

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1/2563) ของ กฟอ.พสค. ประจำปีไตรมาสที่ 3/2563
ด้าน CUSTOMER

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 และเหนือกว่าคู่แข่ง	CR1						
	- ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ฝ่าย., ผฟท., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet ในกระบวนการบริการ ดังนี้ (1) การขอใช้ไฟฟ้า (2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ (6) งานการขอขยายเขตไฟฟ้า	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการ จำนวน 6 กระบวนการ ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ม.ค.-มี.ย.2563 ก.ค.-ก.ย.2563	ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3)	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟท. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟท. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟท. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟท. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กฟท.2 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กฟฟ.ชั้น 1-3				
	- กฟท.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กฟส. กบล.(ก2), กบุญ.(ก2), กปบ.(ก2)				
	- ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)				
	แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)						
	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus)	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในปี 2563		กอก.(ก2) กรท.(ก2)	กฟท.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าทางอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ..... - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ณ วัดเกาะแก้วเวฬุวัน	กฟท.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านการประชุม ประชุมชมหมู่บ้าน - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ณ.สำนักงาน กฟอ.พสค. - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าทางอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....	กฟท.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านการประชุม ประชุมชมหมู่บ้าน - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ณ.สำนักงาน กฟอ.พสค. - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าทางอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....	กฟท.2 - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าทางอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กรท.(ก2) กบล.(ก2)	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บค. 866/2563	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บค. 30043/2563 ลว. 4	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บค. 35668/2563 ลว.5	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บค. 2563
	2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80		กรท.(ก2) กรท.(ก2)	กฟท.2 - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100	กฟท.2 - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100	กฟท.2 - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100	กฟท.2 - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ.....
แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย - กบล.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.2563	กบล.(ก2) กบล.(ก2) กบล.(ก2)	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท. 1056/2563 ลว 1 เม.ย. 63 - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท. 888/2563 ลว 5 มี.ค. 63 - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท. 701/2563 ลว 5 ก.พ. 63	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท.35072/2563 ลว 1 - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท.35246/2563 ลว 3 - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท.35420/2563 ลว 1	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท.35072/2563 ลว 1 - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท.35420/2563 ลว 1	กฟท.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบล. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท.35072/2563 ลว 1 - กฟอ.พสค. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.บท.35420/2563 ลว 1
	3.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	เม.ย.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)				

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) กบส.(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) กบส.(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			- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้	- เป้าหมาย.....แห่ง - ดำเนินการได้ แห่ง ดังนี้
		4.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปีโตรเคมี, สิ่งทอ, หอสมโลหะ และแปรรูปอาหาร)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)				
		เป้าหมาย กฟช. ละ 2 ประเภทกิจการ กฟอ.ปลค. ประเภท ยานยนต์ บริษัท ควาซากิ จำกัด กฟฟ.มตพ. ประเภท หอสมโลหะ บริษัท เอสวายเอส จำกัด			- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ...	- ดำเนินการได้ จำนวน... กิจการ ได้แก่ (1) ...

	-รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อย.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ 4.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPF) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟช. ละ 2 แห่ง กฟอ.บึง บริษัท ชลบุรี คลื่น เอ็นเนอร์ยี่ จำกัด กฟฟ.มาบตาพุด บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์ จำกัด -รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพ ให้ อย.ก.2 ทราบภายใน30วันเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	(2) ...	(2) ...	(2) ...	(2) ...
แผนงานที่ 5	การพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาศูนย์ภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพธ., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย - ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2563		กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
		- ผวธ.(ก3) ร่วมกับ กฟผ.1-3 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า ส่งให้ ผพธ.	ม.ค.-มี.ค.2563	ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
		- ผวธ.(ก3) สื่อสารถ่ายทอด และชี้แจงแนวทางการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า High Value ให้กับ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามข้อ 1	เม.ย.-ก.ย.2563	ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
		- ผวธ.(ก3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)	- กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	- กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	- กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่
		- กฟผ.1-3 ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลพร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ต.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
	- 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 และตลาดประจำปี 2563 (ภายนอก)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3)
		เป้าหมาย - ขออนุมัติหลักการจ้างโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด - ขออนุมัติจ้าง และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการฯ - สรุปผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า	ม.ค.-ก.พ.2563 มี.ค.-ต.ค.2563 พ.ย.-ธ.ค.2563		ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)
		6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					
		6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ส.ค.2563		กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
		เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563 - ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ - กฟผ.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช. - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ม.ค.-มี.ค.2563 เม.ย.-มิ.ย.2563 ก.ค.2563 ส.ค.2563	ผวธ.(ก3) ทุก กฟฟ. กบล.(ก2) ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่.....
		6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้	ม.ค.-ธ.ค.2563		กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
		(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ)					
		(2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย					
		(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย					
		เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่.....
				- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....

	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2) ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่
	6.2.3 กบล. ดำเนินการกลุ่ม 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) กฟผ.1 จำนวน 300 ราย กฟผ.2 จำนวน 264 ราย กฟผ.3 จำนวน 204 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 768 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟผ.1 จำนวน 300 ราย กฟผ.2 จำนวน 264 ราย กฟผ.3 จำนวน 204 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 256 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) กฟผ.1 จำนวน 100 ราย กฟผ.2 จำนวน 88 ราย กฟผ.3 จำนวน 68 ราย หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - กฟช. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37		กบล.(ก2) ผวธ.(ก3) กบล.(ก2)	กฟผ.2 - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กฟผ.2 - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กฟผ.2 - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	กฟผ.2 - กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ - ผลคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
	6.2.4 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส. กบล.(ก2) กรท.(ก2) ผวธ.(ก3)	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 16899 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 17861 ครั้ง คิดเป็น ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 17399 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 17661 ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 9337 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 13030 ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน ... ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ... ครั้ง คิดเป็น ... - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ..... - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่
	6.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟช. 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)	กฟผ.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ 54 ครั้ง - กฟช. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟผ.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ 62 ครั้ง - กฟช. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟผ.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ 52 ครั้ง - กฟช. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟผ.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ...ครั้ง - กฟช. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...
	6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) กบล.(ก2)	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟผ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟผ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟผ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟผ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...
	เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด - กฟผ.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส						

	- ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส			ผวธ.(ภ3)					
	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่..... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่..... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่..... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน จำนวน...แห่ง แจ้ง กบล. ตามหนังสือเลขที่..... - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...
แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	7.1 สํารวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3, กฟส., กฟย. เป้าหมาย -สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร -กกค. รายงานผลภายในไตรมาส 2	ม.ค.-มิ.ย.2563		กกค.(ภ2)	กฟฟ.2 - กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	กฟฟ.2 - กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	กฟฟ.2 - กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	กฟฟ.2 - กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	กฟฟ.2 - กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....
แผนงานที่ 8 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. เป้าหมาย - กฟฟ.1-3 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟฟ.1-3 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟฟ.1-3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน - กฟฟ.ทุกแห่ง ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ให้รักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	มี.ค.-ธ.ค.2563		กบล.(ภ2)	กฟฟ.2 - แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่ กฟอ.พสค. 663/2563 - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	กฟฟ.2 - แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่ กฟอ.พสค. 663/2563 - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	กฟฟ.2 - แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่ กฟอ.พสค. 663/2563 - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	กฟฟ.2 - แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่... - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	กฟฟ.2 - แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่... - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
	8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้อื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน มี 16 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟง.ฉช.,ชบ.,ธย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรช.,บคย.,กส.,พนท.,บรบ.,พน.,พสค.,บอ. - กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, บึง - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน	ม.ค.-มี.ค.2563		กบล.(ภ2)	กฟฟ.2 - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง	กฟฟ.2 - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง	กฟฟ.2 - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง	กฟฟ.2 - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง	กฟฟ.2 - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง
	8.2 งานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยพนักงาน Front Manager พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563		กบล.(ภ2)	กฟฟ.2 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	กฟฟ.2 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	กฟฟ.2 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	กฟฟ.2 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่	กฟฟ.2 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่
	8.3 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก	ม.ค.-ธ.ค.2563		กบญ.(ภ2)					

	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) แต่งตั้งคณะทำงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการคุณภาพไฟฟ้าและบริการในพื้นที่บริเวณรอยต่อแผน กฟน. - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่รอยต่อ กฟน.) ดำเนินการตามแผนงานที่คณะกรรมการฯ กำหนด - กฟผ.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563		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 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบธ.(ก2)				

FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการติดตั้งปลั๊กถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 393 ราย กฟผ.1 จำนวน 182 ราย กฟผ.2 จำนวน 165 ราย กฟผ.3 จำนวน 46 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน 5 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน....ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน 5 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน....ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน 5 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน....ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย
ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 172 ราย กฟผ.1 จำนวน 61 ราย กฟผ.2 จำนวน 106 ราย กฟผ.3 จำนวน 5 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน....ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน....ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย
ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 986 ราย กฟผ.1 จำนวน 333 ราย กฟผ.2 จำนวน 272 ราย กฟผ.3 จำนวน 381 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน 2 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน....ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน 2 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...2..ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน 2 ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...2..ราย	กฟผ.2 - เป้าหมาย จำนวน....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย
3 กลุ่ม คือ - ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น กลุ่มที่ 1 มีรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-7 กลุ่มที่ 2 มีรายได้ 2-5 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-5 กลุ่มที่ 3 มีรายได้น้อยกว่า 2 ล้านบาท ให้บริการรายการ 1-2 รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่งกล้องความร้อน 6) การติดตั้งปลั๊กถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(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)			- ลูกค้ำกลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ	- ลูกค้ำกลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ	- ลูกค้ำกลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ	- ลูกค้ำกลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ำกลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ
	หมายเหตุ ลูกค้ำกลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่เข้ากับลูกค้ำกลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2						
	1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมเน้นหนทางการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)				
	เป้าหมาย						
	- กลุ่ม Strategic ทุกสาย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี						
	- กลุ่ม Star, Staus ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม						
	- กิจกรรมเน้นหนการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม						
	1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2)				
	เป้าหมาย						
	- ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้านิว (ปี 2563) ร้อยละ 100*						
	หมายเหตุ *ไม่ว่าลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์						
	1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ ข้อมูลที่ต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)				
	เป้าหมาย						
	- รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)						
	1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)				
	เป้าหมาย						
	- ฝ่ายร.(ก3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563	มี.ค.2563	ฝ่ายร.(ก3)				
	- กฟผ.1-3 สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผล	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)				
	การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส						
	1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)				
	เป้าหมาย						
	- ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งส่งรายงานให้ กบส. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	- กบส. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำ ทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่ายร.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการซื้อเครื่องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด ข้อร้องเรียน	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 - ฝ่าย(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานให้ กทท. 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....
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.....
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.-ต.ค.2563	ฝ่ายธ.(ก3)	ฝ่ายธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)	ฝ่ายธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)	ฝ่ายธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)
แผนงานที่ 1 การดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมีมุ่งเน้นลูกค้า 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

