รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1/2562) ประจำไตรมาสที่ 3/2562
ด้าน CUSTOMER

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม			
			ไตรมาสที่ 1/2562	ไตรมาสที่ 1-2/2562	ไตรมาสที่ 1-3/2562	ไตรมาสที่ 1-4/2562
CR1						
<u>แผนงานที่ 1</u> การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ	1.1 ฝวธ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝพธ., ฝพท., ฝวธ.(ภ1, ภ2, ภ4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนงานบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ **<u>เป้าหมาย</u>** - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนงานที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ม.ค.-มิ.ย.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟก.1,2,3 ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟข. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	มิ.ย.-ธ.ค.2562	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

<u>แผนงานที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 (ภายนอก) **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจำแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปขยายผลต่อไป **<u>เป้าหมาย</u>** จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง	ม.ค.-มี.ค.2562	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ .....
	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					
	2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟข. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ส.ค.2562				
	<u>เป้าหมาย</u> - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า และให้ครอบคลุมสำหรับนำไปใช้เพื่อขอการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี 2563	ม.ค.-มี.ค.2562	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือ	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือ	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2562	ม.ค.-มี.ค.2562				
	- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.2562				
	- กฟก.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟข.	ก.ค.2562				
	- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ส.ค.2562				
	2.3.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ)	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 ด้านการขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขตไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 4.48 อยู่ระดับดีมาก** **2.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่**	**การประเมินผลความพึงพอใจผ่าน SMS โดย http://peap3.pea.co.th/voc/ เดือน ม.ค.-มิ.ย. 2562 จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด 399 ราย ความพึงพอใจ** **1.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ด้านการขอใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขตไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 4.5 อยู่ระดับดีมาก** **2.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่**	**การประเมินผลความพึงพอใจผ่าน SMS โดยhttp://peap3.pea.co.th/voc/ เดือน ม.ค.-ก.ย. 2562 จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด ความพึงพอใจ** **1.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ด้านการใช้ไฟฟ้า/ขอขยายเขตไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 4.96 อยู่ระดับดีมาก** **2.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่**	

	(2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือนในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		**ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 3.43 อยู่ระดับดี** กฟอ.พสค.ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้เอง	**ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 3.65 อยู่ระดับดี** กฟอ.พสค.ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้เอง	**ได้รับตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า ในระดับใด ได้ค่า 3.54 อยู่ระดับดี**	
	<u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... -	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลข	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่
	2.3.3 สุ่มและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) <u>หมายเหตุ</u> กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟข. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37		- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือ	- กฟข. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่
	2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen 2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen)	ม.ค.-ธ.ค.2562				

	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37		ผลการกดประเมิน 15,514 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 18,608 คิว คิดเป็นร้อยละ 83.37% ประเมินความผลความพึงพอใจเฉลี่ย 4.83	ผลการกดประเมิน 32,177 ครั้ง จำนวนคิว จำนวนคิวทั้งหมด 37,066 คิว คิดเป็นร้อยละ 86.81 ประเมินความผลความพึงพอใจเฉลี่ย 4.83	ผลการกดประเมิน 50,015 ครั้ง จำนวนคิว จำนวนคิวทั้งหมด 55,335 คิว คิดเป็นร้อยละ 90.38% ประเมินความผลความพึงพอใจเฉลี่ย 4.96	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ผลการกดประเมิน ... ครั้ง จำนวน
	2.3.4.2 มีการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่าน Smile Box, Touch Screen ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback โดยสำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทุกราย (ที่กดประเมิน 1, 2) - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ เป็นประจำทุกเดือน - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง (2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือน ในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส **<u>เป้าหมาย</u>** - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - สรุปรายงานผลการปรับปรุง ตามรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า(Front Manager) ตามหนังสือที่ก.2พสค.(บห)/1101 **ลงวันที่ 5 เม.ย. 2562**	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที สรุปรายงานผลการปรับปรุง ตามรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า(Front Manager) ตามหนังสือที่ก.2พสค.(บห)/- **ลงวันที่ 10 ก.ค. 2562**	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลข สรุปรายงานผลการปรับปรุง ตามรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า(Front Manager) ตามหนังสือที่ก.2พสค.(บห)/- **ลงวันที่ 10 ต.ค. 2562**	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที
	2.4 การติดตามผลการจัดหาระบบประเมินความพึงพอใจ แบบ Touch Screen สำหรับเคาน์เตอร์บริการและจุดชำระเงิน **<u>เป้าหมาย</u>** ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลการติดตามการจัดหาระบบ	ม.ค.-ธ.ค.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)

	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟข. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝวธ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ฝวธ.(ภ3)	- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ฝวธ.	- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... -	- กฟข .รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ฝวธ.(ภ
<u>แผนงานที่ 3</u> วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ 1054 ลว.3/เม.ย./62	- รายงานผล ตามโปร่งใสมิติ 3 ข้อ 6.3 ไตรมาส 2	- รายงานผล ตามโปร่งใสมิติ 3 ข้อ 6.3 ไตรม	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ...
	3.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2561 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร **<u>เป้าหมาย</u>** จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2562	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ...	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ...	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม
<u>แผนงานที่ 4</u> : การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.1.1 วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย 3 กระบวนการ	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	<u>เป้าหมาย</u>					
	(1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก	ม.ค.-ก.พ.2562	**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**	**ฝวธ.(ภ3)**
	(2) พิจารณาคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญ	ม.ค.-มิ.ย.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	(3) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน	ม.ค.-ส.ค.2562	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่	- แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -
	(4) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตามกระบวนการตามข้อ (3) ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. อย่างน้อย 1 ครั้ง	ก.ย.-พ.ย.2562				
	(5) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (3) เข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน	ก.ย.-พ.ย.2562				

	(6) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กร ในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า	ธ.ค. 2562				
	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟก.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ต.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-ก.ย.2562 ต.ค.2562	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือ	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่
	4.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จ ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	ม.ค.-มี.ค.2562	1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10	1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น	1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟ	1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อย
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 10 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ .... แห่ง

	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) **เป้าหมาย** กฟข.ละ 2 ประเภทกิจการ	ม.ค.-ธ.ค.2562	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) … (2) …	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) …	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1)	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) … (2)
	4.4.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม **เป้าหมาย** กฟข.ละ 2 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) … (2) …	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) … (2)	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) …	- ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) … (2) …
แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	5.1.1 ฝวธ.(ภ3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟฟ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS **เป้าหมาย** - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟข. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.2562	ม.ค.-มี.ค.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	5.1.2 ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต **เป้าหมาย** - ฝวธ.(ภ3) ประสานงานกับ ฝพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผลการหารือแนวทางการให้บริการงานขอขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ต	ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 มี.ค.-มิ.ย.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน **เป้าหมาย** - กฟฟ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่..... ไตรมาสที่1 (ม.ค. - มี.ค. 2562) ไม่มีผู้ใช้ไฟยื่นคำร้องขอใช้ไฟทางอินเตอร์เน็ต	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่ ไตรมาสที่2 (ม.ค. - มิ.ย. 2562) จำนวน 4 ราย ติดตั้งมิเตอร์ แล้วเสร็จ 3 ราย อีก 1 ราย ยังไม่ชำระเงิน	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือ ไตรมาสที่2 (ม.ค. - ส.ค. 2562) จำนวน 4 ราย ติดตั้งมิเตอร์ แล้วเสร็จ 3 ราย อีก 1 ราย ยังไม่ชำระเงิน	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า **เป้าหมาย**	ม.ค.-ธ.ค.2562				

	- ลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ารายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ100* **<u>หมายเหตุ</u>** * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ		กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ 33 ราย ดำเนินการได้ 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้ารายใหญ่เดิม 438 ราย ดำเนินการได้ 438 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ไม่ประสงค์สมัคร **รับบริการ**	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ 14 ดำเนินการได้ 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้ารายใหญ่เดิม 485 ราย ดำเนินการได้ 485 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ไม่ประสงค์สมัคร รับบริการ 184 ราย ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ไม่ประสงค์สมัคร **รับบริการ**	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ ดำเนินการได้ 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้ารายใหญ่เดิม 493 ราย ดำเนินการได้ 493 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ไม่ประสงค์สมัคร รับบริการ 165ราย ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ไม่ประสงค์สมัคร **รับบริการ**	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ .....
	5.3 ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	<u>เป้าหมาย</u> 467,422 ราย 1) มีลูกค้า Download PEA Smart Plus จำนวน (รอค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")		1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย.....ราย - ข้อมูล ณ. 31 มี.ค. 2562 มีลูกค้า Download PEA Smart Plus 6,127 ราย	1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย..... ข้อมูล ณ. 30 มิ.ย. 2562 มีลูกค้า Download PEA Smart Plus 5,464 ราย	1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย ข้อมูล ณ. 30 ก.ย. 2562 มีลูกค้า Download PEA Smart Plus 6,063 ราย	1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย.....
	<u>เป้าหมาย</u> 701,133 ราย 2) ลูกค้ามาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus จำนวน (รอค่าเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")					
	5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	5.4.1 ฝวธ.(ภ3) ร่วมกับ ฝพท.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) **<u>เป้าหมาย</u>** ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562	ม.ค.-มี.ค.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ภ3)
	5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	<u>เป้าหมาย</u> - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง	ม.ค.-มี.ค.2562	- ฝวธ.(ภ3) จัดประชุมชี้แจงฯ เมื่อวันที่	- ฝวธ.(ภ3) จัดประชุมชี้แจงฯ เมื่อวันที่	- ฝวธ.(ภ3) จัดประชุมชี้แจงฯ เมื่อวันที่	- ฝวธ.(ภ3) จัดประชุมชี้แจงฯ เมื่อวันที่ .....
	- ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562				
<u>แผนงานที่ 6</u> พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์แก่องค์กร	6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)	ม.ค.-ธ.ค.2562				

	<u>เป้าหมาย</u> จำนวน (รอค่าเป้าหมาย) กฟก.1 จำนวน (รอค่าเป้าหมาย) กฟก.2 จำนวน (รอค่าเป้าหมาย) กฟก.3 จำนวน (รอค่าเป้าหมาย)		- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ ..... แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ ..... แห่ง	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้	- 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 (รอค่าเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ ..... แห่ง ดังนี้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้ .....
	- งานที่ขออนุมัติ ปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน แห่ง (รอค่าเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ ..... แห่ง ดังนี้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้ .....
<u>แผนงานที่ 7</u> งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. **<u>เป้าหมาย</u>** รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	อยู่ระหว่างดำเนินการ - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มีดี ใหม่งานบริการขอมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ" **<u>เป้าหมาย</u>** ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ยื่นขอใช้ไฟ 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 กฟฟ. ได้ประกาศขอบเขตพื้นที่ไว้ โดยสามารถให้บริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้ขอใช้บริการนอกเขตเมือง	ม.ค.-ธ.ค.2562	- 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	- จำนวนคำร้อง 293 คำร้อง ดำเนินการได้ 293 คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 25 คำร้อง ดำเนินการได้ 25 คำ คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 268 คำร้อง ดำเนินการได้ 249 คิดเป็นร้อยละ 92.91	- จำนวนคำร้อง 478 คำร้อง ดำเนินการได้ คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 32 คำร้อง ดำเนินการได้ 32 คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 446 คำร้อง ดำเนินการได้ คิดเป็นร้อยละ 95.74 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- จำนวนคำร้อง ..... คำร้อง ดำเนินการได้ .... คำ - จำนวนคำร้อง ..... คำร้อง ดำเนินการได้ .... คำ - จำนวนคำร้อง ..... คำร้อง ดำเนินการได้ .... คำ - จำนวนคำร้อง ..... คำร้อง ดำเนินการได้ .... คำ - รวมจำนวนคำร้อง ทั้งสิ้น .... คำร้อง ดำเนินการ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่

	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.	ม.ค.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง ตาม	- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง	- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง	- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง ตาม
			กฟอ.พสค. ผ่านการรับรองแล้ว	กฟอ.พสค. ผ่านการรับรองแล้ว	กฟอ.พสค. ผ่านการรับรองแล้ว	
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง **<u>หมายเหตุ</u>** ยกเว้น กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	ม.ค.-มี.ค.2562	กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง -	กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง -	กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง	กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง -
	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น **<u>เป้าหมาย</u>** กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network ของสายงานฯ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. 2) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. กำหนดวิธีการตรวจการทำงานตามมาตรฐาน Service and Network โดยใช้ข้อมูลจากระบบ และแจ้งผลการตรวจจากระบบให้ กฟฟ. ทุกแห่งทราบ ปีละ 1 ครั้ง 3) กฟฟ. ทุกแห่งนำผลการตรวจจากระบบ ตามข้อ 2) ไปปรับปรุงการทำงานของ กฟฟ. ตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service and Network ให้แล้วเสร็จ 4) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตรวจประเมิน กฟฟ.ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ 2) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข.)	กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3	1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตามหนังสือเลขที่..... 2) ผลการตรวจประเมินผ่านระบบครั้งที่ 1 .....แห่ง ผ่านการประเมิน.....แห่ง ไม่ผ่านการประเมิน....แห่ง 3) กฟฟ. ดำเนินการปรับปรุง....แห่ง 4) ผลการตรวจประเมินครั้งที่ 2 (กฟฟ. ที่ปรับปรุง).....แห่ง ผ่านการประเมิน....แห่ง ไม่ผ่านการประเมิน....แห่ง	1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตามหนังสือเลขที่..... 2) ผลการตรวจประเมินผ่านระบบครั้งที่ 1 .....แห่ง ผ่านการประเมิน.....แห่ง ไม่ผ่านการประเมิน....แห่ง 3) กฟฟ. ดำเนินการปรับปรุง....แห่ง 4) ผลการตรวจประเมินครั้งที่ 2 (กฟฟ. ที่ปรับปรุง).....แห่ง ผ่านการประเมิน....แห่ง ไม่ผ่านการประเมิน....แห่ง	1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟข. ตามหนังสือเลขที่..... 2) ผลการตรวจประเมินผ่านระบบครั้งที่ 1 .....แห่ง ผ่านการประเมิน.....แห่ง ไม่ผ่านการประเมิน....แห่ง 3) กฟฟ. ดำเนินการปรับปรุง....แห่ง 4) ผลการตรวจประเมินครั้งที่ 2 (กฟฟ. ที่ปรับปรุง).....แห่ง ผ่านการประเมิน....แห่ง ไม่ผ่านการประเมิน....แห่ง	1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ
	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่

	7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ (Front Manager) **<u>เป้าหมาย</u>** จัดศึกษาดูงาน ณ สำนักงาน/หน่วยงานที่เป็น Best Practise กฟข. ละ 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย. 2562	- จัดศึกษาดูงานที่..... - เมื่อวันที่	- จัดศึกษาดูงานที่..... - เมื่อวันที่	- จัดศึกษาดูงานที่..... -	- จัดศึกษาดูงานที่..... - เมื่อวันที่
	7.8 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop **<u>เป้าหมาย</u>** - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 5 บาท/บิล	ม.ค.-ธ.ค.2562	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... รายจำนวน	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop.....	- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย
	7.9 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน **<u>เป้าหมาย</u>** - นำรถออกให้บริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 20 วันต่อเดือน - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า <u>3,500 ราย/เดือน/คัน</u>	ม.ค.-ธ.ค.2562	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย .... วัน/เดือน - จำนวน	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย .... วัน/เดือน -	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย .... วัน/เดือน -	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย .... วัน/เดือน - จำนวน
	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	- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่	- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่
	7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - ฝวธ.(ภ3) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	ม.ค.-ธ.ค.2562 มิ.ย.2562	ผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business จำนวน 2 งาน ดำเนินการได้ 2 งาน - เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้.....แห่ง -	ผลการให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business จำนวน 2 งาน ดำเนินการได้ 2 งาน	การให้บริการตามกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบ PEA Doing Business จำนวน 2 งาน ดำเนินการได้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้.....แห่ง -

	7.12 ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า</u>** สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ **<u>เป้าหมาย</u>** ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มเติม 25 นิคม โดยมีผลประเมินความสำเร็จได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2562	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผลเพิ่มเติม	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผล	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยาย	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผล
	7.13 ยกระดับ<u>มาตรฐานการให้บริการ</u> สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ **<u>เป้าหมาย</u>** - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2562	-ยังไม่ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ EEC ขอติดตั้งหม้อแปลง	- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ยกระดับ -ยังไม่ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ EEC ขอติดตั้งหม้อแปลง	- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ยกระดับ -ยังไม่ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ EEC ขอติดตั้งหม้อ	- เป้าหมาย จำนวน ..... ราย - ยกระดับมาตรฐาน
	7.14 ยกระดับ**<u>มาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ</u>** สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟก.1,2,3 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จร้อยละ 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	- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า ตาม	- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า	- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพ	- จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า
	CR2					
<u>แผนงานที่ 1</u> รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้าราชสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance					

	Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัด การโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 485 ราย) กฟก.1 จำนวน 184 ราย กฟก.2 จำนวน 257 ราย กฟก.3 จำนวน 44 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และ มีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ม.ค.-ธ.ค.2562	**กฟอ.พสค. กลุ่ม Strategic** - เป้าหมาย จำนวน 5 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 5 ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ **กฟอ.พสค. กลุ่ม Strategic** - เป้าหมาย จำนวน 10 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 10 ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - **กฟอ.พสค. กลุ่ม Strategic** - เป้าหมาย จำนวน 15ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 15 ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัด โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 219 ราย) กฟก.1 จำนวน 55 ราย กฟก.2 จำนวน 149 ราย กฟก.3 จำนวน 15 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Star เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ม.ค.-ธ.ค.2562	**กฟอ.พสค. กลุ่ม Star** - เป้าหมาย จำนวน - ราย - ดำเนินการได้ จำนวน - ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ **กฟอ.พสค. กลุ่ม Star** - เป้าหมาย จำนวน - ราย - ดำเนินการได้ จำนวน - ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - **กฟอ.พสค. กลุ่ม Star** - เป้าหมาย จำนวน - ราย - ดำเนินการได้ จำนวน - ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ	ม.ค.-ธ.ค.2562				

	จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม **<u>เป้าหมาย</u>** ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 1,115 ราย) กฟก.1 จำนวน 306 ราย กฟก.2 จำนวน 437 ราย กฟก.3 จำนวน 372 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Status เป็นลูกค้ามูลค่าสูง High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)			- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย -	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้
			กฟอ.พสค. กลุ่ม Status - เป้าหมาย จำนวน 2 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 2 ราย	**กฟอ.พสค. กลุ่ม Status** - เป้าหมาย จำนวน 4 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 4 ราย	**กฟอ.พสค. กลุ่ม Status** - เป้าหมาย จำนวน 6 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 6 ราย	
	- <u>ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP</u> โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ <u>กลุ่มที่ 1</u> มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 <u>กลุ่มที่ 2</u> มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 <u>กลุ่มที่ 3</u> มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การฉีดน้ำล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 27 ราย กฟก.1 จำนวน 55 ราย กฟก.2 จำนวน 27 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2562		- กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท	- กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท	- กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการ
			- กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ .... ราย - รวมกลุ่มที่ 1-3 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย	ให้บริการรายการ 1-7 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ .... ราย - รวมกลุ่มที่ 1-3 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย	ให้บริการรายการ 1-7 เป้าหมาย 5 ราย ดำเนินการได้ 5 ราย - กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 เป้าหมาย ..... ราย ดำเนินการได้ ..... ราย - กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 เป้าหมาย .2. ราย ดำเนินการได้ 2. ราย - รวมกลุ่มที่ 1-3 เป้าหมาย 7 ราย ดำเนินการได้ 7ราย	
	1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT)					

	(ก) ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน **<u>เป้าหมาย</u>** จำนวน 5,611 ราย กฟก.1 จำนวน 1,466 ราย กฟก.2 จำนวน 2,474 ราย กฟก.3 จำนวน 1,671 ราย <u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน	ม.ค. 2562	- เป้าหมาย จำนวน.7 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน 7 ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน14ราย - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม จำนวน 21 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน21 ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้
	(ข) พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม BIC SAP หรือ CRM Plus (ข-1) <u>การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ</u> - การแจ้ง/รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง - การตอบสนองความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - การประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการ - การแจ้งเตือนบริการ เช่น การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานครบกำหนดการบำรุงรักษา **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน	ม.ค.-ธ.ค.2562	**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	**กฟอ.พสค.** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 15 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 0 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 6 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 0 ครั้ง	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง -
	(ข-2) การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	ม.ค.-ธ.ค.2562	- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่	- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่	- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่	- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่
	1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) (ก) การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus (ก-1) การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน **<u>เป้าหมาย</u>** - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อข. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2562	- แผนงานที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ได้แก่ **กฟอ.พสค.** - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า 0 ราย - อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า 0ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 6 ราย	**กฟอ.พสค.** - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า 0 ราย - อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า 0 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 13 ราย	**กฟอ.พสค.** - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า 0 ราย - อข. เยี่ยมเยือนลูกค้า 0 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า 19 ราย	- รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ..... ราย - อข.

	(ก-2) การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP **<u>เป้าหมาย</u>** 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 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป็นลูกค้ามูลค่าสูง กลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ม.ค.-ธ.ค.2562		- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมายสะสม.....ราย	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมายสะสม.....	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมายสะสม.....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	**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	
	(ข) จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน **<u>เป้าหมาย</u>** 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 <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ1.3.1.2	ม.ค.-ธ.ค.2562	- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม	- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม	- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม	- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม

	(ค) การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษและ/หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ **<u>เป้าหมาย</u>** - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กลุ่ม Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม (เฉพาะกิจกรรมการมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ)	ม.ค.-ธ.ค.2562	**กฟอ.พสค.** - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ราย	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic **กฟอ.พสค.** - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ราย	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic **กฟอ.พสค.** - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ราย	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน
	1.2 จัดประชุมสัมมนาร่วมกับลูกค้าที่ใช้ไฟ 115 kV และ หอการค้า อุตสาหกรรมจังหวัด สภาอุตสาหกรรม **<u>เป้าหมาย</u>** - อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ครั้ง* - ภายในไตรมาสที่ 3/2562 <u>หมายเหตุ</u> *จัดร่วมกับงานประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ม.ค.-ก.ย.2562	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ ..... ณ..... จำนวน ..... คน ตามหนังสือเลขที่.....	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ .....
	1.3 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ **<u>เป้าหมาย</u>** - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2562) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	ม.ค.-ธ.ค.2562	**กฟอ.พสค.** ดำเนินการได้เชิญชวนและจัดเก็บเบอร์โทรทุกราย ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2562) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ …	**กฟอ.พสค.** ดำเนินการได้เชิญชวนและจัดเก็บเบอร์โทรทุกราย ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2562) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ …	**กฟอ.พสค.** ดำเนินการได้เชิญชวนและจัดเก็บเบอร์โทรทุกราย ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2562) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ ....ราย คิดเป็นร้อยละ	ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2562) เป้าหมายสะสม....
	1.4 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2562				

	และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น **<u>เป้าหมาย</u>** - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)		- รายงาน ตามหนังสือเลขที่	- รายงาน ตามหนังสือเลขที่	- รายงาน ตามหนังสือเลขที่	- รายงาน ตามหนังสือเลขที่ .....
	1.5 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ภายในเดือน มี.ค.2562 - สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ทุกไตรมาส พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	- ผวธ.(ภ3) สรุปขอมูลการวเคราะหป 2561 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟข. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ตาม	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561	- ฝวธ.(ภ3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2561 ตาม
<u>แผนงานที่ 2</u> การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้าและประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1) กลุ่มลูกค้า **(ตอบชี้แจง)** - กลุ่มที่ 1 กลุ่มลูกค้าในพื้นที่แข่งขันกับ SPP <u>ภายใน 5 วัน</u> - กลุ่มที่ 2 กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ <u>ภายใน 15 วัน</u> - กลุ่มที่ 3 กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์ <u>ภายใน 20 วัน</u> - กลุ่มที่ 4 กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยและ กลุ่มอื่นๆ <u>ภายใน 25 วัน</u> 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน <u>ภายใน 3 วัน</u> 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat : Issue Report Chat <u>ภายใน 24 ชม.</u> 4) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 25 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 5) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด * ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 55 **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝวธ.(ภ3) รวบรวมและสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2562	1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ..... ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ..... ราย 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..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ร ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ..... ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ..... ราย 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..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า - กลุ่มที่ 1 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย กลุ่มที่ 2 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย กลุ่มที่ 3 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย กลุ่มที่ 4 ดำเนินการภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย 2) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IR Chat ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน ..... ราย ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน ..... ราย 4) ความสามารถปิดข้อร้องเรียนตามเกณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด - ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน - ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน....ราย 5) จำนวนข้อร้องเรียน ทั้งหมด 3 ราย ดำเนินการได้ภายในกำหนด จำนวน 3ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ดำเนินการเกินกำหนด จำนวน - ราย - รายงาน ตามหนังสือเลขที่..... - ฝวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่	1) ตรวจสอบและชี้แจงแยกตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้

<u>แผนงานที่ 3</u> พัฒนาสนับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้าราชสำคัญ (Key Account)	- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้าราชสำคัญ (Key Account) **<u>เป้าหมาย</u>** - กฟข. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	ม.ค.-มิ.ย.2562	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที ..... - จำนวนผู้เข้าประชุม ..... - ตามหนังสือเลขที่.....	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที ..... - จำนวนผู้เข้า	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที ..... - จำนวนผู้	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที ..... - จำนวนผู้เข้า
	NM1					
<u>แผนงานที่ 1</u> การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 ลูกค้ารายใหม่ฯ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส		- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้ารายใหม่ฯ เป้าหมาย .....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอร	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา -
	1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้ามีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด					

	หม้อแปลง **<u>เป้าหมาย</u>** - ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ใช้ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลยุทธ์ CR1		- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล ตามหนังสือเลขที่.. - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560 - 2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ ..... - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ - รายงาน	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรา	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มก	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายง