

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส 7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005) - โทรศัพท์สำนักงาน -1129 PEA Call Center กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน -การสาธิตเสวนา ปีละ 1 ครั้ง -กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค 2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม) กฟฉ.1 100% กฟฉ.2 100% กฟฉ.3 100% ภาค 2 100% ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่ห้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)										
				เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
	(Activities / Action Steps)										
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า 8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส 8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3 (จำนวน 1ราย/ไตรมาส) กฟฉ.1 112 ราย/ไตรมาส กฟฉ.2 98 ราย/ไตรมาส กฟฉ.3 105 ราย/ไตรมาส ภาค 2 315 ราย/ไตรมาส ฝ่าย.ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส										
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส กฟฉ.1 } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กฟฉ.2 } กฟฉ.3 } ภาค 2 } ฝ่าย.ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าจากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส								
	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า								
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส								
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น /แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น								
	กฟฉ.1 404 ราย/ปี								
	กฟฉ.2 230 ราย/ปี								
	กฟฉ.3 411 ราย/ปี								
	ภาค 2 1,045 ราย/ปี								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

-ไม่น้อยกว่า 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)									
			เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด ภาค 2 คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์ เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563									
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด									
	กฟฉ.1	100%								
	กฟฉ.2	100%								
	กฟฉ.3	100%								
	ภาค 2	100%								
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย									
	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน									
	กฟฉ.1	43	แห่ง	ภายในไตรมาส 1						
	กฟฉ.2	42	แห่ง							
	กฟฉ.3	48	แห่ง							
	ภาค2	133	แห่ง							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส 7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005) - โทรศัพท์สำนักงาน -1129 PEA Call Center กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน -การสาธเสวนา ปีละ 1 ครั้ง -กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค 2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม) กฟฉ.1 100% กฟฉ.2 100% กฟฉ.3 100% ภาค 2 100% ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.3)	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ ดังนี้ - 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 กฟฉ.1 กฟฉ.2 } ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85 กฟฉ.3 ภาค 2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7 ระดับความสำเร็จของแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 7.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟช. กฟฉ.1 กฟฉ.2 } ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563 กฟฉ.3 ภาค 2 ผวธ.(ภ2) การจัดทำแผนฯ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2563								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7.2 รายงานผลตามแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า กฟฉ.1 กฟฉ.2 } รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563 กฟฉ.3 ภาค 2 ผวธ.(ภ2) รายงานภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)										
				เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า 8.1.1 สรุปรผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส 8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3 (จำนวน 1ราย/ไตรมาส) กฟผ.1 112 ราย/ไตรมาส กฟผ.2 98 ราย/ไตรมาส กฟผ.3 105 ราย/ไตรมาส ภาค 2 315 ราย/ไตรมาส ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส										
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส กฟผ.1 } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กฟผ.2 } กฟผ.3 } ภาค 2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าจากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส								
	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า								
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส								
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	/แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)								
	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น								
	กฟฉ.1 404 ราย/ปี								
	กฟฉ.2 230 ราย/ปี								
	กฟฉ.3 411 ราย/ปี								
	ภาค 2 1,045 ราย/ปี								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

-ไม่น้อยกว่า 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)									
			เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด									
	ภาค 2	คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์								
	เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563									
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด									
	กฟฉ.1	100%								
	กฟฉ.2	100%								
	กฟฉ.3	100%								
	ภาค 2	100%								
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย									
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน									
	กฟฉ.1	43	แห่ง	ภายในไตรมาส 1						
	กฟฉ.2	42	แห่ง							
	กฟฉ.3	48	แห่ง							
	ภาค2	133	แห่ง							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส 7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005) - โทรศัพท์สำนักงาน -1129 PEA Call Center กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน -การสาสนเสวนา ปีละ 1 ครั้ง -กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค 2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม) กฟฉ.1 100% กฟฉ.2 100% กฟฉ.3 100% ภาค 2 100% ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่ห้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)										
				เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
	(Activities / Action Steps)										
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า 8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส 8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3 (จำนวน 1ราย/ไตรมาส) กฟฉ.1 112 ราย/ไตรมาส กฟฉ.2 98 ราย/ไตรมาส กฟฉ.3 105 ราย/ไตรมาส ภาค 2 315 ราย/ไตรมาส ฝ่ายร.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส										
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส กฟฉ.1 } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กฟฉ.2 } กฟฉ.3 } ภาค 2 ฝ่ายร.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าจากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส								
	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2	}	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	กฟฉ.1	}	รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า								
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส								
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	/แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)								
	กฟฉ.1	}	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น								
	กฟฉ.1 404 ราย/ปี	}	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฉ.2 230 ราย/ปี								
	กฟฉ.3 411 ราย/ปี								
	ภาค 2 1,045 ราย/ปี								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

-ไม่น้อยกว่า 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)									
			เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด									
	ภาค 2	คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์								
	เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563									
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด									
	กฟฉ.1	100%								
	กฟฉ.2	100%								
	กฟฉ.3	100%								
	ภาค 2	100%								
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย									
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน									
	กฟฉ.1	43	แห่ง	ภายในไตรมาส 1						
	กฟฉ.2	42	แห่ง							
	กฟฉ.3	48	แห่ง							
	ภาค2	133	แห่ง							

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่ห้อยกว่าร้อยละ 100

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียนข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส 7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005) - โทรศัพท์สำนักงาน -1129 PEA Call Center กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน -การสาธเสวนา ปีละ 1 ครั้ง -กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค 2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม) กฟฉ.1 100% กฟฉ.2 100% กฟฉ.3 100% ภาค 2 100% ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ											
	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)			เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ	
	(Activities / Action Steps)											
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า 8.1.1 สรุปรผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส 8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3 (จำนวน 1ราย/ไตรมาส) กฟผ.1 112 ราย/ไตรมาส กฟผ.2 98 ราย/ไตรมาส กฟผ.3 105 ราย/ไตรมาส ภาค 2 315 ราย/ไตรมาส ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส											
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส กฟผ.1 } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กฟผ.2 } กฟผ.3 } ภาค 2 } ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส											

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงานโครงการงาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)								
		เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าจากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส								
	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส								
	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า								
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส								
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	/แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)								
	กฟฉ.1								
	กฟฉ.2								
	กฟฉ.3								
	ภาค 2								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น								
	กฟฉ.1 404 ราย/ปี								
	กฟฉ.2 230 ราย/ปี								
	กฟฉ.3 411 ราย/ปี								
	ภาค 2 1,045 ราย/ปี								
	ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส								

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

-ไม่น้อยกว่า 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)									
			เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด ภาค 2 คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์ เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563									
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด									
	กฟฉ.1	100%								
	กฟฉ.2	100%								
	กฟฉ.3	100%								
	ภาค 2	100%								
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย									
	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครอบคลุม กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน									
	กฟฉ.1	43	แห่ง	ภายในไตรมาส 1						
	กฟฉ.2	42	แห่ง							
	กฟฉ.3	48	แห่ง							
	ภาค2	133	แห่ง							

