

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1/2562) ประจำปีไตรมาสที่ 4/2562						
ด้าน CUSTOMER						
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม			
			ไตรมาสที่ 1/2562	ไตรมาสที่ 1-2/2562	ไตรมาสที่ 1-3/2562	ไตรมาสที่ 1-4/2562
CRI						
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	1.1 ฝ่าย.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝ่ายร., ฝ่ายท., ฝ่าย.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและคำคัดค้านมิเตอร์ <u>เป้าหมาย</u> - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ทั้ง 5 กระบวนการ ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet	ม.ค.-มิ.ย.2562				
	1.2 ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามข้อ 1.1 และติดตามผลการดำเนินงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟภ.1,2,3 ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่าย.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปรายงานผล และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วันหลังสิ้น ไตรมาส	มิ.ย.-ธ.ค.2562	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....

แผนงานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการของลูกค้า	2.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 (ภายนอก) เป้าหมาย รายงานผลภายใน ธ.ค. 2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝวธ.(ก3)
	2.2 จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการจําแนกกลุ่มของลูกค้าใหม่ ให้กับส่วนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนําไปขยายผลต่อไป เป้าหมาย จัดประชุมชี้แจงฯ อย่างน้อย 1 ครั้ง	ม.ค.-มี.ค.2562	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่
	2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					
	2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง เป้าหมาย - ฝวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า และให้ครอบคลุมสำหรับนำไปใช้เพื่อการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี 2563 - ฝวธ.(ก3) กำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2562 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟค.1,2,3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช. - ฝวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-มี.ค.2562 เม.ย.-มิ.ย.2562 ก.ค.2562 ธ.ค.2562	- ฝวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	- ฝวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือ	- ฝวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือ	- ฝวธ.(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)	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 ด้านการขอใช้ไฟ/ขอขยายเขตไฟฟ้าในระดับใด ได้ค่า 4.48 อยู่ระดับดีมาก 2.ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์	การประเมินผลความพึงพอใจผ่าน SMS โดย http://peap3.pea.co.th/voc/ เดือน ม.ค.-มี.ย. 2562 จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด 399 ราย ความพึงพอใจ ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ด้านการขอใช้ไฟ/ขอขยายเขตไฟฟ้าในระดับใด ได้ค่า 4.5 อยู่ระดับดีมาก ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์	การประเมินผลความพึงพอใจผ่าน SMS โดยhttp://peap3.pea.co.th/voc/ เดือน ม.ค.-ก.ย. 2562 จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด ความพึงพอใจ ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ด้านการขอใช้ไฟ/ขอขยายเขตไฟฟ้าในระดับใด ได้ค่า 4.97 อยู่ระดับดีมาก ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์	การประเมินผลความพึงพอใจผ่าน SMS โดย http://peap3.pea.co.th/voc/ เดือน ม.ค.-ก.ย. 2562 จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด 365 ราย ความพึงพอใจ ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ ด้านการขอใช้ไฟ/ขอขยายเขตไฟฟ้าในระดับใด ได้ค่า 4.97 อยู่ระดับดีมาก ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า และอุปกรณ์

(2) งานขยายเขตติดตั้งและติดตั้งมีเตอร์ ทุกสาย

(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย

- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปผลการประเมินของหน่วยงานตนเอง และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกเดือน
- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลการประเมินจาก website ที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

(1) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที ในประเด็นที่ กฟฟ. สามารถดำเนินการได้เอง

(2) จัดทำแผนการปรับปรุงและแก้ไขภายใน 1 เดือนในประเด็นที่ กฟฟ. ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที

- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการปรับปรุงและแจ้งให้ กบล.ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส

เป้าหมาย

- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส
- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส
- ผวอ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส

2.3.3 ส่วนและโทรศัพท์สำรวจลูกค้าโดย กบล. จากลูกค้าทางโทรศัพท์ (เฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 2.3.2) เพื่อสอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ ไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้

- งานขอใช้ไฟติดตั้งมีเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)
- งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมีเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)
- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3)

หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ให้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. ส่วนรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม

เป้าหมาย

- กฟฟ. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส
- ผวอ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37

2.3.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen

2.3.4.1 วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ (Smile Box, Touch Screen)

[illegible]

 <

แผนงานที่ 3 วิเคราะห์เสียงของลูกค้า และจัดลำดับความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อกำหนดแนวทางในการตอบสนองเสียงของลูกค้า	2.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟฟ. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝ่าย.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ฝ่าย.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงานส่งให้คณะทำงานฯ SEPA หมวด 3 ของสายงานฯ ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	- กฟฟ. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ฝ่าย.(ก3)	- กฟฟ. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ฝ่าย.	- กฟฟ. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... -	- กฟฟ. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ฝ่าย.(ก
	3.1 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุนเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562				
			- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ 1054 ลว.3/ม.ย./62	- รายงานผล ตามโปรงใสมิติ 3 ข้อ 6.3 ไตรมาส 2	- รายงานผล ตามโปรงใสมิติ 3 ข้อ 6.3 ไตรม	- รายงานผล ตามโปรงใสมิติ 3 ข้อ 6.3 ไตรมาส 4
	3.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2561 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วันหรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟฟ. กำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2562	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ...	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ...	- จัดทำแผนปรับปรุงฯ ตามหนังสือเลขที่ ... ตาม
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 4.1.1 วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟฟ. และกระบวนการที่สำคัญ มาพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างน้อย 3 กระบวนการ เป้าหมาย (1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาคัดเลือก (2) พิจารณาเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟฟ. และกระบวนการที่สำคัญ (3) กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน (4) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจตามกระบวนการตามข้อ (3) ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟฟ.อย่างน้อย 1 ครั้ง (5) ติดตาม และประสานงานเพื่อนำข้อมูลกระบวนการตามข้อ (3) เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป็นประจำทุกเดือน	ม.ค.-ก.พ.2562 ม.ค.-มิ.ย.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 ก.ย.-พ.ย.2562 ก.ย.-พ.ย.2562	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	ฝ่าย.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่าย.(ก3) - แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่..... -

	(6) รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าสู่ฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการลูกค้า	ร.ก. 2562				
	4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP เป้าหมาย - ฝ่าย.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟภ.1,2 ดำเนินการสำรวจและบันทึกในฐานข้อมูล - ฝ่าย.(ก3) รวบรวมและสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ก.-ค.ก.2562 ม.ก.-มี.ก.2562 เม.ย.-ก.ย.2562 ค.ก.2562				
	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 ของขนาดที่กักหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดที่กักหม้อแปลง	ม.ก.-มี.ก.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 4.4.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้าให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 10 แห่ง	ม.ก.-ธ.ก.2562 ม.ก.-ธ.ก.2562	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง

แผนงานที่ 5 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	4.4.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า คิวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อีเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.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 (VSPF) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟผ.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) ...
	5.1 ให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (PEA COS)	ม.ค.-ธ.ค.2562	หน่วยงานหลัก : ฟวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฟวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฟวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฟวธ.(ก3)
	5.1.1 ฟวธ.(ก3) จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) เพื่อให้ กฟผ. ทุกแห่ง ใช้ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ เชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ PEA COS <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พร้อมแจ้งให้กับ กฟผ. ทราบและดาวน์โหลดมาใช้งานได้ภายในเดือน มี.ค.2562	ม.ค.-มี.ค.2562				
	5.1.2 ฟวธ.(ก3) ร่วมกับ ฟพท. ศึกษาแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต <u>เป้าหมาย</u> - ฟวธ.(ก3) ประสานงานกับ ฟพท. เพื่อร่วมหารือแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต - ฟวธ.(ก3) สรุปรายงานผลการหรือแนวทางการให้บริการงานขยายเขตใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต	ม.ค.-มี.ค.2562 มี.ค.-มี.ธ.2562				
	5.1.3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟผ.ชั้น 1-3 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ กบล. ทราบทุกไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	5.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า <u>เป้าหมาย</u>	ม.ค.-ธ.ค.2562				
			- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่.....ไตรมาสที่1 (ม.ค. - มี.ค. 2562) ไม่มีผู้ใช้ไฟยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือเลขที่ไตรมาสที่2 (ม.ค. - มี.ธ. 2562) จำนวน 4 ราย ติดตั้งมิเตอร์ แล้วเสร็จ 3 ราย อีก 1 ราย ยังไม่ชำระเงิน	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือไตรมาสที่2 (ม.ค. - ธ.ค. 2562) จำนวน 4 ราย ติดตั้งมิเตอร์ แล้วเสร็จ 3 ราย อีก 1 ราย ยังไม่ชำระเงิน	- กบล. วิเคราะห์ผลฯ รายงานตามหนังสือไตรมาสที่2 (ม.ค. - ธ.ค. 2562) จำนวน 0 ราย ติดตั้งมิเตอร์ แล้วเสร็จ 0 ราย

- ลูกค้ายรายใหญ่รายใหม่ ร้อยละ 100* - ลูกค้ายรายใหญ่รายเดิม ร้อยละ 100* - ลูกค้ายส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 100* หมายเหตุ * ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์สมัครรับบริการ
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 (รอกำเป้าหมาย จากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")
เป้าหมาย 701,133 ราย 2) ลูกค้ามาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus จำนวน (รอกำเป้าหมายจากคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่าน Internet แบบครบวงจร "PEA Smart Plus")
5.4 งานพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกับลูกค้า 5.4.1 ฝ่ายร.(ก3) ร่วมกับ ฝ่ายร.พัฒนาโปรแกรมสนับสนุน การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย ติดตามผลการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) ภายในไตรมาสที่ 1/2562
5.4.2 ประชุมชี้แจง และติดตามผลการใช้งานโปรแกรม สนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) อย่างน้อย 1 ครั้ง - ติดตามผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป็นประจำทุกไตรมาส
6.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกลูกค้า ตามแผนงานก่อสร้างปี 2562 (ตามแผนงานที่คณะกรรมการ Smart Front Office กำหนด)

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 14 ดำเนินการได้ 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้ารายใหญ่เดิม 493 ราย ดำเนินการได้ 493 คิดเป็นร้อยละ 100% ไม่ประสงค์สมัคร รับบริการ 165ราย ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ไม่ประสงค์ รับบริการ	กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ - เป้าหมายลูกค้ารายใหม่ 14 ดำเนินการได้ 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ลูกค้ารายใหญ่เดิม 493 ราย ดำเนินการได้ 493 ราย คิดเป็นร้อยละ 100% ไม่ประสงค์สมัคร รับบริการ 165ราย ลูกค้าส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ไม่ประสงค์สมัคร รับบริการ
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 มี.ค. 2562 มีลูกค้า Download PEA Smart Plus 5,464 ราย	1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย ข้อมูล ณ. 30 ก.ค. 2562 มีลูกค้า Download PE Smart Plus 6,063 ราย	1) Download PEA Smart Plus - เป้าหมาย..... ข้อมูล ณ. 30 ก.ค. 2562 มีลูกค้า Download PEA Smart Plus 7,133 ราย
หน่วยงานหลัก : ฝ่ายร.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝ่ายร.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝ่ายร.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ฝ่ายร.(ก3)
ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562
ม.ค.-มี.ค.2562	ม.ค.-มี.ค.2562	ม.ค.-มี.ค.2562	ม.ค.-มี.ค.2562
ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562
ม.ค.-มี.ค.2562	ม.ค.-มี.ค.2562	ม.ค.-มี.ค.2562	ม.ค.-มี.ค.2562
ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562
ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562	ม.ค.-ธ.ค.2562

แผนงานที่ 7 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ	เป้าหมาย จำนวน (รอกำเป้าหมาย) กฟผ.1 จำนวน (รอกำเป้าหมาย) กฟผ.2 จำนวน (รอกำเป้าหมาย) กฟผ.3 จำนวน (รอกำเป้าหมาย)		- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง
	6.2 ปรับปรุง Front Office กฟฟ.ชั้น 1-3 ให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกลูกค้า - งานที่ขออนุมัติ ปี 2561 (แผนงานต่อเนื่องจากปี 2561) เป้าหมาย จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)	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) เป้าหมาย จำนวน แห่ง (รอกำเป้าหมาย)	ม.ค.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม.....แห่ง - ดำเนินการได้
	7.1 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562	อยู่ระหว่างดำเนินการ - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....
	7.2 ติดตามผลการนำกระบวนการ "บริการถูกใจ มิติ ใหม่่งานบริการคอมพิวเตอร์ผู้ใช้ไฟ" เป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลสำเร็จของจำนวนคำร้องที่เข้าเงื่อนไข ตามประเภทบริการดังนี้ - ชิ้นขอใช้ไฟ 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 478 คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 32 คำร้อง ดำเนินการได้ 32 คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 0 - จำนวนคำร้อง 446 คำร้อง ดำเนินการได้ 446 คิดเป็นร้อยละ 95.74	- จำนวนคำร้อง 594 คำร้อง ดำเนินการได้ 594 คำ คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100 - จำนวนคำร้อง 0 คำร้อง ดำเนินการได้ 0 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ - จำนวนคำร้อง 446 คำร้อง ดำเนินการได้ 427 คำ คิดเป็นร้อยละ 95.75
				- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	

	7.3 รักษามาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน.	ม.ค.-ธ.ค.2562	- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง ตาม	- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง ตาม	- เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง ตาม
	7.4 เตรียมความพร้อมการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	ม.ค.-มิ.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 -	กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง -
	7.5 รักษามาตรฐาน Service and Network เพื่อมุ่งสู่การไฟฟ้าดีเด่น เป้าหมาย กฟฟ. ทุกแห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Service and Network ของสายงานฯ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ กฟฟ. 2) คณะทำงาน Service and Network ของ กฟฟ. 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 กฟฟ. ตรวจสอบ กฟฟ. ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน Service and Network (โดยอ้างอิงผลการตรวจจากระบบตามข้อ 2) ของคณะทำงาน Service and Network ของ กฟฟ.)	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 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ	1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ	1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ 1) แต่งตั้งคณะทำงาน Service and Network ของ
	7.6 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการโดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการ ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป้าหมาย - 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	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่

7.7 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้า 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..... -	- 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..... ราย	- จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ PEA Shop.....	- 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 -	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน -	- นำรถออกให้บริการเฉลี่ย วัน/เดือน - จำนวน
7.10 การรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมสำหรับแลนเตอร์ให้บริการ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - ติดตามประเมินผล PEA Shop ที่นำร่องไปแล้ว และให้สรุปรายงานผลเป็นประจำจำทุกไตรมาส - ขยายผลเพิ่มเติม PEA Shop ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2562	- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่..... -	- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่.....	- ติดตามประเมินผลฯ ตามหนังสือเลขที่.....
7.11 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผลเป็นประจำทุกเดือน - ผวธ.(ก3) กำหนดขั้นตอนดำเนินการจัดทำระบบตรวจสอบความสำเร็จของกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business	ม.ค.-ธ.ค.2562	ผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business จำนวน 2 งาน ดำเนินการได้ 2 งาน - เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้.....แห่ง -	ผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business จำนวน 2 งาน ดำเนินการได้ 2 งาน	ผลการให้บริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business จำนวน 3 งาน ดำเนินการได้ 3 งาน

	7.12 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย ขยายผลการยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 เพิ่มขึ้น 25 นิคม โดยมีผลประเมินความสำเร็จได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า 7.13 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - ติดตามผลการยกระดับมาตรฐานการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดปี 2561 โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ EEC ที่ได้รับมาตรฐานด้านคุณภาพไฟฟ้า 7.14 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟก.1,2,3 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - การยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. โดยมีผลประเมินความสำเร็จ ร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟก.1,2,3 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2562 ม.ค.-ธ.ค.2562 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3 กฟก.1,2,3	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผล - เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผลเพิ่มเติม - เป้าหมาย จำนวน ราย - ยกระดับ - ยังไม่ผู้ไฟฟ้าในพื้นที่ EEC ขอติดตั้งหม้อแปลง - จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยาย - เป้าหมาย จำนวน ราย - ยกระดับ - ยังไม่ผู้ไฟฟ้าในพื้นที่ EEC ขอติดตั้งหม้อแปลง - จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพ	- เป้าหมายการขยายผล.....นิคม ขยายผล - เป้าหมาย จำนวน ราย - ยกระดับมาตรฐาน - ยังไม่ผู้ไฟฟ้าในพื้นที่ EEC ขอติดตั้งหม้อแปลง - จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานคุณภาพไฟฟ้า
CR2					
แผนงานที่ 1 รักษาฐานลูกค้า High Value	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้านำสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance				

	Service: FMS) - <u>ลูกค้ากลุ่ม Strategic</u> (4 บริการขึ้นไป/รายปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 485 ราย) กฟภ.1 จำนวน 184 ราย กฟภ.2 จำนวน 257 ราย กฟภ.3 จำนวน 44 ราย <u>หมายเหตุ</u> ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป็นลูกค้ามูลค่าสูงกลุ่ม High (H) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มหลัก ตามคู่มือการบริหารลูกค้า รายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ม.ค.-ธ.ค.2562				
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Star</u> (3 บริการขึ้นไป/รายปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) <u>เป้าหมาย</u> ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 219 ราย) กฟภ.1 จำนวน 55 ราย กฟภ.2 จำนวน 149 ราย กฟภ.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				
	- <u>ลูกค้ากลุ่ม Status</u> (3 บริการขึ้นไป/รายปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 	ม.ค.-ธ.ค.2562				

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

	(ก) ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 5,611 ราย กฟผ.1 จำนวน 1,466 ราย กฟผ.2 จำนวน 2,474 ราย กฟผ.3 จำนวน 1,671 ราย <u>หมายเหตุ</u> ให้ปรับปรุงข้อมูลลูกค้ารายสำคัญในโปรแกรม BIC-SAP และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญในแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 จนกว่าโปรแกรม CRM Plus จะสมบูรณ์และพร้อมให้ใช้งาน	ม.ค. 2562				
			- เป้าหมายสะสม จำนวน14ราย - ดำเนินการได้	- เป้าหมายสะสม จำนวน 21 ราย	- เป้าหมายสะสม จำนวน 21 ราย	
			- ดำเนินการได้ จำนวน21 ราย	- ดำเนินการได้ จำนวน21 ราย	- ดำเนินการได้ จำนวน21 ราย	
	(ข) พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลใน โปรแกรม 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.พตค. - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 0 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 2 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 0 ครั้ง	กฟอ.พตค. - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 10 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 0 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 4 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 0 ครั้ง	กฟอ.พตค. - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 15 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 0 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 6 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 0 ครั้ง	กฟอ.พตค. - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 15 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 0 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 6 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 0 ครั้ง
	(ข-2) การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบต่อลูกค้า 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) การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP พร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงในโปรแกรม BIC-SAP/ CRM Plus (ก-1) การเชื่อมโยงโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน <u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟผ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2562				
			กฟอ.พตค. - รผก.(ก3) เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย - อช. เชื่อมโยงลูกค้า 0ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เชื่อมโยงลูกค้า 6 ราย	กฟอ.พตค. - รผก.(ก3) เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย - อช. เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เชื่อมโยงลูกค้า 13 ราย	กฟอ.พตค. - รผก.(ก3) เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย - อช. เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เชื่อมโยงลูกค้า 19 ราย	กฟอ.พตค. - รผก.(ก3) เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย - อช. เชื่อมโยงลูกค้า 0 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เชื่อมโยงลูกค้า 25 ราย

(ก-2) การเขียนเขียนลูกค้ารายสำคัญ 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) <table><tr><td>ระดับลูกค้า</td><td>กฟผ.2</td></tr><tr><td>Strategic</td><td>257</td></tr><tr><td>Star</td><td>149</td></tr><tr><td>Status</td><td>437</td></tr><tr><td>Streamline</td><td>327</td></tr></table> หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป็นลูกค้ามูลค่าสูง กลุ่ม Medium (M) หรือกลุ่ม Low (L) และมีคุณลักษณะเชิงกลยุทธ์ของลูกค้า (Key Customer's Attractiveness) ที่สอดคล้องตามกลุ่มรอง ตามคู่มือการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management : KAMT)	ระดับลูกค้า	กฟผ.2	Strategic	257	Star	149	Status	437	Streamline	327	ม.ก.-ธ.ก.2562				
ระดับลูกค้า	กฟผ.2														
Strategic	257														
Star	149														
Status	437														
Streamline	327														
	กฟอ.พตค. - 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.พตค. - 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.พตค. - 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.พตค. - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ดำเนินการได้ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 101 - ลูกค้ากลุ่ม Star ดำเนินการได้ - ราย คิดเป็นร้อยละ 1 - ลูกค้ากลุ่ม Status ดำเนินการได้ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 101 - ลูกค้ากลุ่ม Streamline ดำเนินการได้ 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 1											
(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) <table><tr><td>ระดับลูกค้า</td><td>กฟผ.2</td></tr><tr><td>Strategic</td><td>257</td></tr><tr><td>Star</td><td>149</td></tr><tr><td>Status</td><td>437</td></tr><tr><td>Streamline</td><td>327</td></tr></table> หมายเหตุ ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.3.2 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ1.3.1.2	ระดับลูกค้า	กฟผ.2	Strategic	257	Star	149	Status	437	Streamline	327	ม.ก.-ธ.ก.2562	- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม	- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... -	- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - ลูกค้ากลุ่ม	
ระดับลูกค้า	กฟผ.2														
Strategic	257														
Star	149														
Status	437														
Streamline	327														

[illegible]

แผนงานที่ 3 พัฒนาระดับสนุนพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) เป้าหมาย - กฟผ. จัดประชุมอบรมและทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน KAMR ให้แก่ พนักงาน KAMR เดิม และ พนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง ภายในไตรมาสที่ 2/2562	ม.ค.-มิ.ย.2562	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ - จำนวนผู้เข้าประชุม - ตามหนังสือเลขที่..... - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้ารายเดิม เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้ารายใหม่ฯ เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ - จำนวนผู้เข้า - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ - จำนวนผู้ - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	- จัดประชุมฯ เมื่อวันที่ - จำนวนผู้เข้า - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้า (รายเดิมที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาปี 2560-2561 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้า (รายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ลูกค้ารายเดิม ร้อยละ 100 ลูกค้ารายใหม่ฯ ร้อยละ 20 จากฐานข้อมูลลูกค้าตามข้อ 2) - รายงานผลการเข้าพบ ทุกไตรมาส 1.2 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560-2561 และที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัด					

	หนังสือแปลง เป้าหมาย - ฝ่ายธ.(ก3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า ข้อ 1) และ 2) ทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ ใช้ฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) ตามกิจกรรมข้อ 4.3 กลุ่ม CR1		- ฝ่ายธ.(ก3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล ตามหนังสือเลขที่.. - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2560 - 2561 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - ลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดหม้อแปลง เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้ ราย คิดเป็นร้อยละ - รายงาน	- ฝ่ายธ.(ก3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล	- ฝ่ายธ.(ก3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล	- ฝ่ายธ.(ก3) กำหนดแนวทาง และแบบฟอร์มการรายงานผล
--	---	--	---	--	--	--