

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37
ระดับ 4.28
ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
 - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย ระดับ 4.41
 - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์ ระดับ 4.33
 - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม ระดับ 4.36
 - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ ระดับ 4.32
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) ระดับ 4.28
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								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 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด	1 ครั้ง		-		-		-			0.01	0.01	กบล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
Note.- กิจกรรมทั้ง 3 ข้อ ผบธ.กบล. จะประสาน ก4 จัดทำแบบฟอร์มประเมินให้เป็นรูปแบบเดียวกัน	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	-		1 ครั้ง		-		-			0.01	0.01	กบล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
ข้อ 8. พัฒนาการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) โดยติดตามการขยายผลให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 เพื่อให้มีการบูรณาการงานส่วนของ Front Office ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็นปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงเป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผพธ.	-		-		1 ครั้ง		-			0.01	0.01	กบล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบพ. ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง												
	กฟต.2 41 แห่ง												
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561 Smart มุ่งสู่ความทันสมัย - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร	(ปี 2561 กฟฟ.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 16 แห่ง, กฟส. 25 แห่ง) Note.- ①มีบันทึกจาก ก4 ให้ ต1-3 รายงานผลการปฏิบัติงานของ FM ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ②ไตรมาส 1/61 ก4 จะจัดอบรมให้ FM เติมรูปแบบ ③สำหรับ กฟส. ยังไม่ต้องดำเนินการ ให้รออนุมัติจาก ก3												

แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐาน	5. เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน	100%		-	-	-		0.02	0.02	กบส.(ผบธ.)
การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง									ทุก กฟฟ.
และความคาดหวังของลูกค้า	กฟต.2 38 แห่ง									
	01 ผบธ.กบส.ทำบันทึกเวียนย้ำให้ กฟย. Download									
	คู่มือประชาชน จาก ftp ที่ ผบธ.ได้วางข้อมูลไว้ให้									
	02 กบส.ติดตามผล เช่น ใช้ Dash Board Monitor กฟย.									
	แล้วจัดทำรายงานแจ้งกลับ กฟย.ทราบทุกเดือน									
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	6. ขยายผลให้ทุก กฟจ., กฟอ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน	100%	100%	-	-			0.45	0.45	คณะทำงาน ต.2
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก									กฟฟ. ชั้น 1-3
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	(Government Easy Contact Center : GECC)									กฟส.
และครบวงจร	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 = 7 แห่ง (ภูเก็ต, ปัตตานี, ตะกั่วป่า,									
	กาญจนดิษฐ์, เวียงสระ, พุนพิน, ปากพั่น)									
	กฟส.= 9 แห่ง (ท่าศาลา, ฉวาง, ชะอวด, ห้วยยอด, กันตัง,									
	ย่านตาขาว, ท้ายเหมือง, คลองท่อม, อ่าวลึก)									
ข้อ 2. รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และขยายผลการดำเนินงานการรับรองมาตรฐาน GECC ไปยังการไฟฟ้าสาขาที่มีความพร้อมในพื้นที่นครอุตสาหกรรม และเมืองใหญ่										
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐาน	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ	-	-	60%	-					
การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)									
และความคาดหวังของลูกค้า	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด									
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ									ทุก กฟฟ.
	02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box									กรท.(ผบค.)
	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง					กรท.(ผบค.)
	Smile Box									
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	8. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง	100%	100%	100%	100%			0.02	0.02	กบส.(ผบธ.)
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	Doing Business World Bank ภายใน 25 วัน ปฏิทิน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน					ทุก กฟฟ.
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง									
และครบวงจร	กฟต.2 41 แห่ง									
	(ปี 2561 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 16 แห่ง, กฟส. 25 แห่ง)									
	หมายเหตุ รายละเอียดเงื่อนไขของผู้ใช้ไฟฟ้า ตามหนังสือเลขที่									
	สรก.(ก3) 583/2560 ลว. 18 ส.ค.2560									
ข้อ 1. ขยายผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการทางธุรกิจ ในการอำนวยความสะดวกการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง Doing Business : World Bank เพื่อให้การไฟฟ้าทุกแห่งสามารถให้บริการกับลูกค้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัวยิ่งขึ้น										
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐาน	9. จัดทำแผนการปรับปรุง (จากผลสำรวจความพึงพอใจปี 2560	-	-	1 ครั้ง	-					กบส.(ผบธ.)
การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4)									ทุก กฟฟ.
และความคาดหวังของลูกค้า	เป้าหมาย รายงานปีละ 1 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก									

	ที่ได้รับผลสำรวจ													
	Note.-กฟพ. จะประสานงานเรื่องรูปแบบกับ ก4 อีกครั้ง													
	(แต่ละปีจะต้องรอผลการประเมินปีก่อนหน้าประมาณ													
	ไตรมาส 2 จาก Tris)													
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร													
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Smart Plus บน Smart Phone (8 Functions)													
Note.- ขอนี้ยังอยู่ระหว่าง กฟพ. ว่าจ้าง ม.ธรรมศาสตร์	01 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า													
เขียนโปรแกรม	Download ใช้งาน													
	เป้าหมาย ทุก กฟพ. (จำนวนราย ไม่น้อยกว่าที่กำหนด)													
	กฟพ.กระบี่ 20% เท่ากับ ราย	1935		1935		1935		1935						
	กฟส.เหนือคลอง15%	1451		1451		1451		1451						
สนับสนุนการลงแอปพลิเคชัน	กฟส.อ่าวลึก15%	1451		1451		1451		1451						
จากผู้ใช้ทั้งหมด คิดเป็น 100%	กฟส.คลองท่อม15%	1451		1451		1451		1451						
ทั้งหมด จำนวน 64,500 ราย	กฟส.เกาะลันตา15%	1451		1451		1451		1451						
ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 ของผู้ใช้ไฟ	กฟย.เขาพนม5%	483		483		483		483						
	กฟย.ลำทับ5%	483		483		483		483						
	กฟย.ปลายพระยา5%	483		483		483		483						
	กฟย.เกาะพีพี5%	483		483		483		483						
	01 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์													กรท.(ผสบ.)
	02 กอก.ประชาสัมพันธ์โครงการ													กอก.(ผสส.)
	03 กฟพ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน													ทุก กฟพ.
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า	02 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download													
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill													
(อยู่ระหว่างขออนุมัติหลักการจาก ผวก.	อย่างน้อย 6 เดือน (3 Functions : การแจ้งค่าไฟฟ้า, รับแจ้งข้อร้องเรียน, สถิติการใช้ไฟ)													
โดยคณะกรรมการย่อยธุรกิจเสริมใหม่ของ กฟพ.)	เป้าหมาย ก่อน 16 ม.ค. 2561	3 ครั้ง		3 ครั้ง										
	02.1 กำหนดข้อความประชาสัมพันธ์ที่จะพิมพ์ลงในใบแจ้งค่าไฟ													กรท.(ผสบ.)
	02.2 ประสานงาน-แจ้งบริษัทตัวแทนจดหน่วยเพื่อดำเนินการ													กชข.(ผบข.)
	2. การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า													
	รายใหม่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice													
	01 เชิญชวนลูกค้า (รายย่อย) ให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่													
	(SMS) เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน													
	ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)													
	เป้าหมาย ลูกค้าลงทะเบียนฯ เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 10%													
	01.1 เชิญชวนลูกค้าให้ใช้บริการ (รายย่อยสมัคร SMS)	-		-		-		10%(สิ้นปี)						ทุก กฟพ.

												กฟฟ.1-3 (ผบค., ผบป.)
												กฟส. (ผบต., ผบง.), กฟย.
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	01.2 ควบคุม ดูแล ติดตาม และสรุปรายงานผล	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง				กชข.(ผบน.)
	02 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)											
	02.1 เชิญชวนลูกค้าใช้บริการ Smart Invoice (Auto Fax, E-mail)											กฟฟ.1-3 (ผบค., ผบป.)
	เป้าหมาย - รายเดิม 50 %	-	-		50%		-					กฟส.
	- รายใหม่ 25 %	-	-		25%		-					(ผบต., ผบง.)
	02.2 ควบคุม ดูแล ติดตาม และสรุปรายงานผล	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง				กชข.(ผบข.)
	03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)	-	-		20%		-					กรท.(ผสบ.)
	เป้าหมาย ร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟ (ไม่ระบุว่าเป็นรายไหนเนื่องจากแยกแยะไม่ได้)											กฟส.(ผบง.)
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	1. แผนงานพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)											
	01 พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System) (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)											
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน/ข้อร้องขอ											
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561											
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า											
และครบวงจร	ทุกไตรมาส											
	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based)											
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)	- 1129 PEA Call Center (สรุปรายงานในระบบ)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง				ผวธ.(ภ4)
	1. ผู้ใช้โทรแจ้ง 1129											
มาใช้นับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบทุกพื้นที่	2. 1129 ส่งข้อมูลเข้าระบบ PEA VOC System เข้าแต่ละ กฟฟ.											
	3. แต่ละ กฟฟ. รับเรื่องแล้วดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากเกินอำนาจ ก็นำเข้าสู่กระบวนการ กฟฟ.											กฟฟ.1-3(ผบค.)
												กฟส.(ผบต.)
												กฟย.

แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (ต่อ)																		
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	- โทรศัพท์สำนักงาน																		
จัดการ (Data Driven Execution)	สรุปรายงาน (ในระบบ)																		กบส.(ผลส.)
	1. รายงานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ร้องขอ แนะนำ ขึ้นชม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง											กฟฟ.1-3(ผบค.)
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	แจ้งเบาะแส ร้องเรียน)																		กฟส.(ผบต.)
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	2. รายงานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ความต้องการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง											กฟย.
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	ความคาดหวัง)																		
และครบวงจร																			
	ขั้นตอน																		
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA	1. ผู้ใช้โทรศัพท์แจ้ง กฟฟ. (กรอกลงแบบฟอร์ม)																		
VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	2. แจ้งให้ FM รวบรวมข้อมูล																		
(Customer Relationship Management : CRM)	3. FM แจ้ง ผบค.กฟฟ. คีย์ข้อมูลเข้าระบบ																		
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบ	4. ผบค.กฟฟ.ทำบันทึกแจ้งโดยให้ ผจก. ส่งการไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง																		
ทุกพื้นที่	Note.- หากมีโทรศัพท์ที่ กฟข. ให้ ผลส.กบส. ดำเนินการ																		
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)																		
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน																		กบส.(ผลส.)
จัดการ (Data Driven Execution)	สรุปรายงาน (ในระบบ)	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง											กฟฟ.1-3(ผบค.)
	ขั้นตอน																		กฟส.(ผบต.)
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	1. ผู้ใช้โทรมาแจ้งโดยตรงที่ กฟฟ. หรือทำเป็นหนังสือแจ้งมา																		กฟย.
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	2. กรอกรายละเอียดลงระบบ VOC																		
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	3. ส่งต่อส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ																		
และครบวงจร																			
	- การสานเสวนา	-		1 แห่ง		-		-											กอก.(ผลส.)
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA	เป้าหมาย เขตละ 1 แห่ง																		
VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์																			
(Customer Relationship Management : CRM)																			
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบ																			
ทุกพื้นที่																			
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ต่อ)																		
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	- กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์																		
จัดการ (Data Driven Execution)	เป้าหมาย สรุปรายงานผลกิจกรรมดังนี้																		

	1. เยี่ยมลูกค้าโดย ผจก./Key Account/ผวต., ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กฟฟ.1-3(ผวต., ผบค., KA)
*แผนการดำเนินงาน ผวค. ปี 2561	2. เยี่ยมลูกค้าโดย อช./ผู้แทน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กบล.(ผลส.)
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	3. สัมมนาลูกค้ารายใหญ่	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กบล.(ผลส.)
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	4.การดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กฟฟ.1-3(KA), กบล.(ผลส.)
และครบวงจร	5. การให้บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิด คชจ.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กบล.(ผลส.)
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA	01.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based)							
VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	- โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กฟฟ.1-3(ผวต., ผบค.)
(Customer Relationship Management : CRM)	ภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (3 ประเภท คือ							กบล.(ผลส.)
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบ	1) ขอขยายเขตแรงต่ำ 3 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (รวม 48 ราย)	48 ราย	48 ราย	48 ราย	48 ราย			กบล.(ผลส.)
ทุกพื้นที่	2) ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (รวม 48 ราย)	48 ราย	48 ราย	48 ราย	48 ราย			กบล.(ผลส.)
	3) ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 1 ราย/กฟฟ.จุดรวมงาน/ไตรมาส (รวม 16 ร	16 ราย	16 ราย	16 ราย	16 ราย			กบล.(ผลส.)
	(เป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี แต่ 2.2 มีแผนดำเนินการ 448 ราย)							
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	02 ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	1 ครั้ง	-	-	-		0.035	0.035 กบล.(ผลส.)
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	(เรื่องการรับฟังเสียงของลูกค้า : VOC)							ทุก กฟฟ.
จัดการ (Data Driven Execution)								
	2. แผนงานพัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า						1 ครั้ง	กบล.(ผลส.)
*แผนการดำเนินงาน ผวค. ปี 2561	(CRM Plus)							ทุก กฟฟ.
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	01 พัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า							
- Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	(CRM Plus) ร่วมกับ ฝพท. (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)							
และครบวงจร	02 ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ	-	-	-	1 ครั้ง			
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA								
VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์								
(Customer Relationship Management : CRM)								
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบ								
ทุกพื้นที่								
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับ	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กบล.(ผลส.)
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	01 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล							ทุก กฟฟ.
	BOI/หน่วยงาน ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ							
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานผลทุกไตรมาส							

	02 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย											กบล.(ผลส.)
	02.1 บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	-		1 ครั้ง		-		-				กบข.(ผบย.)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)											กฟอ.เวียงสร
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์ (20 ล้านบาทขึ้นไป)											
	กฟต.2 จำนวน 1 ราย											
	03 การเยี่ยมเยียนลูกค้า											
	03.1 เยี่ยมเยียนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ											กบล.(ผลส.)
	03.1.1 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ										กฟฟ.1-3 (ผวต., ผบค.)	
	เป้าหมาย อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%		0.155	0.155	
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%		100%		100%		100%		0.768	0.768	
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับ	03.1.2 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		0.005		บล.(ผลส.), กฟฟ.1-3, กฟส
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (อช.ประธาน,อช.บล.เลขาฯ,อช.ที่เกี่ยวข้อง,ผจก.กฟฟ. โดยให้จัดประชุมพร้อมกับคณะทำงานในแผนงานที่ 6 ข้อ 3)											
	03.1.3 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง				กฟฟ.1-3(KA), กบล.(ผลส.)
	03.1.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง				กบล.(ผลส.)
	ของลูกค้า และแนวทางปรับปรุงแก้ไข											
	03.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value (ต.2 = 88 ราย)	100%		100%		100%		100%		0.088	0.088	ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย 50% ของ กฟต.2 = จำนวน 44 ราย (เอกสารแนบ)											
	(โดย ผวต. หรือ ผบค.)											
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ (โดย KAM)	100%		100%		100%		100%		0.416	0.416	ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย											
	กฟต.2 จำนวน 416 ราย(เอกสารแนบ)											
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับ	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	1 ครั้ง		-		-		-		1.1	1.1	กบล.(ผลส.)
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี											ทุก กฟฟ.
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)											
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา			4 กฟฟ.		4 กฟฟ.		3 กฟฟ.				
	กฟต.2 จำนวน 11 แห่ง											
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง				

	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account												กบล.(ผลส.)
	05.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	ฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (เข้ากับแผนข้อ 03.1.4)												
	2. การสูญเสียลูกค้า กฟฟ. ให้กับ SPP												
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟฟ. ให้กับ SPP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กวว.(ผลส.)
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		0.005	0.005		กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (อ.ผ.ว.บ.ประธาน, ท.ผ.ล.ก.บ.ล.เลขาฯ,												ทุก กฟฟ.
	KAM ทุก กฟฟ.เป็นคณะทำงาน) โดยให้ประชุมพร้อมกับคณะกรรมการในแผนงานที่ 6 ข้อ 03.1.2												
	4. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		0.005	0.005		กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง												(ผวต., ผบค.)
	5. 01 ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAM ของ ก4	-		-		1 ครั้ง		-					ผวธ.(ก4)
	02 ติดตามผลหลังจากการสัมมนา และสรุปรายงานเพื่อนำมา	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	ปรับปรุงพัฒนากิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ทุกไตรมาส												
	เป้าหมาย จัดประชุมปีละ 1 ครั้ง												
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM	-		-		1 ครั้ง		-					call center
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center												
	เป้าหมาย KAM ประจำ กฟฟ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง (KAM 60 คน)												
	กฟต.2 1 ครั้ง (KA 416 ราย)												
	Note- ข้อมูลลูกค้า (กฟฟ.ส่ง กบล.ส่ง กบท.ส่ง 1129 เพื่อสำรวจ)												กบล.(ผลส.)
													ทุก กฟฟ.
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	7. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/	-		-		1 ครั้ง		-					กบญ.(ผตป.)
	จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า												ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง												
	8. เปิดให้บริการ PEA Shop	(รอกำเป้าหมาย โดย อ.ผ.สุภาพ จะประสานงานกับ ร.ผ.วัฒนา)											
	เป้าหมาย กฟต.2 = 3 แห่ง (กระบี่, ฉลอง, พุนพิน) และอาจพิจารณายกระดับ นครศรีฯ และอาจขยายของ ตรัง)												คณะทำงาน
	** อาจมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ระหว่างการทบทวนหลักเกณฑ์												
	การเปิด Shop ของคณะทำงาน Smart Front Office**												
	9. ก่อสร้างสำนักงาน กฟย.แบบ Knockdown	(รอกำเป้าหมาย)											กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย กฟต.2 - แห่ง												

Customer Value Proposition													
	เป้าหมาย รายงานผลเป็นรายไตรมาส												
	Note.- กฟฟ.ตรวจสอบแรงดัน บันทึกแบบฟอร์ม,สรุปรายงาน กบล.												
	กบล.รายงาน สายงาน ว.,วศ.												
แผนงานหลักที่ 8 งานพัฒนาระบบสนับสนุนพนักงาน	02 รายงานการประเมินประสิทธิภาพ ด้านความเพียงพอ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบ.บ.(ผว.)
ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account)	02.1 รายงานสรุปข้อมูลสายส่งและจำหน่ายที่มีโหลดเกินพิกัด												
	02.2 รายงานสรุปข้อมูลหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่มีโหลดเกินพิกัด โดยเรียงลำดับจากปัญหามากไปหาน้อย												
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส												