

แผนปฏิบัติการ 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

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.40

ระดับ 4.32

ระดับ 4.34

ระดับ 4.36

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

7. เป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. วิเคราะห์บทวนความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	คณะทำงาน	
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐาน	และมาตรฐานการให้บริการของคู่เทียบ เพื่อกำหนดมาตรฐาน											SEPA หมวด 3	
การให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า	การให้บริการที่เกินความคาดหวัง และเหนือกว่าคู่เทียบ											ของสายงาน	
และเหนือกว่าคู่เทียบ	ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (เป้าหมาย ไตรมาส 1)												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	2. กำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ได้แก่ Application บน Smart Phone และ Internet - การขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้า แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อเสนอแนะและร้องเรียน ชำระค่าไฟฟ้า	100%		-		-		-					คณะทำงาน
													SEPA หมวด 3
													ของสายงาน
	ค่างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ การขอขยายเขตไฟฟ้าผ่าน 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												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	4. ติดตามประเมินผล	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					คณะทำงานฯ
	เป้าหมาย ไตรมาส 2-4												PEA
													Smart Plus
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการ	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร												คณะทำงานฯ
ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Smart Plus บน Smart Phone												PEA
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด												Smart Plus
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ												
	1.1.1 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์	(เมื่อมีการร้องขอ, มีการปรับปรุงระบบ, มีข้อมูลข่าวสารใหม่ที่จะต้องประชาสัมพันธ์)											กรท.(ผสบ.)
	1.1.2 กอก.ประชาสัมพันธ์โครงการ												กอก.(ผสส.)
	1.1.3 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	1.2 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆ ใน PEA Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟผ่าน APP, การต่อกลับมิเตอร์,	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กรท.(ผสบ.)
	การขอใช้ไฟฟ้า (รอบริษัทผู้รับจ้าง 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					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								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	3. แผนงานขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระบบ Smart Display ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วยระบบ Customer’s Smile Feedback												
	3.1 ขยายผล ให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 ตามที่ กฟภ. กำหนด	(รอกำเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)											กรท.(ผปค.)
	- ติดตั้งระบบ (หลังจากได้รับอุปกรณ์จาก กคช.)												
	- จัดประชุมชี้แจงเพื่อแนะนำการใช้งาน												
	Note.- หาก กฟช. ได้รับอุปกรณ์ Touch Screen จาก กคช. จะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน												
	3.2 รายงานผลการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กรท.(ผสบ.)
	4. แผนงานขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX)												
	(เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)												
	4.1 ขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX)	(รอกำเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ)											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 รายงานผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบญ.(ผตป.)
	- ติดตาม ประเมินผล												
	- สรุปรายงานผลการดำเนินงาน												
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูล (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) (เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT1.2) (รอกำหรือนิรยละเอียดทั้ง 4 ภาค)	1. วิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการเป้าหมาย ไตรมาส 1-2												
	2. กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐานเป้าหมาย ม.ค. - ส.ค.												
	3. สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจเป้าหมาย ก.ย. - พ.ย.												
	4. ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กรเป้าหมาย มิ.ย. - พ.ย.												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	5. รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าสู่ฐานข้อมูลองค์กรในระบบงาน												
	สร้างความสัมพันธ์ลูกค้า และการบริการลูกค้า												
	เป้าหมาย ธ.ค.												
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผบธ.) ทุก กฟผ.
	1.1 มาตรฐานด้านเทคนิค												
	1.2 มาตรฐานการให้บริการ												
	1.3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟ กฟผ.												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง											ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร้อนพิบูลย์	1 ครั้ง											ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง											ผบต.ชอด.
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผบธ.) ทุก กฟผ.
	2.1 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าต่องานบริการจากระบบงาน VOC System และช่องทางอื่นๆ												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง											ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร้อนพิบูลย์	1 ครั้ง											ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง											ผบต.ชอด.
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็นปรับปรุงให้ ผพร./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง	-		1 ครั้ง		-		-					กบล.(ผบธ.) ทุก กฟผ.
	3.1 ให้ ทุก กฟผ. พิจารณาทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการ พร้อมทั้งจัดส่งผลการทบทวนฯ ให้กับ ผพร.												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช			1 ครั้ง									ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร้อนพิบูลย์			1 ครั้ง									ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด			1 ครั้ง									ผบต.ชอด.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวบ.ผบพ.
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง												ทุก กฟฟ.
	กฟต.2 43 แห่ง												
	(ปี 2562 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 17 แห่ง, กฟส. 26 แห่ง)												
	(รออนุมัติของท่าน ผวก.)												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					คณะทำงาน
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟจ.,กฟส.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	5. การประเมินผลการบริหาร PEA Shop ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		-					คณะทำงาน
	เป้าหมาย ไตรมาส 1, 3												กฟข.
	6. ขยายผลให้ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.,กฟย. ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	100%		-		-		-					คณะทำงาน ต.2
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่หมดอายุการรับรอง,กฟส. 10 แห่ง												กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.,กฟย.
	ยกเว้นอาคารเช่า,กฟย.เขตละ 2 แห่ง												
	กฟต..2 รวม 13 แห่ง												
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	100%											ผจก.รพ.
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)	-		-		60%		-					
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด												
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ												ทุก กฟฟ.
	02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box												กรท.(ผสบ.)
	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ Smile Box	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กรท.(ผสบ.)
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบค.,บป.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบต.,บง.รพ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟส.อ.ชะอวด	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบต.,บง.รพ.
	8. ให้มีการสุ่มตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กฟฟ.ชั้น 1-3.
	Smile Box ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม			(100 ราย)				(100 ราย)					กฟส.
	และตามที่ กฟภ. กำหนด												
	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 มิติที่ 4												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช			1 ครั้ง				1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์			1 ครั้ง				1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด			1 ครั้ง				1 ครั้ง					ผบต.ชอด.
	9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง												กบล.(ผบธ.)
	Doing Business World Bank												ทุก กฟฟ.
	01 กฟฟ.ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ จ.ภูเก็ต	≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน		≤ 20 วัน					
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน												
	ประเมินจากงาน 3 ประเภท ดังนี้												
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.												
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้งมิเตอร์												
	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 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน					
	25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท												
	02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.												
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้งมิเตอร์												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A.												
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติตมิเตอร์												
	02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.												
	02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.												
	เป้าหมาย ทุกราย, ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลา												
	ที่ กฟภ. กำหนด												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน		≤ 25 วัน					ผบต.ชอด.
	10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2561	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กฟฟ.ชั้น 1-3,
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4												กฟส.,
	กฟฟ. จุตรวมงาน ประเมินจาก smile box												กบล.(ผลส.)
	กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04												
	เป้าหมาย รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก												
	ที่ได้รับผลสำรวจ												
	การดำเนินงาน												
	- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุง												
	การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น												
	- นำผลการวิเคราะห์และแนวทางการแก้ไขขึ้นระบบอินทราเน็ต กฟต.2												
	การไฟฟ้าปรงไส มิติที่ 4												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ

รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

3.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย

3.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่

3.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ

3.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.40

ระดับ 4.32

ระดับ 4.34

ระดับ 4.36

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ

รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

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

7. เป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานรักษฐานลูกค้า High Value	1. นำฐานข้อมูลเสียงของลูกค้า มาค้นหาสิ่งที่จะต้องนำมาปรับปรุง	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.)
	พัฒนากระบวนการให้บริการ ตามผลของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)												ทุก กฟฟ.
	จากฐานข้อมูล BIC SAP, VOC system และช่องทางอื่นๆ												
	เป้าหมาย ภายใน ม.ค.-ก.พ.												
	การดำเนินการ												
	01 นำข้อมูลเสียงของลูกค้า ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ												
	ข้อร้องขอ จากระบบ Bic_SAP, PEA-VOC System และจาก												
	ช่องทางอื่น ๆ ที่ กฟภ.กำหนด ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค.61 จากลูกค้า												
	4 กลุ่ม บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์,อุตสาหกรรม, อื่นๆ มาค้นหาสิ่งที่จะต้อง												
	นำมาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง											ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง											ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง											ผบต.ชอด.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	2. วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการในการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ	1 ครั้ง		-		-		-					กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ก.พ.												
	การดำเนินงาน												
	01นำข้อมูลเสียงของลูกค้า High Value ของปี 2561(จากข้อ 1)												
	มาวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ												
	เช่น ข้อมูลเสียงจากงานเยี่ยมเยียนฯ,งานKAM, งานสัมมนาฯ												
	3. นำผลการวิเคราะห์มาแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาเครื่องมือ	-		1 ครั้ง		-		-					กบล.(ผลส.)
	ที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ หรือ จัดทำ QIR ปรับปรุงระบบงาน												ทุก กฟฟ.
	เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป												
	เป้าหมาย ภายในไตรมาส 2												
	การดำเนินงาน												
	01 นำผลการวิเคราะห์จัดทำ OIR เพื่อปรับปรุงระบบงาน												
	02 นำเสนอผู้บริหารเพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนา												
	ระบบงานการให้บริการ												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช			1 ครั้ง									ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์			1 ครั้ง									ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด			1 ครั้ง									ผบต.ชอด.
แผนงานหลักที่ 8 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ												กฟฟ.ชั้น 1-3
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส												
	การดำเนินงาน												
	01.1 หาข้อมูล ลูกค้ารายใหม่ จาก ข้อมูล อุตสาหกรรมจังหวัด, พาณิชย์จังหวัด, เทศบาลเมือง, อบต., และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	01.2 โทรติดต่อประสานงานขอเข้าพบลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ กฟภ. เช่น ลูกค้ารับไฟจาก กฟภ.พีดีเคอร์ไหนด												
	อัตราค่าไฟที่ กฟภ.คิด การให้บริการต่างๆ ของ กฟภ., การติดต่อประสานงานเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้ไฟ ฯลฯ												
	01.3จัดทีมเข้าเยี่ยมลูกค้า ตามวัน เวลา พร้อมมอบของที่ระลึก												
	01.4สรุปผลการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้ารายใหม่												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	ให้ ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา ที่กำหนด												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.ชอด.
	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย												กบล.(ผลส.)
	02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบษ.(ผปฮ.)
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT)												กฟฟ.
	กฟต.2 จำนวน ราย												
	การดำเนินงาน												
	- พนักงาน KAMR จัดแผนการให้บริการเสริม												
	โดยกิจกรรมสำหรับให้บริการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้												
	1.ตรวจสอบระบบไฟฟ้า												
	2.ตรวจสอบข้อมูลโหลด												
	3.ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าและการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ												
	4.ตรวจหาจุดร้อน												
	5.สนับสนุนวิทยากรสำหรับฝึกอบรม												
	6.การตรวจวัดคุณภาพ												
	7.บริการฉีดล้างลูกถ้วย												
	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 ฝวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ตามวันเวลาที่กำหนด												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.ชอด.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	03 การเยี่ยมเยือนลูกค้า												
	03.1 เยี่ยมเยือนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ												กบล.(ผลส.)
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ											กฟฟ.1-3 (ผวต., ผบค.)	
	เป้าหมาย อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%					
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%		100%		100%		100%					
	การดำเนินงาน												
	1. จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	2. จัดทำอนุมัติแผนการเยี่ยมเยือน ของ กฟข. และ กฟฟ.ชั้น 1-3												
	3. บันทึกแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า ของ กฟข. ลงในระบบสารสนเทศ และ												
	ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ แผนการเยี่ยมเยือน ของ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 ปี 2562 จำนวน 17 กฟฟ.												
	4. ดำเนินงานตามแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า ของ กฟข. ตามแผนที่กำหนดการ												
	เยี่ยมเยือนลูกค้า โดย อช./ผู้แทน ทุกเดือน เดือนละ 1 ราย												
	5. ทำหนังสือขอเข้าเยี่ยมเยือน ส่งให้ลูกค้า ตาม วัน เวลา ที่กำหนดในแผนงาน												
	6. ติดต่อลูกค้าเพื่อยืนยันตาม วัน เวลา ที่ขอเข้าเยี่ยม และขอข้อมูลปัญหา												
	และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ. ที่จะสอบถามผู้บริหาร												
	ในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	7. เตรียมข้อมูลของลูกค้า สถิติไฟฟ้าขัดข้อง สถิติการใช้ไฟ ข้อมูลการ												
	ใช้บริการเสริมของ กฟภ. และข้อมูลต่างๆ ย้อนหลัง ไป 2 ปี												
	8. จัดประชุมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเยี่ยมเยือน เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง												
	นำข้อมูลของลูกค้า มาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปข้อมูลให้ผู้บริหารในการ												
	ตอบชี้แจงลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	9. จัดเตรียมของที่ระลึกให้ผู้บริหารมอบให้แก่ลูกค้าในวันเข้าเยี่ยมเยือน												
	10. บันทึกภาพ และ สรุปประเด็นหัวข้อข่าวส่งในไลน์กลุ่ม												
	11. บันทึกข้อมูลการเข้าเยี่ยมเยือนลูกค้า ในแต่ละครั้ง ในระบบสารสนเทศ												
	พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้า หรือการแก้ไขปัญหาให้หลังจาก												
	การเข้าเยี่ยมเยือน												
	12. สรุปผลการเข้าเยี่ยมเยือนของผู้บริหาร (อช./ผู้แทน, ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3)												
	จำนวน 105 ราย/ไตรมาส ให้ ผวธ.ภ4 ตาม วัน เวลา ที่กำหนด												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	100%		100%		100%		100%					ผบค.นศ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง		-		-		-			กบล.(ผลส.), กฟฟ.1-3, กฟส.		
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง												
	(ไม่มีกิจกรรมในคู่มือ KAMT 2561)												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง											ผบค.นศ.
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			กฟฟ.1-3(KAMR), กบล.(ผลส.)		
	การดำเนินงาน												
	- กฟข., กฟฟ.(ผวต./ผบค.) ดำเนินการบันทึกแผน/ผลการเยี่ยมเยือน												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบค.นศ.
สรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า ตาม อนุมัติ ผวก.	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
ตามการประเมินผลของ Tris ปี 2561	ของลูกค้า และแนวทางปรับปรุงแก้ไข												
	การดำเนินงาน												
	- ผลส. สรุปผลการดำเนินงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อกำหนดแผนงานต่อไป												
	03.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า High Value (50 %)	100%		100%		100%		100%					กฟฟ.ชั้น 1-3
	เป้าหมาย กฟต.2 จำนวน 44 ราย (จาก 87 ราย)												กบล.(ผลส.)
	การดำเนินงาน												
	03.2.1 กบล.(ผลส)จัดทำบันทึกแจ้งให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ทราบจำนวน												
	ลูกค้าที่เข้าเยี่ยมเพื่อทำแผนเข้าเยี่ยมและบันทึกในระบบ Bic_Sap												
	จำนวนลูกค้าระดับ H ที่ กฟฟ. ต้องจัดแผนเข้าเยี่ยมดังนี้												
	1.กฟจ.นครศรีธรรมราช 4 ราย												ผบค.นศ.
	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												
	9.กฟอ.พุนพิน 5 ราย												
	10. กฟอ.ปากพนัง 1 ราย												
	11.กฟอ.ถลาง 5 ราย												
	12.กฟอ.ตะกั่วป่า 1 ราย												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	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. จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผจก.												
	03.2.3 ผลส.สรุปผลการเยี่ยมให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	03.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ	100%		100%		100%		100%					กฟฟ.ชั้น 1-3
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย												กบล.(ผลส.)
	กฟต.2 จำนวน 416 ราย												
	การดำเนินงาน												
	ทุก กฟฟ.จัดทำแผนเข้าเยี่ยม และบันทึกแผนการเยี่ยมในระบบ												
	Bic_Sap (CRM)												
	03.3.1พนักงาน KAMR จัดแผนให้สอดคล้องกับแผนการเยี่ยมเยือนโดย ผจก.												
	03.3.2กบล.(ผลส.)สรุปผลการเยี่ยมให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส ภายในเวลาที่กำหนด												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	100%		100%		100%		100%					ผบค.นศ.
	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												
	กฟต.2 จำนวน 11 แห่ง												
	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												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	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												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง											ผบค.นศ.
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนาฯ ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	การดำเนินงาน												
	04.2.1 รวบรวมผลสำรวจจากการจัดสัมมนาฯแต่ละครั้ง โดยนำผลการจัดงานสัมมนาฯ												
	ในแต่ละครั้ง มาวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อปรับปรุงการจัดสัมมนาฯ												
	ในครั้งต่อไป												
	04.2.2 สรุปผลจากการวิเคราะห์ ให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส เริ่ม ไตรมาส 2												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง											ผบค.นศ.
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account												
	05.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	ฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (Bic SAP)												กฟฟ.ชั้น 1-3
	การดำเนินงาน												
	05.1.1 กบล.(ผลส.) สรุปผลการดำเนินงานให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	06 ให้มีการบริการดูแลลูกค้ารายสำคัญที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงตาม	100%		100%		100%		100%					กฟฟ.ชั้น 1-3
	กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ												กบล.(ผลส.)
	(Key Account Management:KAMT)												
	เป้าหมาย ดำเนินการรายงานทุกครั้งที่เข้าพบลูกค้า												
	(ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีการลูกค้ากลุ่มเสี่ยง)												
	2. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP												
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กาว.(ผสอ)
	(ปัจจุบันพื้นที่ กฟต.2 ไม่มีการสูญเสียลูกค้า ให้กับ SPP)												

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข./กฟ	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง												กฟฟ.ชั้น 1-3
	(ไม่มีในคู่มือ KAMT 2561)												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช			1 ครั้ง				1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	4. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAMR	-		-		1 ครั้ง		-					call center
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center												กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย KAMR ประจำ กฟฟ. ทุกสาย 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.ผลส.												
	03 จัดทำสรุปผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการสำรวจฯของ 1129 ให้ ผวธ.ภ4												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช			1 ครั้ง				1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	5. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/	-		-		1 ครั้ง		-					กบญ.(ผตป.)
	จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า												ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช					1 ครั้ง							ผบค.,บป.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์					1 ครั้ง							ผบต.,บง.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด					1 ครั้ง							ผบต.,บง.ชอด.
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 200 ราย/ไตรมาส)												
	การดำเนินงาน												
	สรุปผลการดำเนินงาน ส่ง ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	01 นำผลสำรวจลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม กฟฟ.ชั้น 1-3 (17 กฟฟ.)												
	สรุปแยกตามประเภทการใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าเขตละ 200 ราย/ไตรมาส												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	02 นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละราย มาประเมิน												
	คะแนนตามระดับความพึงพอใจ โดยแยกแต่ละประเภทการให้บริการ												
	ของแต่ละ กฟฟ.												
	03 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ให้ ผวธ.(ภ4)ทุกไตรมาส												
	7. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	สอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ 15 วัน												ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย รายงานทุกไตรมาส (เขตละ 400 ราย)												
	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												
	จะต้องมีการเผื่อจำนวนราย เนื่องจาก บางรายไม่สามารถติดต่อได้)												
	03 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ 15 วัน ดังนี้												
	03.1 ขยายเขตแรงต่ำ 3 ราย/กฟฟ.จตุรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)												
	03.2 ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟฟ.จตุรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 51 ราย)												
	03.3 ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 4 ราย/กฟฟ.จตุรวมงาน/ไตรมาส (จำนวน 17 กฟฟ. รวม 340 ราย)												
	โดยเป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี สำหรับ ต.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												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.ชอด.
แผนงานหลักที่ 9 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารการจัดการ	-		-		1 ครั้ง		-					กบล.(ผลส.)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
ให้กับลูกค้า	ข้อร้องเรียน และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3												ทุก กฟฟ.
	การดำเนินงาน												
	1.1 ผลส.จัดทำบันทึกขออนุมัติจัดประชุม												
	1.2 ชี้แจงแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟต.2												
	และชี้แจงเกณฑ์ SEPA หมวด 3 ให้ทุก กฟฟ.รับทราบ												
	1.3 รายงานผลการประชุม ให้ผู้บริหารรับทราบ												
	(สำหรับการจัดประชุมอาจจะมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม)												
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	"เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."												
	โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน												
	และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน)												
	(รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ) ภายเวลาที่กำหนดดังนี้												
	เป้าหมาย รายงานไตรมาสละ 1 ครั้ง												
	วิธีการปฏิบัติ												
	2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกฟต.2												
	2.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร												
	จัดการข้อร้องเรียน ทุก กฟฟ. และการบริหารจัดการข้อเรียนเรียนตามคู่มือ												
	2.3 จัดประชุมคณะกรรมการฯ ของ กฟต.2 และ ผจก.กฟฟ.จตุรวมงาน												
	และส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางป้องกันการเกิดข้อ												
	ร้องเรียน												
	2.4 ผลส. สรุปรายงานผลการชี้แจงและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ ผวธ.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 ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	การดำเนินงาน ปิดข้อร้องเรียน ครึ่งหนึ่ง (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												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	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					ทุก กฟฟ.
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)												
	- มีการสำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียนทุกครั้งในแบบฟอร์ม VOC 04												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบต.ชอด.
	02 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.ผลส.
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center												
	เป้าหมาย กฟต.2 4 ครั้ง (ไตรมาสละครั้ง)												
	การดำเนินงาน												
	02.1 นำผลการสำรวจความพึงพอใจ จาก 1129 ที่โทรศัพท์สอบถามลูกค้า												
	ทุกรายที่ร้องเรียนเข้ามาและเมื่อได้รับการแก้ไขปัญหาจาก กฟภ.ไปแล้ว มีความพึงพอใจ												
	ต่อการให้บริการของ กฟภ.แค่ไหน มาสรุปและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้												
	บริการต่อลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น												
	02.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจให้ ผวธ.ภ4 ทุกไตรมาส												
	3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่แก้ไขไฟฟ้าขัด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					คณะกรรมการฯ
	คุณภาพไฟฟ้า โดยเสนอวิธีการแก้ไข												กบล.(ผลส.),
	เป้าหมาย ทุกเขต ไตรมาสละ 1 ครั้ง												ทุก กฟฟ.
	การดำเนินการ												
	3.1 คณะกรรมการฯ ร่วมกับ ทุก กฟฟ. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น												
	พร้อมหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน												
	3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน นำเสนอ ผวธ.ภ4												
	ทุกไตรมาส ตามวันเวลาที่กำหนด												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.ชอด.
	4. เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการจัดการ	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน โดย VOC Alert bot												ทุก กฟฟ.
	การดำเนินการ												
	4.1 มีการติดตามข้อร้องเรียนกับ กฟฟ.หน่วยงาน ประสานงาน												
	ความคืบหน้าในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน												
	ก่อนจะมีการแจ้งเตือนใน VOC Alert Bot												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบค.นศ.
แผนงานหลักที่ 10 งานพัฒนาศักยภาพพนักงาน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAMR	-		-		1 ครั้ง		-					ผวธ.(ภ4)
ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	ของ ภาค 4												กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย จัดอบรมพนักงาน 1 ครั้ง/เขต												
	ผวธ.ภ4 เป็นผู้ดำเนินการจัดประชุม												
	- เพิ่มประสิทธิภาพพนักงาน KAMR และวิธีปฏิบัติตาม												
	กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ KAMT 2561												
	2. สรุปรายงานและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด												
	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)												
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไม่	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ทุก กฟฟ.,
	(เฉพาะส่วนที่มีการร้องเรียน) ของแต่ละระบบแรงดัน												กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส												
	Note.- กฟฟ.ตรวจสอบแรงดัน บันทึกแบบฟอร์ม,สรุปรายงาน กบล.												
	กบล.รายงาน สายงาน ว.,วศ.												
	การดำเนินงาน												
	01.1 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ทุก กฟฟ.สรุปผลการตรวจวัดแรงดัน เกี่ยวกับ ไฟตก ไฟดับ												
	ไฟกะพริบ ไฟเกิน ณ จุดซื้อขาย ที่ลูกค้าแจ้งทุกช่องทาง ของการรับฟังเสียงของลูกค้า												
	(PEA VOC System)												
	01.2 สรุปรายงานผลการตรวจวัดแรงดันฯ จากข้อมูลที่ ทุก กฟฟ. ส่งมา กับระบบ												
	รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)												
	01.3 จัดส่งข้อมูลการสรุปผลการวัดแรงดันฯ ให้ สายงาน ว., วศ. ทุกไตรมาส ตามวัน เวลา												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	ที่กำหนด												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.ชอด.
	02 รายงานการประเมินประสิทธิภาพ ด้านความเพียงพอ	-		-		1 ครั้ง		-					กปป.(ผวว.)
	02.1 รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายที่มีโหลดเกินพิกัด												
	02.2 รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด โดยเรียงลำดับจากปัญหามากไปหาน้อย												
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายปี (1 ครั้ง)												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟภ.)

4. เป้าหมาย

6,250 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ฯ ของ กฟภ.)

7. เป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 11 แผนงานการดำเนินงาน ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1. การลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก กฟฟ. และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง												กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
	01 จัดทำแผนงานการสำรวจลงข้อมูล TAMS และแผนการเบิกจ่ายงบประมาณแจ้ง กบล.(ธท.) สำหรับ กฟฟ. ที่ยังสำรวจไม่แล้วเสร็จ	1 ครั้ง											กบล.(ผธท.)
													กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง											ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง											ผบค.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง											ผบค.ชอด.
	02 ติดตามผลการลงข้อมูล และตรวจสอบการเบิกจ่ายงบปร ที่ได้รับการจัดสรร	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)
	03 อัปเดตการลงข้อมูลในระบบ TAMS ให้เป็นปัจจุบัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.ชอด.
	04 วิเคราะห์ข้อมูลรายได้จากการคิดค่าบริการพาดสาย และดี อุปกรณ์ในระบบ TAMS เพื่อให้เรียกเก็บค่าบริการได้ครบถ้วน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผธท.)

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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2562								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	2. การดำเนินการหายได้จาก C02.2 ให้ได้ตามเกณฑ์												
	ที่ กฟภ. กำหนด												
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง												
	01 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่มรายได้ใหญ่ที่มี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบส.(ผลส.)
	หน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเก็บเป็น												ทุก กฟฟ.
	ฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด												
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.ชอด.
	02 รายงานผลลูกค้าเข้ากลุ่มบริการหลังการขาย เช่น	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบส.(ผลส.)
	LINE@ ประจําการไฟฟ้า, Line KAM												ทุก กฟฟ.
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.ชอด.
	03 รายงานผล การเข้าพบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ลงในระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบส.(ผลส.)
	Bic-SAP หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง												ทุก กฟฟ.
	(รอผลสรุปจากคณะทำงานของ กฟภ.)												
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.ชอด.
	04 วิเคราะห์ผลดำเนินการของการหายได้ C02.2 จาก	1 ครั้ง		-		-		-					กบญ.(ผบส.)
	ผลของปีที่ผ่านมา												กบส.(ผบธ.)
	กฟจ.นครศรีธรรมราช	1 ครั้ง											ผบป.,บค.นศ.
	กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์	1 ครั้ง											ผบง,บต.รพ.
	กฟส.อ.ชะอวด	1 ครั้ง											ผบง.,บต.ชอด.
													ทุก กฟฟ.

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