

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงานสรุป				
				ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563	
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ	CR1							
	- ฝ่าย(ง3) ร่วมหารือกับ ฝ่าย., ฝ่าย., ฝ่าย(ง1, ง2, ง4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการให้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและคำติดกลับมิเตอร์ (6) งานการขอขยายเขตไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2563						
	เป้าหมาย - ฝ่าย(ง3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการงาน จำนวน 6 กระบวนการ ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet - ฝ่าย(ง3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการงานให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ม.ค.-มี.ย.2563	ฝ่าย(ง3)	กฟผ.2 - ฝ่าย(ง3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ง3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ฝ่าย(ง3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ฝ่าย(ง3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ง3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ฝ่าย(ง3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ฝ่าย(ง3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ง3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ฝ่าย(ง3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ฝ่าย(ง3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ง3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ฝ่าย(ง3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปข้อมูล สัปดาห์ที่ กฟผ.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ชั้น 1-3					
	- กฟผ.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟช. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กฟส. กบล.(ก2), กบญ.(ก2), กปป.(ก2)					
	- ฝ่าย(ง3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย(ง3)					
	แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่นำขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในปี 2563	ม.ค.-ธ.ค.2563		กฟผ.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ..... - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ณ.วัดเกาะแก้วเวฬุวัน	กฟผ.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....	กฟผ.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....	กฟผ.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่าย(ง3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟท.(ก2) กบล.(ก2)	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ..... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บค. 866/2563	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ..... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ..... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน....แห่ง คิดเป็นร้อยละ..... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่.....	
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกดจ่ายให้ผ่านระบบ DMSx เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกดจ่ายให้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟท.(ก2) กฟท.(ก2)	กฟผ.2 - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกดจ่ายให้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100	กฟผ.2 - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกดจ่ายให้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....	กฟผ.2 - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกดจ่ายให้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....	กฟผ.2 - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกดจ่ายให้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....	
	แผนงานที่ 3 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด เป้าหมาย - กบล.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ทบทวน รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่าย(ง3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563		กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ..... - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บพ. 1056/2563 ลว 1 เม.ย. 63 - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บพ. 888/2563 ลว 5 มี.ค. 63 - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บพ. 701/2563 ลว 5 ก.พ. 63	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ..... - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ..... - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ..... - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่....
3.2 การพัฒนาระบบการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น		เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝ่าย(ง3)					

แผนงานที่ 4	การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) นำเสนอแนวทางการปรับปรุงการพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นให้ ฝ่าย. - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติของกระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ที่ได้รับอนุมัติให้ปรับปรุงใหม่ให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบ	เม.ย.-ก.ย.2563		ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)
		4.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	เม.ย.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)				
		เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) ร่วมกับ กฟภ.1-3 ทบทวนฐานข้อมูล และนำส่งข้อมูลให้ ฝ่าย. เพื่อให้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ตามแผนงานที่ ฝ่าย. กำหนด) - ผวธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจ ฐานข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ให้กับ กฟพ.ชั้น1-3 และ กฟส.	เม.ย.-ธ.ค.2563		ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)
		4.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อไฟฟ้าจาก SPP	ม.ค.-ต.ค.2563					
		เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟภ.1,2 ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามที่คณะกรรมการฯ กำหนด - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-ก.ย.2563 ค.ค.2563	ผวธ.(ก3) กบธ.(ก2) ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่... - กฟช. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่... - กฟช. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่... - กฟช. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามหนังสือเลขที่... - กฟช. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....
		4.3 จัดทำฐานข้อมูลผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)	ม.ค.-ต.ค.2563					
		เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ประเด็นหัวข้อ และวิธีการจัดทำฐานข้อมูล - กฟภ.1-3 ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามที่ ผวธ.(ก3) กำหนด - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-มี.ค.2563 มี.ย.-ก.ย.2563 ค.ค.2563	ผวธ.(ก3) กบธ.(ก2) ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่... - กฟช. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่... - กฟช. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่... - กฟช. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....	- ผวธ.(ก3) กำหนดแนวทาง ตามหนังสือเลขที่... - กฟช. ดำเนินการสำรวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปผลระดับสายงานฯ ตามหนังสือเลขที่....
		4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (High Value) เพื่อมุ่งหวังตอบสนองเป้าหมายทางการตลาดและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ม.ค.-มี.ค.2563	กชช.(ก2)				
		เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง			- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ... 2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...	- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ... 2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...	- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ... 2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...	- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากปี 2561-2562 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ... 2) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดกัทดม้อแปลง ตามหนังสือเลขที่ ...
		4.5 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.5.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม	ม.ค.-ธ.ค.2563	ม.ค.-ธ.ค.2563				
		เป้าหมาย จำนวน 19 แห่ง กฟภ.1 จำนวน 7 แห่ง กฟภ.2 จำนวน 10 แห่ง กฟภ.3 จำนวน 2 แห่ง -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ให้ อช.ก.2 ทราบภายใน 30 วัน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ			กฟภ.2 - เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	กฟภ.2 - เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	กฟภ.2 - เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	กฟภ.2 - เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้
		4.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หอสมโลหะ และแปรรูปอาหาร)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบธ.(ก2)				
		เป้าหมาย กฟช. ละ 2 ประเภทกิจการ กฟอ.ปลค. ประเภท ยานยนต์ บริษัท ควาซากิ จำกัด กฟฟ.มตพ. ประเภท หอสมโลหะ บริษัท เอสวายเอส จำกัด			กฟภ.2 - ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ...	กฟภ.2 - ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ...	กฟภ.2 - ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ...	กฟภ.2 - ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ...

	-รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อย.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ 4.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPF) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อกู้ค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟช. ละ 2 แห่ง กฟอ.บึง บริษัท ขอลบุรี คลื่น เอ็นเนอयी จำกัด กฟฟ.มาบตาพุด บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์ จำกัด -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อย.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	(2) ... กฟผ.2 - ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...	(2) ... กฟผ.2 - ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...	(2) ... กฟผ.2 - ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...	(2) ... กฟผ.2 - ดำเนินการได้ จำนวน... แห่ง ได้แก่ (1) ... (2) ...
แผนงานที่ 5 การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาศูนย์ภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพร., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) ร่วมกับ กฟผ.1-3 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า ส่งให้ ผพร. - ผวธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1 - ผวธ.(ก3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ - กฟผ.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
		ม.ค.-มี.ค.2563	ผวธ.(ก3)				
		เม.ย.-ก.ย.2563	ผวธ.(ก3)				
		ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)				
	กฟผ.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ต.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)				
	- ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)				
	24						
แผนงานที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Market Research) เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการของลูกค้า	6.1 โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 (ภายนอก) เป้าหมาย - ขออนุมัติหลักการจ้างโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด - ขออนุมัติจ้าง และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการฯ - สรุปผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า 6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟผ.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช. - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)
		ม.ค.-ก.พ.2563					
		มี.ค.-ต.ค.2563					
		พ.ย.-ธ.ค.2563					
	6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ธ.ค.2563		กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ. - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ. - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ. - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ. - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่
	6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการให้บริการ พร้อมฟื้นฟูวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	กฟผ.2 - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	กฟผ.2 - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	กฟผ.2 - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	กฟผ.2 - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....

	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		กรท.(ก2) ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่
	6.2.3 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าคำที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 6.2.2 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความคิดเห็น จากลูกค้าตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟท.1 จำนวน 300 ราย กฟท.2 จำนวน 264 ราย กฟท.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟท.1 จำนวน 300 ราย กฟท.2 จำนวน 264 ราย กฟท.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟท.1 จำนวน 100 ราย กฟท.2 จำนวน 88 ราย กฟท.3 จำนวน 68 ราย หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - กฟท. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2) ผวธ.(ก3) กบล.(ก2)	กฟท.2 - กฟท. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กฟท.2 - กฟท. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กฟท.2 - กฟท. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กฟท.2 - กฟท. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กตประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กตประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกตประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ของ กฟท. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ. สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส. กบล.(ก2) กรท.(ก2) ผวธ.(ก3)	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกตประเมิน 16899 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 17861 ครั้ง คิดเป็น ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกตประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิดเป็น ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ..... - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกตประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิดเป็น ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ..... - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกตประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิดเป็น ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ..... - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่
	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟท. รวบรวมรายงานจาก PEA VOC System และจัดส่งให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส. กบล.(ก2) ผวธ.(ก3)	กฟท.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ 54 ครั้ง - กฟท. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟท.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง - กฟท. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟท.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง - กฟท. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟท.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง - กฟท. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...
	6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของ ลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือ ดำเนินการตามระยะเวลาดตามที่ กฟภ. กำหนด - กฟภ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) กบล.(ก2)	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟภ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟภ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟภ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟภ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

	- ฝ่าย(ร3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ฝ่าย(ร3)					
	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563		กฟผ.2	- กฟผ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ร3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟผ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ร3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟผ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ร3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟผ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ร3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...
	เป้าหมาย - กฟผ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ฝ่าย(ร3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบล.(ร2) ฝ่าย (ร3)					
แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	7.1 สํารวจและจัดทํารูขี้นข้อมูลสถานที่สํานักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2563	กกค.(ร2)	กฟผ.2	- กกค. สํารวจและจัดทํารูขี้นข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กกค. สํารวจและจัดทํารูขี้นข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กกค. สํารวจและจัดทํารูขี้นข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กกค. สํารวจและจัดทํารูขี้นข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....
	เป้าหมาย -สํารวจอาคารสํานักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสํานักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทําแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทําแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร -กกค. รายงานผลภายในไตรมาส 2	ม.ค.-ธ.ค.2563						
		ม.ค.-ธ.ค.2563						
แผนงานที่ 8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สําหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปบ.	มี.ค.-ธ.ค.2563		กฟผ.2	- แต่งตั้งคณะทํางาน ตามหนังสือเลขที่ กฟอ.พลศ. 663/2563 - ดําเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสําหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดําเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทํางาน ตามหนังสือเลขที่... - ดําเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสําหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดําเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทํางาน ตามหนังสือเลขที่... - ดําเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสําหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดําเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทํางาน ตามหนังสือเลขที่... - ดําเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสําหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดําเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
	เป้าหมาย - กฟผ.1-3 แต่งตั้งคณะทํางานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสําหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟผ.1-3 ดําเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสําหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟผ.1-3 รายงานสรุปผลการดําเนินงาน - กฟฟ.ทุกแห่ง ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	มี.ค.2563 เม.ย.-พ.ย.2563 ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ร2) กบล.(ร2) กบล.(ร2) กฟฟ.ชั้น 1 - 3 กฟส., กฟย. ที่เกี่ยวข้อง					
		8.1.2 เตรียมความพร้อมการดําเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปบ. มี 16 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.มทย.,จท.,บส.,กฟจ.จช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรีษ.,บทย.,กบล.,พทท.,บบม.,พน.,พลค.,บอ.	ม.ค.-มี.ค.2563	กบล.(ร2)	กฟผ.2	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง	- กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, ปิจ - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสํานักงาน		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ เป้าหมาย แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ เป้าหมาย แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ เป้าหมาย แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง เป้าหมาย แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ เป้าหมาย แห่ง ยื่นคำขอ แห่ง ผ่านการรับรอง.... แห่ง	
	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ร2)	กฟผ.2	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบย.(ร2)					

	รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shop จะต้องไม่เกิน 7 บาท/บิล			กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ให้บริการสำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shopบาท/บิล	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ให้บริการสำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shopบาท/บิล	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ให้บริการสำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shopบาท/บิล	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop..... ราย จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงาน ... ราย คิดเป็นร้อยละ... ที่ให้บริการสำนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ PEA Shopบาท/บิล
	8.4 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เหลือไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน -รายงานผลการดำเนินการ ภายใน 10วันของเดือนถัดไป	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบญ.(ก2)	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ... ราย/เดือน/คัน
	8.5 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, ทักปัญหาเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เทียบกับปี 2562 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ชั้น 1-3 กรท.(ก2) ผวธ.(ก3)	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....
	8.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการค้าเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - กฟผ.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการสำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กบธ. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟข. หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบธ.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง กบธ.(ก2)	กฟผ.2 - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน...แห่ง - กบธ. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน...แห่ง - กบธ. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน...แห่ง - กบธ. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน...แห่ง - กบธ. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....
	8.7 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการคุณภาพไฟฟ้าและบริการในพื้นที่บริเวณเขตขัณฑ์ แผน กฟน. - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่รอยต่อ กฟน.) ดำเนินการตามแผนงานที่คณะกรรมการฯ กำหนด - กฟผ.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กบธ.(ก2)	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่.... - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่ - ดำเนินการตามแผนจำนวนกฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่ - ดำเนินการตามแผนจำนวนกฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่ - ดำเนินการตามแผนจำนวนกฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานฯ ตามหนังสือเลขที่ - ดำเนินการตามแผนจำนวนกฟฟ. - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
CR2							
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้ารายสำคัญ 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) - ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบธ.(ก2)				

	- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 282 ราย) - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 164 ราย) - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 472 ราย) - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 20 (จำนวน 330 ราย จาก 1,647 ราย) หมายเหตุ ลูกค้าย่อยในกลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่เข้ากับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2						
	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมเน้นหนการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกอายุ ไม่เกินกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมเน้นหนการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	นฟท.2 - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 2 ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมเน้นหนการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	นฟท.2 - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมเน้นหนการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	นฟท.2 - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมเน้นหนการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	นฟท.2 - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน..... ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมเน้นหนการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ซื้อไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2)	นฟท.2 ลูกค้าย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	นฟท.2 ลูกค้าย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	นฟท.2 ลูกค้าย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ ...ราย คิดเป็นร้อยละ ...	นฟท.2 ลูกค้าย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...
	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	นฟท.2 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	นฟท.2 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	นฟท.2 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	นฟท.2 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่
	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - ฝ่าย(ก3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - นฟท.1-3 สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	นฟท.2 - ฝ่าย(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	นฟท.2 - ฝ่าย(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	นฟท.2 - ฝ่าย(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	นฟท.2 - ฝ่าย(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....
	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งจัดส่งรายงานให้ กบส. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่าย(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	นฟท.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	นฟท.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	นฟท.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	นฟท.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการซื้อเครื่องเรือน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการซื้อเครื่องเรือนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)				

	ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟช. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน - ฝ่ายธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กกท. ทุกไตรมาส หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ						
	2.2 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) จากปี 2562 เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟท.2 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.... - ฝ่ายธ.(ก3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....	กฟท.2 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.... - ฝ่ายธ.(ก3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....	กฟท.2 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.... - ฝ่ายธ.(ก3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....	กฟท.2 - รายงานผลตามหนังสือเลขที่.... - ฝ่ายธ.(ก3) สรุปผลตามหนังสือเลขที่....
	แผนงานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า - การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟช. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบส.(ก2)	กฟท.2 - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม - ตามหนังสือเลขที่.....	กฟท.2 - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม - ตามหนังสือเลขที่.....	กฟท.2 - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม - ตามหนังสือเลขที่.....	กฟท.2 - จัดอบรมฯ เมื่อวันที่ ณ..... - จำนวนผู้เข้าอบรม - ตามหนังสือเลขที่.....
	แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey - การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้นการเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด เป้าหมาย - ที่ปรึกษาฯ ดำเนินการตาม TOR กำหนด - รายงานผลการศึกษา Customer Experience Design หมายเหตุ ดำเนินการขออนุมัติหลักการจ้างที่ปรึกษาโครงการ Customer Experience Design พร้อมขอความเห็นชอบขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษา (TOR) แล้วเสร็จปี 2562	ม.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่ายธ.(ก3)	ฝ่ายธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)	ฝ่ายธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)	ฝ่ายธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)	ฝ่ายธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟท.2 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	กฟท.2 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	กฟท.2 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	กฟท.2 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา

