

แผนงาน / โครงการ / งาน		แบบปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินการตาม				
CR1					ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563	
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่มีความเหมาะสมต่อลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	- ฝ่าย.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝ่าย., ฝ่าย.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการให้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อสงสัยและแจ้งข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าชำระและค่าติดตั้งมิเตอร์ (6) รายการขอขยายเขตไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย.(ก3)		กทท.2	กทท.2	กทท.2	กทท.2	
	- ฝ่าย.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการ จำนวน 6 กระบวนการ ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet - ฝ่าย.(ก3) ซึ่งแจ้งแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการนี้ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย.(ก3)		- ฝ่าย.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย.(ก3) ซึ่งแจ้งแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กทท. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝ่าย.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย.(ก3) ซึ่งแจ้งแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กทท. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝ่าย.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย.(ก3) ซึ่งแจ้งแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กทท. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝ่าย.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย.(ก3) ซึ่งแจ้งแนวทางการปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กทท. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่.....	
	- กทท.ขึ้น 1-3, กทท. สรุปข้อมูล ส่วนที่ กทท.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563		กทท. ขึ้น 1-3					
	- กทท.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานกับ กทท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563		กทท.(ก2), กทท.(ก2), กทท.(ก2)					
	- ฝ่าย.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย.(ก3)						
	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus)	ม.ค.-ธ.ค.2563			กทท.2	กทท.2	กทท.2	กทท.2	
	- กทท. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น ผ่านทีวี, โปสเตอร์, วิทยุ เป็นต้น โดยรายละเอียด 1 หน้า - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในปี 2563			กทท.(ก2)	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ....	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ จัดออกแบบโปสเตอร์ ในเว็บไซต์ PEA Smart Plus ในส่วนด้านการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนอื่นๆ	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ....	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ....	
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.2563			กทท.2	กทท.2	กทท.2	กทท.2	
	- กทท.ขึ้น 1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้งานจริงจัดส่งรายงานให้ กทท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - กทท. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่าย.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส			กทท.(ก2)	- กทท.ขึ้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน.....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กทท. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กทท.ขึ้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน.....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กทท. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กทท.ขึ้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน.....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กทท. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กทท.ขึ้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน.....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กทท. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	2.2 การต่อยอดอินเตอร์เน็ตที่ถูกจ่ายไฟฟ้าผ่านระบบ DMS	ม.ค.-ธ.ค.2563			กทท.2	กทท.2	กทท.2	กทท.2	
- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อยอดอินเตอร์เน็ตที่ถูกจ่ายไฟฟ้าได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80			กทท.(ก2)	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 95.65 - การต่อยอดอินเตอร์เน็ตที่ถูกจ่ายไฟฟ้าได้ภายใน 4 ชั่วโมง ร้อยละ 93.02	- ไม่มีการต่อจ่ายไฟ	- ไม่มีการต่อจ่ายไฟ	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ - การต่อยอดอินเตอร์เน็ตที่ถูกจ่ายไฟฟ้าได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ....	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ - การต่อยอดอินเตอร์เน็ตที่ถูกจ่ายไฟฟ้าได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ....	
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามระบบงานที่ใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กทท. ทุกจังหวัด	ม.ค.-ธ.ค.2563			กทท.2	กทท.2	กทท.2	กทท.2	
	- กทท.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงาน - กทท.ขึ้น 1-3, กทท. ทูลเกล้า รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกวัน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กทท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดเดือน - กทท. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกวันตาม และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่าย.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส	ม.ค.2563		กทท.(ก2) กทท.(ก2)		- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 30007/2563 ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 30118/2563 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 35047/2563 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 35195/2563 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 35274/2563 ลงวันที่ 1 กันยายน 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 30007/2563 ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 30118/2563 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 35047/2563 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 35195/2563 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บ.บ.ก. 35274/2563 ลงวันที่ 1 กันยายน 2563	- กทท.ขึ้น 1-3, กทท.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน.....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กทท. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.....	- กทท.ขึ้น 1-3, กทท.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน.....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กทท. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.....
	3.2 การพัฒนาระบบการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย.(ก3)		ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	
	- ฝ่าย.(ก3) นำเสนอแนวทางการปรับปรุงการพัฒนาระบบการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นให้ ฝ่าย. - ฝ่าย.(ก3) ซึ่งแจ้งแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ที่ได้รับอนุมัติให้ปรับปรุงใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบ	ม.ค.-ธ.ค.2563		กทท.(ก2) กทท.(ก2)					
	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย.(ก3)		ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	
	- ฝ่าย.(ก3) ร่วมกับ กทท. 1-3 ทบทวนฐานข้อมูล และนำส่งข้อมูลให้ ฝ่าย. เพื่อให้มีฐานข้อมูลเพื่อการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝ่าย. กำหนด) - ฝ่าย.(ก3) ติดตามถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ ฐานข้อมูลที่ใช้กับการปรับปรุงแล้ว ให้กับ กทท.ขึ้น 1-3 และ กทท.	ม.ค.-ธ.ค.2563		กทท.(ก2)					
	4.2 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย.(ก3)		ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	
	- ฝ่าย.(ก3) ร่วมกับ กทท. 1-3 ทบทวนฐานข้อมูล และนำส่งข้อมูลให้ ฝ่าย. เพื่อให้มีฐานข้อมูลเพื่อการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝ่าย. กำหนด) - ฝ่าย.(ก3) ติดตามถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ ฐานข้อมูลที่ใช้กับการปรับปรุงแล้ว ให้กับ กทท.ขึ้น 1-3 และ กทท.	ม.ค.-ธ.ค.2563		กทท.(ก2)					
	4.3 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย.(ก3)		ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	
	- ฝ่าย.(ก3) ร่วมกับ กทท. 1-3 ทบทวนฐานข้อมูล และนำส่งข้อมูลให้ ฝ่าย. เพื่อให้มีฐานข้อมูลเพื่อการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝ่าย. กำหนด) - ฝ่าย.(ก3) ติดตามถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ ฐานข้อมูลที่ใช้กับการปรับปรุงแล้ว ให้กับ กทท.ขึ้น 1-3 และ กทท.	ม.ค.-ธ.ค.2563		กทท.(ก2)					

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงานตามแผน			
				ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	24	6.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 (ภายนอก)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)
		เป้าหมาย - รวบรวมสถิติการจ้างโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด - รวบรวมสถิติจ้าง และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการฯ - สรุปผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า	ม.ค.-ก.พ.2563 มี.ค.-ธ.ค.2563 พ.ย.-ธ.ค.2563	กทผ.2 หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	กทผ.2 หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	กทผ.2 หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	กทผ.2 หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)
		6.2 การวิจัยเสียงของลูกค้า ตามศูนย์การะบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และปฏิบัติการรวบรวมเสียงของลูกค้าผ่านช่องช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงาน และ กทผ. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กทผ.2	กทผ.2	กทผ.2	กทผ.2
		เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดผลสำรวจ ปี 2563 - ทุก กทผ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กทผ.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กทผ. - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลสายงานฯ	ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.2563 ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) ทุก กทผ. กทผ.(ก2) ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กทผ. - กทผ. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กทผ. - กทผ. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กทผ. - กทผ. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่
		6.2.2 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าทางช่องทางต่างๆ การให้บริการ พร้อมที่วิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความพึงพอใจ จากลูกค้า โดย กทผ. ดำเนินการส่งแบบประเมิน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้สิทธิคดี民事 ทูกราช (ไม่รวมกลุ่มบริการ และศูนย์民事民事ที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการขอใช้ไป) (2) งานขยายเขตแรงส่งและติดตั้ง民事 ทูกราช (3) งานขยายเขตติดตั้งหน่วยแปลงสายงานฯ ทูกราช	ม.ค.-ธ.ค.2563	กทผ.2	กทผ.2	กทผ.2	กทผ.2
		กทผ.1 ติดตามและสรุปผลการปฏิบัติงานพรอม กทผ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดงาน - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดงาน - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดงาน	กทผ.(ก2) กทผ.(ก2) ผวธ.(ก3)	- กทผ. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กทผ. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กทผ. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กทผ. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่
		6.2.3 กทผ. ดำเนินการส่ง และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้งานไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และรวมคิดเป็น จากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้สิทธิคดี民事 จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กทผ. ขึ้น-3) กทผ.1 จำนวน 300 ราย กทผ.2 จำนวน 264 ราย กทผ.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตแรงส่งและติดตั้ง民事 จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กทผ. ขึ้น-3) กทผ.1 จำนวน 300 ราย กทผ.2 จำนวน 264 ราย กทผ.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหน่วยแปลงสายงานฯ จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กทผ. ขึ้น-3) กทผ.1 จำนวน 100 ราย กทผ.2 จำนวน 88 ราย กทผ.3 จำนวน 68 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กทผ.2	กทผ.2	กทผ.2	กทผ.2
		กระบวนการ กทผ.1 มีผู้ให้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กทผ.1 ส่งรายชื่อจาก กทผ.1 ขึ้นเป็นแผน	กทผ.(ก2) ผวธ.(ก3) กทผ.(ก2)	กทผ.2 - กทผ. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กทผ.2 - กทผ. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กทผ.2 - กทผ. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กทผ.2 - กทผ. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
		6.2.4 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กทผ. ขึ้น-3, กทผ. ประเมินลูกค้าตามโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่ขอประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่ขอประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กทผ. ขึ้น-3, กทผ. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กทผ. ขึ้น 1-3, กทผ. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กทผ. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กทผ.2	กทผ.2	กทผ.2	กทผ.2
		เป้าหมาย - มีส่วนการตอบประเมินที่เกินกว่าจำนวนตัวทั้งหมด กทผ. ขึ้น 1-3 และ กทผ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนตัวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - กทผ. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ของ กทผ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส กระบวนการ สรุปรายงานผล เฉพาะ กทผ. ที่ติดตั้ง Smile Box	กทผ. ขึ้น 1-3 กทผ. กทผ.(ก2) กทผ.(ก2) ผวธ.(ก3)	กทผ.2 - กทผ. ขึ้น 1-3, กทผ. ผลการตอบประเมิน 15,111 ครั้ง จำนวนตัวทั้งหมด 15,111 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 90.8 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54 - กทผ. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กทผ.2 - กทผ. ขึ้น 1-3, กทผ. ผลการตอบประเมิน 14,484 ครั้ง จำนวนตัวทั้งหมด 14,484 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 91.2 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.56 - กทผ. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กทผ.2 - กทผ. ขึ้น 1-3, กทผ. ผลการตอบประเมิน 12,147 ครั้ง จำนวนตัวทั้งหมด 12,147 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.77 - กทผ. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กทผ.2 - กทผ. ขึ้น 1-3, กทผ. ผลการตอบประเมิน ครั้ง จำนวนตัวทั้งหมด ครั้ง คิดเป็นร้อยละ - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ..... - กทผ. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กทผ. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่

[illegible]

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ตามแผน			
				ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563
แผนงานที่ 1 การสร้างระบบสนับสนุนเพื่อรักษาฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเชื่อมต่อระบบเทคโนโลยีการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 7 บาท/ปี	ม.ค.-ธ.ค.2563	กมล.(ก2)	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ ... ที่ให้บริการสำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ...บาท/ปี	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ ... ที่ให้บริการสำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ...บาท/ปี	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ ... ที่ให้บริการสำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ...บาท/ปี	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ ... ที่ให้บริการสำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ...บาท/ปี
	8.4 เชื่อมประสิทธิภาพช่องทางให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการแอป PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/พื้นที่ - รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10 วันของเดือนต่อไป	ม.ค.-ธ.ค.2563	กมล.(ก2)	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/พื้นที่	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/พื้นที่	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/พื้นที่	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/พื้นที่
	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระสินค้าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, ไลน์,ยูทูป,เฟสบุ๊ค,ทวิตเตอร์, ผ่านแพลตฟอร์มบริการรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - เกณฑ์ ขึ้น 1-3 ขุดแต่ง เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระสินค้าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เดือน/ปีปี 2562 - กรท. คัดตาม และรายงานสรุปผลในการรวมของ เกท. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส - ฝ่าย (ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	เกณฑ์ ขึ้น 1-3 กรท.(ก2) ฝ่าย (ก3)	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. คัดตาม และรายงานสรุปผลในการรวมของ เกท. รายงานผลตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. คัดตาม และรายงานสรุปผลในการรวมของ เกท. รายงานผลตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. คัดตาม และรายงานสรุปผลในการรวมของ เกท. รายงานผลตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. คัดตาม และรายงานสรุปผลในการรวมของ เกท. รายงานผลตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือฯที่.....
	8.6 ยกกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ร้องเรียนการสืบโศกนาศณฺ์ เป้าหมาย - เกณฑ์ 2 บัญชีวิเคราะห์จากโครงการสำรวจผลการวิจัยเกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาใช้กับแผนปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC เกณฑ์ ขึ้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนรายปี เกณฑ์ 2 ด้าน และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กรท. คัดตาม และรายงานสรุปผลในการรวมของ เกท. หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ม.ค.-ธ.ค.2563	เกณฑ์ - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือฯที่..... - เกณฑ์ ขึ้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน.....แห่ง - กรท. รายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือฯที่..... - เกณฑ์ ขึ้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน.....แห่ง - กรท. รายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือฯที่..... - เกณฑ์ ขึ้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน.....แห่ง - กรท. รายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือฯที่..... - เกณฑ์ ขึ้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน.....แห่ง - กรท. รายงานผลตามหนังสือฯที่.....
	8.7 ยกกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ เกท. เป้าหมาย - ฝ่าย (ก3) เสร็จสิ้นและทำงาน ตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) จัดทำแผนงาน ตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) จัดทำแผนงานตามขั้นตอนมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ เกท. - เกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ชายต่อ เกท.) ดำเนินการตามแผนรายปี คณะกรรมการฯ กำหนด - เกณฑ์ 2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย (ก3) ฝ่าย (ก3) ฝ่าย (ก3) เกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง กมล.(ก2)	เกณฑ์ - ฝ่าย (ก3) เสร็จสิ้นและทำงาน ตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) จัดทำแผนงาน ตามหนังสือฯที่..... - ดำเนินการตามแผนจำนวนเกณฑ์. - รายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - ฝ่าย (ก3) เสร็จสิ้นและทำงาน ตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) จัดทำแผนงาน ตามหนังสือฯที่..... - ดำเนินการตามแผนจำนวนเกณฑ์. - รายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - ฝ่าย (ก3) เสร็จสิ้นและทำงาน ตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) จัดทำแผนงาน ตามหนังสือฯที่..... - ดำเนินการตามแผนจำนวนเกณฑ์. - รายงานผลตามหนังสือฯที่.....	เกณฑ์ - ฝ่าย (ก3) เสร็จสิ้นและทำงาน ตามหนังสือฯที่..... - ฝ่าย (ก3) จัดทำแผนงาน ตามหนังสือฯที่..... - ดำเนินการตามแผนจำนวนเกณฑ์. - รายงานผลตามหนังสือฯที่.....
	CR2						
	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้าที่ราคาต่ำด้วย 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย - ชุดตัวชี้วัด Strategic (4 บริการขึ้นไป/รายปี) FMS1 ตรวจสถานะระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสายส่งย่อยโหลด (Load Profile) FMS3 ให้ความปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องถ่ายภาพความร้อน (Thermal Viewed) FMS5 จัดตั้งศูนย์วิทยากรสำหรับบริการฝึกอบรม FMS6 ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการเดินนำส่งลูกค้าด้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 393 ราย เกณฑ์.1 จำนวน 182 ราย เกณฑ์.2 จำนวน 165 ราย เกณฑ์.3 จำนวน 46 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กมล.(ก2)	เป้าหมาย จำนวน 3 ราย -ดำเนินการได้ จำนวน 3 ราย	เป้าหมาย จำนวน 3 ราย -ดำเนินการได้ จำนวน 3 ราย	เป้าหมาย จำนวน 3 ราย -ดำเนินการได้ จำนวน 3 ราย	เป้าหมาย จำนวน 3 ราย -ดำเนินการได้ จำนวน 3 ราย

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงานตาม			
				ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563
	- ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของ FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ไม้คำปรึกษา และนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการ โดยดยอย่างมีประสิทธิภาพ (Thermal Viewer) FMS4 ตรวจสอบหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน FMS5 สอบถามวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 172 ราย กฟผ.1 จำนวน 61 ราย กฟผ.2 จำนวน 106 ราย กฟผ.3 จำนวน 5 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กมล.(ก2)	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
	- ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ไม้คำปรึกษา และนำการใช้ไฟฟ้า และการ จัดการโดยดยอย่างมีประสิทธิภาพ (Thermal Viewer) FMS4 ตรวจสอบหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน FMS5 สอบถามวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 986 ราย กฟผ.1 จำนวน 333 ราย กฟผ.2 จำนวน 272 ราย กฟผ.3 จำนวน 381 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กมล.(ก2)	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
	- ลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 กลุ่มที่ 3 มีรายได้ต่ำกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ไม้คำปรึกษาและนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล้องส่องความร้อน 6) การติดตั้งปลั๊กด้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา คุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 80 ราย กฟผ.1 จำนวน 48 ราย กฟผ.2 จำนวน 32 ราย กฟผ.ชบ = 6 ราย, กฟผ.ธช. = 2 ราย กฟผ.นทท. = 1 ราย, กฟผ.ปค. = 14, กฟผ.นทท. = 9	ม.ค.-ธ.ค.2563	กมล.(ก2)	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลลูกค้าของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ไปในระบบ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 5,611 ราย กฟผ.1 จำนวน 1,571 ราย กฟผ.2 จำนวน 2,567 ราย กฟผ.3 จำนวน 1,244 ราย	ม.ค.2563	กมล.(ก2)	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
	1.1.2.2 พกงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการปรับปรุงประสิทธิภาพ เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กมล.(ก2)	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2

แผนงาน / โครงการ / งาน	แบบปฏิบัติงาน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญของลูกค้าสูง ในมิติอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมชมลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมไปเป็นนาม CRM Plus เป้าหมาย - รณ.(ก)3) หรือเทียบเท่า จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - ธช. หรือเทียบเท่า จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/ภาค ผลท.ภคฟ. ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/ภาค - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ สด.ก.2 ทราบภายใน 15 วัน หลังมีการเยี่ยมเยือน	ม.ศ.-ธ.ค.2563	รณ.(ก)2	รณ.2 - รณ.(ก)3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ธช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย ผลท.ภคฟ. ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 7 ราย	รณ.2 - รณ.(ก)3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ธช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย ผลท.ภคฟ. ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 7 ราย	รณ.2 - รณ.(ก)3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ธช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย ผลท.ภคฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย	รณ.2 - รณ.(ก)3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ธช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย ผลท.ภคฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย
	1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ากลุ่มค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในมิติอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP เป้าหมาย 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.ศ.-ธ.ค.2563	รณ.(ก)2	รณ.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 ...	รณ.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 ...	รณ.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 ...	รณ.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 ...
	1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กทม รายได้มากกว่า 100 ล้านบาทต่อเดือน เป้าหมาย 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) แนวทาง ลูกค้ากลุ่ม Streamline ไม่กิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่เข้าร่วมลูกค้ากลุ่ม Streamline ไม่กิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2	ม.ศ.-ธ.ค.2563	รณ.(ก)2	รณ.2 - จัดประชุมเมื่อวันี่..... 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 ...	รณ.2 - จัดประชุมเมื่อวันี่..... 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 ...	รณ.2 - จัดประชุมเมื่อวันี่..... 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 ...	รณ.2 - จัดประชุมเมื่อวันี่..... 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 ...
	1.1.3.4 กรรมการชุดที่จะผลักดันโอกาสพิเศษ หรือเสนอสิทธิสำหรับจัดกิจกรรมสนับสนุนบางประเภทขึ้นเป็นที่กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกท่าน ไม่น้อยกว่า 1 ครั้งปี - กลุ่ม Star ,Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาความเหมาะสม - กิจกรรมสนับสนุนภาพประชาสัมพันธ์ทั้งกิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาความเหมาะสม	ม.ศ.-ธ.ค.2563	รณ.(ก)2	รณ.2 - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมสนับสนุนภาพประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่..	รณ.2 - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมสนับสนุนภาพประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่..	รณ.2 - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมสนับสนุนภาพประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่..	รณ.2 - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบขอเพื่อระลึก ได้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมสนับสนุนภาพประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่..
	1.2 เชิญชวนให้ผู้มีสิทธิ์โหวตพระปิ่นเกล้าหรือเทวทิพรักษ์ เป้าหมาย ข้อควรระวัง ห้ามใช้โซเชียลมีเดีย (ID 2563) ร้อยละ 100* แนวทาง “ไม่ว่าลูกค้าที่ไม่ประสงค์แสดงเจตนารมณ์หรือไม่”	ม.ศ.-ธ.ค.2563	กรพ.(ก)2	รณ.2 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (D 2563) เป้าหมาย.....ราย - ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	รณ.2 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (D 2563) เป้าหมาย.....ราย - ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	รณ.2 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (D 2563) เป้าหมาย.....ราย - ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	รณ.2 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (D 2563) เป้าหมาย.....ราย - ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...
	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOU/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้อุปกรณ์ เช่น การลงมือทำ การขายและตอบโต้คำปรึกษา และการวางแผนการขายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายละเอียดการจัดซื้อจัดหา/ประเมินทุนทุกไตรมาสตามแผนที่แนบมา BCI (CRM-NCS-002)	ม.ศ.-ธ.ค.2563	รณ.(ก)2	รณ.2 -รายงาน ตามหนังสือฯนี้	รณ.2 -รายงาน ตามหนังสือฯนี้	รณ.2 - รายงาน ตามหนังสือฯนี้ _____	รณ.2 - รายงาน ตามหนังสือฯนี้ _____
	1.4 สนับสนุนดูแลรักษาจากกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า (แนวตอน VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - ฝ่าย(ก)3) สนับสนุนลูกค้าราย ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - ภาค 1-3 สนับสนุนลูกค้าราย ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมทั้งติดตามการทำงานบนแพลตฟอร์มการใช้งาน ใน เดือนมิถุนายน	ม.ศ.-ธ.ค.2563	รณ.(ก)2	รณ.2 - ฝ่าย(ก)3) สนับสนุนลูกค้ารายปี 2562 ตามหนังสือฯนี้..... - ภาค - ภาค	รณ.2 - ฝ่าย(ก)3) สนับสนุนลูกค้ารายปี 2562 ตามหนังสือฯนี้..... - ภาค - ภาค	รณ.2 - ฝ่าย(ก)3) สนับสนุนลูกค้ารายปี 2562 ตามหนังสือฯนี้..... - ภาค - ภาค	รณ.2 - ฝ่าย(ก)3) สนับสนุนลูกค้ารายปี 2562 ตามหนังสือฯนี้..... - ภาค - ภาค
	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งส่งรายงานให้ รณ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - รณ. วิเคราะห์และเสนอปรับปรุงกระบวนการหากพบการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่าย(ก)3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส	ม.ศ.-ธ.ค.2563	รณ.(ก)2	รณ.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือฯนี้..... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือฯนี้.	รณ.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือฯนี้..... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือฯนี้.	รณ.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือฯนี้..... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือฯนี้.	รณ.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือฯนี้..... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือฯนี้.

แผนงาน / โครงการ / งาน	แบบปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงานตาม			
				ไตรมาส 1/2563	ไตรมาส 1-2/2563	ไตรมาส 1-3/2563	ไตรมาส 1-4/2563
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบข้อ และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปีข้อร้องเรียน ไม่นับน้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพพัสดุ ปีข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปีข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการขอหน่วยเงินค่าพัสดุ ปีข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกข่มขู่ค่าพัสดุ ปีข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมการดำเนินงาน ปีข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปีข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IVR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด ภายใน 30 วัน ไม่นับน้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด ภายใน 15 วัน ไม่นับน้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟผ. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝ่าย (ก3) รายงาน และสรุปรายงานให้ กทท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กษ.(ก2)	มทอ.2 - รายงานสถานะหนังสือฯที่ ... - ฝ่าย (ก3) สรุปสถานะหนังสือฯที่...	มทอ.2 - รายงานสถานะหนังสือฯที่ ... - ฝ่าย (ก3) สรุปสถานะหนังสือฯที่...	มทอ.2 - รายงานสถานะหนังสือฯที่ ... - ฝ่าย (ก3) สรุปสถานะหนังสือฯที่...	มทอ.2 - รายงานสถานะหนังสือฯที่ ... - ฝ่าย (ก3) สรุปสถานะหนังสือฯที่...
แผนงานที่ 3 การพัฒนาคุณภาพพนักงานในด้าน การสร้างความเป็นพันธมิตรกับลูกค้า	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมการดำเนินงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) จากปี 2562 เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมการดำเนินงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดจ้อยละ 80 - การพัฒนาคุณภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟผ. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความเป็นพันธมิตรกับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เน้นและพนักงาน KAMR ที่ละเล็กละน้อย จำนวน 1 ครั้ง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กษ.(ก2)	มทอ.2 - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง ลดจ้อยละ	มทอ.2 - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง ลดจ้อยละ	มทอ.2 - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง ลดจ้อยละ	มทอ.2 - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง ลดจ้อยละ
CR3				มทอ.2 - จัดอบรม เมื่อวันที่ ณ - จำนวนผู้เข้าอบรม - ตามหนังสือฯที่.....	มทอ.2 - จัดอบรม เมื่อวันที่ ณ - จำนวนผู้เข้าอบรม - ตามหนังสือฯที่.....	มทอ.2 - จัดอบรม เมื่อวันที่ ณ - จำนวนผู้เข้าอบรม - ตามหนังสือฯที่.....	มทอ.2 - จัดอบรม เมื่อวันที่ ณ - จำนวนผู้เข้าอบรม - ตามหนังสือฯที่.....
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การพัฒนาแผนที่ Customer Journey ที่ใช้เครื่องมือใหม่ในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นตอนการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด เป้าหมาย - ปรับปรุงภาพ ด้านการตาม TOR กำหนด - รายงานผลการศึกษา Customer Experience Design หมายเหตุ ด้านการจะอนุมัติผลการจ้างที่ปรึกษาโครงการ Customer Experience Design พร้อมลดความถี่ของรอบรายงานจ้างที่ปรึกษา (TOR) แล้วเสร็จปี 2562	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ก.ย.2563 ธ.ค. 2563	ฝ่าย (ก3)	ฝ่าย (ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย (ก3)	ฝ่าย (ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย (ก3)	ฝ่าย (ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย (ก3)	ฝ่าย (ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย (ก3)
PM1				มทอ.2	มทอ.2	มทอ.2	มทอ.2
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจกับพันธมิตร	1.1 การดำเนินงานธุรกิจกับพันธมิตร โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าแบบครบถ้วนให้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษาการรายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และคิดต้นทุนของโครงการไม่เกิน 250 KVA) - ตรวจสอบประสิทธิภาพการบำรุงรักษาของของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษาการรายปีของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนการจัดทำลูกค้าใหม่แบบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 1) : ลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาแบบไฟฟ้า : กฟผ. ชั้น-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟผ./ปี : กฟผ. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟผ./ปี * กฟผ.มี ผ.ค.ไม่น้อยกว่า 10 ราย/กฟผ./ปี * - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กษ.(ก2)	เป็นดำเนินการไตรมาส 2	เป็นปีที่อยู่ในระยะ 10 ราย	เป็นปีที่อยู่ในระยะ 12 ราย	- จัดทำแผนการจัดทำลูกค้าใหม่แบบเสนอราคา : ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย - คิดเป็นร้อยละ..... : ลูกค้ารายใหม่ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย - คิดเป็นร้อยละ..... - เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ให้มาใช้บริการงานบำรุงรักษาแบบไฟฟ้า : กฟผ. ชั้น-3 จำนวน.....ราย : กฟผ. จำนวน.....ราย - รายงานสถานะหนังสือฯที่.....

แผนงาน / โครงการ / งาน	แบบปฏิบัติงาน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงานตาม																																						
	1.2 การดำเนินการจากงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ใหม่หรือร้อยละ 50 ของขนาดพื้นที่หม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ใหม่หรือร้อยละ 70 ของขนาดพื้นที่หม้อแปลง หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลุ่ม CR1 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ก.ค.2563	กมล.(ก2)	ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563																																			
	1.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (C02.2) และกลุ่มงานตรวจสอบข้อสมมติและบำรุงรักษา - มีการปรับปรุงคุณภาพงานและคุณภาพสำหรับงานก่อสร้างเป็นระยะเวลา 2 ปี นับตั้งแต่วันที่ส่งมอบงาน - มีการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบข้อสมมติและบำรุงรักษาเป็นระยะเวลา 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ส่งมอบงาน - บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่เกิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์ (ตามอนุมัติ หน้า: เลขที่ ก.1 กมล.(ก.1)747/2561 ราช.14 ม.ย.2561) <table><tr><th>ส</th><th>พิจารณา</th><th>ไม่ผ่าน สรุป</th><th>ไม่ผ่าน สรุป</th><th>ไม่ผ่าน สรุป</th></tr><tr><td>๑</td><td>การควบคุมใช้ไฟฟ้าใหม่ และจุดติดตั้งโดยงานช่าง</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๒</td><td>การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๓</td><td>การควบคุมการใช้ไฟฟ้าใหม่ และงานช่าง</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๔</td><td>การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๕</td><td>การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>๖</td><td>การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr></table> เป้าหมาย - 100% ทุกพื้นที่ 1-3, กทม. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผน ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ - กทม. สรุปผลการดำเนินงานของ กทม. ทุกไตรมาส (ในผลงาน ZWOT : ในผลงานกับประกันคุณภาพ)	ส	พิจารณา	ไม่ผ่าน สรุป	ไม่ผ่าน สรุป	ไม่ผ่าน สรุป	๑	การควบคุมใช้ไฟฟ้าใหม่ และจุดติดตั้งโดยงานช่าง	✓	✓	✓	๒	การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	๓	การควบคุมการใช้ไฟฟ้าใหม่ และงานช่าง	✓	✓	✓	๔	การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	๕	การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	๖	การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	ม.ค.-ก.ค.2563	กมล.(ก2)	ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563
ส	พิจารณา	ไม่ผ่าน สรุป	ไม่ผ่าน สรุป	ไม่ผ่าน สรุป																																						
๑	การควบคุมใช้ไฟฟ้าใหม่ และจุดติดตั้งโดยงานช่าง	✓	✓	✓																																						
๒	การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	✓	✓	✓																																						
๓	การควบคุมการใช้ไฟฟ้าใหม่ และงานช่าง	✓	✓	✓																																						
๔	การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	✓	✓	✓																																						
๕	การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	✓	✓	✓																																						
๖	การปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	✓	✓	✓																																						
	1.4 จัดทำโปรแกรมตามฐานข้อมูลลูกค้ารายละการใช้บริการบำรุงรักษาปี 2561 - 2562 - เพื่อสนับสนุนการรักษาลูกค้ารายละ 100% ของ กทม. ขึ้น 1 - 3, กทม. เป้าหมาย - แต่ง กทม. ขึ้น 1-3, กทม. นำออกใช้งาน - ติดตามผลการใช้งานภายใน 15 วันหลังจากใช้งาน	ม.ค.-ม.ย.2563	กมล.(ก2) กมล.(ก2)	ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563																																			