

ร่างแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย

3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่

3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ

3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4

6.2 ความพึงพอใจลูกค้า

6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

6.2.2 กลุ่มพาณิชย์

6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม

6.2.4 กลุ่มอื่นๆ

6.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

6.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/
ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	ล้างชำระและคัดกลับมิเตอร์การขอชำระค่าไฟฟ้าผ่าน Internet								
	และการขอโอนเปลี่ยนชื่อการใช้ไฟฟ้า								
	เป้าหมาย ไตรมาส 1								
	2.1 ฟังก์ชันการทำงานหลัก PEA Smart Plus	-	-						
	- ตรวจสอบค่าไฟฟ้า								
	- ค้นหาสถานที่ชำระเงินค่าไฟฟ้า								
	- สร้าง QRCode และ Barcode เพื่อนำไปชำระเงินได้								
	- แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง								
	- ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร								
	- ปฏิทินกิจกรรมของ กฟภ.								
	- แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน								
	- ส่งข้อมูลข้อขัดข้องให้กับ PEA Call Center								
	- เชื่อมโยงติดต่อ กฟภ. ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ								
	- ขอใช้ไฟใหม่								
	- ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านบัตรเครดิตและบัญชีธนาคารได้								
	2.2 งานบริการทาง Internet	-	-						
	- ขอใช้ไฟใหม่ (ระบบ Customer Online Service (COS))								
	- แจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (ระบบ Complaint)								
	3. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ	-	-	1 ครั้ง		-		-	คณะทำงานฯ
	เป้าหมาย ไตรมาส 2								PEA
	- ฝึกอบรม								Smart Plus
	- เอกสาร, บันทึก								
	- On The Job Training								
	4. ติดตามประเมินผล	-	-	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	คณะทำงานฯ
	เป้าหมาย ไตรมาส 2-4								PEA
									Smart Plus

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการ	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร								คณะทำงานฯ
ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Smart Plus บน Smart Phone								PEA
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า								Smart Plus
	Download ใช้งาน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด								
	เป้าหมาย รอคำนเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ								
	1.1.1 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์	(เมื่อมีการร้องขอ, มีการปรับปรุงระบบ, มีข้อมูลข่าวสารใหม่ที่จะต้องประชาสัมพันธ์)							กรท.(ผสบ.)
	1.1.2 ออก.ประชาสัมพันธ์โครงการ								ออก.(ผสบ.)
	1.1.3 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค./ผบค.
	กฟอ.ทส.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ข้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	1.2 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆ ใน PEA	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง	กรท.(ผสบ.)
	Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟผ่าน APP, การต่อกลับมิเตอร์,								
	การขอใช้ไฟฟ้า (รอบบริษัทผู้รับจ้าง ดำเนินการสร้าง report)								
	เป้าหมาย 6 เดือนครั้ง (ไตรมาส 2, 4)								
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet :								
	Customer Online Service (COS)								
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กรท.(ผสบ.)
	และการขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet :								
	Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ								
	เป้าหมาย ไตรมาส 1-4								
	ข้อมูลที่จะรายงาน								
	- ยอดจำนวนรายการ แยก กฟฟ.								
	- ระยะเวลา(ยื่นคำร้อง-เสร็จสิ้น)								
	- ผลการประเมิน								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	
	3. แผนงานขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระบบ									
	Smart Display ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วย									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	ระบบ Customer's Smile Feedback								
	3.1 ขยายผล ให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 ตามที่ กฟภ. กำหนด	(รอลำเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)							กรท.(ผปค.)
	- คิดตั้งระบบ (หลังจากได้รับอุปกรณ์จาก กคช.)								
	- จัดประชุมชี้แจงเพื่อนำการใช้งาน								
	Note.- หาก กฟข. ได้รับอุปกรณ์ Touch Screen จาก กคช.								
	จะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน								
	3.2 รายงานผลการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กรท.(ผสบ.)
	4. แผนงานขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)								
	(เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)								
	4.1 ขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) ใน	(รอลำเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)							กรท.(ผสจ.)
	การไฟฟ้าชั้น 1-3 และการไฟฟ้าสาขา ตามที่ กฟภ. กำหนด								
	- กรท. OJT ให้กับพนักงาน ณ ที่ตั้งของ กฟฟ.ชั้น 1-3								
	- กรท. OJT ให้กับพนักงาน ณ ที่ตั้งของ กฟส.								
	4.2 รายงานผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบญ.(ผคป.)
	- ติดตาม ประเมินผล								
	- สรุปรายงานผลการดำเนินงาน								
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูล	1. วิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการ								
(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูล	เป้าหมาย ไตรมาส 1-2								
ในช่องทาง) ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์									
และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	2. กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน								
(เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT1.2)	เป้าหมาย ม.ค. - ส.ค.								
(รอหรือในรายละเอียดทั้ง 4 ภาค)									
	3. สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ								
	เป้าหมาย ก.ย. - พ.ย.								
	4. ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร								
	เป้าหมาย มิ.ย. - พ.ย.								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	5. รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความ									
	สัมพันธ์ลูกค้า และการบริการลูกค้า									
	เป้าหมาย ธ.ค.									
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานทบทวนมาตรฐาน	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-	กบล.(ผบธ.)	
การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	ที่ กฟภ.กำหนด ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)								ผบค./ผบค.	
และความคาดหวังของลูกค้า	1.1 มาตรฐานด้านเทคนิค									
	1.2 มาตรฐานการให้บริการ									
	1.3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน									
	กับผู้ใช้ไฟ กฟภ.									
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	กฟส.ช้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-	กบล.(ผบธ.)	
	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ								ทุก กฟฟ.	
	2.1 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต่องานบริการ								ผบค./ผบค.	
	จากระบบงาน VOC System และช่องทางอื่นๆ									
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	กฟส.ช้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-		
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-	กบล.(ผบธ.)	
	ปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง								ทุก กฟฟ.	
	3.1 ให้ ทุก กฟฟ. พิจารณาทบทวนมาตรฐานคุณภาพ								ผบค./ผบค.	
	บริการ พร้อมทั้งจัดส่งผลการทบทวนฯ ให้กับ ผพธ.									
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		
	กฟส.ฉวาง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผวบ.ผบพ.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	บริการ (Front Manager)								FM ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง								
	กฟด.2 43 แห่ง								
	(ปี 2562 กฟด.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 17 แห่ง, กฟส. 26 แห่ง)								
	(รออนุมัติของท่าน ผวค.)								
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ช้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	5. การประเมินผลการบริหาร PEA Shop ตามเกณฑ์ที่	1 ครั้ง	=	-	-	1 ครั้ง		-	คณะทำงาน
	กฟก. กำหนด								กฟข.
	เป้าหมาย ไตรมาส 1, 3								
	6. ขยายผลให้ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟข. ได้รับการรับรองมาตรฐาน	100%	100%	-	-	-		-	คณะทำงาน ค.2,
	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก								กฟฟ. ชั้น 1-3,
	(Government Easy Contact Center : GECC)								กฟส.ทญ.
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่หมดอายุการรับรอง,กฟส. 10 แห่ง								ได้รับการ
	ยกเลิกอาคารเช่า,กฟข.เขตละ 2 แห่ง								คัดเลือก
	กฟด..2 รวม 13 แห่ง								จาก กฟด.2
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	-	-	-		-	
	กฟส.ฉวาง	-	-	-	-	-		-	
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	-	-	-		-	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	100%	100%	-	-	-		-	
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ	-	-	-	-	60%		-	
	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)								
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด								
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ								ทุก กฟฟ.
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	-	-	60%			มอบ.กฟอ.ทส.
									มอบ.กฟอ.ทส.
	02 คู่มือระบบ Smart Queue และ Smile Box								กฟท.(ผสบ.)
	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	กฟท.(ผสบ.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	Smile Box								
	8. ให้มีการสุ่มตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน Smile Box ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม และตามที่ กฟภ. กำหนด	-	-	1 ครั้ง (100 ราย)	1 ครั้ง (100 ราย)	-		1 ครั้ง (100 ราย)	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีโทรสุ่ม 200 ราย)								
	การดำเนินงาน								
	01 ผู้รับผิดชอบ ของ แต่ละ กฟฟ. นำผลการประเมินความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ต่ำกว่าระดับ 3 (ม.ค.- มิ.ย. 100 ราย ก.ค.-ธ.ค. 100 ราย) โดยวิธีการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม และบันทึกข้อมูลผล ลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด								
	02 ทุก กฟฟ. นำผลจากการสำรวจนำขึ้นระบบอินทราเน็ต ของ กฟต.2 การไฟฟ้าปริมังคลาไส มลฑลที่ 4								
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบค.
	กฟส.ฉวาง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business World Bank								กบค.(ผบธ.)
	01 กฟฟ.ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ จ.ภูเก็ต ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 3 ประเภท ดังนี้	≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน	
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A. แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์								
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.								
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.								
	02 กฟฟ. นอกเหนือจาก 3 จังหวัดในข้อ 01 ดำเนินการภายใน 25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	ผบค.กฟอ.ทอ.
	02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A. แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์								
	02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A. แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ดัดมิเตอร์								
	02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.								
	เป้าหมาย ทุกราย, ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลา								
	ที่ กฟภ. กำหนด								
	กฟอ.ทุ่งสง	≤ 25 วัน	ไม่มีลูกค้า	≤ 25 วัน	ไม่มีลูกค้า	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	
	กฟส.ฉวาง	≤ 25 วัน	ที่ เข้า	≤ 25 วัน	ที่ เข้า	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	
	กฟส.ช้างกลาง	≤ 25 วัน	เงื่อนไข	≤ 25 วัน	เงื่อนไข	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน	
	10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2561	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1-3
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4								กฟส.,
	กฟฟ. จุฬารามงาน ประเมินจาก smile box								กบส.(ผลส.)
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบค.
	กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04								
	เป้าหมาย รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก								
	ที่ได้รับผลสำรวจ								
	การดำเนินงาน								
	- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุง								
	การให้บริการให้ดีขึ้น								
	- นำผลการวิเคราะห์และแนวทางการแก้ไขขึ้นระบบอินทราเน็ต กฟด.2								
	การไฟฟ้าปรงไธ มิตที่ 4								
	กฟส.ฉวาง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	ผบป.,ผบง..
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานรักษาลูกค้า	1. นำฐานข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า มาค้นหาสิ่งที่จะต้องนำมาปรับปรุง/	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-	กบส.(ผลส.)
High Value	พัฒนากระบวนการให้บริการ ตามผลของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)								ทุก กฟฟ.
	จากฐานข้อมูล BIC SAP, VOC system และช่องทางอื่นๆ								
	เป้าหมาย ภายใน ม.ค.-ก.พ.								
	นำมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ								
	2. วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการในการปรับปรุง/พัฒนา	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-	กบส.(ผลส.)
	กระบวนการให้บริการ								
	เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ก.พ.								
	การดำเนินงาน								
	01นำข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า High Value ของปี 2561(จากข้อ 1)								
	มาวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	เช่น ข้อมูลเสียงจากงานเยี่ยมเยียนฯ,งานKAM, งานสัมมนาฯ									
	3. นำผลการวิเคราะห์มาแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาเครื่องมือ	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-	กบด.(ผลส.)	
	ที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ หรือ จัดทำ QIR ปรับปรุงระบบงาน									
	เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป									
	เป้าหมาย ภายในไตรมาส 2									
	การดำเนินงาน									
	01 นำผลการวิเคราะห์จัดทำ OIR เพื่อปรับปรุงระบบงาน									
	02 นำเสนอผู้บริหารเพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนา									
	ระบบงานการให้บริการ									
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-	ผบค.	
	กฟส.ฉวาง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-	ผบค.	
	กฟส.ช้างกลาง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-	ผบค.	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-	ผบค.	
แผนงานหลักที่ 8 การบริหารความสัมพันธ์กับ	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบด.(ผลส.)	
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/								กฟฟ.ชั้น 1-3	
	หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ									
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส									
	การดำเนินงาน									
	01.1 หาข้อมูล ลูกค้ารายใหม่ จาก ข้อมูล อุตสาหกรรมจังหวัด,									
	พาณิชย์จังหวัด, เทศบาลเมือง, อบต., และ กฟฟ.ชั้น 1-3									
	01.2 โทรศัพท์ประสานงานขอเข้าพบลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น									
	เกี่ยวกับ กฟผ. เช่น ลูกค้ารับไฟจาก กฟผ.ฟิดเดอร์ไหน									
	อัตราค่าไฟที่ กฟผ.คิด การให้บริการต่างๆ ของ กฟผ., การติดต่อ									
	ประสานงานเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้ไฟ ฯลฯ									
	01.3จัดทีมเข้าเยี่ยมลูกค้า ตามวัน เวลา พร้อมมอบของที่ระลึก									
	01.4สรุปผลการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้ารายใหม่									
	ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา ที่กำหนด									
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.	
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	กฟส.ช้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.	
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย								กบค.(ผส.)	
	02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบข.(ผปส.)	
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์กระบวนการ								กฟฟ.	
	บริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT)									
	กฟต.2 จำนวน ราย									
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.	
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.	
	กฟส.ช้างกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.	
	การดำเนินงาน									
	- พนักงาน KAMR จัดแผนการให้บริการเสริม									
	โดยกิจกรรมสำหรับให้บริการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้									
	1.ตรวจสอบระบบไฟฟ้า									
	2.ตรวจสอบข้อมูลโหลด									
	3.ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการ โหลดอย่างมีประสิทธิภาพ									
	4.ตรวจหาจุดร้อน									
	5.สนับสนุนวิทยากรสำหรับฝึกอบรม									
	6.การตรวจวัดคุณภาพ									
	7.บริการติดตั้งลูกถ้วย									
	ลูกค้าระดับ Statagic ได้รับ 4 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-7									
	ลูกค้าระดับ Star ได้รับ 3 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-6									
	ลูกค้าระดับ Status ได้รับ 3 บริการ จากกิจกรรมที่ 1-5									
	- ผลส.สรุปผลการให้บริการเสริมฯ ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวันเวลา									
	ที่กำหนด									
	03 การเยี่ยมเยือนลูกค้า									
	03.1 เชื่อมเขียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ								กบค.(ผส.)	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	03.1.1 จัดทำแผนการเชื่อมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ							กฟฟ.1-3 (ผวต., ผบค.)	
	เป้าหมาย อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%	100%	100%	100%	100%		100%	
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%	100%	100%	100%	100%		100%	
	กฟอ.ทุ้งสง (ไตรมาส ละ 6 ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ผบค.
	กฟส.ฉวาง	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ผบค.
	กฟส.ช้างกลาง	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ผบค.
	กฟส.ทุ้งใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ผบค.
	การดำเนินงาน								
	1. จัดทำแผนการเชื่อมเยือนลูกค้า ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3								
	2. จัดทำอนุมัติแผนการเชื่อมเยือน ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3								
	3. บันทึกแผนการเชื่อมเยือนลูกค้า ของ กฟข. ลงในระบบสารสนเทศ และ								
	ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ แผนการเชื่อมเยือน ของ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 ปี 2562 จำนวน 17 กฟฟ.								
	4. ดำเนินงานตามแผนการเชื่อมเยือนลูกค้า ของ กฟข. ตามแผนที่กำหนดการ								
	เชื่อมเยือนลูกค้า โดย อช./ผู้แทน ทุกเดือน เดือนละ 1 ราย								
	5. ทำหนังสือขอเข้าเชื่อมเยือน ส่งให้ลูกค้า ตาม วัน เวลา ที่กำหนดในแผนงาน								
	6. ติดต่อลูกค้าเพื่อขึ้นต้นตาม วัน เวลา ที่ขอเข้าเชื่อม และขอข้อมูลปัญหา								
	และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ. ที่จะสอบถามผู้บริหาร								
	ในวันเข้าเชื่อมเยือน								
	7. เตรียมข้อมูลของลูกค้า สถิติไฟฟ้าขัดข้อง สถิติการใช้ไฟ ข้อมูลการ								
	ให้บริการเสริมของ กฟภ. และข้อมูลต่างๆ ย้อนหลัง ไป 2 ปี								
	8. จัดประชุมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเชื่อมเยือน เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง								
	นำข้อมูลของลูกค้า มาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปข้อมูลให้ผู้บริหารในการ								
	ตอบชี้แจงลูกค้าในวันเข้าเชื่อมเยือน								
	9. จัดเตรียมของที่ระลึกให้ผู้บริหารมอบให้แก่ลูกค้าในวันเข้าเชื่อมเยือน								
	10. บันทึกภาพ และ สรุปประเด็นหัวข้อข่าวส่งในไลน์กลุ่ม								
	11. บันทึกข้อมูลการเข้าเชื่อมเยือนลูกค้า ในแต่ละครั้ง ในระบบสารสนเทศ								
	พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้า หรือการแก้ไขปัญหาให้หลังจาก								
	การเข้าเชื่อมเยือน								
	12. สรุปผลการเข้าเชื่อมเยือนของผู้บริหาร (อช./ผู้แทน, ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3)								
	จำนวน 105 ราย/ไตรมาส ให้ ผวธ.ภ4 ตาม วัน เวลา ที่กำหนด								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-	กฟฟ.1-3, กฟส.
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง								
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-		-	ผบค.
	(ไม่มีกิจกรรมในกลุ่ม KAMT 2561)								
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SA	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	R), กบด.(ผลส.)
	กฟอ.ทุ่งสง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	ผบค.
	การดำเนินงาน								
	- กฟข., กฟฟ.(ผวค./ผบค.) ดำเนินการบันทึกแผน/ผลการเชื่อมโยง								
สรุปสารสนเทศเชิงลูกค้า ตาม อนุมัติ ผวก.	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญ	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบด.(ผลส.)
ตามการประเมินผลของ Tris ปี 2561	ของลูกค้า และแนวทางปรับปรุงแก้ไข								
	การดำเนินงาน								
	- ผลส. สรุปผลการดำเนินงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อกำหนดแผนงานต่อไป								
	03.2 การเชื่อมโยงลูกค้า High Value (50 %)	100%	100%	100%	100%	100%		100%	กฟฟ.ชั้น 1-3
	เป้าหมาย กฟด.2 จำนวน 44 ราย (จาก 87 ราย)								กบด.(ผลส.)
	กฟอ.ทุ่งสง	100%(2ราย)	100%(2ราย)	100%	100%	100%		100%	ผบค.
	การดำเนินงาน								
	03.2.1 กบด.(ผลส)จัดทำบันทึกแจ้งให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทราบจำนวน								
	ลูกค้าที่เข้าเชื่อมเพื่อทำแผนเข้าเชื่อมและบันทึกในระบบ Bic_Sap								
	จำนวนลูกค้าระดับ H ที่ กฟฟ. ต้องจัดแผนเข้าเชื่อมดังนี้								
	1.กฟจ.นครศรีธรรมราช 4 ราย								
	2.กฟจ.สุราษฎร์ธานี 5 ราย								
	3.กฟจ.ตรัง 5 ราย								
	4.กฟจ.กระบี่ 2 ราย								
	5.กฟจ.พังงา 1 ราย								
	6.กฟจ.ภูเก็ต 6 ราย								
	7.กฟอ.ทุ่งสง 2 ราย								
	8.กฟอ.เกาะสมุย 3 ราย								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	9.กฟอ.พุนพิน 5 ราย								
	10. กฟอ.ปากพนัง 1 ราย								
	11.กฟอ.ถลาง 5 ราย								
	12.กฟอ.ตะกั่วป่า 1 ราย								
	13.กฟอ.ป่าตอง 4 ราย								
	14.กฟอ.กาญจนดิษฐ์ 1 ราย								
	15.กฟอ.เวียงสระ 1 ราย								
	16.กฟอ.ท่าศาลา 1 ราย								
	17.กฟอ.ห้วยยอด 1 ราย								
	รวม 48 ราย								
	03.2.2 กฟฟ. จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเชื่อมโยงโดย ผจก.								
	03.2.3 ผลส.สรุปผลการเชื่อมโยงให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส								
	03.3 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ	100%	100%	100%	100%	100%		100%	กฟฟ.ชั้น 1-3
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย								กบล.(ผลส.)
	กฟต.2 จำนวน 416 ราย								
	กฟอ.ทุ่งสง (22 ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ผบค.
	การดำเนินงาน								
	ทุก กฟฟ.จัดทำแผนเข้าเยี่ยม และบันทึกแผนการเชื่อมโยงในระบบ								
	Bic_Sap (CRM)								
	03.3.1พนักงาน KAMR จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเชื่อมโยงโดย ผจก.								
	03.3.2กบล.(ผลส.)สรุปผลการเชื่อมโยงให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด								
	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	1 ครั้ง	-	-		-		-	กบล.(ผลส.)
	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี								11 กฟฟ.
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)								
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา	 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.		 กฟฟ.	
	โดยให้พิจารณาโซนเพื่อจัดทำแผนสัมมนาลูกค้ารายใหญ่								
	ในลักษณะ Cluster								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	กฟผ.2 จำนวน 11 แห่ง									
	กฟผ.ทุ่งสง					14-ศ.ก.-62				
	การดำเนินงาน									
	04.1.1 จัดทำแผนการสัมมนาฯ ประจำปี ของ กฟฟ.ที่เข้าหลักเกณฑ์ และขออนุมัติ									
	04.1.2 ดำเนินการจัดสัมมนาฯ ตามแผนที่กำหนด ในไตรมาส 2-4 จำนวน 11 กฟฟ.									
	โดยเลือกรูปแบบการจัดให้เหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่									
	04.1.3 ทำหนังสือเชิญลูกค้าเข้าร่วมงานสัมมนาฯ ไม่ต่ำกว่า 30 ราย/กฟฟ. สำหรับ กฟฟ.									
	ที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ จะเชิญลูกค้าเข้าร่วมด้วยในพื้นที่ กฟฟ.ใกล้เคียง โดยหนังสือตอบรับการ									
	เข้าร่วมงานให้ แต่ละ กฟฟ.เป็นผู้ติดต่อกับลูกค้า เพื่อสรุปปัญหาข้อซักถามต่างๆของลูกค้า									
	04.1.4 จัดเตรียมของที่ระลึกสำหรับมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้าร่วมงานสัมมนาฯ									
	04.1.5 จัดเตรียมสถานที่ การจัดงานสัมมนาฯ									
	04.1.6 ติดต่อวิทยากรที่เชิญมาบรรยายในงานสัมมนาฯ									
	04.1.7 จัดทำหนังสือเชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมงานสัมมนาฯ									
	04.1.8 เชิญนักข่าวท้องถิ่น ทำข่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ									
	04.1.9 เตรียมแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการจัดสัมมนาฯ ให้ลูกค้ากรอกผลประเมินฯ									
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนาฯ ทุกไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		
	กฟผ.ทุ่งสง									
	การดำเนินงาน									
	04.2.1 รวบรวมผลสำรวจจากการจัดสัมมนาฯแต่ละครั้ง โดยนำผลการจัดงานสัมมนาฯ									
	ในแต่ละครั้ง มาวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อปรับปรุงการจัดสัมมนาฯ									
	ในครั้งต่อไป									
	04.2.2 สรุปผลจากการวิเคราะห์ ให้ ฝ่าย.ก4 ทุกไตรมาส เริ่ม ไตรมาส 2									
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account									
	05.1 สรุปรผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบค.(ผลส.)	
	ฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (Bic SAP)								กฟฟ.ชั้น 1-3	
	กฟผ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	Key Account	
	การดำเนินงาน									
	05.1.1 กบค.(ผลส.) สรุปรผลการดำเนินงานให้ ฝ่าย.ก4 ทุกไตรมาส									
	06 ให้มีการบริการดูแลลูกค้ารายสำคัญที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงตาม	100%	100%	100%	100%	100%		100%	กฟฟ.ชั้น 1-3	
	กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ								กบค.(ผลส.)	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	(Key Account Management:KAMT)								Key Account	
	เป้าหมาย ดำเนินการรายงานทุกครั้งที่เข้าพบลูกค้า									
	(ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีลูกค้ากลุ่มเสี่ยง)									
	กฟอ.ทุ่งสง	100%	100%	100%	100%	100%		100%		
	2. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP									
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กวว.(ผสอ)	
	(ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีการสูญเสียลูกค้า ให้กับ SPP)									
	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข./กฟฟ.	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	กบล.(ผส.)	
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง								กฟฟ.ชั้น 1-3	
	(ไม่มีในคู่มือ KAMT 2561)									
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง	Key Account	
	4. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAMR	-	-	-	-	1 ครั้ง		-	call center	
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center								กบล.(ผส.)	
	เป้าหมาย KAMR ประจำ กฟฟ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง								กฟฟ.ชั้น 1-3	
	กฟต.2 1 ครั้ง (KAMR ราย)									
	การดำเนินงาน									
	01 จัดทำหนังสือขอให้ พนง.KAMR ส่งรายชื่อลูกค้า และเบอร์โทร ติดต่อประสานงาน									
	พร้อมทั้งชื่อ พนง.KAMR ที่ดูแล ลูกค้า เพื่อจัดส่งให้ กบท. รวบรวมข้อมูลส่งให้ 1129									
	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจลูกค้าทุกราย									
	02 ส่งผลสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2561 ให้ แต่ละ กฟฟ.ทราบ พร้อมทั้งให้ชี้แจง									
	สาเหตุจากการสอบถามลูกค้า ปรากฏว่าลูกค้าไม่รู้จัก พนง.KAMR และให้ พนง.KAMR									
	ติดต่อเข้าพบลูกค้าที่ไม่รู้จัก เพื่อแนะนำตัว และทำหนังสือแจ้ง กบล.ผส.									
	03 จัดทำสรุปผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการสำรวจของ 1129 ให้ ผวธ.ภ4									
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	-	-	1 ครั้ง		-	Key Account	
	5. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/	-	-	-	-	1 ครั้ง		-	กบญ.(ผดป.)	
	จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า								ทุก กฟฟ.	
	เป้าหมาย เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง									
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	-	-	1 ครั้ง		-	Key Account	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	กฟส.ฉวาง	-	-	-	-	1 ครั้ง		-		
	กฟส.ชากกลาง	-	-	-	-	1 ครั้ง		-		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	-	-	1 ครั้ง		-		
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบด.(ผลส.)	
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เฉลี่ย 200 ราย/ไตรมาส)									
	การดำเนินงาน									
	สรุปผลการดำเนินงาน ส่ง ผวธ.ก4 ทุกไตรมาส									
	01 นำผลสำรวจลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม กฟฟ.ชั้น 1-3 (17 กฟฟ.)									
	สรุปแยกตามประเภทการใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าเฉลี่ย 200 ราย/ไตรมาส									
	02 นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละราย มาประเมิน									
	คะแนนตามระดับความพึงพอใจ โดยแยกแต่ละประเภทการใช้บริการ									
	ของแต่ละ กฟฟ.									
	03 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้ ผวธ.(ก4)ทุกไตรมาส									
	7. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบด.(ผลส.)	
	สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน								ทุก กฟฟ.	
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เฉลี่ย 400 ราย)									
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ผบค.,ผบค.	
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		
	กฟส.ชากกลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		
	การดำเนินงาน									
	01 แบ่งการสอบถามความพึงพอใจ ตามกลุ่มของลูกค้า 4 กลุ่ม 3 ประเภท คือ									
	1.ขอขยายเขตแรงต่ำ									
	2.ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์									
	3.ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย									
	02 ค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ แต่ละ กฟฟ.									
	จากระบบ SAP ข้อมูลที่ต้องการคือ หมายเลข CA, วัน-เดือน-ปี การขอใช้ไฟ,									
	ชื่อลูกค้า, เบอร์โทรศัพท์, ประเภทการขอใช้ไฟครั้งแรก (สำหรับการหาข้อมูลลูกค้า									
	จะต้องมีการเพื่อจำนวนราย เนื่องจาก บางรายไม่สามารถติดต่อได้)									
	03 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ 15 วัน ดังนี้									
	03.1 ขยายเขตแรงต่ำ 3 ราย/กฟฟ.จตุรรมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)									
	03.2 ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟฟ.จตุรรมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		
	03.3 ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 4 ราย/กฟฟ.จตุรรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 340 ราย)									
	โดยเป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี สำหรับ ค.2 รวม 440 ราย/ปี									
	ผลส.ทำการสอบถามความพึงพอใจลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกไตรมาส									
	ไตรมาสละ 111 ราย เฉลี่ยเดือนละ 37 ราย									
	04 กรอกข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจลงแบบฟอร์ม ที่กำหนด									
	05 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าแต่ละราย เฉลี่ยเป็นคะแนน									
	ความพึงพอใจ แยกแต่ละ กฟฟ.									
	06 สรุปผลการสำรวจฯ ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด									
แผนงานหลักที่ 9 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการ	-	-	-	-	1 ครั้ง		-	กบด.(ผลส.)	
	ข้อร้องเรียน และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3								ทุก กฟฟ.	
	กฟอ.ทุ่งสง	-	-	-	-	1 ครั้ง		-	ผบค.,ผบต.	
	กฟส.ฉวาง	-	-	-	-	1 ครั้ง		-		
	กฟส.ข้ากลาง	-	-	-	-	1 ครั้ง		-		
	กฟส.ทุ่งใหญ่	-	-	-	-	1 ครั้ง		-		
	การดำเนินงาน									
	1.1 ผลส.จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดประชุม									
	1.2 ชี้แจงแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟค.2 และชี้แจงเกณฑ์									
	SEPA หมวด 3 ให้ทุก กฟฟ.รับทราบ									
1.3 รายงานผลการประชุม ให้ผู้บริหารรับทราบ										
	(สำหรับการจัดประชุมอาจจะมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม)									
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบด.(ผลส.)	
	"เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."									
	โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน									
	และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน)									
	(รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ) ภายในเวลาที่กำหนดดังนี้									
	เป้าหมาย รายงานไตรมาสละ 1 ครั้ง									
	วิธีการปฏิบัติ									
	2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกฟค.2									
	2.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร									
	จัดการข้อร้องเรียน ทุก กฟฟ. และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเรียนตามคู่มือ									
	2.3 จัดประชุมคณะกรรมการฯ ของ กฟค.2 และ ผจก.กฟฟ.จตุรรวมงาน									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	และส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน								
	การดำเนินงาน								
	2.4 ผลส. สรุปรายงานผลการชี้แจงและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ ฝ่าย.ภ4 ทุกเดือน								
	การดำเนินงาน ประเด็นทั่วไป พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน ตอบเป็น								
	ลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วัน								
	1.ผลส.จัดทำหนังสือชี้แจงให้ ทุก กฟฟ.รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติ								
	เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System								
	2.ผลส. ตรวจสอบการติดต่อลูกค้ากลับภายใน 5 วัน ของ ทุก กฟฟ. ถ้าพบ กฟฟ.ใด								
	รับเรื่องแล้วยังไม่ได้ติดต่อลูกค้ากลับ และใกล้ครบกำหนด 5 วัน จะแจ้งให้ กฟฟ.นั้น ๆ								
	ดำเนินการทันที โดยทางโทรสาร และ กลุ่มไลน์								
	3.สรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้ ฝ่าย.ภ4 ทุกไตรมาส								
	การดำเนินงาน ปิดข้อร้องเรียน ครั้งหนึ่ง (50 %) ของทุกประเภทภายใน 15 วัน								
	1.ผลส.จัดทำหนังสือชี้แจงให้ ทุก กฟฟ.รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติ								
	เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System โดยจะกำหนดให้ ในไตรมาส 1-2								
	เรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในระบบ จะต้องดำเนินการปิดภายใน 15 วัน เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์								
	ที่ กฟภ.กำหนด								
	2.ผลส.ตรวจสอบระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนให้ได้ ภายใน 15 วัน								
	และ ถ้าพบ กฟฟ.ใดใกล้ถึงกำหนดเวลา จะแจ้งให้ทราบก่อนถึงวันที่กำหนดโดยทางโทรสาร								
	และทางกลุ่มไลน์								
	3. ผลส.ตรวจสอบการแนบเอกสารการปิดข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ของทุก กฟฟ.								
	ในระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า PEA- VOC System								
	01 สำรวจความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	ทุก กฟฟ.
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)								
	- มีการสำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียนทุกครั้งในแบบฟอร์ม VOC 04								ผบค.,ผบค.
	กฟอ.ทุ่งสง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	กฟส.ฉวาง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	กฟส.ข้ากลาง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	02 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	กบค.ผลส.
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center								
	เป้าหมาย กฟค.2 4 ครั้ง (ไตรมาสละครั้ง)								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	การดำเนินงาน								
	02.1 นำผลการสำรวจความพึงพอใจ จาก 1129 ที่โทรศัพท์สอบถามลูกค้า								
	ทุกรายที่ร้องเรียนเข้ามาและเมื่อได้รับการแก้ไขปัญหามาจาก กฟภ. ไปแล้ว มีความพึงพอใจ								
	ต่อการให้บริการของ กฟภ. แก่ไหน มาสรุปและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้								
	บริการต่อลูกค้าให้ดีขึ้น								
	02.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส								
	3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	คณะกรรมการฯ,
	คุณภาพไฟฟ้า โดยเสนอวิธีการแก้ไข								กบค.(ผลส.),
	เป้าหมาย ทุกเขต ไตรมาสละ 1 ครั้ง								ทุก กฟภ.
	การดำเนินการ								ผบค.,ผบค.
	3.1 คณะกรรมการฯ ร่วมกับ ทุก กฟภ. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น								
	พร้อมหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน								
	3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน นำเสนอ ผวธ.ภ4								
	ทุกไตรมาส ตามวันเวลาที่กำหนด								
	กฟอ.ทุ่งสง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ฉวาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ข้ากลาง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	4. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการจัดการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	กบค.(ผลส.)
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน โดย VOC Alert bot								ผบค.,ผบค.
	การดำเนินการ								
	4.1 มีการติดตามข้อร้องเรียนกับ กฟภ.หน้างาน ประสานงาน								
	ความคืบหน้าในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน								
	ก่อนจะมีการแจ้งเตือนใน VOC Alert Bot								
	กฟอ.ทุ่งสง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	กฟส.ฉวาง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	กฟส.ข้ากลาง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	กฟส.ทุ่งใหญ่	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง	
แผนงานหลักที่ 10 งานพัฒนาสนับสนุนพนักงาน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAMR	-	-	-		1 ครั้ง		-	ผวธ.(ภ4)
ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	ของ ภาค 4								กบค.(ผลส.)
	เป้าหมาย จัดอบรมพนักงาน 1 ครั้ง/เขต								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562							ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	
	ผวธ.ภ4 เป็นผู้ดำเนินการจัดประชุม								
	- เพิ่มประสิทธิภาพพนักงาน KAMR และวิธีปฏิบัติตาม								
	กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ KAMT 2561								
	2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด								
	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)								
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง	ทุก กฟฟ., กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส								ผบค.,ผบค.
	Note.- กฟฟ.ตรวจสอบแรงดัน บันทึกแบบฟอร์ม,สรุปรายงาน กบล.								
	กบล.รายงาน สาขางาน ว.,วศ.								
	การดำเนินงาน								
	01.1 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.สรุปผลการตรวจวัดแรงดัน เกี่ยวกับ ไฟตก ไฟดับ ไฟกะพริบ ไฟเกิน ณ จุดซื้อขาย ที่ลูกค้าแจ้งทุกช่องทาง ของการรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)								
	01.2 สรุปการรายงานผลการตรวจวัดแรงดันฯ จากข้อมูลที่ ทุก กฟฟ. ส่งมา กับระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)								
	01.3 จัดส่งข้อมูลการสรุปผลการวัดแรงดันฯ ให้ สาขางาน ว., วศ. ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา ที่กำหนด								
	กฟอ.ทุ่งสง								
	กฟส.ฉวาง								
	กฟส.ข้ากลาง								
	กฟส.ทุ่งใหญ่								
	02 รายงานการประเมินประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ	-		-		1 ครั้ง		-	กปบ.(ผวว.)
	02.1 รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายที่มีโหลดเกินพิกัด								
	02.2 รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลด เกินพิกัด โดยเรียงลำดับจากปัญหามากไปหาน้อย								
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายปี (1 ครั้ง)								

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย		