

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในสายงานฯ

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.31

ระดับ 4.14

ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

ราคาเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 15 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ	1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการ	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
	บริการลูกค้า ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	100%		100%		100%		100%		ทุก กฟฟ.1-3	กฟอ.สายบุรี
	มีประสิทธิภาพโดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.									ทุก กฟส.	
	มาใช้ในการดำเนินงาน										
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ.										
	2. กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการ							> 85%		กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
	ให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.							95%		ทุก กฟฟ.1-3	กฟอ.สายบุรี
	เป้าหมาย ดำเนินการภายในระยะเวลาที่มาตรฐาน									ทุก กฟส.	
	กำหนดได้ไม่น้อยกว่า 85%										
	3. คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 4 คู่มือ)	100%		100%		100%		100%		กบล.	กบล.(ผบธ.)
	01 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตเมือง	100%		100%		100%		100%		ทุก กฟฟ.	กฟอ.สายบุรี
	กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	02 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตเมือง										
	กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนตรวจสอบการเดินสายภายในก่อน										
	03 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตชนบท										
	กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม										
	04 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตชนบท										
	กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนตรวจสอบการเดินสายภายในก่อน										
	เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง										
แผนงานหลักที่ 16 งานพัฒนาการให้บริการที่ดี	1. จัดให้มีระบบข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (โทรศัพท์	รอลค่าเป้าหมาย								กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
แก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน)										
	เป้าหมาย รอลค่าเป้าหมาย	4		4		4		4			กฟอ.สายบุรี
	2. จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้					100%				กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	บริการ (Lobby Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณ										
	ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการและสถานการณ์										
	เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี										
	เป้าหมาย 01 คัดเลือกและแต่งตั้ง กฟพ.จตุรวมงาน ละ 1 คน										
	02 ให้จัดทำบันทึกแต่งตั้ง Lobby Manager พร้อม										
	กำหนดระยะเวลาในการทำงาน										
	3. การจัดการข้อร้องเรียน										
	01 ดำเนินการตามคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการ	100%		100%		100%		100%		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	02 สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	03 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติเชิงป้องกัน										
	เป้าหมาย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			กฟอ.สายบุรี
	1. จัดประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติเชิงป้องกัน (ไตรมาส 1)	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	-	ผวธ.(ก4)	ผวธ.(ก4)
	2. สรุปปัญหาและวางแผนทางแก้ไขร่วมกับ Best Practice	-	-	1 ครั้ง		-	-	-	-	ผวธ.(ก4)	ผวธ.(ก4)
	3. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้	-	-	1 ครั้ง		1 ครั้ง		-	-	กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	4. วัดผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 17 แผนพัฒนาการขายและ	1. จัดทำ Website									กรท.(ผสบ.)	กรท.(ผสบ.)
บริหารกลุ่มลูกค้า	01 ตั้งคณะทำงานจัดทำ Website	ม.ค.60								กรท.(ผสบ.)	กรท.(ผสบ.)
	02 ปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลบน Website PEA	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ทุกกอง	กรท.(ผสบ.)
	เพื่อให้รองรับความต้องการของลูกค้า สนับสนุนการสร้าง										
	ความสัมพันธ์กับลูกค้า และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล										
	ข่าวสารงานบริการลูกค้าให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง										
	03 สรุปรายงานผลการดำเนินการให้ ผวธ.(ภ4) ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กรท.(ผสบ.)	กรท.(ผสบ.)
	2. การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)	รอค่าเป้าหมาย								กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	2.1 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management	8		8		8		8		ทุก กฟฟ.1-3	กฟอ.สายบุรี
	01 พิจารณาคัดเลือกการไฟฟ้า										
	02 คัดเลือกลูกค้ารายสำคัญ และพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	8									กฟอ.สายบุรี
	03 พิจารณา อนุมัติ การไฟฟ้า, พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ										
	และลูกค้ารายสำคัญ										
	04 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	8									กฟอ.สายบุรี
	05 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าตามคู่มือ	1		1		6		0			กฟอ.สายบุรี
	06 บันทึกข้อมูลการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐาน	1		1		6		0			กฟอ.สายบุรี
	ข้อมูลสารสนเทศฯ										
	07 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ										
	08 สำนวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญ										
	09 สรุป วิเคราะห์ผล เสนอคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ										
	10 ติดตามประเมินผล										
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	01 รายสำคัญ 100% ทุกราย									ทุก กฟฟ.1-3	ผบค.สายบุรี
	กฟต.3 จำนวน 246 ราย	25%		50%		75%		100%			ผบต.
		62		123		185		246			
		ราย		ราย		ราย		ราย			
	แยกราย กฟฟ										
	1. ยะลา										
	2. นราธิวาส										
	3. ปัตตานี										
	4. สงขลา										
	5. สตูล										
	6. พัทลุง										
	7. หาดใหญ่										
	8. สุโขทัย-ลก										
	9. เบตง										
	10. สายบุรี	1		1		6		0			กฟอ.สายบุรี
	11. ระโนด										
	12. สะเตา										
	13. จะนะ										
	14. กฟต.3										
	3. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP										
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	02 รายงานผล VSPP ที่เชื่อมโยงกับ กฟภ.									กvw.(ผสอ)	กvw.(ผสอ)
	*กฟต.1,2,3 รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส										
	03 ผวธ.(ภ4) สรุปผลแจ้งคณะทำงาน SEPA หมวด 3									ผวธ.(ภ4)	ผวธ.(ภ4)
	4. บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)										
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์ (20ล้าน										
	กฟต.3 จำนวน...2 .ราย										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4				
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล			
แผนงานหลักที่ 18 แผนพัฒนาการบริการลูกค้า	1. งานขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้า และข้อมูลอื่นๆ	รอกำเป้าหมาย								กบล.(ผลส)	กบล.(ผลส)	
	ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (sms)									ทุก กฟฟ.		
	01 จำนวนผู้ใช้ไฟที่สมัครใช้บริการแจ้งค่าไฟผ่าน SMS											
	เป้าหมาย 100% ในปี 2559 ของผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินที่	1506		1506		1506		1506			กฟอ.สายบุรี	
	สำนักงานและ PEA Shop ที่ยังไม่สมัครใช้บริการ SMS											
	(จากฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟ จากโปรแกรม SMS)											
	2. แจ้งผลการขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าฯ ของ กฟข.											
	เข้า Line กลุ่ม กฟภ.ภาคใต้											
	เป้าหมาย รอกำเป้าหมาย											
	แยกราย กฟฟ											
	1. ยะลา											
	2. นราธิวาส											
	3. ปัตตานี											
	4. สงขลา											
	5. สตูล											
	6. พัทลุง											
	7. หาดใหญ่											
	8. สุโขทัย-ลก											
	9. เบตง											
	10. สายบุรี											
	11. ระโนด											
	12. สะเดา											
	13. จะนะ											
	3. One Touch Service										กบล(ผบธ)	กบล(ผบธ)
	3.1 ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการให้บริการแบบ										คณะทำงานฯ	
	One Touch Service (ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)											
	01 จัดวางระบบงานแบบ One Touch Service ให้กับการไฟฟ้าทุกแห่ง										กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
ระยะที่ 1 การไฟฟ้าจตุรรมงานและสาขา และ												
ระยะที่ 2 สาขาย่อย												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	3.2 ติดตามและประเมินผลดำเนินงาน (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2560)										
	01 ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตาม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	เป้าหมาย รายงานทุกเดือนและทุกไตรมาส									ผวธ.(ภ4)	
	4. ถ่ายทอดกลุ่มลูกค้า ส่วนตลาด (ด้านพลังงานและ การให้บริการธุรกิจเสริม) และลูกค้าเป้าหมาย									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	วิธีการให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการเป็นไปในทางเดียวกัน										
	01 ประชุมชี้แจง	1 ครั้ง									
	5. แผนงานจำแนกตามช่องทาง และระยะเวลาที่ลูกค้า ต้องการในบริการขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	01 จำแนกช่องทางและสำรวจระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการ ในบริการขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์					1 ครั้ง					
	02 สรุปรายงานผลสถิติการใช้ช่องทางและระยะเวลาฯ					1 ครั้ง					
	ส่ง ผวธ.(ภ4)										
	เป้าหมาย ภายในไตรมาส 3										
	6. ประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายตามความต้องการ การใช้ไฟฟ้าของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น										
	6.1 จัดส่งข้อมูล (รายละเอียด)					1 ครั้ง					
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)										
	01 งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการด้านเทคนิค	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผบธ)	กบล(ผบธ)
	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ										
	02 สรุปรงานขยายเขตใหม่ (>500 kVA)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผบธ)	กบล(ผบธ)
	03 สรุปรงานโครงการ คพม. , คชก. , คพก.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผบธ)	กบล(ผบธ)
	04 รายงาน load สูงสุดแยกตามสถานี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กปบ.	กปบ.
	05 รายงานข้อมูลพยากรณ์ตามต้องการไฟฟ้าระดับจุลภาค					1 ครั้ง				กvw.	กvw.
	(ปีละ1 ครั้ง ไตรมาส 3)										

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
แผนงานหลักที่ 19 งานจัดทำระบบการบริหาร	1. แต่งตั้งพนักงานอย่างน้อย 1 ราย เพื่อดูแล ติดตามและ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	ตรวจสอบการตอบชี้แจงลูกค้าซึ่งใช้การสื่อสารประชาสัมพันธ์										
	ผ่านช่องทาง Facebook ของการไฟฟ้าในสังกัด										
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส										
	2. ศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องพร้อมกำหนดแผนการ							100%		ผวธ.(ภ4)	ผวธ.(ภ4)
	ปรับปรุงระบบ										
	เป้าหมาย 100% ตามแผน										
	3. บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย สำหรับลูกค้า							100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน และลูกค้าที่มี										
	ค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน และลูกค้าในพื้นที่ที่มี										
	การแข่งขันกับ SPP										
	เป้าหมาย 100% ตามแผน										
แผนงานหลักที่ 20 โครงการให้บริการลูกค้า ผ่าน	1. โครงการระบบบริการส่ง SMS (ข้อความสั้น)					100%				กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
Applications และ Website แบบครบวงจร	กรณีแจ้งแผนดับไฟถึงผู้ใช้ไฟ					100%				ทุก กฟฟ.	กฟอ.สายบุรี
(PEA Smart Application for Customer	เป้าหมาย ลูกค้ารายใหญ่ทุกรายที่มีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์										
Services)	ถูกต้อง										
	2. Line Group ลูกค้าสำคัญในแต่ละพื้นที่					100%				กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย การไฟฟ้าจัดรวมงานทุกแห่ง					100%				ทุก กฟฟ.	กฟอ.สายบุรี
	3. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)					100%				กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	เป้าหมาย กฟย. ทุกแห่งนำระบบไปใช้งาน										
แผนงานหลักที่ 21 งานสร้างความสัมพันธ์	1. เยี่ยมเยือนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
กับลูกค้า	01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ										
	เป้าหมาย : รพภ./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย	1 ราย		1 ราย		1 ราย		1 ราย			
ให้กำหนดแผนชัดเจน วัน เวลา	อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	ผจก กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 3 ราย	1 ราย		1 ราย		6 ราย		0 ราย			กฟอ.สายบุรี
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP)			1 ครั้ง							

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	ลูกค้าและแนวทางปรับปรุงแก้ไข										
แก้ไขตามหนังสือ ต.3กวว.(ก)1555 ลว.28พ.ย.2559	2. การเยี่ยมเยียนลูกค้า High Value 50% (ทั้งหมด 348 ราย)	25%		50%		75%		100%		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
กฟต.3 เดิม 122 ราย ปรับปรุงเป็น 35 ราย	กฟต.3 จำนวน 35 ราย*	9		18		27		35			
		ราย		ราย		ราย		ราย			
	3. การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	01 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี	1 ครั้ง									
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค.										
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา										
	กฟต.3 จำนวน 7 กฟฟ.										
	02 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	-		-		2 ครั้ง		-			
แผนงานหลักที่ 22 แผนงานสำรวจเพื่อการเรียนรู้	1. สำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด										
เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า										
	เป้าหมาย สำรวจ 1 ครั้งตามที่คณะทำงานกำหนด										
	01 ร่วมดำเนินการที่ปรึกษาโครงการ							1 ครั้ง		ผวธ.(ภ4)	ผวธ.(ภ4)
	2. การติดตามข้อมูลป้อนกลับ (เสียงของลูกค้า)										
	โดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์										
	2.1 ลูกค้าที่อยู่อาศัย										
	01 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	39 ราย		39 ราย		39 ราย		39 ราย			
	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส										
	กฟต.3 13 กฟฟ. (39 ราย)										
	02 งานขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	39 ราย		39 ราย		39 ราย		39 ราย			
	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส										
	กฟต.3 13 กฟฟ. (39 ราย)										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	2.2 ลูกค้าพาณิชย์										
	01 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส) เป้าหมาย กฟต.3 = 3 ราย/ไตรมาส	1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	2.3 ลูกค้าอุตสาหกรรม										
	02 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส) เป้าหมาย กฟต.3 = 3 ราย/ไตรมาส	1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	2.4 ลูกค้าอื่นๆ (นอกเหนือจาก ข้อ 2.1, 2.2, 2.3)										
	01 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส) เป้าหมาย กฟต.3 = 3 ราย/ไตรมาส	1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		1 ครั้ง 3 ราย		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	3. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน จากผลวิเคราะห์การสำรวจ ความพึงพอใจ และข้อมูลป้อนกลับ 3.1 ติดตามผลการปรับปรุง (ทุกไตรมาส)	1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		กบล(ผลส) ทุก กฟฟ.1-3	กบล(ผลส) กฟอ.สายบุรี
แผนงานหลักที่ 23 แผนการดำเนินการ ตามแผนแม่บทการให้บริการลูกค้า	1. ระบบการจัดการคิว และกล่องประเมินผลความพึงพอใจ เป้าหมาย 100%										
	01 สรุปรายงานผล และปัญหาอุปสรรค ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	02 สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่อง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กฟฟ. 1-3	กฟอ.สายบุรี
	2. ประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด เป้าหมาย ร้อยละ 40 ของคิวทั้งหมด	40% 40%		40% 40%		40% 40%		40% 40%		กบล(ผลส) กฟฟ. 1-3	กบล(ผลส) กฟอ.สายบุรี

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล		
	3. งานเปิดศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP	2 แห่ง								กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	เป้าหมาย 2 แห่ง (ยะลา , พัทลุง)									กฟจ.ยล.,พท.	
	4. PEA Shop, PEA Mobile Shop และปรับปรุง Front Office	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	เป้าหมาย รายงานประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน										
	เป็นรายไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด)										
	4.1 ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการลูกค้า ภายในสำนักงาน									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	ให้ทันสมัย (Modern Office) ให้สอดคล้องกับการพัฒนา										
	กระบวนการงานบริการลูกค้าแบบ One Touch Service										
	01 ปรับปรุง Front Office การไฟฟ้าสาขา										
	เป้าหมาย 48 แห่ง (ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)										
	4.2 เปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop)									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)										
	01 เปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) เพิ่มเติมตาม										
	แนวทางอนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2559										
	02 ประเมินผลการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพ										
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2559										
	4.3 พัฒนาการให้บริการด้วยรถบริการ PEA Mobile Shop									กบล(ผลส)	กบล(ผลส)
	(ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)										
	01 จัดทำรถบริการ PEA Mobile Shop เพิ่มเติม										
	02 ประเมินผลการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพ										
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 11 ก.ค. 2559										
	5. ติดตามงานจัดหารถยนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน	รอค่าเป้าหมาย									
	01 การจัดหารถยนต์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน										
	พร้อมเครื่องมือประจำรถยนต์ (ระยะเวลา พ.ศ. 2559 - 2562)										
	เป้าหมาย ...รอค่าเป้าหมาย										

[illegible]