

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

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	ต.1	ต.2	ต.3	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล									
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ																ผวธ.ภ4	
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล																	
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี 2562 และวิเคราะห์มาตรฐานการให้	1 ครั้ง	1 ครั้ง							1 ครั้ง							ผสส.ผบธ.ภบส.ต.2	
คู่แข่ง	บริการ (SLA) จากระบบ PEA VOC system หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ	(ภายใน ก.พ.)															ผบค.ทศ	
	1.2 กำหนดคู่แข่ง (หน่วยงานภายใน กฟผ. หรือหน่วยงานภายนอก)	1 ครั้ง	-							1 ครั้ง							ผสส.ผบธ.ภบส.ต.2	
		(ภายใน มี.ค.)															ผบค.ทศ	
	1.3 นำเสนอมาตรฐานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ			1 ครั้ง						1 ครั้ง							ผสส.ผบธ.ภบส.ต.2	
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง (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		ผสส.ผบธ.ภบส.ต.2	
	ผวธ.(ภ4) เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป																ผบค.ทศ	
	2. การทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ											0.244	0.000	0.000				
	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																ผสส.ภบส.	
																	ผบค.	
	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			(กฟฟ.ข.)		(ผวธ.(ภ4))						0.215	0.200	0.086			Customer Service	
	26 สิงหาคม 2562)																ผสส.ภบส.	
																	กฟฟ.ทีม 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 กฟฟ./ผวธ.(ภ4) ประเมินผล			100%						100%					0.030			
	03 สปน.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง					100%				100%					0.030			

[illegible]

																		กฟล., กฟย.
	2.9 ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดหา ติดตั้ง Smile box กฟฟ.1-3 ให้ครบถ้วน						3 กฟฟ					3 กฟฟ						ผบค. กรท.
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone																	
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)														0.200	0.200		ผบค.ทศ
	1.2 จำนวนครั้งของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมายที่ กฟภ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)																	
	1.2.1 รายงานการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			4 ครั้ง							ผสบ.กรท.
	1.3 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า พร้อมรายงานผลให้ 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 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			4 ครั้ง		0.000	0.050	0.000	0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)
																		ผบธ.กบล.
																		ผสบ.กรท.
	3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)																	
	3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดยให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th	100%		100%		100%		100%			100%		0.070	0.000	0.000			ผบป.
	3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกจดจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกจดจ่ายทั้งหมด																	ผสจ.กรท.
	3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			4 ครั้ง							ผตป. กบญ.
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business World Bank	100%		100%		100%		100%			100%		0.119	0.000	0.016	0.200	0.200	ผบธ.กบล.

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.																
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติตมิเตอร์																
	01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.																
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติตมิเตอร์																
	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. หน่วยงานสุปรายงาน เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง							ผบธ.กบส.
																	ผบค.,กฟส.
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษ	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.กบส.
มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ																ผบค.
	1.2 รายงานผลการเสริมพิเศษโดยไม่ได้คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ กฟภ.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				0.300	0.300		ผลส.กบส.
	(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		ผวธ.(ภ4)
	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%		100%							ผลส.กบส.
	ผวก. กฟฟ.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.กบส.
	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.กบส.
	แบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)																ผบค.
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่																
	01 สำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่	1 ครั้ง	1 ครั้ง							1 ครั้ง							ผลส. กบส.
	ผวธ.(ภ4) กำหนด	(ภายใน ก.พ.)								(ภายใน ก.พ.)							ผบค.
	02 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง	1 ครั้ง							1 ครั้ง							ผลส. กบส.
		(ภายใน มี.ค.)								(ภายใน มี.ค.)							ผบค.
	03 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ			100%		100%		100%		100%				6.000	6.000		ผลส. กบส.

[illegible]

