แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรีสะเกษ และ กฟส. ในสังกัด

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งนับการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
(Customer Service)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
  กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)
  กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
  ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua
- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.40
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.32
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.33
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10
- ไม่น้อยกว่าระดับ 5
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.34
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
(Customer Service)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ไตรมาส2
- ความพึงพอใจลูกค้า
  กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)
  กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
  ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง µ
- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua
- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37
- ไม่น้อยกว่าระดับ.....
- ไม่น้อยกว่าระดับ.....
- ไม่น้อยกว่าระดับ.....
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ .....
- ไม่น้อยกว่าระดับ.....
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)				เป้าหมาย	ไตรมาส1		ไตรมาส2		ไตรมาส3		ไตรมาส4		รวม	รวม%	หมายเหตุ	
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	1.1 จัดอบรมหลักสูตร "Customer Journey & CRM toward Digital Utility" ประจำปี 2563																กบว.(ภ2)
งานบริการลูกค้า (Front Manager)	กฟจ.1	-	ครั้ง	ภายในไตรมาส 3-4													
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟจ.2	-	ครั้ง														
	กฟจ.3	-	ครั้ง														
	ภาค 2	1	ครั้ง														
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า																กบล.ฝว.บ.
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า																กฟฟ.ชั้น 1-3
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟจ.1																กฟส.
	กฟจ.2	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			4									-	0.00%		กบว.(ภ2)
	กฟจ.3																
	ภาค 2																
	ฝว.บ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส																
2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน	2.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น																กรท.ฝปท.
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ตัวแทนตัด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน อับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น																กบอ.ฝว.บ.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟจ.1	1	ครั้ง	ภายในไตรมาส 3-4													กบญ.ฝปท.
(แผนการดำเนินงาน กฟก. ปี2563)	กฟจ.2	1	ครั้ง		1 ครั้ง										0.00%		กบษ.ฝปบ.
	กฟจ.3	1	ครั้ง														กฟฟ.ชั้น 1-3
	ภาค 2	3	ครั้ง														กฟส.
	2.2 การให้ความรู้หรือการศึกษาดูงานการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (Service Excellence)																คณะทำงาน
	ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงาน E/O, พนักงาน Front office,																ด้านงาน
	พนักงานบัญชี																บริการลูกค้า
	กฟจ.1	-	ครั้ง	ภายในไตรมาส 2 - 4													กบว.(ภ2)
	กฟจ.2	-	ครั้ง		1 ครั้ง												
	กฟจ.3	-	ครั้ง														
	ภาค 2	1	ครั้ง														

3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	**3.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ**													
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	**PEA smart plus**													
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟจ.1													
	กฟจ.2 จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส	**351**										100.00%		
	กฟจ.3	**117 กฟฟ.*3 ครั้ง**												
	ภาค 2													
4.แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ	**4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า**													**กรท.ฝบท.**
ตามแนวทาง Doing Businees : World Bank	**ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ**													**กอก.**
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	**อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น**													**กฟฟ.ชั้น1-3**
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน		จำนวนผู้ขึ้นทึบทั้งสิ้นเดือน	จำนวนวันให้บริการ	จำนวนผู้ขึ้นทึบทั้งสิ้นเดือน	จำนวนวันให้บริการ	จำนวนผู้ขึ้นทึบทั้งสิ้นเดือน	จำนวนวันให้บริการ	จำนวนผู้ขึ้นทึบทั้งสิ้นเดือน	จำนวนวันให้บริการ				**กฟส.**
	(ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)		ยื่นคำขอบริการ	ของลูกค้าทุกราย	ยื่นคำขอบริการ	ของลูกค้าทุกราย	ยื่นคำขอบริการ	ของลูกค้าทุกราย	ยื่นคำขอบริการ	ของลูกค้าทุกราย				**กฟย.**
	กฟจ.1 100%		(ราย)	(วัน)	(ราย)	(วัน)	(ราย)	(วัน)	(ราย)	(วัน)				
	กฟจ.2 100% รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	**รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน 100%**										100.000		
	กฟจ.3 100%													**กบล.ฝวบ.**
	ภาค 2 100%													**กบว.(ภ2)**
	ฝวธ.(ภ2) รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน													**กฟฟ.ชั้น1-3**
														กฟส.
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	**5.1 การให้บริการเชิงโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)**													
Key Account	กฟจ.1 327 ราย													
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟจ.2 230 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	**230 ราย/ไตรมาส**										100.00%		
	กฟจ.3 349 ราย													
	ภาค 2 906 ราย													
	ฝวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	**6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่นๆ**													**กบล.ฝวบ.**
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี 2563)	**ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาอินฮูล/อำเปิ้นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03**													**กบว.(ภ2)**
	พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน													**กฟฟ.ชั้น1-3**
	กฟจ.1 100%													
	กฟจ.2 100% เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563											100.00%		
	กฟจ.3 100%													
	ภาค 2 100%													
	ฝวธ.(ภ2) จัดทำแนวทางการกรอกเอกสาร VOC 03 แจ้งเวียนให้ทุก กฟฟ.ทราบ													
	ภายในเดือนมกราคม 2563													
	6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่นๆด้านคุณภาพไฟฟ้า													
	ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข											100.00%		
	(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)													
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส													**กบว.(ภ2)**
	กฟจ.3													**กบล.ฝวบ.**
	ภาค 2													**กฟฟ.ชั้น1-3**
														กฟส.
														กฟย.

7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (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)													คบล.ฝวบ.
	- โทรศัพท์สำนักงาน													กฟฟ.ชั้น1-3
	-1129 PEA Call Center													
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส											100.00%		
	กฟจ.3													
	ภาค2													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)													
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	-การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง													คบล.ฝวบ.
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์													คบว.(ก2)
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส											100.00%		
	กฟจ.3													
	ภาค 2													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ													
	พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)													
	กฟจ.1 100%													
	กฟจ.2 100% รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส											100.00%		คบล.ฝวบ.
	กฟจ.3 100%													คบว.(ก2)
	ภาค 2 100%													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
	7.2 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2563													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.5.4)	7.2.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส													
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส											100.00%		
	กฟจ.3													
	ภาค 2													คบล.ฝวบ.
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													คบว.(ก2)
	7.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	7.3.1 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า													
	กฟจ.1		รอการจัดประชุมร่วมกับ คบว.											
	กฟจ.2 ฝวธ.(ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/													
	กฟจ.3 แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในวันที่ 15 พ.ค. 2563													
	ภาค 2													

7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ													คบอ.ฝวบ.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	จากข้อมูลเชิงของลูกค้า													คบว.(ก2)
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	กฟจ.1 100%													
	กฟจ.2 100% รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563		รอการจัดประชุมร่วมกับ คบว.											
	กฟจ.3 100%													
	ภาค 2 100%													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายในวันที่ 30 พ.ย. 2563													
														คบอ.ฝวบ.
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน													คบว.(ก2)
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70													
	กฟจ.3													
	ภาค 2													คบอ.ฝวบ.
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส													คบว.(ก2)
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.1)	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน													
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	ร้อยละ 100												
	กฟจ.3													
	ภาค 2													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส													คบอ.ฝวบ.
														คบว.(ก2)
														คบอ.ฝวบ.
														คบว.(ก2)
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.6 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้													
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน	> ร้อยละ 85												
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.3)	- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน	> ร้อยละ 85												
	- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วยมาแล้วค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน	> ร้อยละ 85												
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85												
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85												
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85												
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85													
	กฟจ.3													
	ภาค 2													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน													คบอ.ฝวบ.
	และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า													คบว.(ก2)
	7.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า													
	และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟข.													
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563													
	กฟจ.3												100.00%	
	ภาค 2													
	ฝวธ.(ก2) การจัดทำแผนฯ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2563													

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า													
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563											100.00%		
	กฟจ.3													
	ภาค 2													คบอ.ฝวบ.
	ฝวธ.(ก2) รายงานภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563													คบว.(ก2)
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.1 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ													
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า													
(Customer Relationship Management : CRM)	8.1.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม													
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ ทุกไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้													
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส													คบอ.ฝวบ.
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส													คบว.(ก2)
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3													
	(จำนวน 1ราย/ไตรมาส)													
	กฟจ.1 112 ราย/ไตรมาส													
	กฟจ.2 98 ราย/ไตรมาส	98 ราย												
	กฟจ.3 105 ราย/ไตรมาส													
	ภาค 2 315 ราย/ไตรมาส													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ													
	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส													
	กฟจ.1													คบอ.ฝวบ.
	กฟจ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	98 ราย												กฟฟ.ชั้น 1-3
	กฟจ.3													คบว.(ก2)
	ภาค 2													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)													
	มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส													
	กฟจ.1													
	กฟจ.2 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส													
	กฟจ.3													
	ภาค 2													คบอ.ฝวบ.
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส													คบว.(ก2)
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.2 เพิ่มอัตราส่วนจำนวนลูกค้าที่ถูกประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง													
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60													
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	กฟจ.1													
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟจ.2 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)	กฟจ.3													คบอ.ฝวบ.
	ภาค 2													คบว.(ก2)
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส													

	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน													
	และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า													
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส													
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	**/แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)**													
	กฟจ.1													**กบอ.ฝวบ.**
	กฟจ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	**รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน**												**กบว.(ก2)**
	กฟจ.3													
	ภาค 2													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	**8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น**													
	กฟจ.1 404 ราย/ปี													
	กฟจ.2 230 ราย/ปี รายงานภายใน	**230 ราย**												
	กฟจ.3 411 ราย/ปี 15 วันหลังสิ้นไตรมาส													
	ภาค 2 1,045 ราย/ปี													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													**กบอ.ฝวบ.**
														กบว.(ก2)
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	**8.3.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน**													**กบอ.ฝวบ.**
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	**(รผก.(ก2),อข.จ.1-3, ผจก.)) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข**													**กบว.(ก2)**
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	รผก.(ก2) 1 ราย/ไตรมาส													
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟจ.1 (อข., ผจก., กฟฟ.1-3) 99 ราย/ไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	กฟจ.2 (อข., ผจก., กฟฟ.1-3) 87 ราย/ไตรมาส รายงานภายใน	**87 ราย**												
	กฟจ.3 (อข., ผจก., กฟฟ.1-3) 93 ราย/ไตรมาส 15 วันหลังสิ้นไตรมาส													
	ภาค 2 (อข., ผจก., กฟฟ.1-3) 280 ราย/ไตรมาส													
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)	**8.3.4 พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value**													
	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus													
	(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 8.3.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง													
	กฟจ.1 404 ราย/ปี													
	กฟจ.2 230 ราย/ปี รายงานภายใน	**230 ราย**												**กบอ.ฝวบ.**
	กฟจ.3 411 ราย/ปี 15 วันหลังสิ้นไตรมาส													**กฟฟ.ชั้น 1-3**
	ภาค 2 1,045 ราย/ปี													**กบว.(ก2)**
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส													
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)	**8.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่**													
	กฟจ.1 กฟจ.ละ 1 ครั้ง													
	กฟจ.2 กฟจ.ละ 1 ครั้ง	**1 ครั้ง**												
	กฟจ.3 กฟจ.ละ 1 ครั้ง													
	ภาค 2 จำนวน 3 ครั้ง													**กบอ.ฝวบ.**
	ฝวธ.(ก2) รายงานผลภายในไตรมาส 4													**กบว.(ก2)**

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ และ กฟส. ในสังกัด

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

-ไม่น้อยกว่า 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่า.....ล้านบาท

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องของ PEA	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด								
และ Doing Business	ภาค 2 คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุท	100%							
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563								
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด								
	กฟจ.1 100%								
	กฟจ.2 100%	7					-	0.00%	
	กฟจ.3 100%								
	ภาค 2 100%								
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ,								
ทั้งหมด 17 บัญชี	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน								
	กฟจ.1 43 แห่ง								
	กฟจ.2 42 แห่ง ภายในไตรมาส 1							100.00%	
	กฟจ.3 48 แห่ง								
	ภาค2 133 แห่ง								
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่	10.1.2 จัดอบรม/ประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย								
ทั้งหมด 17 บัญชี (ต่อ)	กฟจ.1 1 ครั้ง								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟจ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2-4								
	กฟจ.3 1 แห่ง								
	ภาค 2 3 ครั้ง								
	ภาค2 4 แห่ง								