หมายเหตุ : กำหนดสิทธิให้แก้ไขและใส่ข้อมูลได้ เฉพาะช่องที่ไฮไลต์สีฟ้าเท่านั้น หากต้องการแก้ไขข้อมูลอื่นๆ กรุณาติดต่อ ผผธ.กบล.(น.2) โพร 10221

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขตที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลงานสะสม	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน		
เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า ตามแผนงาน กฟภ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ														
1. แผนงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)														
	1.1 ร่วมทบทวนมาตรฐานการให้บริการ ปี 2563 ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.)	กฟฟ.ชั้น 1-3		1									แผน กฟภ. ปี 2564 หน้า 205
	1) การขอใช้ไฟฟ้า	กองบริการลูกค้า (กบล.)												ดำเนินการตามบันทึกเลขที่ กรอ. 53/2564 ลว. 17 ก.พ. 64
	2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า													
	3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง													
	4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน													
	5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์													
	เป้าหมาย รอความชัดเจนจาก รผก.(ย)													
	1.2 ร่วมกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.)	กฟฟ.ชั้น 1-3				1							ภายใน ก.ย. 64
	เป้าหมาย รอความชัดเจนจาก รผก.(ย)	กองบริการลูกค้า (กบล.)												
	หมายเหตุ : SLA (Service Level Agreement) เป็นมาตรฐานการให้บริการ หรือข้อตกลงในการให้บริการ ในการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ													
2. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone				ครั้ง										
	2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Down Load ใช้งาน ทุก กฟฟ. ดำเนินการ ส่ง กฟข. รวบรวม	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)												แผน กฟภ. ปี 2564
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง	กองบริการลูกค้า (กบล.)												หน้า 210
	น.2 4 ครั้ง	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.)												
		กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟส.อ.บต.	4	1		1		1		1			
			กฟย.อ.สมง.	4	1		1		1		1			
	หมายเหตุ : PEA Smart Plus เป็นแอปพลิเคชั่นของ PEA ในการให้บริการลูกค้าบนมือถือ													ออกหน่วยจังหวัดเคลื่อนที่ 19 มี.ค.64
เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business ตามแผนงาน กฟภ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ														
3. CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank														
	3.1 กำหนดค่าเกณฑ์วัด แนวทาง และพื้นที่ดำเนินการ พร้อมทั้งสื่อสารถ่ายทอดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	ครั้ง										แผน กฟภ. ปี 2564
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	กองบริการลูกค้า (กบล.)		1	1									หน้า 214
	น.2 1 ครั้ง													
	3.2 สรุปผลตามประเมินผล รายไตรมาส	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.)		ครั้ง										
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง	กองบริการลูกค้า (กบล.)												
	น.2 4 ครั้ง													
	หมายเหตุ : Doing Business World Bank เป็นรายงานผลการศึกษา การสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ระบบอำนวยความสะดวกของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ของรัฐ ว่าเอื้อต่อการประกอบธุรกิจมากน้อยเพียงใด ที่จัดทำโดย World Bank		กฟส.อ.บต.	4	1		1		1		1			
			กฟย.อ.สมง.	4	1		1		1		1			
เกณฑ์ Enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563 (ตามคู่มือ KAMT)														
4.แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ														
	4.1 รวบรวม/ทบทวน และพิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง										เกณฑ์ Enablers ที่ 4.10.1
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง	กองบริการลูกค้า (กบล.)												
	น.2 1 ครั้ง													
			กฟส.อ.บต.	1	1									
			กฟย.อ.สมง.	1	1									
	4.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง										
		กองบริการลูกค้า (กบล.)												
	เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง													
	น.2 1 ครั้ง		กฟส.อ.บต.	1	1									
			กฟย.อ.สมง.	1	1									ลูกค้า ร้องขอให้ดำเนินการในไตรมาส 4/2564

4.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจากการกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001,CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง หมายเหตุ : CRM (Customer Relationship Management) เป็นโปรแกรมระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	 กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	ครั้ง 1 1	 1 1									
4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	 กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	ครั้ง 1 1	 1 1									
4.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ น.2 ร้อยละ 100	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	 กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	ร้อยละ 100 100	 100.00% 100.00%	 100.00% 100.00%		 100.00% 100.00%		 100.00% 100.00%			
4.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบสารสนเทศ ภายใน 7 วัน หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด น.2 ร้อยละ 100 หมายเหตุ : VOC (Voice Of Customer) เป็นระบบรับฟังเสียงลูกค้า ในการรับฟังบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	 กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	ร้อยละ 100 100	 100.00% 100.00%	 100.00% 100.00%		 100.00% 100.00%		 100.00% 100.00%			
4.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน และสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004), (VOC-60-001) เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	 กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	ครั้ง 4 4	 1 1	 1 1		 1 1		 1 1			
4.8 สรุปรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค. 2564 (CRM-KAM-005) น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	 กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	ครั้ง 1 1	 	 		 1 1		 			
4.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 1						 1			1129 สุ่มตรวจสอบ KAM

	4.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		ครั้ง 4	1		1		1		1			ผลการสำรวจจาก PEA Call Center จะออกหลังสิ้นไตรมาสแล้ว 1 เดือน
เกณฑ์ Enablersของสายงานฯ ประจำปี 2564														
5. CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account														
	5.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 5.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย น.2 288 ราย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	 กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	แห่ง 24 24	 6(4) 6(1)		 6 6		 6 6		 6 6			

	5.1.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H)	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		แห่ง										
	เป้าหมาย	กองบริการลูกค้า (กบล.)											น.2 กบล.(ลส.)-535/2564 ลว.16มี.ค.64	
	น.2 30 ราย		กฟส.อ.บต.	-										
			กฟย.อ.สมง.	-									เปลี่ยนเป็น ไตรมาส 2	
	5.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		รายย										
	การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus	กองบริการลูกค้า (กบล.)											น.2 กบล.(ลส.)-535/2564 ลว.16มี.ค.64	
	เป้าหมาย													
	ผชก.(น2) 12 ราย													
	ผจก.กฟฟ 1-3/ ผู้บริหาร ไตรมาสละ 6 ราย													
			กฟส.อ.บต.	24	6(4)		6		6		6			
			กฟย.อ.สมง.	24	6(1)		6		6		6			
	5.3 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		แห่ง										
	เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน)	กองบริการลูกค้า (กบล.)											งบประมาณแห่งละ 100,000 บาท	
	น.2 5 แห่ง													
ตามแผนงาน กฟภ. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ														
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน														
	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ครั้ง									แผน กฟภ. หน้า 32	ตัวชี้วัดตาม SLA (ข้อมูลจากอาร์ท)
	ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียน	กองบริการลูกค้า (กบล.)												
	และโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป													
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง													
	น.2 48 ครั้ง		กฟส.อ.บต.	4	1		1		1		1			
			กฟย.อ.สมง.	4	1		1		1		1			
		รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง		4	0		1	0	1	0	1	0		
7. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า														
	7.1 สายงานฯ เข้าร่วม พัฒนากระบวนการเรียนรู้และการพัฒนา	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		ร้อยละ										
	บุคลากรตามสมรรถนะที่ ฝพบ. กำหนด	กองบริการลูกค้า (กบล.)		100							100.00%		เข้าร่วมประชุม ตามแผนงาน ปีละ 1 ครั้ง	
	เป้าหมาย 100% ตามแผนงานฯ	แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.)												
	น.2 100% ตามแผนงานฯ	กองอำนวยการ (กอก.)												
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ														
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการสายงานฯ														
	8.1 จัดอบรมจิตวิทยาการให้บริการให้กับพนักงาน Front	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		หลักสูตร									หมายเหตุ : ให้เพิ่มแผนการฝึกอบรม	
	ของ กฟส/กฟย.	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	1			1						และเบิกจ่ายจากงบฝึกอบรม กฟน.2	
	เป้าหมาย	แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.)											หมายเหตุ : ผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	
	น.2 1 หลักสูตร	กองอำนวยการ (กอก.)											เนื่องจากผลกระทบโรคระบาดโควิด-19 เปลี่ยนเป้าหมายเป็นไตรมาส 2	
	8.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสาร	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)		หลักสูตร										
	พนักงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย.	กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟฟ.ชั้น 1-3	1			1							
	เป้าหมาย	แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.)												
	น.2 1 หลักสูตร	กองอำนวยการ (กอก.)												
	8.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/	แผนกคดีตามและประเมินการปฏิบัติงาน (ฝตป.)		แห่ง										
	จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า	กองบัญชี (กบญ.)												
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3												หมายเหตุ	ประทีป 10323
	น.2 12 แห่ง												กฟจ.สท. ดำเนินการแล้วเมื่อวันที่ 25 มี.ค. 64	
			กฟส.อ.บต.	1			1							
			กฟย.อ.สมง.	1			1							
9. แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ														
SMS,Email,Auto Fax														
	9.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ	แผนกบริหารการขาย (ผบข) (รายงาน/ติดตาม)		ร้อยละ										
	Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2564	กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)											อ้างอิง e-form	
	เป้าหมาย	ผบป., ผบง. กฟฟ.ชั้น 1-3 (ดำเนินการ)											http://172.23.1.35/reform030/SignIn.aspx	

	น.2 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่		กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	100 100	100.00% 100.00%		100.00% 100.00%		100.00% 100.00%		100.00% 100.00%			มีลูกค้ารายใหญ่รายใหม่ 2 รายที่ยังไม่ได้ส่งหนังสือเชิญชวน จะดำเนินการไตรมาส 2
		รายงานโดยไม่อ้างอิง e-form		100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%			
10. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน 10.1 กลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน และ กฟส. เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. น.2 42 แห่ง (แจ้งให้ได้ 100%)	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ร้อยละ											เกณฑ์ Enablers ที่ 4.4 หน้า 9
			กฟส.อ.บต. กฟย.อ.สมง.	100 100	100.00% 100.00%		100.00% 100.00%		100.00% 100.00%		100.00% 100.00%			
		จำนวน 42 แห่ง		42 แห่ง	42									
11. แผนงานปรับปรุง Front Office 11.1 ปรับปรุง Front Office เป้าหมาย เปิดจ่ายแล้วเสร็จ ต.ค. 2564 น.2 3 แห่ง	แผนกโยธาและงานสถาปัตย์(ผยธ.) กองก่อสร้างและบริหารโครงการ (กกค.) แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		แห่ง											

12. ประสานงานศูนย์ AMR															
	12.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีดูข้อมูลจาก AMR ไม่ได้	แผนกบิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.)		ร้อยละ											http://service.amr.pea.co.th/cmmn/page/common_login_form.aspx
	เป้าหมาย	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)													
	น.2 ร้อยละ 100	กองบริการลูกค้า (กบล.)													
			กฟส.อ.บต.	100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%				
			กฟย.อ.สมง.	100	100.00%		100.00%		100.00%		100.00%				
13. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)															
	13.1 ระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.)		แห่ง											อนุมัติประชุมชี้แจงนำระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (WOM) บน Mobile Application ออกใช้งาน ตามบันทึกเลขที่ น.2กรท.(สบ)103/2564 ลว.10 มี.ค. 2564
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส.	กองระบบสารสนเทศ (กรท.)													
	น.2 42 แห่ง														
	หมายเหตุ : WOM (Work Order Management) คือระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application		กฟส.อ.บต.	1	1										
	เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน		กฟย.อ.สมง.	1	1										