

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.1 จัดอบรมหลักสูตร "Customer Journey & CRM toward Digital Utility" ประจำปี 2563			
	กฟผ.1 - ครั้ง	} ภายในไตรมาส 3-4		
	กฟผ.2 - ครั้ง			
	กฟผ.3 - ครั้ง			
	ภาค 2 1 ครั้ง			
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า			
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		4	
2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce) (แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	2.1 กฟผ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น			
	กฟผ.2 1 ครั้ง	ภายในไตรมาส 3-4	1 ครั้ง	
				ตามหนังสือเลขที่ 128/2563 ลงวันที่ 27 มกราคม 2563

	2.2 การให้ความรู้หรือการศึกษาดูงานการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (Service Excellence)	
	ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงาน E/O, พนักงาน Front office,	
	พนักงานบัญชี	
	กฟผ.1 - ครั้ง	
	กฟผ.2 - ครั้ง	1 ครั้ง
	กฟผ.3 - ครั้ง	ตามหนังสือเลขที่ กรท.(สจ.)128/2563 ลงวันที่ 27 มกราคม 2563
	ภาค 2 1 ครั้ง	
3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	3.1 ทุก กฟผ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ	
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	PEA smart plus	
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)		
	กฟผ.2 จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส	351
		117 กฟผ.*3 ครั้ง
4.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	
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.2 100% รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน 100%
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)	
Key Account		
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	กฟผ.2 230 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	230 ราย/ไตรมาส

6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่นๆ	
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี 2563)	ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาล้นสุด/จำเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03	
	พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน	
	กฟผ.2 100% เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563	
	6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่นๆด้านคุณภาพไฟฟ้า	
	ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข	
	(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)	
	กฟผ.2 รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส	
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.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	
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	
	-กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3.5)	7.1.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 กิจกรรม)	
	กฟอ.2 100% รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	
	7.2 ความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของลูกค้าปี 2563	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.5.4)	7.2.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม ทุกไตรมาส	
	กฟอ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	
	7.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	7.3.1 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน /แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	
	กฟอ.2	
	ฟวธ.(ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/	
	แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในวันที่ 15 พ.ค. 2563	
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.3.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน /แผนปฏิบัติการ	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	จากข้อมูลเสียงของลูกค้า	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)		
	กฟอ.2 100% รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน	
	กฟอ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70	

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.1)	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	
	กฟผ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
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
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน	> ร้อยละ 85
	กฟผ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน	
	และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	7.7.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟผ.	
	กฟผ.2 ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.7.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	
	กฟผ.2 รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	

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	
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 3 ราย/ไตรมาส	
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟฟ.ชั้น1-3	
	(จำนวน 1ราย/ไตรมาส)	
	กฟผ.2 98 ราย/ไตรมาส	98 ราย
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ	
	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	98 ราย
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)	
	มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง	
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟผ.2 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)		

	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน	
	และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	/แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)	
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	
	กฟผ.2 230 ราย/ปี รายงานภายใน	230 ราย
	15 วันหลังสิ้นไตรมาส	
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.3.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน	
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	(รผก.(ก2),อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)		
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	กฟผ.2 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3) 87 ราย/ไตรมาส } รายงานภายใน	87 ราย
		15 วันหลังสิ้นไตรมาส
(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	
	กฟผ.2 230 ราย/ปี } รายงานภายใน	230 ราย
		15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)	8.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่	
	กฟผ.2 กฟจ.ละ 1 ครั้ง	1 ครั้ง
	ครั้ง	
	ครั้ง	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		
			เป้าหมาย
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด		
และ Doing Business	ภาค 2	คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)		เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563	
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด		
	กฟผ.2	100%	7
			มาตรการ

10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 17 บัญชี	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 กฟข. ละ 1 คน	
	กฟฉ.2 42 แห่ง ภายในไตรมาส 1	
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 17 บัญชี (ต่อ)	10.1.2 จัดอบรม/ประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2-4	