

- 2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- 2.3 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ร้อยละ 10
ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
ให้บริการ
Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4
 - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
 - ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
 - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

7. เป้าหมาย
ระดับ 4.37

ระดับ 4.40
ระดับ 4.32
ระดับ 4.33
รอกำเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ													ผวธ.ภ4
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล													
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า ปี 2562 และวิเคราะห์มาตรฐานการให้	1 ครั้ง	1 ครั้ง							1 ครั้ง				ผลส.ผบธ.กบล.ต.2
คู่เทียบ	บริการ (SLA) จากระบบ PEA VOC system หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ (ภายใน ก.พ.)													ผบค.ทศ
	1.2 กำหนดคู่เทียบ (หน่วยงานภายใน กฟผ. หรือหน่วยงานภายนอก)	1 ครั้ง	-							1 ครั้ง				ผลส.ผบธ.กบล.ต.2
		(ภายใน มี.ค.)												ผบค.ทศ
	1.3 นำเสนอมาตรฐานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ			1 ครั้ง						1 ครั้ง				ผลส.ผบธ.กบล.ต.2
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ (SLA) (1 เรื่อง) พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่			(ภายใน พ.ค.)										กฟฟ.ชั้น1-3
	1.4 ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้			1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		3 ครั้ง		0.030		ผลส.ผบธ.กบล.ต.2
	ผวธ.(ภ4) เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป													ผบค.ทศ
	2. การทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ													
	คาดหวังของลูกค้า													
	2.1 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.030	0.030	คณะทำงาน Smart
	(Front Manager : FM) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟผ.													Customer Service
	กำหนด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-03													ผลส.กบล.
														ผบค.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟผ.			1 ครั้ง		1 ครั้ง				2 ครั้ง		0.030	0.030	คณะทำงาน Smart
	กำหนด (ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่			(กฟผ.)		(ผวธ.(ภ4))								Customer Service
	26 สิงหาคม 2562)													ผลส.กบล.
														กฟฟ.ที่มี PEA Shop
	2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก										4.000		4.000	คณะทำงาน
	(Government Easy Contact Center : GECC)													GECC ต.2
	01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ	100%								100%		0.030		กฟฟ.ที่ขอรับรอง
	02 กฟผ./ผวธ.(ภ4) ประเมินผล			100%						100%		0.030		
	03 สบ.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง			100%						100%		0.030		
	กฟต.2 : 10 แห่ง (กฟจ.นครศรีฯ, กฟจ.ตรัง, กฟจ.กระบี่, กฟจ.พังงา,													
	กฟอ.ทุ่งสง, กฟอ.เกาะสมุย, กฟอ.ถลาง, กฟส.หัวไทร, กฟย.อ.ลานสกา,													
	กฟย.อ.พรหมคีรี)													
	2.4 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล	65%		65%		65%		65%		65%				
	ความพึงพอใจ (Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ											0.015	0.015	ผลส.กบล.
	Customers' Smile Feedback													ไม่มี
	- กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ PEA Shop													ผลส.กบล.
	โดยเชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผลความพึงพอใจ													ไม่มี
	(Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ													
	Customers' Smile Feedback													
	- กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สุราษฎร์ธานี,กฟจ.ตรัง,กฟจ.กระบี่	65%		65%		65%		65%		65%				ผลส.กบล.
	กฟจ.พังงา, กฟจ.ภูเก็ต, กฟอ.ทุ่งสง, กฟอ.เกาะสมุย,, กฟอ.พุนพิน, กฟอ.ปากพนัง													ไม่มี
	กฟอ.ถลาง, กฟอ.ตะกั่วป่า, กฟฟ.ป่าตอง,													
	(ยกเว้น กฟฟ.กาญจนดิษฐ์, เวียงสระ, ท่าศาลา, ห้วยยอด ใช้การเรียกคิวรุ่นเก่า)													
	- PEA Shop นครศรีธรรมราช, PEA Shop สุราษฎร์ธานี, PEA Shop ตรัง	65%		65%		65%		65%		65%				ผลส.กบล.
	PEA Shop ภูเก็ต, PEA Shop ทุ่งสง, PEA Shop เกาะสมุย, PEA Shop ถลาง													ไม่มี
														ที่มี PEA Shop

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล						
	2.5 ให้ผู้สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ	100 ราย/กฟฟ.									100 ราย				ผลส.กบส.
	ผ่าน ระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) กรณีที่ได้รับการประเมิน										/กฟฟ.				ไม่มี
	ตั้งแต่ 3 ลงไป โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback												0.015	0.015	
	(สถานะ มกราคม - กันยายน)														
	2.6 กรณี กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box ให้สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบฟอร์ม														
	PEA-QN04 (สถานะ สดสม มกราคม - กันยายน)														ผลส. กบส.
	- กฟฟ. ชั้น 1 -3 จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	100 ราย		100 ราย		100 ราย					300 ราย				ผบป.
	- กฟส. จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	100 ราย		100 ราย		100 ราย					300 ราย				กฟส.
	- กฟย. จำนวน 100 ราย/กฟฟ./ปี	30 ราย		40 ราย		30 ราย					100 ราย				กฟย.
	2.7 ประกาศผลให้รางวัลแก่นักงานลูกค้าจ้างที่ผ่านเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			4 ครั้ง				ผลส.กบส.
	โดยพิจารณาจากผลการประเมิน, พฤติกรรม, ข้อร้องเรียน และสุ่มสอบถามลูกค้า														ผบค.ทศ
	ไตรมาสละ 1 ครั้ง														กฟส., กฟย.
	2.8 นำผลประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ							1 ครั้ง			1 ครั้ง				ผลส.กบส.
	ภายในไตรมาส 4 ของทุกปี														ผบค.ทศ
															กฟส., กฟย.
	2.9 ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำ ติดตั้ง Smile box กฟฟ.1-3 ให้ครบถ้วน					3 กฟฟ					3 กฟฟ				ผปค. กรท.
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน														
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	Smart Phone														
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชัน	รอกำเป้าหมายจาก กฟผ.										0.200	0.200		ผบค.ทศ
	PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)														
	1.2 จำนวนครั้งของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมาย	รอกำเป้าหมายจาก กฟผ.													
	ที่ กฟผ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)														
	1.2.1 รายงานการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			4 ครั้ง				ผสบ.กรท.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล						
	1.3 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น														
	การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า พร้อม														
	รายงานผลให้ คณะกรรมการ PEA Smart Plus														
	1.3.1 การชำระค่าไฟผ่าน APP			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผสบ.กรท.	
	1.3.2 การขอใช้ไฟฟ้า			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผสบ.กรท.	
	1.3.3 การต่อกลับมิเตอร์			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผสจ.กรท.	
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online														
	Service (COS)														
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขต	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)	
	ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ													ผบธ.กบล.	
	(เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)													ผสบ.กรท.	
	3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX)														
	3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดย	100%		100%		100%		100%		100%				ผบป.	
	ให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th													ผสจ.กรท.	
	3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวน	รอค่าเป้าหมาย จาก กฟผ.												ผตป. กบุญ.	
	ผู้ใช้ไฟที่ถูกจ่ายทั้งหมด														
	3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟผ.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผตป. กบุญ.	
	กำหนด														
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้	1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%		100%		100%		100%		100%		0.200	0.200	ผบธ.กบล.	
บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	World Bank														
World Bank	01 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน	100%	100%	100%		100%		100%		100%				ผบค.ทศ	
	ประเมินจากงาน 4 ประเภท ดังนี้													กฟส.	
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.														
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ตติมิเตอร์														
	01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.														
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ตติมิเตอร์														
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.														
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.														
	02 รวบรวมผลการดำเนินการของ กฟฟ. หน่วยงานสรุปรายงาน เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง				ผบธ.กบล.	
														ผบค.,กฟส.	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563
(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.4 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.34

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.34

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษา	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้													
ฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM	1.1 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.060	0.060	ผลส.กบล.
มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ													ผบค.
	1.2 รายงานผลการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ กฟผ.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.300	0.300	ผลส.กบล.
	(ลูกค้าที่ได้รับบริการเสริมฯ ลูกค้ารายสำคัญ จำนวน 198 ราย													ผบค.
	ให้รายงานผลการให้บริการภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)													
	1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High value/ลูกค้ารายสำคัญ													
	01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ	1 ครั้ง												
	เป้าหมาย รผก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย	100%		100%		100%		100%		100%		0.060	0.060	ฟวธ.(ภ4)
	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%		100%				ผลส.กบล.
	ผจก. กฟผ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%	100%	100%		100%		100%		100%				ผบค.
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)	100%	100%	100%		100%		100%		100%				ผบค.
	03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผลส.กบล.
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข (สรุปผลจากการเยี่ยมเยียนลูกค้า)													
	04 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไป	100%	100%	100%		100%		100%		100%		0.300	0.300	ผบค.
	ตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กศฟ.)													
	เป้าหมาย กฟต.2 จำนวน 198 ราย													
	05 สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญตาม	100%	100%	100%		100%		100%		100%				ผลส.กบล.
	แบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)													ผบค.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่													
	01 สำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่	1 ครั้ง	1 ครั้ง							1 ครั้ง				ผลส. กบล.
	ผวธ.(ภ4) กำหนด	(ภายใน ก.พ.)								(ภายใน ก.พ.)				ผบค.
	02 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง	1 ครั้ง							1 ครั้ง				ผลส. กบล.
		(ภายใน มี.ค.)								(ภายใน มี.ค.)				ผบค.
	03 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ			100%		100%		100%		100%		6.000	6.000	ผลส. กบล.
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา													ผบค.
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.													(ที่เข้าหลักเกณฑ์)
	04 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา			1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		3 ครั้ง				ผลส. กบล.
	ทุกไตรมาส													
	2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก					1 ครั้ง				1 ครั้ง		0.060	0.060	ผลส. กบล.
	PEA Call Center โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ													ผบค.
	พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล)													
	3. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผลส.กบล.
	(ไตรมาสละ 200 ราย) ผ่าน QR Code และจัดส่งผลสำรวจฯ ให้													ผบค.
	ผวธ.(ภ4) ทราบ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส													
	4. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.060	0.060	ผลส.กบล.
	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1 ครั้ง								1 ครั้ง		0.600	0.600	ผลส.กบส.
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ."													
	01 ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน 100%	100%	95%	100%		100%		100%		100%				ผลส.กบส.
	02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่	100%	100%	100%		100%		100%		100%				
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 30 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด													ผลส.กบส.
	03 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่	70%	70%	70%		70%		70%		70%				ผบค.
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 15 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด													กฟส.
	04 การแนบเอกสารปิดข้อร้องเรียนพร้อมการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	100%	100%	100%		100%		100%		100%				กฟย.
	05 สำรวจความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกสาย	100%	100%	100%		100%		100%		100%				
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)													
	06 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผลส. กบส.
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center													
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)													
	กฟต.2 4 ครั้ง													
	3. รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ประเภทคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อย่อย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				คณะฯ จัดการ
	ไฟตก และไฟกระพริบ													ข้อร้องเรียน ต.2
														ผลส.กบส.
แผนงานหลักที่ 8 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานใน	1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาศักยภาพด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนด	1 ครั้ง								1 ครั้ง				ผลส.กบส.
ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	หลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร(ภายใน/ภายนอก)													
	ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า													
	ในปี 2563 มีการอบรม 2 หลักสูตร													
	1.จิตวิทยาการสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียน	1 ครั้ง								1 ครั้ง				ผลส.กบส.
	2.เทคนิคการขายและการบริหารอย่างมืออาชีพ	1 ครั้ง								1 ครั้ง				ผลส.กบส.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	2.อบรมเชิงปฏิบัติการผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.		1 ครั้ง							1 ครั้ง		0.600	0.600	ผวธ.(ภ4)
	- พิจารณาผู้เข้าร่วมอบรม/ประสานงานการฝึกอบรมร่วมกับ ผวธ.(ภ4)		1 ครั้ง							1 ครั้ง				ผลส.กบล.
	3.อบรมเชิงปฏิบัติ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ของ		1 ครั้ง							1 ครั้ง		0.600	0.600	ผวธ.(ภ4)
	กฟฟ.ชั้น1-3, และ กฟส.		1 ครั้ง							1 ครั้ง				ผลส.กบล.
	- พิจารณาผู้เข้าร่วมอบรม/ประสานงานการฝึกอบรมร่วมกับ ผวธ.(ภ4)													
	4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น													คณะทำงาน
	ของ กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ													กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น													ผบค, กฟส.
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. ปี 2562		1 ครั้ง							1 ครั้ง				กฟย.
	(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. รอบคัดกรอง ปี 2562)													
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม		1 ครั้ง							1 ครั้ง		0.060	0.060	
	แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)													
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ					1 ครั้ง				1 ครั้ง				
	มอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)													
	04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นที่คะแนน							1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	ต่ำกว่า 50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมี													
	ประสิทธิภาพ													
	5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการ													คณะทำงาน
	ศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่าน													กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	ระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งาน													กฟฟ.1-3, กฟส.
	บริการลูกค้า (FM)													
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์		1 ครั้ง							1 ครั้ง				
	งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น													
	ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)													
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ		1 ครั้ง							1 ครั้ง		0.060	0.060	
	พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)													
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน					1 ครั้ง				1 ครั้ง		0.060	0.060	
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	6. ประเมินการไฟฟ้าที่มี PEA Shop ทุกแห่ง ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4													คณะทำงาน
	ตามเกณฑ์ประเมินที่ กฟฟ.กำหนด และคัดเลือก PEA Shop ดีเด่น													กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	01 ประเมินตนเองตามค่าเกณฑ์วัด ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562			1 ครั้ง						1 ครั้ง				PEA Shop ทุกแห่ง
	(เอกสารแนบ : เกณฑ์การคัดเลือก PEA Shop)													
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม			1 ครั้ง						1 ครั้ง		0.060	0.060	
	แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)													
	03 ประกาศผลการคัดเลือก PEA Shop ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน					1 ครั้ง				1 ครั้ง		0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)													
	7. ประเมิน KAMR ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ตามคู่มือบริหารลูกค้า													คณะทำงาน
	รายสำคัญและคัดเลือก KAMR ดีเด่น													กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	01 ประเมินตนเองตามคู่มือบริหารลูกค้ารายสำคัญ (รายละเอียดของ			1 ครั้ง						1 ครั้ง				กฟฟ.ชั้น 1-3
	เกณฑ์การคัดเลือกจะแจ้งภายหลังต่อไป)													
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ			1 ครั้ง						1 ครั้ง		0.060	0.060	
	พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)													
	03 ประกาศผลการคัดเลือก KAMR ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน					1 ครั้ง				1 ครั้ง		0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)													

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563
(ทบทวนครั้งที่ 1)

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

4. เป้าหมาย

SO3 Customer Focused

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

2.5 ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

ร้อยละ 100

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

7. เป้าหมาย

ของทุกกลุ่มลูกค้า

CR3 สร้างประสบการณ์กับลูกค้า (Customer Experience)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563									งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 9 แผนงานพัฒนา PEA Customer Journey	1. จัดประชุมชี้แจงการบริหารจัดการลูกค้าตามแนวทาง PEA Customer Journey			ครั้งที่ 1								0.200	0.200	ผวธ.(ภ4)
	2. ดำเนินการตามแนวทาง PEA Customer Journey			รอดำเป้าหมายของ กฟผ.								0.200	0.200	ผลส.กบส.
														ผบค.

(ทบทวนครั้งที่ 1)

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <p>NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p>NM2 การผลักดันผลประโยชน์ประกอบการและการสร้าง Brand Image ของบริษัทในเครือ</p> | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <p>NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p>NM2 การผลักดันผลประโยชน์ประกอบการและการสร้าง Brand Image ของบริษัทในเครือ</p> | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <p>2.6 ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p>2.7 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p>2.8 ความสำเร็จของการดำเนินงานของบริษัทในเครือและการวิเคราะห์ในเชิงนโยบายในการกำกับดูแล</p> | <p>4. เป้าหมาย</p> <p>ร้อยละ 100</p> <p>6,250 ล้านบาท</p> <p>ร้อยละ 100</p> |
| <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <p>NM2.2 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน</p> <p>- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> | <p>7. เป้าหมาย</p> <p>ร้อยละเป้าหมาย</p> | |

[illegible]