

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงานสะสม			
				ไตรมาสที่ 1/2563	ไตรมาสที่ 1-2/2563	ไตรมาสที่ 1-3/2563	ไตรมาสที่ 1-4/2563
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ	CR1						
	- ฝ่าย(ก3) ร่วมหารือกับ ฝ่าย., ฝ่าย., ฝ่าย.(ก1, ก2, ก4) เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) จากการให้บริการผ่าน 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 - ฝ่าย(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการ จำนวน 6 กระบวนการ ที่ลูกค้าใช้บริการผ่าน Application บน Smartphone และ Internet - ฝ่าย(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติของกระบวนการให้กับส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ	ม.ค.-มิ.ย.2563	ฝ่าย(ก3)	- ฝ่าย(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ฝ่าย(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	- ฝ่าย(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ฝ่าย(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	- ฝ่าย(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ฝ่าย(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ ตามหนังสือเลขที่	- ฝ่าย(ก3) กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ตามหนังสือเลขที่..... - ฝ่าย(ก3) ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. ติดตามประเมินผล ตามหนังสือเลขที่ - ฝ่าย(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 กฟช. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	กฟส. กบค.(ก2), กบญ.(ก2), กปป.(ก2)				
	- ฝ่าย(ก3) สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานระดับสายงาน ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ธ.ค.2563	ฝ่าย(ก3)				
	แผนงานที่ 2 พัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต 2.1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต 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 - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในปี 2563		กอก.(ก2) กทร.(ก2)	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์..... - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ..... - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ณ วัดเกาะแก้วเวฬุวัน	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านการประชุม ประชุมชมหมู่บ้าน - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ณ.สำนักงาน กฟอ.พสก. - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านการประชุม ประชุมชมหมู่บ้าน - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ณ.สำนักงาน กฟอ.พสก. - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....	- จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านการประชุม ประชุมชมหมู่บ้าน - จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ณ.สำนักงาน กฟอ.พสก. - จำนวนลูกค้าที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเตอร์เน็ตคิดเป็น ร้อยละ.....
	2.1.2 ติดตามและรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 ติดตาม และรายงานผลการใช้งานการขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพร้อมจัดส่งรายงานให้ กบส. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่าย(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส		กทร.(ก2) กบส.(ก2)	- กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบส. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค. 866/2563	- กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบส. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค. 30043/2563 ลว.	- กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบส. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค. 35668/2563 ลว.5	- กฟฟ.ชั้น 1-3 แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบส. วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..... - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค. 35668/2563 ลว.5
2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไ้ผ่านระบบ DMSx	ม.ค.-ธ.ค.2563						
เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไ้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80		กทร.(ก2) กทร.(ก2)	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไ้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไ้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไ้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100	- จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 100 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจดจ่ายไ้ได้ภายใน 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 100	
แผนงานที่ 3 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	3.1 ติดตามผลการให้บริการตามกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย - กบส.(ก2) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานฯ - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายงานผล และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบส. ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบส. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ฝ่าย(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.2563	กบส.(ก2) กบส.(ก2)	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบส. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค. 1056/2563 ลว 1 เม.ย. 63 - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค. 888/2563 ลว 5 มี.ค. 63 - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค. 701/2563 ลว 5 ก.พ. 63	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบส. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.35072/2563 ลว 1 - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.35246/2563 ลว 3 - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.35420/2563 ลว 1	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบส. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.35619/2563 ลว 1 - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.35788/2563 ลว 2 - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.36007/2563 ลว 1	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.จำนวน แห่ง จัดทำรายงานแล้ว จำนวน...แห่ง คิดเป็นร้อยละ.... - กบส. วิเคราะห์ผลตามหนังสือเลขที่.... - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.35619/2563 ลว 1 - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.35788/2563 ลว 2 - กฟอ.พสก. จัดทำรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสก.บค.36007/2563 ลว 1
	3.2 การพัฒนาระบบการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	เม.ย.-ธ.ค.2563	ฝ่าย(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) 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 ควาซาก็ จำกัด กฟฟ.มตพ. ประเภท หอสมโลหะ บริษัท เอสวายเอล 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) 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) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ	- ผวธ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผนย., ผพร., ผวธ.(ก1, ก2, ก4) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value โดยฐานข้อมูลประกอบด้วย	ม.ค.-ธ.ค.2563				
	เกี่ยวเนื่อง	- ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป - ข้อมูลการใช้ไฟ - ข้อมูลการใช้บริการธุรกิจเสริม - ข้อมูลระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า					
	เป้าหมาย	- ผวธ.(ก3) ร่วมกับ กฟผ.1-3 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value พร้อมกำหนดรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า ส่งให้ ผพร.	ม.ค.-มี.ค.2563	ผวธ.(ก3)	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
		- 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 - กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่ - กฟช. ติดตามประเมินผล และสรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่
		- ผวธ.(ก3) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดสำหรับจำหน่ายหรือให้บริการ	ต.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่	- ผวธ.(ก3) ดำเนินการตามหนังสือเลขที่
	- 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 และตลาดประจำปี 2563 (ภายนอก)	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3)			
	เป้าหมาย	- ขออนุมัติหลักการจ้างโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด	ม.ค.-ก.พ.2563	ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3)	ผวธ.(ก3)
		- ขออนุมัติจ้าง และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าตามโครงการฯ	มี.ค.-ต.ค.2563	หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)	หน่วยงานหลัก : ผวธ.(ก3)
		- สรุปผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า	พ.ย.-ธ.ค.2563				
		6.2 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					
	6.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey Based) ของสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง	ม.ค.-ส.ค.2563					
	เป้าหมาย	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจผ่านระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นตามกลุ่มลูกค้า พร้อมกำหนดแผนสำรวจฯ ปี 2563	ม.ค.-มี.ค.2563	ผวธ.(ก3)	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
		- ทุก กฟฟ. ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ	เม.ย.-มิ.ย.2563	ทุก กฟฟ.	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.	- ผวธ.(ก3) กำหนดแบบสำรวจ ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการสำรวจและบันทึกผลการสำรวจ จำนวน.....กฟฟ.
		- กฟผ.1-3 วิเคราะห์และสรุปผลระดับ กฟช.	ก.ค.2563	กบล.(ก2)	- กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่	- กฟช. วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผล ตามหนังสือเลขที่
		- ผวธ.(ก3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ	ส.ค.2563	ผวธ.(ก3)			
		6.2.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้า โดย กฟฟ. ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้าแยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้	ม.ค.-ธ.ค.2563				
	(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ)						
	(2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย						
	(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย						
	เป้าหมาย	- กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2)	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2	กฟผ.2
				- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- กบล. ติดตามและสรุปผลตามหนังสือเลขที่..... - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่.....	- 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 และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าค่าที่ไม่ตอบ 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 - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 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	ม.ค.-ธ.ค.2563		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
	หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - กฟท. สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37		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 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	ม.ค.-ธ.ค.2563		กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2
	เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.37 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟท. 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)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 16899 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 17861 ครั้ง คิดเป็น - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 17399 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 17661 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 9337 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 13030 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่ - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ผลการกดประเมิน 12135 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 14458 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 - 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 - 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 62 ครั้ง - กฟท. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟท.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ 52 ครั้ง - กฟท. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...	กฟท.2 - บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าไม่ได้ ลงระบบ 53 ครั้ง - กฟท. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ... - ผวธ.(ก3) รวบรวมและสรุปรายงาน ตามหนังสือเลขที่ ...
	6.4 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟท. กำหนด - กฟท.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่... พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) กบล.(ก2)	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟท.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟท.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟท.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	กฟท.2 - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุง ตามหนังสือเลขที่... - กฟท.1-3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงานตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...

แผนงานที่ 7 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร	- ผวธ.(ภ3) รวบรวม และสรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		ผวธ.(ภ3)				
	6.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ม.ค.-ธ.ค.2563					
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบส. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน		กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส.	- กฟฟ. รายงานแผน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.(บท) 35378/2563 - กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟฟ. รายงานแผน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.(บท) 35111/2563 - กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟฟ. รายงานแผน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.(บท) 35156/2563 - กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...	- กฟฟ. รายงานแผน ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.(บท) 35978/2563 - กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่...
	- กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟพ. ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส - ผวธ.(ภ3) สรุปรายงานผล ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบส.(ภ2) ผวธ.(ภ3)				
	7.1 สํารวจและจัดทำฐานข้อมูลสถานที่สำนักงาน กฟฟ.ชั้น 1- 3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-มิ.ย.2563	กกค.(ภ2)				
	เป้าหมาย -สำรวจอาคารสำนักงานที่เป็น อาคารพื้นที่เช่า หรือ อาคารถาวร -อาคารสำนักงานที่เป็นพื้นที่เช่า ไม่ติดถนน -ทำแผนงานปรับปรุงอาคารถาวร -ทำแผนงานก่อสร้างอาคารถาวร -กกค. รายงานผลภายในไตรมาส 2	ม.ค.-ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563		- กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....	- กกค. สํารวจและจัดทำฐานข้อมูล ตามหนังสือเลขที่..... - กกค. รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....
	8.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 8.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน.	มี.ค.-ธ.ค.2563					
	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.2563 เม.ย.-พ.ย.2563 ธ.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2) กบส.(ภ2) กบส.(ภ2) กฟฟ.ชั้น 1 -3 กฟส., กฟย. ที่เกี่ยวข้อง	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่ กฟอ.พสค. 663/2563 - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่ กฟอ.พสค. 663/2563 - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่ กฟอ.พสค. 663/2563 - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...	- แต่งตั้งคณะทำงาน ตามหนังสือเลขที่ กฟอ.พสค. 663/2563 - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. เป้าหมาย ... แห่ง ดำเนินการได้ ...แห่ง - รายงานผลตามหนังสือเลขที่...
	8.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน มี 16 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.มพย.,จท.,บส.,กฟง.ฉช.,ชบ.,รย.,จบ.,ตร.,กฟอ.ศรช.,บคย.,กส.,พทท.,บรบ.,พท.,พสค.,บอ.	ม.ค.-มี.ค.2563	กบส.(ภ2)	- 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. ที่ผ่านการรับรองฯ ครบ 3 ปี ... แห่ง ยื่นขอตรวจประเมินฯ...แห่ง
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง มี 2 กฟฟ. ได้แก่ กฟฟ.แหลมฉบัง, บึง - 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 พร้อมทั้งสรุปผลดำเนินการข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2)				
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ทุกแห่ง รายงานผลดำเนินการ ทุกไตรมาส		กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.(บท) 1081/2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.(บท) 30037/2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.(บท) 35686/2563	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.2 พสค.(บท) 35952/2563
	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 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางบริการให้บริการด้วย 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 เพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เทียบกับปี 2562 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. 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 กฟช. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2562 จำนวน.....ราย จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรา ปี 2563 จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ..... - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. รายงานผลตามหนังสือเลขที่... - ผวธ.(ก3) สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่....
	8.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการค้าเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - กฟผ.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2562 มาจัดทำแผนปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟผ.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2) กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง กบส.(ก2)	กฟผ.2 - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน...แห่ง - กบส. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน...แห่ง - กบส. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน...แห่ง - กบส. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....	กฟผ.2 - จัดทำแผนปรับปรุงตามหนังสือเลขที่... - กฟฟ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผน จำนวน...แห่ง - กบส. รายงานผลตามหนังสือเลขที่....
	8.7 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ คุณภาพไฟฟ้าและบริการในพื้นที่บริเวณเขตขั้แผน กฟน. - ผวธ.(ก3) จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. - กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่รอยต่อ กฟน.) ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด - กฟผ.2 สรุปรายงานผล ทุกไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) ผวธ.(ก3) กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กบส.(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	กบส.(ก2)				

FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) FMS7 บริการติดตั้งล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 393 ราย กฟภ.1 จำนวน 182 ราย กฟภ.2 จำนวน 165 ราย กฟภ.3 จำนวน 46 ราย					
- ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของ	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)			
ลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการ					
โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มี ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 172 ราย กฟภ.1 จำนวน 61 ราย กฟภ.2 จำนวน 106 ราย กฟภ.3 จำนวน 5 ราย					
- ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลง	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)			
ของลูกค้า (Patrol) FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการ					
จัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ FMS4 ตรวจสอบจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 986 ราย กฟภ.1 จำนวน 333 ราย กฟภ.2 จำนวน 272 ราย กฟภ.3 จำนวน 381 ราย					
- ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ 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	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบล.(ก2)			
รายละเอียดการให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในให้แก่ลูกค้า 2) การตรวจสอบหม้อแปลงของลูกค้า 3) ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) 4) ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลด อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การส่องกล้องความร้อน 6) การติดตั้งล้างลูกถ้วย 7) การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหา					

คุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย จำนวน 80 ราย กฟภ.1 จำนวน 48 ราย กฟภ.2 จำนวน 32 ราย กฟจ.ชบ = 6 ราย, กฟจ.ฉช. = 2 ราย กฟอ.บอย. = 1 ราย, กฟอ.ปลัด. = 14, กฟอ.พนท. = 9 1.1.2 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management (KAMT) 1.1.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ในโปรแกรม CRM Plus และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์ม CRM-KAM-002 ให้เป็นปัจจุบัน เป้าหมาย จำนวน 5,611 ราย กฟภ.1 จำนวน 1,571 ราย กฟภ.2 จำนวน 2,567 ราย กฟภ.3 จำนวน 1,244 ราย 1.1.2.2 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง ขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบต่อลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) 1.1.3 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation Building Activity : RBA) 1.1.3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟพ. - ผจก.กฟพ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟพ. - สรุปผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า รายงานให้ อช.ภ.2 ทราบภายใน 15 วัน หลังมีการเยี่ยมเยือน 1.1.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer) ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - 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) 1.1.3.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟพ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้	ม.ค.2563	กบส.(ภ2)	กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน.....ราย - ดำเนินการได้ จำนวน.....ราย
	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2)	กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน 7...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...7...ราย กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน 7...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...7...ราย กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน 7...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...7...ราย กฟภ.2 - เป้าหมาย จำนวน 7...ราย - ดำเนินการได้ จำนวน...7...ราย
	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2)	กฟภ.2 - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 7 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 2 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง กฟภ.2 - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 7 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 2 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง กฟภ.2 - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 7 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 2 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง กฟภ.2 - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 7 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 2 ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน.....ครั้ง - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน.....ครั้ง
	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2)	กฟภ.2 - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย รอไตรมาส2 - ผจก.กฟพ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า7..... ราย กฟภ.2 - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟพ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า7..... ราย กฟภ.2 - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟพ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า7..... ราย กฟภ.2 - รผก.(ภ3) เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - อช. เยี่ยมเยือนลูกค้า ราย - ผจก.กฟพ.ชั้น 1-3 เยี่ยมเยือนลูกค้า7..... ราย
ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2)	กฟภ.2 - ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย 5 ราย ดำเนินการได้ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย 2 ราย ดำเนินการได้ 2 าย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ กฟภ.2 - ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย 5 ราย ดำเนินการได้ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย 2 ราย ดำเนินการได้ 2 าย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ กฟภ.2 - ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย 5 ราย ดำเนินการได้ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย 2 ราย ดำเนินการได้ 2 าย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ กฟภ.2 - ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย 5 ราย ดำเนินการได้ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย 2 ราย ดำเนินการได้ 2 าย คิดเป็นร้อยละ 100 - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.....ราย ดำเนินการได้... ราย คิดเป็นร้อยละ	
ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ภ2)	กฟภ.2 - จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... รอดำเนินการ กฟภ.2 - จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... กฟภ.2 - จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... กฟภ.2 - จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ.....	

- 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 ลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.3 ต้องไม่ซ้ำกับลูกค้ากลุ่ม Streamline ในกิจกรรมตามข้อ 1.1.3.2				- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Star เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Status เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ - ลูกค้ากลุ่ม Streamline เป้าหมาย.... ราย จำนวนผู้เข้าร่วม ... ราย คิดเป็นร้อยละ
1.1.3.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของ ที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟผ.2 - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 5 ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 2 ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	กฟผ.2 - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 0 ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 0 ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	กฟผ.2 - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 0 ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 0 ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	กฟผ.2 - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 0 ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน.... ราย เมื่อวันที่..... - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 0 ราย เมื่อวันที่..... - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่...	
1.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2563) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์	ม.ค.-ธ.ค.2563	กรท.(ก2)	กฟผ.2 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย - ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	กฟผ.2 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย - ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	กฟผ.2 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย - ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	กฟผ.2 ลูกค้ารายย่อย - รายใหม่ (ปี 2563) เป้าหมาย....ราย - ดำเนินการได้ราย คิดเป็นร้อยละ ...	
1.3 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟผ.2 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	กฟผ.2 - รายงาน ตามหนังสือเลขที่	
1.4 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) เป้าหมาย - ผวธ.(ก3) สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2562 ภายในเดือน มี.ค.2563 - กฟผ.1-3 สรุปข้อมูลเสียงลูกค้า ปี 2563 ทุกไตรมาส พร้อมรายงานผล การดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส	มี.ค.2563 ม.ค.-ธ.ค.2563	ผวธ.(ก3) กบส.(ก2)	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟพ. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	กฟผ.2 - ผวธ.(ก3) สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2562 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. สรุปข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2563 ตามหนังสือเลขที่..... - กฟช. รายงาน ตามหนังสือเลขที่.....	
1.5 การใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) เป้าหมาย - ติดตาม และรายงานผลการใช้งานโปรแกรมสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM Plus) รวมทั้งปัญหาอุปสรรค ในการใช้งานเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมจัดส่งรายงานให้ กบส. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นประจำ ทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผวธ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟผ.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	กฟผ.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	กฟผ.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	กฟผ.2 - ติดตามและรายงานผลการใช้งานโปรแกรมตามหนังสือเลขที่.... - วิเคราะห์ผล ตามหนังสือเลขที่..	
2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิด	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)					

	ข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) ปิดข้อร้องเรียน ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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 ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) จากปี 2562 เป้าหมาย - ลดจำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานที่ให้บริการในพื้นที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Front Office/PEA Shop) ลดลงร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2
	- การพัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager : KAMR) เป้าหมาย - กฟช. จัดอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่พนักงาน KAMR เดิม และพนักงาน KAMR ที่แต่งตั้งใหม่ จำนวน 1 ครั้ง	ม.ค.-มิ.ย.2563	กบส.(ก2)	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2
	- การทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้เป็นเครื่องมือใน การออกแบบ Customer Experience Design โดยกำหนดลำดับขั้น การเป็นลูกค้า และออกแบบประสบการณ์ของลูกค้าที่จุด Touchpoints ในทุกจุด เป้าหมาย - ที่ปรึกษาฯ ดำเนินการตาม TOR กำหนด - รายงานผลการศึกษา Customer Experience Design หมายเหตุ ดำเนินการขออนุมัติหลักการจ้างที่ปรึกษาโครงการ Customer Experience Design พร้อมขอความเห็นชอบขอบเขตงานจ้าง ที่ปรึกษา (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)	ฝ่ายธ.(ก3) หน่วยงานหลัก : ฝ่ายธ.(ก3)
	1.1 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมีเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเอกชนที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2561-2562 - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) - ตรวจสอบประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงของลูกค้า - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายใหม่ฯ - ตรวจสอบแผนบำรุงรักษารายปีของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา	ม.ค.-ธ.ค.2563	กบส.(ก2)	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2	กฟท.2

