

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1/2562) ประจำปีไตรมาสที่ 2/2562
ด้าน CUSTOMER

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน	
			ไตรมาสที่ 1/2562	ไตรมาสที่ 1-2/2562
CR1			หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ฝวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝพธ., ฝพท., ฝวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการงานบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ เป้าหมาย - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนการที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ม.ค.-มิ.ย.2562		

แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน เป้าหมาย - กฟก.1,2,3 ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสาขงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	มิ.ย.-ธ.ค.2562	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3) - จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3) - จัดประชุมฯ เมื่อวันที่
	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 (ภายนอก) เป้าหมาย รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562	ม.ค.-ธ.ค.2562		
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป เป้าหมาย จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง	ม.ค.-มี.ค.2562		
	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง			

(PEA VOC System) ดังนี้ 2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ธ.ค.2562		
เป้าหมาย - ฝ่ายร.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตาม กลุ่มลูกค้า และให้ครอบคลุมสำหรับนำไปใช้เพื่อขอการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี 2563 - ฝ่ายร.(ก3) กำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2562 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟฟ.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข. - ฝ่ายร.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-มี.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.2562 ส.ค.2562	- ฝ่ายร.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... -	- ฝ่ายร.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่
2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจาก การใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้า ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือนในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	การประเมินผลความพึงพอใจผ่าน SMS โดย http://peap3.pea.co.th/voc/ เดือน ม.ค.-มี.ค. 2562 จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด 164 ราย ความพึงพอใจ 1.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ด้านการ ขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขตไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 4.48 อยู่ระดับดีมาก 2.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่ ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 3.43 อยู่ระดับดี กฟอ.พสค.ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้เอง	การประเมินผลความพึงพอใจผ่าน SMS โดย http://peap3.pea.co.th/voc/ เดือน ม.ค.-มิ.ย. 2562 จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด 399 ราย ความพึงพอใจ 1.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ด้านการ ขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขตไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 4.51 อยู่ระดับดีมาก 2.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่ ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 3.65 อยู่ระดับดี กฟอ.พสค.ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้เอง
		- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... -	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่

- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่ายร. (ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่นต่ำกว่า 4.37 2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำ ทุกเดือน - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่ายร. (ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส 2.4 การติดตามผลการจัดหาระบบประเมินความพึงพอใจ แบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน เป้าหมาย ฝ่ายร. (ก3) สรุปรายงานผลการติดตามการจัดหาระบบ	ม.ก.-ธ.ค.2562 ม.ก.-ธ.ค.2562	จำนวนคิวทั้งหมด 18,608 คิว คิดเป็นร้อยละ 83.37% ประเมินความผลความพึงพอใจเฉลี่ย 4.83 - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - สรุปรายงานผลการปรับปรุง ตามรายงานผลการ ปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) ตามหนังสือที่ ก.2พสค.(บพ)/1101 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2562 หน่วยงานหลัก : ฝ่ายร. (ก3)	จำนวนคิวทั้งหมด 37,066 คิว คิดเป็นร้อยละ 86.81% ประเมินความผลความพึงพอใจเฉลี่ย 4.83 - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่ สรุปรายงานผลการปรับปรุง ตามรายงานผลการ ปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (Front Manager) ตามหนังสือที่ ก.2พสค.(บพ)/1101 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2562 หน่วยงานหลัก : ฝ่ายร. (ก3)
---	---	--	---

แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า

2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก)
เป้าหมาย
- กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง
- กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส
- ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน
เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส

3.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2561 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร
เป้าหมาย จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟก. กำหนด

ม.ก.-ธ.ค.2562

- กฟข. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3)

- กฟข. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.

ม.ก.-ธ.ค.2562

- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ 1054 ลว.3/เม.ย./62

- รายงานผล ตามโปรงใสมิติ 3 ข้อ 6.3 ไตรมาส 2

ม.ก.-ธ.ค.2562

- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม

- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม

- ผนว. (ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ

4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

เป้าหมาย

- จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้
- 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง
- 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง

4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า

4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม

เป้าหมาย จำนวน 10 แห่ง

4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ขานยนต์, อีเล็กทรอนิกส์, ปีโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร)

เป้าหมาย กฟช.ละ 2 ประเภทกิจการ

ค.ค.2562

ม.ค.-มี.ค.2562

ม.ค.-ธ.ค.2562

ม.ค.-ธ.ค.2562

ม.ค.-ธ.ค.2562

1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10

1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น

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

- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง

- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ... (2) ...

- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ... (2)

แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	4.4.3 คู่มือตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.ละ 2 แห่ง	ม.ก.-ธ.ค.2562	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...
	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS) 5.1.1 ฝวธ.(ก3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟผ. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ ภายในเดือน มี.ค.2562	ม.ก.-ธ.ค.2562 ม.ก.-มี.ค.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)
	5.1.2 ฝวธ.(ก3) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการ งานของขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต <u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ก3) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหาหรือแนวทางการ ให้บริการงานของขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต - ฝวธ.(ก3) สรุปรายงานผลการหาหรือแนวทางการให้บริการ งานของขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ม.ก.-มิ.ย.2562 ม.ก.-มี.ค.2562 มี.ก.-มิ.ย.2562		
	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้า ผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบ ทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ก.-ธ.ค.2562		
			- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่..... ไตรมาสที่1 (ม.ก. - มี.ค. 2562) ไม่มีผู้ใช้ไฟอื่นคำร้อง ขอใช้ไฟทางอินเทอร์เน็ต	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่ ไตรมาสที่2 (ม.ก. - มี.ย. 2562) จำนวน 4 ราย ติดตั้งมิเตอร์ แล้วเสร็จ 3 ราย อีก 1 ราย ยังไม่ชำระเงิน

5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย - ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	ม.ค.-ธ.ค.2562	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ 33 ราย ดำเนินการได้ 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้ารายใหญ่เดิม 438 ราย ดำเนินการได้ 438 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ 14 ดำเนินการได้ 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้ารายใหญ่เดิม 485 ราย ดำเนินการได้ 485 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ไม่ประสงค์สมัคร รับบริการ 184 ราย ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ
5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน เป้าหมาย 467,422 ราย 1) มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน (รอลำเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus") เป้าหมาย 701,133 ราย 2) ลูกค้ามาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus จำนวน (รอลำเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")	ม.ค.-ธ.ค.2562	1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย.....ราย - มีข้อมูล ณ. 31 มี.ค. 2562 มีลูกค้า Download PEA Smart Plus 6,127 ราย	1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย.....ข้อมูล ณ. 30 มี.ย. 2562 มีลูกค้า Download PEA Smart Plus 5,464 ราย
5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 5.4.1 ฝวธ.(ก3) ร่วมกับ ฝพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)

	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งาน โปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) <u>เป้าหมาย</u> - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - ติดตามผลการใช้งาน โปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ก.-ธ.ค.2562		
		ม.ก.-มี.ค.2562	- ฝ่ายธ.(ก3) จัดประชุมชี้แจงฯ เมื่อวันที่	- ฝ่ายธ.(ก3) จัดประชุมชี้แจงฯ เมื่อวันที่
		ม.ก.-ธ.ค.2562		
		ม.ก.-ธ.ค.2562		
แผนงานที่ 6 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน (รอกำเป้าหมาย) กฟส.1 จำนวน (รอกำเป้าหมาย) กฟส.2 จำนวน (รอกำเป้าหมาย) กฟส.3 จำนวน (รอกำเป้าหมาย)	ม.ก.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง
	6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า - งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)	ม.ก.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้
	- งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) <u>เป้าหมาย</u> จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)	ม.ก.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้
แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ	ม.ก.-ธ.ค.2562	อยู่ระหว่างดำเนินการ	

และการให้บริการ	ลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส 7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" <u>เป้าหมาย</u> ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ชื่นชอบใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - รักษามาตรฐานการให้บริการ One Touch Service พื้นที่นอกเขตเมืองตามที่ กฟภ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง 7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟภ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว <u>เป้าหมาย</u> - กฟภ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟภ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.	ม.ก.-ธ.ค.2562	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - จำนวนคำร้อง 134 คำร้อง ดำเนินการได้ 134 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 17 คำร้อง ดำเนินการได้ 17 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 117 คำร้อง ดำเนินการได้ 98 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 83.76 - เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง ตาม กฟอ.พสค. ผ่านการรับรองแล้ว	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - จำนวนคำร้อง 134 คำร้อง ดำเนินการได้ 134 คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 17 คำร้อง ดำเนินการได้ 17 คำ คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 162 คำร้อง ดำเนินการได้ 148 คิดเป็นร้อยละ 85.76 - เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง ตาม กฟอ.พสค. ผ่านการรับรองแล้ว
-----------------	---	---------------	---	--

	7.7 พัฒนาศักยภาพการบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) <u>เป้าหมาย</u> จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟช. ละ 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย. 2562	- จัดศึกษาดูงานที่..... - เมื่อวันที่	- จัดศึกษาดูงานที่..... - เมื่อวันที่
	7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ให้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ให้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	ม.ค.-ธ.ค.2562	- จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ PEA Shop..... รายจำนวน	- จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ PEA Shop..... ราย
	7.9 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน <u>เป้าหมาย</u> - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,500 ราย/เดือน/คัน	ม.ค.-ธ.ค.2562	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวน	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน -
	7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่

7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขออนุญาตใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - ผวธ.(ก3) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการขออนุญาตใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	ม.ค.-ธ.ค.2562		
- กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - ผวธ.(ก3) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการขออนุญาตใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	ม.ค.-ธ.ค.2562 มิ.ย.2562	ผลการให้บริการตามกระบวนการขออนุญาตใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business จำนวน 2 งาน ดำเนินการได้ 2 งาน - เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้.....แห่ง -	ผลการให้บริการตามกระบวนการขออนุญาตใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business จำนวน 2 งาน ดำเนินการได้ 2 งาน
7.12 ขกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า ที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ปี 2561 เพิ่มเติม 25 นิคม โดยมีผลประเมินความสำเร็จได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2562	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผลเพิ่มเติม	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผล
7.13 ขกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า ที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2562	-ยังไม่มีผู้ใช้ไฟในพื้นที่ EEC ขอติดตั้งหม้อแปลง	- ยังไม่มีผู้ใช้ไฟในพื้นที่ EEC ขอติดตั้งหม้อแปลง

	7.14 ขยะระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟก.1,2,3 จัดทำแผนงานขยะระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การขยะระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.1,2,3 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3		- จัดทำแผนขยะระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า - จัดทำแผนขยะระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า ตาม
CR2				
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/รายปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูล โหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 485 ราย) กฟก.1 จำนวน 184 ราย กฟก.2 จำนวน 257 ราย	ม.ก.-ธ.ค.2562		- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้

			รายการ 1-2 เป้าหมาย ราย คำนวนการได้ ราย - รวมกลุ่มที่ 1-3 เป้าหมาย ราย คำนวนการได้ ราย	น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 เป้าหมาย ราย คำนวนการได้ ราย - รวมกลุ่มที่ 1-3 เป้าหมาย ราย คำนวนการได้
1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)				
(ก) ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน	ม.ค. 2562			
<u>เป้าหมาย</u> จำนวน 5,611 ราย				
กฟค.1 จำนวน 1,466 ราย				- เป้าหมายสะสม จำนวน 14 ราย - คำนวนการได้
กฟค.2 จำนวน 2,474 ราย				
กฟค.3 จำนวน 1,671 ราย				
<u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน			- เป้าหมาย จำนวน 7 ราย - คำนวนการได้ จำนวน 7 ราย	
(ข) พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus	ม.ค.-ธ.ค.2562			
<u>(ข-1) การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ</u>				
- การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง				
- การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน				
- การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ				
- การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน				
งานครบกำหนดการบำรุงรักษา				
<u>เป้าหมาย</u>				
- ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส			กฟอ.พสค. - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 0 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 2 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 0 ครั้ง	กฟอ.พสค. - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 10 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 0 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 4 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 0 ครั้ง
- ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน				
(ข-2) การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น	ม.ค.-ธ.ค.2562			
<u>เป้าหมาย</u>				

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)

1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

(Relation Building Activity : RBA)

(ก) การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าใน

นิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP พร้อม

บันทึกผลการเชื่อมโยงในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus

(ก-1) การเชื่อมโยง โดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์

ประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน

เป้าหมาย

- รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส

- อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.

- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.

(ก-2) การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง

(High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม

และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP

เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100

- กลุ่ม Star ร้อยละ 100

- กลุ่ม Status ร้อยละ 100

- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20

จำนวน (ราย)

ระดับลูกค้า	กฟก.2
Strategic	257
Star	149
Status	437
Streamline	327

หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป็นลูกค้ามูลค่าสูง

กลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์

ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้อง

ตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ

ม.ค.-ธ.ค.2562

ม.ค.-ธ.ค.2562

- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่

- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่

กฟอ.พสค.

- รผก.(ก3) เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย

- อช. เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย

- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เชื่อมโยงลูกค้า 6 ราย

กฟอ.พสค.

- รผก.(ก3) เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย

- อช. เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย

- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เชื่อมโยงลูกค้า 13 ราย

กฟอ.พสค.

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic

ดำเนินการได้ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

- ลูกค้ากลุ่ม Star

ดำเนินการได้ - ราย คิดเป็นร้อยละ 0

- ลูกค้ากลุ่ม Status

ดำเนินการได้ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

- ลูกค้ากลุ่ม Streamline

ดำเนินการได้ 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0

กฟอ.พสค.

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic

ดำเนินการได้ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

- ลูกค้ากลุ่ม Star

ดำเนินการได้ - ราย คิดเป็นร้อยละ 0

- ลูกค้ากลุ่ม Status

ดำเนินการได้ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

- ลูกค้ากลุ่ม Streamline

ดำเนินการได้ 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมายสะสม.....ราย

(ข) จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มี
รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน
เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100
 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100
 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100
 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20
- จำนวน (ราย)

ระดับลูกค้า	กฟผ.2
Strategic	257
Star	149
Status	437
Streamline	327

หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2
ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.1.2

ม.ก.-ธ.ก.2562

- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม

- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม

(ค) การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรม นันทนาการ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	ม.ก.-ธ.ค.2562		
1.2 จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kV และ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม เป้าหมาย - อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 หมายเหตุ *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ม.ก.-ก.ย.2562	กฟอ.พสค. - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ราย	กฟอ.พสค. - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ราย
1.3 เชิญชวนให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	ม.ก.-ธ.ค.2562	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ ณ..... จำนวน คน ตาม หนังสือเลขที่..... กฟอ.พสค. ดำเนินการได้เชิญชวนและจัดเก็บเบอร์โทรศัพท์ทุกราย ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2562) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ กฟอ.พสค. ดำเนินการได้เชิญชวนและจัดเก็บเบอร์โทรศัพท์ทุกราย ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2562) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...
1.4 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/	ม.ก.-ธ.ค.2562		

	- กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ		4) ความสามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด - ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน....ราย 5) จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด - ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - รายงาน ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	4) ความสามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด - ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน....ราย 5) จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด 1 ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - รายงาน ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่
<u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้า รายสำคัญ (Key Account)	- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	ม.ก.-มี.ย.2562		- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ - จำนวนผู้เข้า
NMI				
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้น ลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า			

2) ลูกค้ำ (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประสิทธิภาพการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้ำ - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ำรายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้ำ เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้ำพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ำรายเดิม ร้อยละ 100 - ลูกค้ำรายใหม่ฯ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้ำตามข้อ 2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส	
1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ำที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้ำที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้ำพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้ำ ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ ใช้ฐานข้อมูลลูกค้ำ (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1	

- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้ำพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ำรายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... ลูกค้ำรายใหม่ฯ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้ำพร้อมใบเสนอราคา
- ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล ตามหนังสือเลขที่.. - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้ำพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ำที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560 - 2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... ลูกค้ำที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด	- ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล

			หม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย คำนวณการได้.....ราย	
--	--	--	---	--

๕๓๓	
ไตรมาสที่ 1-3/2562	ไตรมาสที่ 1-4/2562
หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)

- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)

- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่

- ผนวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือ

- ผนวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่

ร
เ
ที่

- กบถ. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลข

- กบถ. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่

FM

- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือ

- กฟฟ.ชั้น 1-3 ผลการกคประเมิน ... ครั้ง

- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่

- กฟฟ.ชั้น 1-3 ผลการกคประเมิน ... ครั้ง จำนวน

- กบด. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลข

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

- กบด. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

fm

- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... -

- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...

- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ...

- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ฝวธ.(ก

- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...

- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม

แม่

ผวธ.(ภ3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ภ3) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือ	ผวธ.(ภ3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ภ3) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... - - ผวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่
--	---

1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น	1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อย
- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้
- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1)	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ... (2)

- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ...

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)

- กบด, วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือ

- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)

หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)

- กบด, วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่

เป็นขรเล็ก

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่
1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย	1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย.....ราย
หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3)

ศพ.บป.

- ผนวธ.(ภ3) จัฒประจุมชีแงงๆ เมือวันที่

- ผนวธ.(ภ3) จัฒประจุมชีแงงๆ เมือวันที่

- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง

- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง คังนี้

- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้

- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง

- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้

- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง

- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	
- จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้	- จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำ	เมย์
- จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้	- จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำ	
- จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้	- จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำ	
- จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้	- จำนวนคำร้อง คำร้อง ดำเนินการได้ คำ	
- รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น คำร้อง	- รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น คำร้อง ดำเนินการ	
- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	
- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง	- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง ตาม	

กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่
--	--

พพ.บป.

- จัดศึกษาดูงานที่..... - เมื่อ	- จัดศึกษาดูงานที่..... - เมื่อวันที่
- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop....	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย
- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน -	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวน
- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่	- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่.....

- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้

- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยาย

- เป้าหมาย จำนวน ราย - ขยะรีด

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

- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผล

- เป้าหมาย จำนวน ราย - ขยะรีดมาตรฐาน

- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพ

- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ไฟฟ้า

- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย -

- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้

- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย -

- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้

- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย -

- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้

- กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท

- กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการ

- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย -

- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้

- ลูกค้ายกลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง -

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

- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่

- รพท.(ท3) เชื่อมเชือนลูกค้า ราย - อช.

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมายสะสม.....

- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่

- รพท.(ท3) เชื่อมเชือนลูกค้า ราย - อช.

- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมายสะสม.....ราย

- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้า

- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม

- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน
- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่
ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2562) เป้าหมายสร	ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2562) เป้าหมายสะสม....ราย ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...

- รายงาน ตามหนังสือเลขที่

- ผนวธ.(ภ3) สรุปรข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561

- รายงาน ตามหนังสือเลขที่

- ผนวธ.(ภ3) สรุปรข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ตาม

1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า

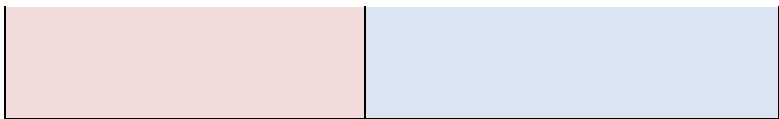
- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ - จำนวนผู้

1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ -

- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ - จำนวนผู้เข้า

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

- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์ม	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล ตามหนังสือเลขที่.. - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	- ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560 - 2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50
------------------------------------	---	---



นผลตามหนังสือเลขที่.....

ของขนาดพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....