.2563		
ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด			
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- กบล.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ	*ม.ค.2563*	*กบล.(ก2)*	
	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน		กบล.(ก2)	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน 1 แห่ง จัดท - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่....
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	
	3.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Bus ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	

	<u>เป้าหมาย</u>			**ฝวธ.(ภ3)**
	- ฝวธ.(ภ3) นำเสนอแนวทางการปรับปรุงการพัฒนากระบวนการให้	เม.ย.-ก.ย.2563		หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	ตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นให้ ฝนย.			
	- ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตาม	ต.ค.-ธ.ค.2563		
	PEA Doing Business ที่ได้รับอนุมัติให้ปรับปรุงใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบ			
<u>แผนงานที่ 4</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์	เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	
(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล	และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)			
ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริห	**<u>เป้าหมาย</u>**			**ฝวธ.(ภ3)**
จัดการ (Data Driven Execution)	- ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ กฟก.1-3 ทบทวนฐานข้อมูล และนำส่งข้อมูลให้	เม.ย.-ส.ค.2563		หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน			
	เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพ			
	สูงสุด			
	(ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด)			
	- ฝวธ.(ภ3) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ ฐานข้อมูล	ก.ย.-ธ.ค.2563		
	รับการปรับปรุงแล้ว ให้กับ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.			
	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP	ม.ค.-ต.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดแนวทาง ประเด็นหั	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามห

	และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล			- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้
	- กฟก.1,2 ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามที่คณะกรรม	เม.ย.-ก.ย.2563	กบล.(ก2)	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสา
	กำหนด			
	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ	ต.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	ม.ค.-ต.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อ	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเ
	- กฟก.1-3 ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามที่ ฝวธ.(ภ3)	มิ.ย.-ก.ย.2563	กบล.(ก2)	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้
	กำหนด			- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสา
	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ	ต.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าห	ม.ค.-มี.ค.2563	กซข.(ก2)	
	ทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง			
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้			- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้
	1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562			1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่ม
	และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง			และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของข
	2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด			ตามหนังสือเลขที่ ...
	หม้อแปลง			2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแ
				ตามหนังสือเลขที่ ...

	4.5 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2563	ม.ค.-ธ.ค.2563	
	4.5.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 19 แห่ง กฟก.1 จำนวน 7 แห่ง กฟก.2 จำนวน 10 แห่ง กฟก.3 จำนวน 2 แห่ง *-รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อข.ก.2 ทราบภายใน 30 วัน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ*	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2** - เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง ดังนี้ .....
	4.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ กฟอ.ปลด. ประเภท ยานยนต์ บริษัท คาวาซากิ จำกัด	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2** - ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่

	กฟฟ.มตพ. ประเภท หลอมโลหะ บริษัท เอสวายเอส จำกัด *-รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อข.ก.2 ทราบภายใน30วัน แล้วเสร็จ*			(1) ... (2) ...
	4.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** กฟข. ละ 2 แห่ง กฟอ.บึง บริษัท ชลบุรี คลีน เอ็นเนอยี่ จำกัด กฟฟ.มาบตาพุด บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์ จำกัด *-รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อข.ก.2 ทราบภายใน30วัน แล้วเสร็จ*	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2** - ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...
<u>แผนงานที่ 5</u> การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐา ข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2563		

	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ กฟก.1-3 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า ส่งให้ ฝพธ.	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....
	- ฝวธ.(ภ3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1	เม.ย.-ก.ย.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปตามหนังสือเลขที่ ....
	- ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....
	- กฟก.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ต.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	
	24			
<u>แผนงานที่ 6</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของลูกค้า	6.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาดประจำปี 2563 (ภายนอก)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	
	<u>เป้าหมาย</u>			**ฝวธ.(ภ3)**
	- ขออนุมัติหลักการจ้างโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า	ม.ค.-ก.พ.2563		หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	- ขออนุมัติจ้าง และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครง	มี.ค.-ต.ค.2563		
	- สรุปผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า	พ.ย.-ธ.ค.2563		
	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง			

	(PEA VOC System) ดังนี้			
	6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ส.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือ - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำร
	- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.2563	ทุก กฟฟ.	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือ
	- กฟก.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	ก.ค.2563	กบล.(ก2)	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนั
	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ส.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	
	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเล - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอ
	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ		กรท.(ก2)	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนั

	ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	
	6.2.3 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าลูกค้าที่ไม่ต ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย กฟก.2 จำนวน 264 ราย กฟก.3 จำนวน 204 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 300 ราย กฟก.2 จำนวน 264 ราย กฟก.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟก.1 จำนวน 100 ราย กฟก.2 จำนวน 88 ราย กฟก.3 จำนวน 68 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563		

	<u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม			
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือ
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเ
	- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37		กบล.(ก2)	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ……..
	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	กฟอ.บ้านฉาง ผลการกดประเมิน 12535 ค - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54
	- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37			- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเครา
	- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	ตามหนังสือเลขที่ .....
				- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหา

	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กรท.(ก2)	ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือ
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	
	หมายเหตุ สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box			
	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไ	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	เป้าหมาย			**กฟก.2**
	- กฟฟ.ชั้น1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบ - กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...
	- กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตาม
	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	
	6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	เป้าหมาย			**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด		ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสื - กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่...
	- กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานพร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล
	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	

	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อ กลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียง ของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส. กบล.(ก2) ฝวธ.(ภ3)	**กฟก.2** - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำ - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตาม - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือ
<u>แผนงานที่ 7</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	*7.1 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3, ก*	ม.ค.-มิ.ย.2563	กกค.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u> *-สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร* *-อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน* *-ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร* *-ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร* *-กกค. รายงานผลภายในไตรมาส 2*	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563		***กฟก.2*** *- กกค. สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล* *- กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่*

<u>แผนงานที่ 8</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)			
	8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน.	มี.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- กฟก.1-3 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก	มี.ค.2563	กบล.(ก2)	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่... - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐา
	- กฟก.1-3 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก	เม.ย.-พ.ย.2563	กบล.(ก2)	เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
	- กฟก.1-3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	
	- กฟฟ.ทุกแห่ง ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษาม ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	*ม.ค.-ธ.ค.2563*	*กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส., กฟย. ที่เกี่ยวข้อง*	
	8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	ม.ค.-มี.ค.2563	กบล.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. มี 16 กฟฟ. ได้แก่		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี 1 แห่ ยื่นขอตรวจประเมินฯ 1 แห่ง

	กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟจ.ฉช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรช.,บคย.,กล.,พนท., บนบ.,พน.,พสค.,บฉ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, บึง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง **<u>หมายเหตุ</u>** ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับ เป้าหมาย 1 แห่ง ยื่นคำขอ 1 แห่ง ผ่านก - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่า เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง
	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>**	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2**
	- กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส		กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	- รายงานผล จำนวน 1 ครั้ง ตามหนังสือเ
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>**	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2)	**กฟก.2**

	- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 7 บาท/บิล			- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop
	8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u> - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน *-รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป*			**กฟก.2** - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คั
	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดรับชำระเงิน ฯลฯ	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เทียบกับปี 2562 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข.		กฟฟ.ชั้น 1-3 กรท.(ก2)	**กฟก.2** - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2562 จำ จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2563 จำ คิดเป็นร้อยละ.....

	ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภา รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือ
	8.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบก ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ	ม.ค.-ธ.ค.2563		
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้ เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงมาตรฐานการ ให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ ก กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. หลังสิ้นไ	ม.ค.-มิ.ย.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง กบล.(ก2)	**กฟก.2** - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำ - กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....
	8.7 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับ รอยต่อของ กฟน.	ม.ค.-ธ.ค.2563		

	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงานยกระดับยกระดับมาตรฐานการให้บ คุณภาพไฟฟ้าและบริการในพื้นที่ปริมณฑลชนแดน กฟน.	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสื - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเ
	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับ ในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน.	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ดำเนินการตามแผนจำนวน ....กฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
	- กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่รอยต่อ กฟน.) ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด	เม.ย.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ที่	
	- กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	เม.ย.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	
CR2				
<u>แผนงานที่ 1</u> การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐ ลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS)			
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัด การโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	

	FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 393 ราย กฟก.1 จำนวน 182 ราย กฟก.2 จำนวน 165 ราย กฟก.3 จำนวน 46 ราย			**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน 1 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 0 ราย
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	

	ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 172 ราย กฟก.1 จำนวน 61 ราย กฟก.2 จำนวน 106 ราย กฟก.3 จำนวน 5 ราย			**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน 3 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 0 ราย
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 986 ราย กฟก.1 จำนวน 333 ราย กฟก.2 จำนวน 272 ราย กฟก.3 จำนวน 381 ราย			**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน 4 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 4 ราย

	- <u>ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</u> โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 80 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2**

	กฟก.1 จำนวน 48 ราย กฟก.2 จำนวน 32 ราย กฟจ.ชบ = 6 ราย, กฟจ.ฉช. = 2 ราย กฟอ.บคย. = 1 ราย, กฟอ.ปลด. = 14, กฟอ.พนท. = 9			- เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)			
	1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน	ม.ค.2563	กบล.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 5,611 ราย กฟก.1 จำนวน 1,571 ราย กฟก.2 จำนวน 2,567 ราย กฟก.3 จำนวน 1,244 ราย			**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน 8 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 8 ราย
	1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารค สัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	

	<u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)			**กฟก.2** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 10 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 10 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน..... - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ค
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อข. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. *- สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อข.ก.2 ทราบภายใน*			**กฟก.2** - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 18

15 วัน หลังมีการเยียมเยือน			
1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 282 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 164 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 472 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (จำนวน 330 ราย จาก 1,647 ราย)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย 1 ราย ด - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.....ราย ดำเนิ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.....ราย ดำ - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.....รา
1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มี รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 282 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 164 ราย)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2** - จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำน

	- กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 472 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (จำนวน 330 ราย จาก 1,647 ราย) <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2			- ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำ - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... รา
	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม			**กฟก.2** - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategi - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำ - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จ - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจก
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**

	- ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์			ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ ...
	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)			- รายงาน ดำเนินการ 1 ครั้ง ตามหนังสือ
	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	
	<u>เป้าหมาย</u>			**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563	มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 256
	- กฟก.1-3 สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	- กฟข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ต

	การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส			- กฟข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....
	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2** - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแก - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..
<u>แผนงานที่ 2</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรีย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	

(ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85)

- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน
- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน
- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน
- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20
- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20
- ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน

(ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม.

(ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100

(ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70

<u>เป้าหมาย</u>

- กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส

<u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ

กฟก.2

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....

	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) จากปี 2562 **<u>เป้าหมาย</u>** - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2** - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... ลดลงร้อยละ .....
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบล.(ก2)	**กฟก.2** - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....

<u>แผนงานที่ 1</u> การพัฒนา PEA Customer Journey	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด	ม.ค.-ต.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	<u>เป้าหมาย</u> - ที่ปรึกษาฯ ดำเนินการตาม TOR กำหนด - รายงานผลการศึกษา Customer Experience Design <u>หมายเหตุ</u> ดำเนินการขออนุมัติหลักการจ้างที่ปรึกษาโครงการ Customer Experience Design พร้อมขอความเห็นชอบขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา (TOR) แล้วเสร็จปี 2562	ม.ค.-ก.ย.2563 ต.ค. 2563		
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	

- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี **** กฟฟ.ที่มี ผวต.ไม่น้อยกว่า 10 ราย/กฟฟ./ปี **** - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส			**กฟก.2** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบ - ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้ารายใหม่ฯ เป้าหมาย..... ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้ : กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน.....ราย : กฟส. จำนวน.....ราย - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	

	หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 **เป้าหมาย** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส			**กฟก.2** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561 - 2562 และที่มีการใช้ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้ - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้ - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
	1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา - มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้างเป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย. 2561)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	

ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐	เกิน ๒๕๐ ๑,๕๐๐	เกิน ๑,๕๐๐

		เควีเอ	เควีเอ	เควีเอ ขึ้นไป
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่ากราวด์ ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓
๖	ฟรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓
๗	ทำความสะอาด ล้างลูกถ้วย			✓
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓

<u>เป้าหมาย</u>

- ให้ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์
- กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส (ใบสั่งงาน ZW07 : ใบสั่งงานรับประกันคุณภาพ)

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. จัดทำฐานข้อมูล แล ตามหนังสือเลขที่.....
- กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ....

1.4 จัดทำโปรแกรมติดตามฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561 - 2562

ม.ค.-มิ.ย.2563

- เพื่อสนับสนุนการรักษาลูกค้ารายเดิม ของ กฟฟ.ชั้น 1 -3 , กฟส.

<u>เป้าหมาย</u>

กฟก.2

- แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน *กรท.(ก2)* - กรท. แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใ

- ติดตามผลการใช้งานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส *กบล.(ก2)* - กบล. สรุปรายงานผลการติดตามการใช้

ผลดำเนินงานสะสม	
ไตรมาสที่ 1-2/2563	**ไตรมาสที่** 1-3/2563
กฟก.2 - ฝวธ.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	**กฟก.2** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์.....

.....

- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....

กฟก.2

- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์.....

.....

- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3 ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ....
- กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3 ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ....
- กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ .....
- การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....

กฟก.2

- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ .....
- การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิด
- กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิด
- กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่....

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่...

- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....

- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่...
- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่...
- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...
2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแ ตามหนังสือเลขที่ ...

กฟก.2

- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...
2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแ ตามหนังสือเลขที่ ...

กฟก.2

- เป้าหมาย.....แห่ง
- ดำเนินการได้ .... แห่ง
  ดังนี้ .....

กฟก.2

- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่

กฟก.2

- เป้าหมาย.....แห่ง
- ดำเนินการได้ .... แห่ง
  ดังนี้ .....

กฟก.2

- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่

(1) ...

(2) ...

กฟก.2

- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่

(1) ...

(2) ...

(1) ...

(2) ...

กฟก.2

- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่

(1) ...

(2) ...

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....

- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....
- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....
- กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ....
- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....

- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....
- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....
- กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ....
- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....
- ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.
- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที ่.....
- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

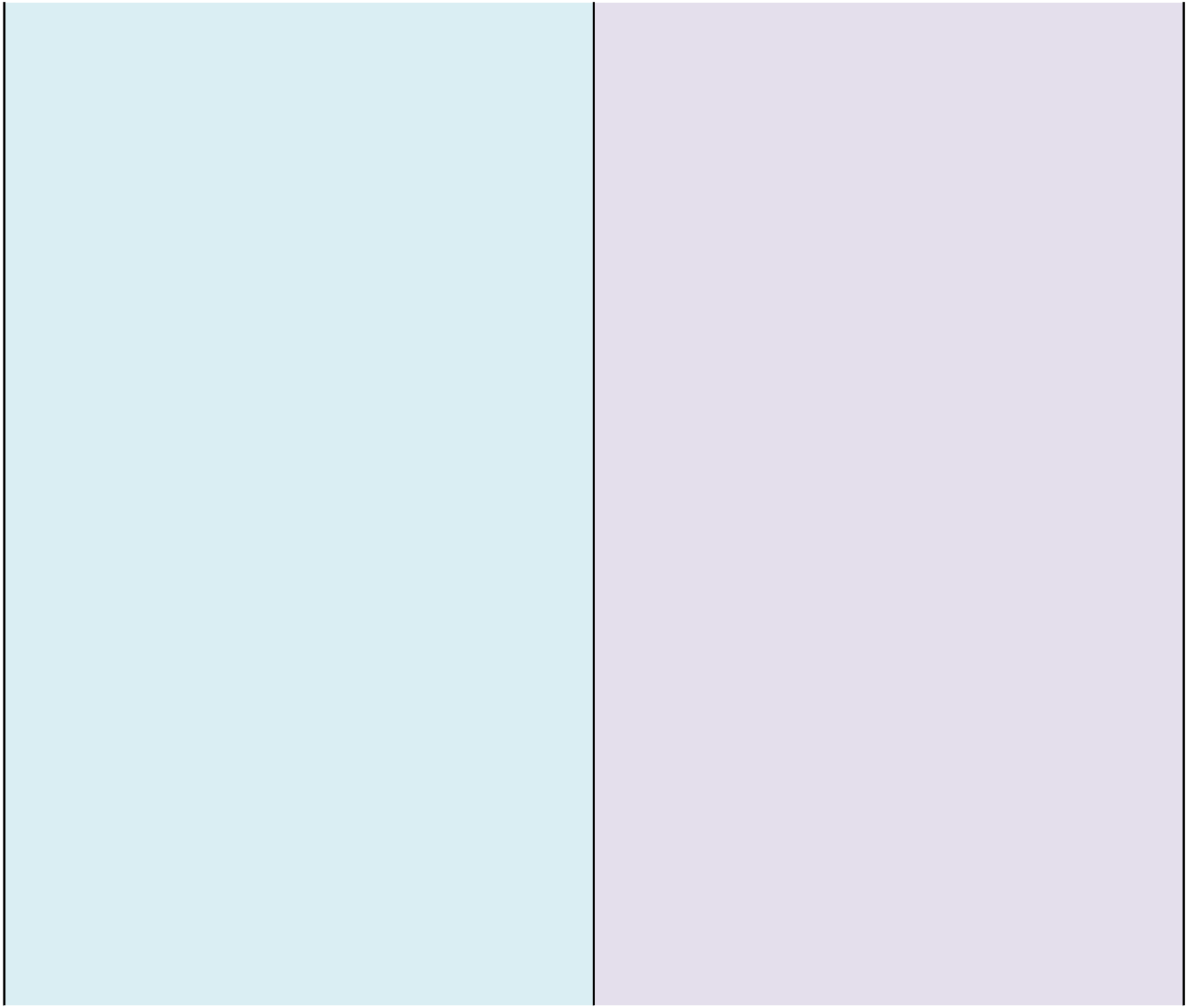
- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....
- ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.
- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที ่.....
- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที.....
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....
- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที.....
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....
- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....



กฟก.2

- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....
- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ……..

กฟก.2

- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....
- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ……..

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิ
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ.....
- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ .....
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิ
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ.....
- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ .....
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ

ตามหนังสือเลขที่ .....

- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง
- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่...
- กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่...
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

ตามหนังสือเลขที่ .....

- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง
- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่...
- กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่...
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือ
- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือ
- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- กกค. สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....
- กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- กกค. สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....
- กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่...
- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ.
  เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่...
- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ.
  เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง
  ยื่นขอตรวจประเมินฯ....แห่ง

กฟก.2

- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง
  ยื่นขอตรวจประเมินฯ....แห่ง

- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง

  เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง

- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์

  เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง

กฟก.2

- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง

  เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง

- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์

  เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง

กฟก.2

- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย

จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ใช้บริการสำนั

- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ....บาท/บิล

กฟก.2

- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน

กฟก.2

- จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2562 จำนวน.....ราย

จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2563 จำนวน.....ราย

คิดเป็นร้อยละ.....

- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย

จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ใช้บริการสำนั

- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ....บาท/บิล

กฟก.2

- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน

กฟก.2

- จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2562 จำนวน.....ราย

จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2563 จำนวน.....ราย

คิดเป็นร้อยละ.....

- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....
กฟก.2	**กฟก.2**
- จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน....แห่ง - กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	- จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน....แห่ง - กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2	กฟก.2
- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่
- ดำเนินการตามแผนจำนวน ....กฟฟ.	- ดำเนินการตามแผนจำนวน ....กฟฟ.
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง

กฟก.2

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง

กฟก.2

- รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย
- อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย
- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย

กฟก.2

- รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย
- อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย
- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย

กฟก.2

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยล
- ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ ....
- ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ ..
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อย

กฟก.2

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยล
- ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ ....
- ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ ..
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อย

กฟก.2

- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ.....
- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อย
- ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ

กฟก.2

- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ.....
- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อย
- ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ

- ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยส
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็น

กฟก.2

- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....

- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....
- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....
- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...

- ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยส
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็น

กฟก.2

- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....

- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....
- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....
- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...

กฟก.2

ลูกค้ารายย่อย

- รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย

  ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ ...

กฟก.2

- รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่.....
- กฟข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่.....

ลูกค้ารายย่อย

- รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย

  ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ ...

กฟก.2

- รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่.....
- กฟข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่.....

- กฟข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่....
- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..

- กฟข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่....
- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..

กฟก.2

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง

จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง

ลดลงร้อยละ .....

กฟก.2

- จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง

จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง

ลดลงร้อยละ .....

กฟก.2

- จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ.....
- จำนวนผู้เข้าอบรม .....

- ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ.....
- จำนวนผู้เข้าอบรม .....

- ตามหนังสือเลขที่.....

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

กฟก.2

- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา
  - ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย
    คิดเป็นร้อยละ.....
  - ลูกค้ารายใหม่ฯ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย

    คิดเป็นร้อยละ.....
- เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
  : กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน.....ราย
  : กฟส. จำนวน.....ราย
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา
  - ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย
    คิดเป็นร้อยละ.....
  - ลูกค้ารายใหม่ฯ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย

    คิดเป็นร้อยละ.....
- เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
  : กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน.....ราย
  : กฟส. จำนวน.....ราย
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา

- ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561 - 2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง

เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....

- ลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง

เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา

- ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561 - 2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง

เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....

- ลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง

เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผน ตามหนังสือเลขที่.....
- กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผน ตามหนังสือเลขที่.....
- กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ....

กฟก.2

- กรท. แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...
- กบล. สรุปรายงานผลการติดตามการใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- กรท. แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...
- กบล. สรุปรายงานผลการติดตามการใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...

ไตรมาสที่ 1-4/2563

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่.....
- ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่.....
- กฟข. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ .....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์.....

.....

- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3 ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ....

- กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ .....
- การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ....
- กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่....

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่...

- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่...
- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...
2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...

กฟก.2

- เป้าหมาย.....แห่ง
- ดำเนินการได้ .... แห่ง
  ดังนี้ .....

กฟก.2

- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่

(1) ...

(2) ...

กฟก.2

- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่

(1) ...

(2) ...

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....

- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....

- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....

- กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ....

- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

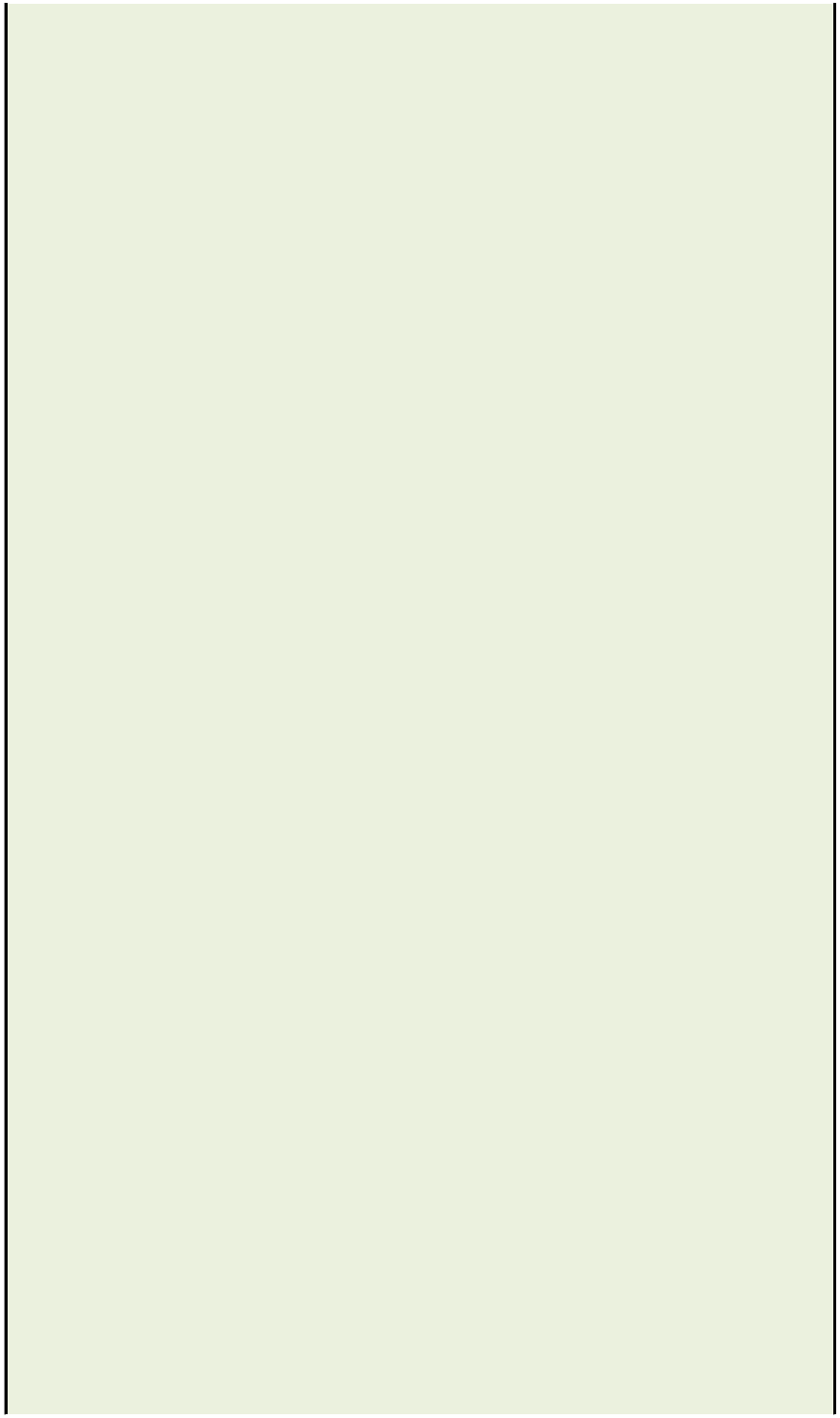
#REF!

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....
- ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.
- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....
- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....
- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....



กฟก.2

- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....
- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ……..

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ...
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ.....
- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ .....
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ

ตามหนังสือเลขที่ .....

- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง
- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่...
- กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่...
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่...
- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- กกค. สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....
- กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่...
- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ.

  เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง

  ยื่นขอตรวจประเมินฯ....แห่ง

- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง

  เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง

- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์

  เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง

กฟก.2

- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย

จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ใช้บริการสำนักงาน

- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ....บาท/บิล

กฟก.2

- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน

กฟก.2

- จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2562 จำนวน.....ราย

  จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2563 จำนวน.....ราย

  คิดเป็นร้อยละ.....

- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข.

รายงานผลตามหนังสือเลขที่...

- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่...

- กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน....แห่ง

- กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่
- ดำเนินการตามแผนจำนวน ....กฟฟ.
- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย

- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- เป้าหมาย จำนวน.....ราย

- ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟก.2

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง

กฟก.2

- รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย
- อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย
- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย

กฟก.2

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ ....
- ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ ....
- ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ ....
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ ....

กฟก.2

- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ.....
- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ ....
- ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ ....

- ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ ....
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ ....

กฟก.2

- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....

- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....
- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่.....
- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...

กฟก.2

ลูกค้ารายย่อย

- รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย

  ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ ...

กฟก.2

- รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....

กฟก.2

- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่.....
- กฟข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่.....

- กฟข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่....
- วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..

กฟก.2

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....

กฟก.2

- จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง

  จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง

  ลดลงร้อยละ .....

กฟก.2

- จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ.....
- จำนวนผู้เข้าอบรม .....

- ตามหนังสือเลขที่.....

ฝวธ.(ภ3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

กฟก.2

- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา

  - ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย

  คิดเป็นร้อยละ.....

  - ลูกค้ารายใหม่ฯ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย

  คิดเป็นร้อยละ.....

- เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

  : กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน.....ราย

  : กฟส. จำนวน.....ราย

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา

- ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561 - 2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง

เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....

- ลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง

เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

กฟก.2

- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผน
  ตามหนังสือเลขที่.....
- กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ....

กฟก.2

- กรท. แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...
- กบล. สรุปรายงานผลการติดตามการใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...