

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

ด้านลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

(Customer Value Proposition )

- ความสำเร็จ  
ของแผนงานพัฒนา  
PEA Customer  
Journey

| 8. แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                        | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                 |                              |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------|
|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย                     | หมายเหตุ |
| 1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์<br>งานบริการลูกค้า (Front Manager)<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)       | 1.1 จัดอบรมหลักสูตร "Customer Journey & CRM toward Digital Utility" ประจำปี 2563<br>กฟผ.1 - ครั้ง<br>กฟผ.2 - ครั้ง<br>กฟผ.3 - ครั้ง<br>ภาค 2 1 ครั้ง                                                                                                                     |                              |          |
|                                                                                                                                   | ภายในไตรมาส 3-4                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |          |
|                                                                                                                                   | กฟจ.มท.                                                                                                                                                                                                                                                                  | ร่วมอบรมตามเป้าหมายของกฟผ.2  |          |
|                                                                                                                                   | กฟส.คช.                                                                                                                                                                                                                                                                  | ร่วมอบรมตามเป้าหมายของกฟผ.2  |          |
| 1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์<br>งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)<br>(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce) | 1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า<br>(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า<br>กฟผ.1<br>กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส<br>กฟผ.3<br>ภาค 2<br>ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส |                              |          |
|                                                                                                                                   | กฟจ.มท.                                                                                                                                                                                                                                                                  | ดำเนินการให้เป็นไปตามคู่มือฯ |          |
|                                                                                                                                   | กฟส.คช.                                                                                                                                                                                                                                                                  | ดำเนินการให้เป็นไปตามคู่มือฯ |          |
| 2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน<br>การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า                                                               | 2.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น<br>ตัวแทนตด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตดต้นไม้, ตัวแทนตดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น                                                                                                |                              |          |

|                                            |                                                                                       |   |       |                     |                                             |                                |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|---------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce) | กฟผ.1                                                                                 | 1 | ครั้ง | } ภายในไตรมาส 3-4   |                                             |                                |
| (แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)              | กฟผ.2                                                                                 | 1 | ครั้ง |                     | 1 ครั้ง                                     |                                |
|                                            | กฟผ.3                                                                                 | 1 | ครั้ง |                     | ตามหนังสือเลขที่ กรท.(สจ.)128/2563 ลงวันที่ |                                |
|                                            | ภาค 2                                                                                 | 3 | ครั้ง |                     |                                             |                                |
|                                            |                                                                                       |   |       |                     | กฟจ.มท.                                     | ร่วมประชุมตามเป้าหมายของ กฟผ.2 |
|                                            |                                                                                       |   |       |                     | กฟส.คช.                                     | ร่วมประชุมตามเป้าหมายของ กฟผ.2 |
|                                            |                                                                                       |   |       |                     |                                             |                                |
|                                            | 2.2 การให้ความรู้หรือการศึกษาต่องานการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (Service Excellence) |   |       |                     |                                             |                                |
|                                            | ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงาน E/O, พนักงาน Front office,         |   |       |                     |                                             |                                |
|                                            | พนักงานบัญชี                                                                          |   |       |                     |                                             |                                |
|                                            | กฟผ.1                                                                                 | - | ครั้ง | } ภายในไตรมาส 2 - 4 |                                             |                                |
|                                            | กฟผ.2                                                                                 | - | ครั้ง |                     | 1 ครั้ง                                     |                                |
|                                            | กฟผ.3                                                                                 | - | ครั้ง |                     | ตามหนังสือเลขที่ กรท.(สจ.)128/2563 ลงวันที่ |                                |
|                                            | ภาค 2                                                                                 | 1 | ครั้ง |                     |                                             |                                |
|                                            |                                                                                       |   |       |                     | กฟจ.มท.                                     | ร่วมประชุมตามเป้าหมายของ กฟผ.2 |
|                                            |                                                                                       |   |       |                     | กฟส.คช.                                     | ร่วมประชุมตามเป้าหมายของ กฟผ.2 |

|                                         |                                                                             |                                  |                                  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า         | 3.1 ทุก กฟพ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ |                                  |                                  |
| ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล                    | PEA smart plus                                                              |                                  |                                  |
| (แผนการดำเนินงาน กฟพ. ปี2563)           | กฟผ.1                                                                       |                                  |                                  |
|                                         | กฟผ.2                                                                       | จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส        | 351                              |
|                                         | กฟผ.3                                                                       |                                  | 117 กฟพ.*3 ครั้ง                 |
|                                         | ภาค 2                                                                       |                                  |                                  |
|                                         |                                                                             | กฟจ.มท.                          | กิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส           |
|                                         |                                                                             | กฟส.คช.                          | กิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส           |
|                                         |                                                                             |                                  |                                  |
|                                         |                                                                             |                                  |                                  |
| 4.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ     | 4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า             |                                  |                                  |
| ตามแนวทาง Doing Business : World Bank   | ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ            |                                  |                                  |
| (แผนการดำเนินงาน กฟพ. ปี2563)           | อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น      |                                  |                                  |
|                                         | ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน                                                 |                                  |                                  |
|                                         | (ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)           |                                  |                                  |
|                                         | กฟผ.1 100%                                                                  | รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน  |                                  |
|                                         | กฟผ.2 100%                                                                  |                                  | รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน |
|                                         | กฟผ.3 100%                                                                  |                                  |                                  |
|                                         | ภาค 2 100%                                                                  |                                  |                                  |
|                                         | ผวธ.(ก2) รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน                                    |                                  |                                  |
|                                         |                                                                             | กฟจ.มท.                          |                                  |
|                                         |                                                                             | กฟส.คช.                          |                                  |
|                                         |                                                                             |                                  |                                  |
| 5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า | 5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)  |                                  |                                  |
| Key Account                             | กฟผ.1 327 ราย                                                               | รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส |                                  |
| (แผนการดำเนินงาน กฟพ. ปี2563)           | กฟผ.2 230 ราย                                                               |                                  | 230 ราย/ไตรมาส                   |
|                                         | กฟผ.3 349 ราย                                                               |                                  |                                  |
|                                         | ภาค 2 906 ราย                                                               |                                  |                                  |
|                                         | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                                |                                  |                                  |

|                                                    |                                                                                |                                                  |                                    |  |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------|--|
|                                                    |                                                                                | กฟจ.มท.                                          |                                    |  |
|                                                    |                                                                                | กฟส.คช.                                          |                                    |  |
|                                                    |                                                                                |                                                  |                                    |  |
| 6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการซื้อเครื่องเรียน | 6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดซื้อเครื่องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่นๆ      |                                                  |                                    |  |
| (แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี 2563)                     | ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาลิ้นสุด/จำเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03 |                                                  |                                    |  |
|                                                    | พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดซื้อเครื่องเรียน        |                                                  |                                    |  |
|                                                    | กฟผ.1 100%                                                                     |                                                  |                                    |  |
|                                                    | กฟผ.2 100%                                                                     | เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 |                                    |  |
|                                                    | กฟผ.3 100%                                                                     |                                                  |                                    |  |
|                                                    | ภาค 2 100%                                                                     |                                                  |                                    |  |
|                                                    | ผวธ.(ภ2) จัดทำแนวทางการกรอกเอกสาร VOC 03 แจกเวียนให้ทุก กฟฟ.ทราบ               |                                                  |                                    |  |
|                                                    | ภายในเดือนมกราคม 2563                                                          |                                                  |                                    |  |
|                                                    |                                                                                | กฟจ.มท.                                          | ไม่เกิน 15วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 |  |
|                                                    |                                                                                | กฟส.คช.                                          |                                    |  |
|                                                    |                                                                                |                                                  |                                    |  |

|                                           |                                                                          |                                    |                                      |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
|                                           | 6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่นๆด้านคุณภาพไฟฟ้า     |                                    |                                      |
|                                           | ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข    |                                    |                                      |
|                                           | (ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)                                          |                                    |                                      |
|                                           | กฟผ.1                                                                    |                                    |                                      |
|                                           | กฟผ.2                                                                    | } รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส     |                                      |
|                                           | กฟผ.3                                                                    |                                    |                                      |
|                                           | ภาค 2                                                                    |                                    |                                      |
|                                           |                                                                          | กฟจ.มท.                            | ไม่เกิน 30 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 |
|                                           |                                                                          | กฟส.คช.                            |                                      |
|                                           |                                                                          |                                    |                                      |
|                                           |                                                                          |                                    |                                      |
| 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)         |                                    |                                      |
|                                           | - โทรศัพท์สำนักงาน                                                       |                                    |                                      |
|                                           | -1129 PEA Call Center                                                    |                                    |                                      |
|                                           | กฟผ.1                                                                    | } รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส |                                      |
|                                           | กฟผ.2                                                                    |                                    |                                      |
|                                           | กฟผ.3                                                                    |                                    |                                      |
|                                           | ภาค2                                                                     |                                    |                                      |
|                                           | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                             |                                    |                                      |
|                                           |                                                                          | กฟจ.มท.                            |                                      |
|                                           |                                                                          | กฟส.คช.                            |                                      |
|                                           |                                                                          |                                    |                                      |

|                                             |                                                                                |  |  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) | 7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) <input type="checkbox"/> |  |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)   | - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน                                                      |  |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)                     | - การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง                                                     |  |  |
|                                             | - กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์                                                        |  |  |
|                                             | กฟฉ.1                                                                          |  |  |
|                                             | กฟฉ.2                                                                          |  |  |
|                                             | กฟฉ.3                                                                          |  |  |
|                                             | ภาค 2                                                                          |  |  |
|                                             | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                                   |  |  |
|                                             | กฟจ.มท.                                                                        |  |  |
|                                             | กฟส.คช.                                                                        |  |  |
|                                             |                                                                                |  |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)                   | 7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความ               |  |  |
|                                             | พึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)          |  |  |
|                                             | กฟฉ.1 100%                                                                     |  |  |
|                                             | กฟฉ.2 100%                                                                     |  |  |
|                                             | กฟฉ.3 100%                                                                     |  |  |
|                                             | ภาค 2 100%                                                                     |  |  |
|                                             | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                                   |  |  |
|                                             | กฟจ.มท.                                                                        |  |  |
|                                             | กฟส.คช.                                                                        |  |  |

|                                             |                                                                              |         |  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|--|
|                                             |                                                                              |         |  |
|                                             | 7.2 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2563                            |         |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.5.4)                   | 7.2.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส    |         |  |
|                                             | กฟผ.1                                                                        |         |  |
|                                             | กฟผ.2                                                                        |         |  |
|                                             | กฟผ.3                                                                        |         |  |
|                                             | ภาค 2                                                                        |         |  |
|                                             | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                                 |         |  |
|                                             |                                                                              | กฟจ.มท. |  |
|                                             |                                                                              | กฟส.คช. |  |
|                                             |                                                                              |         |  |
|                                             | 7.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า           |         |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)                     | 7.3.1 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า |         |  |
|                                             | กฟผ.1                                                                        |         |  |
|                                             | กฟผ.2                                                                        |         |  |
|                                             | กฟผ.3                                                                        |         |  |
|                                             | ภาค 2                                                                        |         |  |
|                                             |                                                                              | กฟจ.มท. |  |
|                                             |                                                                              | กฟส.คช. |  |
|                                             |                                                                              |         |  |
| 7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) | 7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ                 |         |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)   | จากข้อมูลเสียงของลูกค้า                                                      |         |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)                     | กฟผ.1 100%                                                                   |         |  |
|                                             | กฟผ.2 100%                                                                   |         |  |
|                                             | กฟผ.3 100%                                                                   |         |  |
|                                             | ภาค 2 100%                                                                   |         |  |
|                                             | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายในวันที่ 30 พ.ย. 2563                                    |         |  |
|                                             |                                                                              | กฟจ.มท. |  |
|                                             |                                                                              | กฟส.คช. |  |
|                                             |                                                                              |         |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)                  | 7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน                            |         |  |

|                            |                                                       |                                              |            |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|
|                            | กฟฉ.1                                                 |                                              |            |
|                            | กฟฉ.2                                                 | ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70  |            |
|                            | กฟฉ.3                                                 |                                              |            |
|                            | ภาค 2                                                 |                                              |            |
|                            | ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส           |                                              |            |
|                            | กฟจ.มท.                                               | 100%                                         |            |
|                            | กฟส.คช.                                               |                                              |            |
|                            |                                                       |                                              |            |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.1) | 7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน |                                              |            |
|                            | กฟฉ.1                                                 |                                              |            |
|                            | กฟฉ.2                                                 | ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 |
|                            | กฟฉ.3                                                 |                                              |            |
|                            | ภาค 2                                                 |                                              |            |
|                            | ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส           |                                              |            |
|                            | กฟจ.มท.                                               | 100%                                         |            |
|                            | กฟส.คช.                                               |                                              |            |
|                            |                                                       |                                              |            |

|                                             |                                                                       |             |  |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--|
| 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 |  |
|                                             | - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน | > ร้อยละ 85 |  |
|                                             | - ข้อร้องเรียนด้านการถูกจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน         | > ร้อยละ 85 |  |
|                                             | - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน         | > ร้อยละ 85 |  |
|                                             | - ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน                   | > ร้อยละ 85 |  |
|                                             | กฟผ.1                                                                 |             |  |
|                                             | กฟผ.2                                                                 |             |  |
|                                             | กฟผ.3                                                                 |             |  |
|                                             | ภาค 2                                                                 |             |  |
|                                             | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส                           |             |  |
|                                             | กฟจ.มท.                                                               |             |  |
|                                             | กฟส.คช.                                                               |             |  |
|                                             |                                                                       |             |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)                  | 7.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน              |             |  |
|                                             | และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า                 |             |  |
|                                             | 7.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า    |             |  |
|                                             | และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟช.                                      |             |  |
|                                             | กฟผ.1                                                                 |             |  |
|                                             | กฟผ.2                                                                 |             |  |
|                                             | กฟผ.3                                                                 |             |  |
|                                             | ภาค 2                                                                 |             |  |
|                                             | ผวธ.(ก2) การจัดทำแผนฯ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2563                      |             |  |
|                                             | กฟจ.มท.                                                               |             |  |
|                                             | กฟส.คช.                                                               |             |  |

|                                              |                                                                                |         |                                     |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------|
|                                              |                                                                                |         |                                     |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)                   | 7.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า       |         |                                     |
|                                              | กฟผ.1                                                                          | }       | รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563 |
|                                              | กฟผ.2                                                                          |         |                                     |
|                                              | กฟผ.3                                                                          |         |                                     |
|                                              | ภาค 2                                                                          |         |                                     |
|                                              | ผวธ.(ก2) รายงานภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563                                   |         |                                     |
|                                              |                                                                                | กฟจ.มท. |                                     |
|                                              |                                                                                | กฟส.คช. |                                     |
|                                              |                                                                                |         |                                     |
| 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                      |         |                                     |
|                                              | - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส             |         |                                     |
|                                              | - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3                                |         |                                     |
|                                              | (จำนวน 1ราย/ไตรมาส)                                                            |         |                                     |
|                                              | กฟผ.1 112 ราย/ไตรมาส                                                           |         |                                     |
|                                              | กฟผ.2 98 ราย/ไตรมาส                                                            | 98 ราย  |                                     |
|                                              | กฟผ.3 105 ราย/ไตรมาส                                                           |         |                                     |
|                                              | ภาค 2 315 ราย/ไตรมาส                                                           |         |                                     |
|                                              | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                                   |         |                                     |
|                                              |                                                                                | กฟจ.มท. |                                     |
|                                              |                                                                                | กฟส.คช. |                                     |
|                                              |                                                                                |         |                                     |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)                    | 8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ |         |                                     |
|                                              | จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส    |         |                                     |
|                                              | กฟผ.1                                                                          |         |                                     |

|                           |          |                                                                 |        |  |
|---------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|--------|--|
|                           | กฟฉ.2    | } รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส                              | 98 ราย |  |
|                           | กฟฉ.3    |                                                                 |        |  |
|                           | ภาค 2    |                                                                 |        |  |
|                           | ฝวธ.(ก2) | รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                             |        |  |
|                           |          | กฟจ.มท.                                                         |        |  |
|                           |          | กฟส.คช.                                                         |        |  |
|                           |          |                                                                 |        |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2) | 8.1.2    | นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) |        |  |
|                           |          | มาตรฐานวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส                           |        |  |
|                           | กฟฉ.1    | } รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส                              |        |  |
|                           | กฟฉ.2    |                                                                 |        |  |
|                           | กฟฉ.3    |                                                                 |        |  |
|                           | ภาค 2    |                                                                 |        |  |
|                           | ฝวธ.(ก2) | รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส                              |        |  |
|                           |          | กฟจ.มท.                                                         |        |  |
|                           |          | กฟส.คช.                                                         |        |  |
|                           |          |                                                                 |        |  |

|                                               |                                                                            |                |  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------|--|
| 8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า      | 8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง           |                |  |
| (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์  | ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 |                |  |
| (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) | กฟผ.1                                                                      |                |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)     | กฟผ.2                                                                      |                |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)                       | กฟผ.3                                                                      |                |  |
|                                               | ภาค 2                                                                      |                |  |
|                                               | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส                                |                |  |
|                                               | กฟจ.มท.                                                                    |                |  |
|                                               | กฟส.คช.                                                                    |                |  |
|                                               |                                                                            |                |  |
|                                               | 8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน                 |                |  |
|                                               | และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า                   |                |  |
|                                               | ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส                                |                |  |
|                                               | 8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น     |                |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)                    | /แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)                         |                |  |
|                                               | กฟผ.1                                                                      |                |  |
|                                               | กฟผ.2                                                                      | รายงานภายใน 10 |  |
|                                               | กฟผ.3                                                                      |                |  |
|                                               | ภาค 2                                                                      |                |  |
|                                               | ผวธ.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                               |                |  |
|                                               | กฟจ.มท.                                                                    |                |  |
|                                               | กฟส.คช.                                                                    |                |  |
|                                               |                                                                            |                |  |

|                                               |                                                                         |       |            |                                       |         |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------------------------|---------|
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)                    | 8.3.2 การเชื่อมโยงลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น          |       |            |                                       |         |
|                                               | กฟฉ.1                                                                   | 404   | ราย/ปี     | } รายงานภายใน<br>15 วันหลังสิ้นไตรมาส |         |
|                                               | กฟฉ.2                                                                   | 230   | ราย/ปี     |                                       | 230 ราย |
|                                               | กฟฉ.3                                                                   | 411   | ราย/ปี     |                                       |         |
|                                               | ภาค 2                                                                   | 1,045 | ราย/ปี     |                                       |         |
|                                               | ผนว.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                            |       |            |                                       |         |
|                                               |                                                                         |       |            | กฟจ.มท.                               |         |
|                                               |                                                                         |       |            | กฟส.คช.                               |         |
|                                               |                                                                         |       |            |                                       |         |
| 8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า      | 8.3.3 เชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน |       |            |                                       |         |
| (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์  | (รผก.(ก2),อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข     |       |            |                                       |         |
| (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ) | รผก.(ก2)                                                                | 1     | ราย/ไตรมาส |                                       |         |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)     | กฟฉ.1 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)                                              | 99    | ราย/ไตรมาส | } รายงานภายใน<br>15 วันหลังสิ้นไตรมาส |         |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)                    | กฟฉ.2 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)                                              | 87    | ราย/ไตรมาส |                                       | 87 ราย  |
|                                               | กฟฉ.3 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)                                              | 93    | ราย/ไตรมาส |                                       |         |
|                                               | ภาค 2 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3)                                              | 280   | ราย/ไตรมาส |                                       |         |
|                                               | ผนว.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                            |       |            |                                       |         |
|                                               |                                                                         |       |            | กฟจ.มท.                               |         |
|                                               |                                                                         |       |            | กฟส.คช.                               |         |
|                                               |                                                                         |       |            |                                       |         |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)                    | 8.3.4 พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value      |       |            |                                       |         |
|                                               | และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus         |       |            |                                       |         |
|                                               | (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 8.3.2 ) ไตรมาสละ 1 ครั้ง         |       |            |                                       |         |
|                                               | กฟฉ.1                                                                   | 404   | ราย/ปี     | } รายงานภายใน<br>15 วันหลังสิ้นไตรมาส |         |
|                                               | กฟฉ.2                                                                   | 230   | ราย/ปี     |                                       | 230 ราย |
|                                               | กฟฉ.3                                                                   | 411   | ราย/ปี     |                                       |         |
|                                               | ภาค 2                                                                   | 1,045 | ราย/ปี     |                                       |         |
|                                               | ผนว.(ก2) รายงานผลภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส                            |       |            |                                       |         |
|                                               |                                                                         |       |            | กฟจ.มท.                               |         |
|                                               |                                                                         |       |            | กฟส.คช.                               |         |

|                            |                                                                          |         |  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|--|
|                            |                                                                          |         |  |
| (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4) | 8.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่ |         |  |
|                            | กฟผ.1 กฟจ.ละ 1 ครั้ง                                                     |         |  |
|                            | กฟผ.2 กฟจ.ละ 1 ครั้ง                                                     | 1 ครั้ง |  |
|                            | กฟผ.3 กฟจ.ละ 1 ครั้ง                                                     |         |  |
|                            | ภาค 2 จำนวน 3 ครั้ง                                                      |         |  |
|                            | ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายในไตรมาส 4                                           |         |  |
|                            | กฟจ.มท.                                                                  |         |  |
|                            | กฟส.คช.                                                                  |         |  |
|                            |                                                                          |         |  |

|                                                                    |                                               |                                                   |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)                   | ด้านลูกค้า                                    |                                                   |
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร                                 | (Customer Value Proposition )                 |                                                   |
| 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์                                      | 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร                         | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร                |
| (Strategic Objective)                                              | NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ | - ความสำเร็จของแผนการดำเนินงานธุรกิจที่เกี่ยวข้อง |
| SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio | เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                  | - รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                        |
|                                                                    | 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน                         | 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน                |
|                                                                    | NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ | - รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                        |
|                                                                    | เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง                  |                                                   |

| 8. แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                  | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                |                 |          |                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             |                                                                                                                         |                 | เป้าหมาย | หมายเหตุ                                                                                                                                                     |
|                                                                                                             |                                                                                                                         |                 |          | มาตรการ 7 มาตรการ                                                                                                                                            |
| 9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product) | 9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด                                                                         |                 |          | คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์                                                                                                |
|                                                                                                             | ภาค 2 คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์                                                     |                 |          | เป้าหมายและแผนงานด้านการตลาด ประจำปี 2563 ดังนี้                                                                                                             |
|                                                                                                             | เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563                                                                                 |                 |          | 1. กำหนดเป้าหมายประสิทธิภาพส่วนแบ่งการตลาดงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 สำหรับหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA (เป้าหมาย 50% ของงานทั้งหมด)             |
|                                                                                                             | 9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด                                                                   |                 |          | 2. จัดทำสื่อเพื่อส่งเสริมการขายให้กับ Sale (พนักงานขาย), FM (Front Manager), KAM (Key Account Management)                                                    |
|                                                                                                             | กฟผ.1 100%                                                                                                              |                 |          | 3. สร้างทีมงานก่อสร้างขยายเขตงบผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นทีมงานมืออาชีพ มีความน่าเชื่อถือ ทั้งทีมงาน กฟผ. และทีมงานผู้รับจ้าง                                           |
|                                                                                                             | กฟผ.2 100%                                                                                                              | 7               |          | 4. ชี้แจงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจัดหาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง                                      |
|                                                                                                             | กฟผ.3 100%                                                                                                              |                 | มาตรการ  | 5. ให้ Sale (พนักงานขาย) เข้าหาลูกค้าแบบเชิงรุก                                                                                                              |
|                                                                                                             | ภาค 2 100%                                                                                                              |                 |          | 6. ให้ FM (Front Manager) เป็นผู้ประสานงานขยายเขตผู้ใช้ไฟฟ้า ตั้งแต่การรับงานจากลูกค้า จนถึงงานแล้วเสร็จ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน FM (Front Manager) |
|                                                                                                             |                                                                                                                         |                 |          | 7. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ามีความต้องการเร่งด่วน ให้ ผก. กำกับดูแล ส่งการ เร่งรัดงานขยายเขตไฟฟ้าให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า                                      |
| 10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 นิยาม                                      | 10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย |                 |          |                                                                                                                                                              |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)                                                                   | 10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครอบคลุม กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟช. ละ 1คน                                         |                 |          |                                                                                                                                                              |
|                                                                                                             | กฟผ.1 43 แห่ง                                                                                                           | } ภายในไตรมาส 1 |          |                                                                                                                                                              |
|                                                                                                             | กฟผ.2 42 แห่ง                                                                                                           |                 |          |                                                                                                                                                              |
|                                                                                                             | กฟผ.3 48 แห่ง                                                                                                           |                 |          |                                                                                                                                                              |
|                                                                                                             | ภาค2 133 แห่ง                                                                                                           |                 |          |                                                                                                                                                              |
|                                                                                                             |                                                                                                                         |                 | กฟจ.มท.  |                                                                                                                                                              |
|                                                                                                             |                                                                                                                         |                 | กฟส.สช.  |                                                                                                                                                              |
|                                                                                                             |                                                                                                                         |                 |          |                                                                                                                                                              |

|                                                              |                                                                |   |       |                   |  |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---|-------|-------------------|--|
| 10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่อง | 10.1.2 จัดอบรม/ประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย |   |       |                   |  |
| ทั้งหมด 17 บัญชี (ต่อ)                                       | กฟอ.1                                                          | 1 | ครั้ง | } ภายในไตรมาส 2-4 |  |
| (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)                    | กฟอ.2                                                          | 1 | ครั้ง |                   |  |
|                                                              | กฟอ.3                                                          | 1 | แห่ง  |                   |  |
|                                                              | ภาค 2                                                          | 3 | ครั้ง |                   |  |
|                                                              | ภาค 2                                                          | 4 | แห่ง  |                   |  |
|                                                              | กฟอ.มท.                                                        |   |       |                   |  |
|                                                              | กฟส.คช.                                                        |   |       |                   |  |
|                                                              |                                                                |   |       |                   |  |