

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563
(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ

รักษาดูแลลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ

รักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.4 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.34

[illegible]

	1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้า High value/ลูกค้ารายสำคัญ									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ	1 ครั้ง								กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย รณก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย	100%		100%		100%		100%			
	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%			
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%		100%		100%		100%			
	กฟจ.ปีตตานี้	6 ราย		6 ราย		6 ราย		6 ราย			KAM
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	กฟจ.ปีตตานี้	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			KAM
	03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปีตตานี้	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง			KAM
	04 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไป	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กศฟ.)									กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย กฟต.3 จำนวน - ราย		รอล่าเป้าหมายจาก กศฟ.								
	กฟจ.ปีตตานี้	-		100%		-		100%			KAM
	05 สรุปลลา และบันทึกผลการเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญตาม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)

	แบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			KAM
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่										
	01 สำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ผวธ.(ภ4) กำหนด	(ภายใน ก.พ.)									
	02 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
		(ภายใน มี.ค.)									
	03 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ	-		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา										
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.										
	04 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ทุกไตรมาส										
	2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก	-		-		1 ครั้ง		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	PEA Call Center โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ										
	พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล)										
	3. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	(ไตรมาสละ 200 ราย) ผ่าน QR Code และจัดส่งผลสำรวจฯ ให้									กฟฟ.1-3	
	ผวธ.(ภ4) ทราบ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส										
	กฟจ.ปัตตานี	20 ราย		20 ราย		20 ราย		20 ราย			ผบค.
	4. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	130 ราย		130 ราย		130 ราย		130 ราย	130 ราย	กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)

	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	10 ราย		10 ราย		10 ราย		10 ราย			KAM
แผนงานหลักที่ Z แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	01 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ ลูกค้าเป็นתיเข้าใจภายใน 30 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
										กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	100%		100%		100%		100%			ผบค.
	02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ ลูกค้าเป็นתיเข้าใจภายใน 15 วัน ร้อยละ 70 เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	70%		70%		70%		70%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
										กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	70%		70%		70%		70%			ผบค.
	03 สำรวจความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย (แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
										กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	70%		70%		70%		70%			ผบค.

	กฟจ.ปัตตานี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			ผบค.
แผนงานหลักที่ 8 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาบุคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนดหลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร(ภายใน/ภายนอก)ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า	1 ครั้ง		-		-		-		ผวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	2.อบรมเชิงปฏิบัติการผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	-		1 ครั้ง		-		-		ผวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	3.อบรมเชิงปฏิบัติ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ของ กฟฟ.ชั้น1-3, และ กฟส.	-		1 ครั้ง		-		-		ผวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่นของ กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น										
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. ปี 2562	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. รอบคัดกรอง ปี 2562)									กฟฟ.ทุกแห่ง	
	กฟจ.ปัตตานี	-		1 ครั้ง		-		-			FM
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และมอบรางวัลโดย รพภ.(ภ4)	-		-		1 ครั้ง		-		ผวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นฯที่คะแนนต่ำกว่า 50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	-		-		-		1 ครั้ง		ผวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
										กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM)									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น)	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)									กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	

[illegible]

[illegible][illegible]

[illegible]