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

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงานสะสม			
				ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563
CR1							
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่	- ฝวร.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพท., ฝวร.(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					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ฝวร.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนงาน จำนวน 6 กระบวนงาน ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ม.ค.-มิ.ย.2563	ฝวร.(ภ3)	- ฝวร.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวร.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวร.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวร.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวร.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวร.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวร.(ภ3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวร.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ .....
	- ฝวร.(ภ3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนงานให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ก.ค.-ก.ย.2563	ฝวร.(ภ3)	- ฝวร.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	- ฝวร.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	- ฝวร.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	- ฝวร.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่ .....
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟก.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	*ก.ค.-ธ.ค.2563*	*กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.*				
	- กฟก.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ภ2), กบญ.(ภ2), กปบ.(ภ2)				
	- ฝวร.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	ฝวร.(ภ3)				
แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus)	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง		กอก.(ภ2)	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์.....	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ จัดบูธแจกแผ่นพับ ใบปลิว PEA Smart Plus ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ จัดบูธแจกแผ่นพับ ใบปลิว PEA Smart Plus ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ จัดบูธแจกแผ่นพับ ใบปลิว PEA Smart Plus ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง
	- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟทั้งหมดในปี 2563		กรท.(ภ2)	- จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....			
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กฟฟ.ชั้น1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		กรท.(ภ2)	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ....	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ..... แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการและจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวร.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ภ2)				
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80		กรท.(ภ2)	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 95.65	- ไม่มีการงดจ่ายไฟ	- ไม่มีการงดจ่ายไฟ	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ ..... - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....
	- การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80		กรท.(ภ2)	- การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ร้อยละ 93.02			
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กบล.(ภ2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ	*ม.ค.2563*	*กบล.(ภ2)*	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 30007/2563 ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 30007/2563 ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 30007/2563 ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2563
	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน		กบล.(ภ2)	PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 30118/2563 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 30118/2563 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 30118/2563 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2563
				เป้าหมาย	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 35047/2563 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 35047/2563 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 35047/2563 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2563
				- กบล.(ภ2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ		- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.)35195/2563 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.)35195/2563 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2563
	- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวร.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ภ2)	- กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน		- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 35274/2563 ลงวันที่ 1 กันยายน 2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 35274/2563 ลงวันที่ 1 กันยายน 2563
				- กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวร.(ภ3) ภายใน 20 วัน			- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.)35540/2563 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2563 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 บล.(บค.) 35640/2563 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2563

	3.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	หลังสิ้นไตรมาส			
	เป้าหมาย			**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**
	- ฝวธ.(ภ3) นำเสนอแนวทางการปรับปรุงการพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นให้ ฝนย.	เม.ย.-ก.ย.2563		หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	- ฝวธ.(ภ3) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ที่ได้รับอนุมัติให้ปรับปรุงใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบ	ต.ค.-ธ.ค.2563					
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)				
	เป้าหมาย			**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**
	- ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ กฟก.1-3 ทบทวนฐานข้อมูล และนำส่งข้อมูลให้ ฝนย. เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝนย. กำหนด)	เม.ย.-ส.ค.2563		หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	- ฝวธ.(ภ3) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจ ฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ให้กับ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.	ก.ย.-ธ.ค.2563					
	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP	ม.ค.-ต.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อและวิธีการจัดทำฐานข้อมูล	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่...
	- กฟก.1,2 ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามที่คณะกรรมการฯ กำหนด	เม.ย.-ก.ย.2563	กบล.(ก2)	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....
	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ	ต.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	ม.ค.-ต.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่...
	- กฟก.1-3 ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามที่ ฝวธ.(ภ3) กำหนด	มิ.ย.-ก.ย.2563	กบล.(ก2)	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....	- กฟข. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่....
	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ	ต.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ม.ค.-มี.ค.2563	กซข.(ก2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้				บันทึกข้อมูลลงในระบบ	- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้	- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้
	1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง					1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...	1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...
	2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง					2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...	2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 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	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)				
	เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	กฟก.1 จำนวน 7 แห่ง กฟก.2 จำนวน 10 แห่ง กฟก.3 จำนวน 2 แห่ง			- เป้าหมาย....-.....แห่ง - ดำเนินการได้ ...-. แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย...-.....แห่ง - ดำเนินการได้ .-... แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง ดังนี้ .....
	-รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อข.ก.2 ทราบภายใน 30 วัน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ						
	4.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)				
	เป้าหมาย กฟข. ละ 2 ประเภทกิจการ			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	กฟอ.ปลด. ประเภท ยานยนต์ บริษัท คาวาซากิ จำกัด กฟฟ.มตพ. ประเภท หลอมโลหะ บริษัท เอสวายเอส จำกัด			- ดำเนินการได้ จำนวน..-. กิจการ ได้แก่ (1) ... (2) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน..-. กิจการ ได้แก่ (1) ... (2) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ... (2) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ... (2) ...
	-รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อข.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ						

	4.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	เป้าหมาย กฟข. ละ 2 แห่ง กฟอ.บึง บริษัท ชลบุรี คลีน เอ็นเนอยี่ จำกัด กฟฟ.มาบตาพุด บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์ จำกัด *-รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อข.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ*			**กฟก.2** - ดำเนินการได้ จำนวน.-. แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...	**กฟก.2** - ดำเนินการได้ จำนวน.-. แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...	**กฟก.2** - ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...	**กฟก.2** - ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...
แผนงานที่ 5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ฝธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝนย., ฝพธ., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ฝธ.(ภ3) ร่วมกับ กฟก.1-3 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า ส่งให้ ฝพธ.	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - 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 .... - กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ .... - กฟข. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ ....
	- ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ ....
	- กฟก.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ต.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ต.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)				

แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของลูกค้า	6.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 (ภายนอก)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)				
	เป้าหมาย			**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	- ขออนุมัติหลักการจ้างโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	ม.ค.-ก.พ.2563					
	- ขออนุมัติจ้าง และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการฯ	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					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.
	- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.2563	ทุก กฟฟ.	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....
	- กฟก.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	ก.ค.2563	กบล.(n2)	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....
	- 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					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(n2)	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....
	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กรท.(n2)	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ .....

6.2.3 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าลูกค้าที่ไม่ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ 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 หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม	ม.ค.-ธ.ค.2563						
เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	
- กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37		กบล.(ก2)	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	- ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	
6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen	ม.ค.-ธ.ค.2563						
- 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			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	
- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 15,111 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 15,11 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 14,484 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 14,48 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ.4.56	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน .12,147.. ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด .12,1 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ...4.77..	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 4,317 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด4,317 ครั้ - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ...4.35..
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ ..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ	- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ ..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ	- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ ..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ	- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ ..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กรท.(ก2)	ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	ตามหนังสือเลขที่ ..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ .....
- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box		ฝวธ.(ภ3)					
6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก)	ม.ค.-ธ.ค.2563						
เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	
- กฟฟ.ชั้น1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ - ครั้ง - กฟฟ .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ - ครั้ง - กฟฟ .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง - กฟฟ .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง - กฟฟ .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...
- กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)					
6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร	ม.ค.-ธ.ค.2563						
เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	
- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟก. กำหนด		ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่...
- กฟก.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ก2)	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...
- ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)					

	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	บันทึกข้อมูลลงในระบบ	บันทึกข้อมูลลงในระบบ	บันทึกข้อมูลลงในระบบ	บันทึกข้อมูลลงในระบบ
	- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กบล.(n2)				
	- ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ผวธ.(ภ3)				
แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	*7.1 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3, กฟส., กฟย.*	ม.ค.-มิ.ย.2563	กกค.(n2)				
	เป้าหมาย			***กฟก.2***	***กฟก.2***	***กฟก.2***	***กฟก.2***
	-สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร	ม.ค.-ธ.ค.2563		*- กกค. สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....*	*- กกค. สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....*	*- กกค. สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....*	*- กกค. สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.....*
	-อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน			*- กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....*	*- กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....*	*- กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....*	*- กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....*
	-ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร						
	-ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร						
	-กกค. รายงานผลภายในไตรมาส 2	ม.ค.-ธ.ค.2563					
แผนงานที่ 8 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					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กฟก.1-3 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก	มี.ค.2563	กบล.(n2)	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่...
				- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ.	- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ.	- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ.	- ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ.
	- กฟก.1-3 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก	เม.ย.-พ.ย.2563	กบล.(n2)	เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง	เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง	เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง	เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง
				- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
	- กฟก.1-3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	- กฟฟ.ทุกแห่ง ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก 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.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. มี 16 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟจ.ฉช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรช.,บคย.,กล.,พนท., บนบ.,พน.,พสค.,บฉ.		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ....แห่ง	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ....แห่ง	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ....แห่ง	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ....แห่ง
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, บึง		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง
	- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ เป้าหมาย ..... แห่ง ยื่นคำขอ .... แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง
	หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน						
	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส		กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ .....
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5)			- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ใช้บริการสำนักงาน	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ใช้บริการสำนักงาน	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ใช้บริการสำนักงาน	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ใช้บริการสำนักงาน
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 7 บาท/บิล			- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ....บาท/บิล	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ....บาท/บิล	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ....บาท/บิล	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop ....บาท/บิล

	8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน			- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน
	-รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป						
	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
ผบป.	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เทียบกับปี 2562		กฟฟ.ชั้น 1-3	- จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....	- จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....	- จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....	- จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการฯ ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....
	- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กรท.(n2)	- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	- ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....
	8.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กฟก.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการสำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบล.(n2)	- จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน....แห่ง - กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	- จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน....แห่ง - กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	- จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน....แห่ง - กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	- จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน....แห่ง - กบล. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....
	- กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟก.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง				
	- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. หลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	8.7 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน.	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงานยกระดับยกระดับมาตรฐานการให้บริการคุณภาพไฟฟ้าและบริการในพื้นที่ปริมณฑลชนแดน กฟน.	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่
	- ฝวธ.(ภ3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน.	ม.ค.-มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ดำเนินการตามแผนจำนวน ....กฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- ดำเนินการตามแผนจำนวน ....กฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- ดำเนินการตามแผนจำนวน ....กฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- ดำเนินการตามแผนจำนวน ....กฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
	- กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่รอยต่อ กฟน.) ดำเนินการตามแผนงานที่คณะกรรมการฯ กำหนด	เม.ย.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง				
	- กฟก.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	เม.ย.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	CR2						
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS)						
	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการมีดน้ำล้างลูกถ้วย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 393 ราย กฟก.1 จำนวน 182 ราย กฟก.2 จำนวน 165 ราย กฟก.3 จำนวน 46 ราย			**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน 3 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 3 ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน 3 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 3 ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน..3...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...3..ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน..3...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...3..ราย

	- ลูกค้ากลุ่ม Star (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 (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **เป้าหมาย** ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 172 ราย กฟก.1 จำนวน 61 ราย กฟก.2 จำนวน 106 ราย กฟก.3 จำนวน 5 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)	**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
	- ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม **เป้าหมาย** ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 986 ราย กฟก.1 จำนวน 333 ราย กฟก.2 จำนวน 272 ราย กฟก.3 จำนวน 381 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน 5 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 5 ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน 5 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 5 ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน..5...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...5..ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน..5...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...5..ราย
	- ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 กลุ่มที่ 3 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) **เป้าหมาย** จำนวน 80 ราย 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	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน - ราย - เป้าหมาย จำนวน - ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน - ราย - เป้าหมาย จำนวน - ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	**กฟก.2** - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย

1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)							
1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (K ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน	ม.ค.2563	กบล.(n2)					
เป้าหมาย จำนวน 5,611 รายกพก.1 จำนวน 1,571 รายกพก.2 จำนวน 2,567 รายกพก.3 จำนวน 1,244 ราย			**กพก.2** - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	**กพก.2** - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	**กพก.2** - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	**กพก.2** - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	
1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริ สัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)					
เป้าหมาย - 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)			**กพก.2** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....3.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....-.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน.....5.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน - ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง	**กพก.2** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 3 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน- ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 5 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน - ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง	**กพก.2** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....3.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน.....5.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง	**กพก.2** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง
1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA)							
1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสู ในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)					
เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กพข. - ผจก.กพฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กพฟ. - *สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 15 วัน หลังมีการเยี่ยมเยือน*			**กพก.2** - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - ผจก.กพฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 7 ราย	**กพก.2** - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - ผจก.กพฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 7 ราย	**กพก.2** - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - ผจก.กพฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า .....7..... ราย	**กพก.2** - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - ผจก.กพฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า .....7..... ราย
1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)					
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)			**กพก.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	**กพก.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	**กพก.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	**กพก.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 กฟฟ รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)					
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) **หมายเหตุ** ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2			**กพก.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 คิดเป็นร้อย	**กพก.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 คิดเป็นร้อย	**กพก.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 คิดเป็นร้อย	**กพก.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 คิดเป็นร้อย

	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม			- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์			ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ ...	ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ ...	ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ ...	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.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)			- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงาน ตามหนังสือเลขที่	- รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....
	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563	มี.ค.2563	ฝวธ.(ภ3)	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่.....
	- กพท.1-3 สรุปข้อมูลเสียงลูกค้าฯ ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)	- กพข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กพข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	- กพข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กพข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	- กพข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กพข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	- กพข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กพข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....
	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	เป้าหมาย - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			**กฟก.2** - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	**กฟก.2** - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	**กฟก.2** - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	**กฟก.2** - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - 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	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	เป้าหมาย - กพข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ			**กฟก.2** - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....	**กฟก.2** - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....	**กฟก.2** - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....	**กฟก.2** - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.... - ฝวธ.(ภ3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....

	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) จากปี 2562 **เป้าหมาย** - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)	**กฟก.2** - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง ลดลงร้อยละ	**กฟก.2** - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง ลดลงร้อยละ	**กฟก.2** - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง ลดลงร้อยละ	**กฟก.2** - จำนวนข้อร้องเรียนปี 2562 จำนวน..... เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนปี 2563 จำนวน..... เรื่อง ลดลงร้อยละ .....
แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) **เป้าหมาย** - กฟข. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบล.(n2)	**กฟก.2** - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....	**กฟก.2** - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....	**กฟก.2** - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....	**กฟก.2** - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....
CR3							
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือใน การออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด **เป้าหมาย** - ที่ปรึกษาฯ ดำเนินการตาม TOR กำหนด - รายงานผลการศึกษา Customer Experience Design **หมายเหตุ** ดำเนินการขออนุมัติหลักการจ้างที่ปรึกษาโครงการ Customer Experience Design พร้อมขอความเห็นชอบขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา (TOR) แล้วเสร็จปี 2562	ม.ค.-ต.ค.2563 ม.ค.-ก.ย.2563 ต.ค. 2563	ฝวธ.(ภ3) หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	**ฝวธ.(ภ3)** หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
HM1							
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 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.ชั้น1-3 ไม่น้อยกว่า 6 ราย/กฟฟ./ปี : กฟส. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/กฟฟ./ปี ** กฟฟ.ที่มี ผวต.ไม่น้อยกว่า 10 ราย/กฟฟ./ปี ** - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)	**กฟก.2** เริ่มดำเนินการไตรมาส 2	**กฟก.2** บันทึกข้อมูลลงในระบบ 10 ราย	**กฟก.2** บันทึกข้อมูลลงในระบบ 12 ราย	**กฟก.2** ดำเนินการครบแล้วไตรมาส 3
	1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง **หมายเหตุ** ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1 **เป้าหมาย** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)	**กฟก.2** เริ่มดำเนินการไตรมาส 2	**กฟก.2** บันทึกข้อมูลลงในระบบ 2 ราย	**กฟก.2** บันทึกข้อมูลลงในระบบ 2 ราย	**กฟก.2** ดำเนินการครบแล้วไตรมาส 3

	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) 	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(n2)				
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- ให้ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. จัดทำฐานข้อมูล และกำหนดแผนเข้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามอนุมัติหลักเกณฑ์				บันทึกข้อมูลลงในระบบ 12 ราย	บันทึกข้อมูลลงในระบบ 8 ราย	ดำเนินการครบแล้วไตรมาส 3
	- กบล. สรุปผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ทุกไตรมาส (ใบสั่งงาน ZW07 : ใบสั่งงานรับประกันคุณภาพ)						
	1.4 จัดทำโปรแกรมติดตามฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561 - 2562 *- เพื่อสนับสนุนการรักษาลูกค้ารายเดิม ของ กฟฟ.ชั้น 1 -3 , กฟส.*	*ม.ค.-มิ.ย.2563*					
	เป้าหมาย			**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**	**กฟก.2**
	- แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน		*กรท.(n2)*	- กรท. แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...	- กรท. แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...	- กรท. แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...	- กรท. แจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำออกใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...
	- ติดตามผลการใช้งานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		*กบล.(n2)*	- กบล. สรุปรายงานผลการติดตามการใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...	- กบล. สรุปรายงานผลการติดตามการใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...	- กบล. สรุปรายงานผลการติดตามการใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...	- กบล. สรุปรายงานผลการติดตามการใช้งาน ตามหนังสือเลขที่...