

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1/2563) ของ กฟผ.2 ประจำปีงบประมาณที่/2563

ด้าน CUSTOMER

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
CR1			
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 เป้าหมาย กฟผ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟผ.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟผ.2 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 1.2 ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพท., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า จากการให้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ เป้าหมาย - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Internet และอื่นๆ - ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการขอขยายเขตไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)

	ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ - ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส		
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทาง (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - กรท.(ก2) ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. ผบค. ผบค. ผบค.

	2.2 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน 2.2.1) จำนวนผู้ใช้ Application : PEA Smart Plus (Download & Active) <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.2 ในระหว่างรอรค่าเป้าหมาย (ใช้ค่าเป้าหมายปี 2562 เพิ่มขึ้น 20%) 2.2.2) จำนวนการให้บริการชำระเงินผ่าน Application : PEA Smart Plus <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.2 (รอรค่าเป้าหมาย) ไม่นำค่า การชำระเงินแบ่งกรุป, มุ่งเน้นจำนวนผู้ใช้ไฟผ่านเคาเตอร์	ม.ค.-ธ.ค.2563 ผบป. กรท.(ก2) กรท.(ก2)
	2.3 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx <u>เป้าหมาย</u> - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ผบป.
<u>แผนงานที่ 3</u> การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 รายงานผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business และที่ไม่เข้ากระบวนการงาน <u>เป้าหมาย</u>	ม.ค.-ธ.ค.2563

	- กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.2563	ผบค.
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP <u>เป้าหมาย</u> - ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำ ฐานข้อมูล - กฟก.2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	เม.ย.-ธ.ค. เม.ย.-ส.ค.	ผวธ.(ภ3)
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมาย ทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟิวด์หม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟิวด์ หม้อแปลง	ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย. ต.ค.2563	ผวธ.(ภ3) กบล.(ภ2) ผวธ.(ภ3)

	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟก.2 จำนวน 37 (10) แห่ง -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อช.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อแล้วเสร็จ	ม.ค.-มี.ค.2563	กชข.(ก2)
<u>แผนงานที่ 5</u> การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ฝวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> 1. ฝวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า 2. ฝวธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูล	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.	ฝวธ.(ก3) ฝวธ.(ก3)

	ลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1		
	3. ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)
	4. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ต.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)

แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	6.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาดประจำปี 2563 (ภายนอก) <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลภายใน ธ.ค. 2563	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ก.พ.2563	ฝวธ.(ภ3)
	6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	มี.ค.-ต.ค.2563 พ.ย.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ส.ค.2563	

- กฟก.2วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	ม.ค.-มี.ค.2563	ผวธ.(ภ3)
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 เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.,ผบป. กฟส. กบล.(ภ2) กรท.(ภ2) ผวธ.(ภ3)

6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค. กบล.(ก2) ผวธ.(ก3)
6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือ ดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด - กฟผ.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) กบล.(ก2)
6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563	

	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ผบค. กฟส. กบล.(ก2) ฝวธ.(ก3)
แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	7.1 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3 , กฟส. เป้าหมาย -สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร	ม.ค.-มิ.ย.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กกค.(ก2)
แผนงานที่ 8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	มี.ค.-ธ.ค.2563 มี.ค.2563	กบล.(ก2)

8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	เม.ย.-พ.ย.	กบล.(ก2)
<u>เป้าหมาย</u>	ธ.ค.2563	กบล.(ก2)
- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟอ.บฉ.
ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. มี 16การไฟฟ้าได้แก่ กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟจ.ฉช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรช.,บคย.,กล.,พนท., บรบ.,พน.,พสค.,บฉ.		กฟส., กฟย. ที่เกี่ยวข้อง
- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, บึง		
- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง	ม.ค.-มี.ค.2563	กบล.(ก2)
<u>หมายเหตุ</u> ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน		
8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2563	FM
<u>เป้าหมาย</u>		
- กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ภายในวันที่ 10วันหลังทุกไตรมาส		
8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop		FM

เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล - รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป 8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน - รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2) กบญ.(ก2)
8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการ รับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช.	ม.ค.-ธ.ค.2563	ทุกแผนก

ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผนวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบล.(ก2)
8.6 ยกระดับ มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้า ที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขต เศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มเติม 8 นิคมฯ รวมเป็น 20 แห่ง (จากทั้งหมด 31 นิคมฯ) โดยมีผลประเมินความ สำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า (ค่าดัชนี SAIFI 1.76 ครั้ง/ราย/ปี และ SAIDI 47.47 นาที/ราย/ปี) - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมิน ความสำเร็จ ของการขอใช้ไฟภายใน 30 วัน ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟใหม่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC	ก.ค.-ธ.ค.2563 ก.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ธ.ค. เม.ย.-ธ.ค.	กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง กบล.(ก2) ผนวธ.(ภ3) ผนวธ.(ภ3) กฟฟ.ที่ กบล.(ก2)
8.7 ยกระดับ มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับ ลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน.และกิจการไฟฟ้าทหารเรือ เป้าหมาย - ผนวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า		

	และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส		
CR2			
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) - FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) - FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) - FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ - FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) - FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม - FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) - FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)

<u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 257จาก485 กฟภ.2 จำนวน 257 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และ มีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer’s Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 149ราย) กฟภ.2 จำนวน 149 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M)	
--	--

ม.ค.-ธ.ค.2563

กบส.(ก2)

หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)		
- <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 ร้อยละ 100 (จำนวน437 จาก 1,115 กฟภ.2 จำนวน 437 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)		

- <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) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 27 จาก 82 ราย กฟภ.2 จำนวน 27 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)
1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management		

(KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 5,611 ราย กฟก.1 จำนวน 1,466 ราย กฟก.2 จำนวน 2,474 ราย กฟก.3 จำนวน 1,671 ราย	ม.ค.2563	กบล.(ก2)
1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> 1. การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน 2. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	ม.ค.-ธ.ค.2563	KAM

	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกรายได้ ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	ม.ค.-ธ.ค.2563	KAM
	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำ ทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.

แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ำที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้ำ และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) กลุ่มลูกค้ำ (ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้ำที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP ภายใน 5 วัน - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ำรายสำคัญ ภายใน 10 วัน - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้ำเอกชนรายใหญ่ ภายใน 15 วัน - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้ำเอกชนรายย่อย, กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ ภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 95 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 50 เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.
	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผบค.

แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80		
1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า : กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี	ม.ค.-ธ.ค.	ผบค. ผบป.

* กฟฟ.ที่มี ผวต.ไม่น้อยกว่า 10 ราย/กฟฟ./ปี - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		
1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด หม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.	ผบค.

1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้าง
ขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบ
ซ่อมแซมและบำรุงรักษา

- มีการรับประกันคุณภาพงานและอุปกรณ์สำหรับงานก่อสร้าง
เป็นระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน
- มีการรับประกันคุณภาพงานตรวจสอบซ่อมแซมและบำรุงรักษา
เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงาน
- บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์
(ตามอนุมัติ ผวก. เลขที่ ก.1 กบล.(ก.)1747/2561 ลว.14 มิ.ย.2561)

ที่	กิจกรรม	ไม่เกิน ๒๕๐ ครัวเรือน	เกิน ๒๕๐-๑,๕๐๐ ครัวเรือน	เกิน ๑,๕๐๐ ครัวเรือน ขึ้นไป
๑	ตรวจสอบจุดสัมผัสทางไฟฟ้าและจุดต่อด้วยกล้อง Thermal Viewer	✓	✓	✓
๒	บำรุงรักษาอุปกรณ์แรงสูงและแก้ไขจุดร้อน	✓	✓	✓
๓	ตรวจสอบและแก้ไขค่าการวัด ไม่เกิน ๕ จุด	✓	✓	✓
๔	บำรุงรักษาหม้อแปลง	✓	✓	✓
๕	ตัดกิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟ	✓	✓	✓
๖	ฟรีให้คำแนะนำการอนุรักษ์พลังงานและความปลอดภัย	✓	✓	✓
๗	ทำความสะอาด สิ่งปลูกสร้าง			✓
๘	ตรวจสอบข้อมูลการใช้โหลด (Load Profile)			✓

เป้าหมาย

- ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการขยายเขตและ
ติดตั้งหม้อแปลงภายในของปี 2562 (กฟผ.จัดหาหม้อแปลง)
- ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส. จัดทำแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเฉพาะในส่วนที่ กฟผ. จัดหาอุปกรณ์
และดำเนินการก่อสร้างให้
- กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

ม.ค.-ธ.ค.

ผบค.



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

กฟภ.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ..... กฟภ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	กฟภ.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ..... กฟภ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....

- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100
กฟภ.2	กฟภ.2

- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้.....แห่ง - รายงานตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) กำหนดขั้นตอนฯ ตามหนังสือเลขที่.....	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้.....แห่ง - รายงานตามหนังสือเลขที่.....ก.2 จท.(บค)35047/2563....
ฝวธ.(ภ3) หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	ฝวธ.(ภ3) หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
กฟภ.2 - ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่... - กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	กฟภ.2 - ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ 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

- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

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

กฟก.2

- ฝวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
- ฝวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
- ฝวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่

กฟก.2

- ฝวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
- ฝวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
- ฝวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่

- กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ - ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ - ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
ฝวธ.(ภ3) หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	ฝวธ.(ภ3) หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
กฟภ.2	กฟภ.2

- ผวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	- ผวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....
กฟภ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ..... - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟภ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ..... - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่

กฟก.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง - กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟก.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง - กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...
กฟก.2 - ผวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟก.2 - ผวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2 - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่.. - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟก.2 - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่.. - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...
กฟก.2 - กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	กฟก.2 - กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....
กฟก.2 - แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่...	กฟก.2 รอผลการตรวจประเมิน GECC จากสปน.

- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ.

เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...

กฟก.2

- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่

กฟอ.บฉ.ไม่มี PEA SHOP

กฟอ.บจ.ไม่มี PEA SHOP

อยู่ระหว่างดำเนินการ

ตามบันทึกรายงานเลขที่

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



กฟอ.บจ. - เป้าหมาย จำนวน...4..ราย - ดำเนินการได้ จำนวน..4...ราย	กฟอ.บจ. - เป้าหมาย จำนวน..4...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...4..ราย
กฟก.2 - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	กฟก.2 - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

กฟภ.2

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

กฟภ.2

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

กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน.....ราย	กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน.....ราย

กฟอ.บฉ.

- เป้าหมาย จำนวน...8..ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน...8..ราย

กฟอ.บฉ.

- เป้าหมาย จำนวน...8..ราย
- ดำเนินการได้ จำนวน..8...ราย

กฟอ.บฉ.

- ลูกค้ายกลุ่ม Strategic จำนวน.....10.....ครั้ง
- ลูกค้ายกลุ่ม Star จำนวน.....10.....ครั้ง
- ลูกค้ายกลุ่ม Status จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ายกลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง

- ลูกค้ายกลุ่ม Strategic จำนวน.....-.....ครั้ง

กฟอ.บฉ.

- ลูกค้ายกลุ่ม Strategic จำนวน.....10.....ครั้ง
- ลูกค้ายกลุ่ม Star จำนวน.....10.....ครั้ง
- ลูกค้ายกลุ่ม Status จำนวน.....ครั้ง
- ลูกค้ายกลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง

- ลูกค้ายกลุ่ม Strategic จำนวน.....-.....ครั้ง

กฟอ.บฉ. - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..1... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	กฟอ.บฉ. - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน...1.. ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...
กฟอ.บฉ. - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	กฟอ.บฉ. - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..

-มีข้อร้องเรียนทั้งหมด 3 เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนเฉลี่ย 7 วัน คิดเป็นร้อยละ 100

-มีข้อร้องเรียนทั้งหมด 5 เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนเฉลี่ย 8.4 วัน คิดเป็นร้อยละ 100

กฟภ.2 - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน....0.. เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน...0... เรื่อง ลดลงร้อยละ	กฟภ.2 - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..0.... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน....0.. เรื่อง ลดลงร้อยละ
กฟภ.2 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้ารายใหม่ๆ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	กฟภ.2 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้ารายใหม่ๆ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

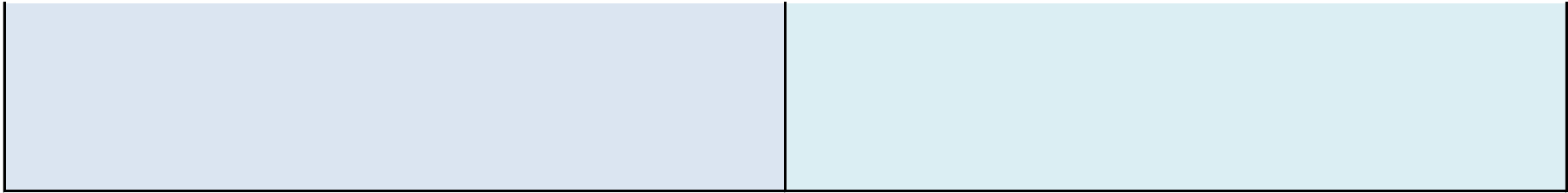
: กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน.....ราย : กฟส. จำนวน.....ราย - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	: กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน.....ราย : กฟส. จำนวน.....ราย - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
กฟก.2 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561 - 2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 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.....

กฟภ.2

- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผนตามหนังสือเลขที่.....

กฟภ.2

- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผนตามหนังสือเลขที่.....
- กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่



#REF!

រៀបចំ ...

