

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - ภาครัฐและอื่น ๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ)
- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua
- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.40
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.32
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.33
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.34
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2
- ความพึงพอใจลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - ภาครัฐและอื่น ๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ)
- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua ★
- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey ★

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.40
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.33
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.34
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.1 จัดอบรมหลักสูตร "Customer Journey & CRM toward Digital Utility" ประจำปี 2563 ภาค 2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3-4	ผวธ.(ภ2)					ผวธ.(ภ2)
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.1 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 4 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	ไตรมาสละ 1 ครั้ง (กบส.ฉ.1 รายงาน กบว.(ก2) ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส)						
2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน	2.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น	ผลส.กรท.					ผลส.กรท.
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ตัวแทนตัด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3-4						
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)							
	กฟฉ.1 17 ครั้ง (ภายในไตรมาส 2)						
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 1 ครั้ง (ภายในไตรมาส 2)						
	กรท. จัดอบรมผ่าน VDO Conference โดยเน้นเรื่องการ พบข.,พขง.,ตัวแทน ตัด-ต่อกลับมิเตอร์						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลการจัดอบรมฯ แจ้ง กรท. ภายในไตรมาส 2						
	กรท. สรุปรวบรวมผลการดำเนินงานของ กฟฟ.ชั้น 1-3 เพื่อรายงาน ผวธ.(ก2) สิ้นไตรมาส 2						
	2.2 การให้ความรู้หรือการศึกษาดูงานการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (Service Excellence)	กฟฉ.1-2-3		ไตรมาส 2-4			คณะทำงาน
	ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงาน E/O, พนักงาน Front office,	ผวธ.(ก2)					ดำเนินงาน
	พนักงานบัญชี						บริการลูกค้า
	กฟฉ.1 - ครั้ง						กบว.(ก2)
	กฟฉ.2 - ครั้ง						
	กฟฉ.3 - ครั้ง						
	ภาค 2 1 ครั้ง						
3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	3.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กรท.,กอก.
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	PEA smart plus						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
				1	2	3	4	
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	กฟผ.1	504 ครั้ง (จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส)		126	126	126	126	
	กฟอ.บ้านไผ่	12 "		3	3	3	3	
	กฟส.พล	12 "		3	3	3	3	
	กฟส.มัญจาคีรี	12 "		3	3	3	3	
	กฟส.หนองสองห้อง	12 "		3	3	3	3	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	48 "		12	12	12	12	
4.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า		กฟฟ.ชั้น 1-3					ผบธ.กบด.
ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ							
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น							
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน							
	(ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)							
	กฟผ.1	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ. รายงานให้ ผบธ.กบด. ภายใน 5 วัน หลังสิ้นเดือน							
	กบด.กฟผ.1 รายงานให้ กบว.(ก2) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน							
	*** กรณีที่จังหวัดมี กฟฟ.ชั้น 1-3 มากกว่า 1 แห่ง ใช้ผลงานร่วมกัน							
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)		ผลส.กบด.					ผลส.กบด.
Key Account	กฟผ.1	327 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	ผลส. จะทำการแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ได้รับบริการเสริมฯ และกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติม ในปี 2563							
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่น ๆ		กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ,กฟย.					ผลส.กบด.
ด้านคุณภาพไฟฟ้า	ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาล้นสุด/จำเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03							
	พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน							

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
	กฟผ.1 100% เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ. รายงานให้ ผลส.กบล. ภายใน 5 วัน หลังสิ้นเดือน						
	กบล.กฟผ.1 รายงานให้ กบว.(ก2) ภายใน 15 วัน หลังสิ้นเดือน						
	ผวธ.(ก2) จัดทำแนวทางการกรอกเอกสาร VOC 03 แจ้งเวียนให้ทุก กฟฟ.ทราบ						
	ภายในเดือนมกราคม 2563						
	6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ และอื่น ๆด้านคุณภาพไฟฟ้า	กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.					ผลส.กบล.
	ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ได้ดำเนินการแก้ไข						
	(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)						
	กฟผ.1 รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟฟ. รายงานให้ ผลส.กบล. ภายใน 5 วัน หลังสิ้นเดือน						
	กบล.กฟผ.1 รายงานให้ กบว.(ก2) ภายใน 15 วัน หลังสิ้นเดือน						
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	7.1 สรุปรข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						
	7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
	- โทรศัพท์สำนักงาน						
	-1129 PEA Call Center						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	-การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง						
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	7.2 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2563						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.5.4)	7.2.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
	กฟผ.1 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	7.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	7.3.1 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	ผวธ.(ก2)					ผวธ.(ก2)
	ภาค 2 ผวธ.(ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในวันที่ 15 พ.ค. 2563			1 ครั้ง			
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ	ผลส.กบล.					ผลส.กบล.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	จากข้อมูลเสียงของลูกค้า						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	กฟผ.1 100% รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563					100%	
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายในวันที่ 30 พ.ย. 2563						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบส.
	สนง.เขต ฉ.1						
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 70%		70%	70%	70%	70%	
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.1)	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบส.
	กฟฉ.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100						
	สนง.เขต ฉ.1						
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ ดังนี้	ผลส.กบส.					ผลส.กบส.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.3)	- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน						
	- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน						
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน						
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน						
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน						
	กฟฉ.1 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85		85%	85%	85%	85%	
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน						

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
	และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า						
	7.7.1 จัดทำแผนแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	ผลส.กบด.				ผลส.กบด.	
	และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟช.						
	กฟฉ.1						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
	มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60						
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	กฟผ.1 60% รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		60%	60%	60%	60%	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 60%		60%	60%	60%	60%	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) 60%		60%	60%	60%	60%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 60%		60%	60%	60%	60%	
	ผลส.กบล. ประเมินผลจากโปรแกรม Smart Queue จากทุกไตรมาส						
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน						
	และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า						
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	/แหล่งข้อมูลอื่น ๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)						
	กฟผ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
	กฟฉ.1 404 ราย/ปี		404	404	404	404	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 29 ราย/ไตรมาส		29	29	29	29	
	กบล. รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟฉ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส						
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.3.3 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	(รผก.(ก2),อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข						
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	กฟฉ.1 99 ราย/ไตรมาส		99	99	99	99	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟข.(อช.ฉ.1) 3 ราย/ไตรมาส		3	3	3	3	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 6 ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 6 ราย/ไตรมาส		6	6	6	6	
	กฟฉ.1 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานให้ กฟฉ.1 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)	8.3.4 พนักงาน KAMR สรุพบวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus						
	(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 8.3.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง						
404	กฟฉ.1 404 ราย/ปี รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)	8.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่	กฟฟ.ชั้น 1-3					ผลส.กบล.
	กฟฉ.1 8 ครั้ง		4 ครั้ง	4 ครั้ง			
	ผลส.กบล. จะทำแผนงานจัดสัมมนาฯ						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด ภาค 2 คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์ เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563	คณะทำงานฯ ภ2		1 ครั้ง			คณะทำงานฯ ภ2
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					ผบธ.กบล.
	กฟฉ.1 100% ตามเกณฑ์ที่1 ความสามารถในการหารายได้ กฟฉ.1 303ล้านบาท						
	สนง.กฟฉ.1 100%						
	กฟอ.บ้านไผ่ 100%						
	กฟส.พล 100%						
	กฟส.มัญจาคีรี 100%						
	กฟส.หนองสองห้อง 100%						
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 100%						
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					ผลส.กบล.
	กฟฉ.1 43 คน		43 คน				
	กบล. 1 "		1 คน				
	กฟอ.บ้านไผ่ 1 "		1 คน				
	กฟส.พล 1 "		1 คน				
	กฟส.มัญจาคีรี 1 "		1 คน				
	กฟส.หนองสองห้อง 1 "		1 คน				
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 4 "		4 คน				
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี (ต่อ)	10.1.2 จัดอบรม/ประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย	ผลส.กบล.					ผลส.กบล.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.1 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2-4						