

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2564

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.5 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.3979

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษาลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

-ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.3979

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564													ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วยกิจกรรมดังนี้															
	1.1 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ กำหนดไตรมาสละ 3 ราย กฟผ.กระบี่	ราย ครั้ง	3 1		3 1		3 1		3 1		12 4			0.0180	0.0180	ผลส.กบส.ต.2
	ขั้นตอนการดำเนินการ															
	1 รวบรวมข้อมูลลูกค้าที่ได้รับเงินสนับสนุนการลงทุน (BOI) จาก กองวางแผนวิสาหกิจ (กฟผ.)/เทศบาลเมือง/พาณิชย์จังหวัด/อุตสาหกรรมจังหวัด/อบต.															
	1.2 รายงานผลบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ กฟผ. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส) กฟผ.กระบี่	ครั้ง	1		1		1		1		4					ผลส.กบส.ต.2 กฟฟ.ชั้น 1-3
	1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ															ผลส.กบส.ต.2
	01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	1 ครั้ง	ม.ค.	ม.ค.	-	-	-	-	-	-	-					กฟฟ.ชั้น 1-3
	ผจก./กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	ร้อยละ	100		100		100		100		100			0.0360		
	ขั้นตอนการดำเนินการ	ร้อยละ	100		100		100		100		100			1.2240		
	1.กบส./กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแผนฯ เพื่อ กบส.ดำเนินการขออนุมัติแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้าประจำปี 2564 ภายในเดือน มกราคม 2564															
	2.กบส./กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกแผนฯ ในระบบ CRM Plus และดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้															
	3.กบส./กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกผลฯ จากการเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละครั้ง ในระบบ CRM Plus และดำเนินการแก้ไขปัญหากับลูกค้าตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ พร้อมทั้งบันทึกผลในระบบ และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ															
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (CRM Plus) กฟผ.กระบี่	เดือน	ก.พ.													ผลส.กบส.ต.2 กฟฟ.ชั้น 1-3
	ขั้นตอนการดำเนินการ															
	1.กบส./กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกแผนฯ ในระบบ CRM Plus ภายในเดือน กุมภาพันธ์ 2564															
	2.กบส./กฟฟ.ชั้น 1-3 ดำเนินการเยี่ยมเยียนลูกค้า ตามแผนงานที่กำหนด	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	3.กบส./กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกผลฯ จากการเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละครั้ง ในระบบ CRM Plus	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า															ผลส.กบส.ต.2

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564													ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข กฟผ.กระบี่															กฟฟ.ชั้น 1-
	ขั้นตอนการดำเนินการ															
	1 จัดทำแผนแก้ไขตามข้อเสนอแนะของลูกค้าจากการเยี่ยมเยือน	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	2 ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	3 บันทึกข้อมูลในระบบ CRM Plus	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	4.รายงานผลการแก้ไขปัญหาลงให้ผู้บริหารและลูกค้าทราบ	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	04 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไป	ร้อยละ	100		100		100		100		100			0.1980		ผลส.กบด.ต.
	ตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กฟฟ.) กฟผ.กระบี่															กฟฟ.ชั้น 1-
	เป้าหมาย กฟต.2 จำนวน 196 ราย (พื้นที่ กฟผ.กระบี่และสังกัด รวม 10 ราย)															
	ขั้นตอนการดำเนินการ															
	1.กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดกลุ่มลูกค้าตามคู่มือ KAMR	เดือน	ม.ค.	ม.ค.												
	2.กบด.ดำเนินการขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และ พนง.KAMR ประจำปี	เดือน	ม.ค.	ม.ค.												
	2564															
	3.พนง.KAMR บันทึกข้อมูลลูกค้า และแผนงานการให้บริการเสริมไม่คิดค่าใช้จ่าย	เดือน	ม.ค.													
	ลงในระบบ CRM Plus															
	4.ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	05 สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญตาม	ร้อยละ	100		100		100		100		100					ผลส.กบด.ต.
	แบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (CRM Plus) กฟผ.กระบี่															กฟฟ.ชั้น 1-
	ขั้นตอนการดำเนินการ															
	1.จัดทำแผนแก้ไขตามข้อเสนอแนะของลูกค้าจากการเยี่ยมเยือน															
	2.ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาลงให้กับลูกค้าตามแผนที่กำหนด															
	3.บันทึกผลฯ จากการแก้ไขปัญหาลงให้กับลูกค้าแต่ละครั้ง ในระบบ															
	CRM Plus															
	4.รายงานผลการแก้ไขปัญหาลงให้ผู้บริหารและลูกค้าทราบ															
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่															ผลส.กบด.ต.
	ขั้นตอนการดำเนินการ															กฟฟ.ชั้น 1-
	1.กบด.ร่วมกับ กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เข้าหลักเกณฑ์ในการจัดสัมมนา จัดหาความ	เดือน	ม.ค.													
	ต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย สำหรับรูปแบบการจัดสัมมนาฯ															
	2.กบด.และ กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแผนการสัมมนาฯ ประจำปี 2564	เดือน	ก.พ.													
	3.กบด.ขออนุมัติการจัดสัมมนาฯ ประจำปี 2564	เดือน	ก.พ.													
	4.จัดสัมมนาฯ ตามแผนและรูปแบบที่กำหนด	ร้อยละ				100		100		100		100		1.4000		
	5.สรุปรายงานการดำเนินการ/วิเคราะห์ผล/สำรวจความพึงพอใจ/บันทึกข้อมูล	ร้อยละ				100		100		100		100				
	ในระบบ CRM Plus ลูกค้าที่เข้าร่วมงานสัมมนาฯ															

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564													ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล) กฟผ.กระบี่	ครั้ง	-		-		1		-		1					ผลต. ผลส.กบ.ด.2 กฟฟ.ชั้น 1-3
	3. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต) (ไตรมาสละ 100 ราย/เขต) กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัย, พาณิชย, อุตสาหกรรม, หน่วยงานราชการ	ครั้ง ราย	1 100		1 100		1 100		1 100		4 100					ผลส.กบ.ด.2
แผนงานหลักที่ 8 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการ	ครั้ง	1	1							1			0.0080		ผลต. ผลส.กบ.ด.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส., กฟย. กบ.ล. กฟฟ.ชั้น 1-3
	1.1 ประชุมชี้แจงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้ปฏิบัติ, ผู้เกี่ยวข้อง (ทพ.ทุกแผนก, ผู้รับผิดชอบ PEA-VOC System) ภายในไตรมาส 1															
	1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน (กฟต.2, กฟฟ.1-3)															
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ."															
	01 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 30 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	ร้อยละ	100		100		100		100		100					ผลต. ผลส.กบ.ด.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กฟย.
	- การติดต่อลูกค้าเบื้องต้น ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)															
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85)															
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ 85)															
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ 85)															
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)															
- การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรม ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)																
- การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ 85)																
- การแนบเอกสารปิดเรื่องร้องเรียน, สำนวนความพึงพอใจ (ร้อยละ 100)																
	กฟผ.กระบี่	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟย.อำนาจ	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟย.บ้านเกาะพิทักษ์	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟส.คลองพ้อม	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟย.ลำทับ	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟส.อ่าวลึก	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟส.เกาะลิบตา	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	100		100		100		100		100					
	02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 15 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	ร้อยละ	70		70		70		70		70					ผลต. ผลส.กบ.ด.2

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564													ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	70		70		70		70		70					กฟฟ.ชั้น 1-3
	กฟย.อำนาจ	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	กฟย.บ้านเกาะพิทักษ์	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	กฟส.คลองพ้อม	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	กฟย.ลำทับ	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	กฟส.ฮั่วลี้เกีย	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	70		70		70		70		70					
	03 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกช่องทาง	ครั้ง	1		1		1		1		4					ผลต.
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)															ผลส.กบส.ต.2
	กฟต.2 4 ครั้ง															กฟฟ.ชั้น 1-3
	กฟจ.กระบี่	ครั้ง	1		1		1		1		4					กฟส.
	กฟส.คลองพ้อม	ครั้ง	1		1		1		1		4					
	กฟส.ฮั่วลี้เกีย	ครั้ง	1		1		1		1		4					
	กฟส.เกาะลันตา	ครั้ง	1		1		1		1		4					
	กฟส.เหนือคลอง	ครั้ง	1		1		1		1		4					
	กฟส.เขาพนม	ครั้ง	1		1		1		1		4					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564													ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	3. รายงานผลการวิเคราะห์และการแก้ไขข้อร้องเรียน ประสิทธิภาพไฟฟ้า หัวข้อย่อย ไฟตก และไฟกระพริบ ผู้รับผิดชอบ คือ กวว.ต.2	ครั้ง	1		1		1		1		4					กวว.ต.2
แผนงานหลักที่ 9 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานใน ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนด หลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร(ภายใน/ภายนอก) ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า ผู้รับผิดชอบ คือ กบล.ต.2	ครั้ง	1		-		-		-		1					กบล.
	2. อบรม/ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการผู้รับชำระและผู้รับคำร้องของ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส., กฟย. ผู้รับผิดชอบ คือ กบล./กบญ. ต.2	ครั้ง	-		1		-		-		1			0.5670		กบญ. กบล. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส., กฟย.
	3. อบรม/ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติ พนักงาน EO และ พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของ กฟฟ.ชั้น 1-3, และ กฟส. ผู้รับผิดชอบ คือ กบข.ต.2	ครั้ง	-		1		-		-		1			0.1960		กบข. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.
	4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟผ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น															คณะกรรมการ
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟผ. ปี 2563 (ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟผ. รอบคัดกรอง ปี 2563)	ครั้ง	-		1		-		-		1					กฟฟ.ดีเด่น ต.2 ประธาน : พล.ต.อ. (อ.) กฟฟ.1-3, กฟส.
																กฟย.
	กฟผ.กระบี่	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟย.อำนาจ	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟย.บ้านเกาะพิพ	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.คลองท่อม	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟย.ลำทับ	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.อ่าวลึก	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟย.ปลายพระยา	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.เกาะลันตา	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.เหนือคลอง	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.เขาพนม	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม แจ้งผลฯ ให้ ผอ.ภ.(ก4) ผู้รับผิดชอบ คือ คณะทำงาน กฟต.2	ครั้ง	-		1		-		-		1					คณะกรรมการ กฟฟ.ดีเด่น ต.2 กฟฟ.1-3, กฟส.
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ มอบรางวัลโดย รผก.(ก4) ผู้รับผิดชอบ คือ ผอ.ภ.(ก4)	ครั้ง	-		-		1		-		1					กฟย. ผอ.ภ.(ก4)
04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นที่คะแนน ต่ำกว่า 50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมี ประสิทธิภาพ ผู้รับผิดชอบ คือ คณะทำงาน กฟต.2	ครั้ง	-		-		-		1		1					คณะกรรมการ กฟฟ.ดีเด่น ต.2 กฟฟ.1-3, กฟส.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564													ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	04.1 รายงานผลการปรับปรุงให้แล้วเสร็จ								1							กฟย.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล การดำเนินงาน ปี 2564													ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวมไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล				
	5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM)															คณะทำงาน กฟฟ.ดีเด่น ต.2 ประธาน : ฝ.ปบ (ฝ.) กฟฟ.1-3, กฟส.
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟจ.กระบี่	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.คลองท่อม	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.อ่าวลึก	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.เกาะลันตา	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.เหนือคลอง	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	กฟส.เขาพนม	ครั้ง	-		1		-		-		1					
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผอ.ก.4	ครั้ง	-		1		-		-		1					คณะทำงาน กฟฟ.ดีเด่น ต.2 กฟฟ.1-3, กฟส.
	ผู้รับผิดชอบ คือ คณะทำงาน กฟท.2															
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และมอบรางวัลโดย รผก.ก4	ครั้ง	-		-		1		-		1					ผอ.ก.4
	03.1 กฟฟ.ที่มีคะแนนต่ำกว่า 50 % ให้ปรับปรุงให้แล้วเสร็จ								1							คณะทำงาน กฟฟ.ดีเด่น ต.2 กฟฟ.1-3, กฟส.
	6. ประเมินการไฟฟ้าที่มี PEA Shop ทุกแห่ง ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ตามเกณฑ์ประเมินที่ กฟฟ.กำหนด และคัดเลือก PEA Shop ดีเด่น															คณะทำงาน smart customer
	01 ประเมินตนเองตามค่าเกณฑ์วัด ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562 (เอกสารแนบ : เกณฑ์การคัดเลือก PEA Shop)	ครั้ง	-		1		-		-		1					service ต.2 PEA Shop ทุกแห่ง
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผอ.ก.4	ครั้ง	-		1		-		-		1					คณะทำงาน smart customer
																service ต.2 PEA Shop ทุกแห่ง
	03 ประกาศผลการคัดเลือก PEA Shop ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และมอบรางวัลโดย รผก.ก4	ครั้ง	-		-		1		-		1					ผอ.ก.4

[illegible]