

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563  
(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์  
SO3 Customer Focused  
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร  
CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ  
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน  
CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ  
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน  
2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า  
2.1.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย  
2.1.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่  
2.1.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ  
2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง  
2.3 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ  
Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนด  
กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน  
- ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า  
กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)  
กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)  
ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)  
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.40  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.33  
ร้อยละ 10  
ระดับ 5

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.40  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.33  
รอกำเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2563								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า คู่แข่ง	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล										
	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี 2562 และวิเคราะห์มาตรฐานการให้ บริการ (SLA) จากระบบ PEA VOC system หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ	1 ครั้ง (ภายใน ก.พ.)	-	-	-	-	-	-	กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)	
	1.2 กำหนดคู่แข่ง (หน่วยงานภายใน กฟภ. หรือหน่วยงานภายนอก)	1 ครั้ง (ภายใน มี.ค.)	-	-	-	-	-	-	กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)	
	1.3 นำเสนอมาตรฐานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ	-	1 ครั้ง	-	-	-	-	กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)		



	2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด (ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562)	-		1 ครั้ง (กฟข.)		1 ครั้ง (ผวธ.(ภ4))	-		ผวธ.(ภ4) กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)								กบล.(ผลส.) กฟฟ.1-3	กบล.(ผลส.)
	01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ	100%		-		-	-			
	02 กฟข./ผวธ.(ภ4) ประเมินผล	-		100%		-	-			
	03 สบป.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง กฟต.3 : 11 แห่ง (กฟจ.นราธิวาส, กฟจ.ปัตตานี, กฟจ.สงขลา, กฟจ.พัทลุง, กฟอ.หาดใหญ่, กฟอ.สุโขทัย, กฟจ.สตูล, กฟส.ปากพะยูน, กฟส.มายน, กฟส.พังงา กฟย.ปาดังเบซาร์) หมายเหตุ สำหรับ กฟฟ. นอกเหนือจากรายชื่อข้างต้น ให้พิจารณาตามความ เหมาะสม เช่น กฟฟ.ที่ไม่ได้ระดับเหรียญทองในปี 2562, กฟฟ.ที่ขอต่ออายุ เป็นต้น	-		100%		-	-			
	<b>กฟจ.ปัตตานี</b>	<b>ส่งใบสมัคร</b>	<b>ส่งใบสมัคร</b>	<b>ประเมิน</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		
	2.4 เชิญชวนให้ลูกค้าวัดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล ความพึงพอใจ (Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback	65%		65%		65%	80%	65%	กบล.(ผลส.) กฟฟ.1-3	กบล.(ผลส.)
	<b>กฟจ.ปัตตานี</b>	<b>65%</b>	<b>80%</b>	<b>65%</b>	<b>0</b>	<b>65%</b>	<b>80%</b>	<b>65%</b>	<b>65%</b>	



แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน									คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	Smart Phone									Pea Smart Plus	Pea Smart Plus
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชัน									คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
	PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)									Pea Smart Plus	Pea Smart Plus
	กฟภ.ปิดตานี้										
	1.2 จำนวนครั้งของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมาย									คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
	ที่ กฟภ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)									Pea Smart Plus	Pea Smart Plus
	กฟภ.ปิดตานี้										









	1.3 การเยี่ยมชมลูกค้า High value/ลูกค้ารายสำคัญ									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	01 จัดทำแผนการเยี่ยมชมลูกค้า และขออนุมัติ	1 ครั้ง								กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย รผก./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.ปิดตानी	6 ราย	6 ราย	6 ราย	6 ราย	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.)
				1 ครั้ง							
	กฟจ.ปิดตानी	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	6 ครั้ง	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.ปิดตानी	-		1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		KAM

	04 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยกเว้นให้เป็นไปตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กศพ.)	100%		100%			100%		100%		กบล.(ผลส.) กพฟ.1-3
	เป้าหมาย กพต.3 จำนวน - ราย		รอดำเป้าหมายจาก กศพ.								
	<b>กพจ.ปิดตานี้</b>	<b>-</b>	<b>6 ราย</b>	<b>100%</b>	<b>6 ราย</b>	<b>-</b>	<b>6 ราย</b>	<b>100%</b>	<b>6 ราย</b>		<b>KAM</b>
	05 สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)	3 ครั้ง		3 ครั้ง			3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบล.(ผลส.) กพฟ.1-3
	<b>กพจ.ปิดตานี้</b>	<b>3 ครั้ง</b>	<b>3 ครั้ง</b>	<b>3 ครั้ง</b>	<b>6 ครั้ง</b>	<b>3 ครั้ง</b>	<b>3 ครั้ง</b>	<b>3 ครั้ง</b>	<b>3 ครั้ง</b>		<b>KAM</b>
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่										
	01 สืบหาความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่ ผวธ.(ภ4) กำหนด	1 ครั้ง (ภายใน ก.พ.)		-			-		-		กบล.(ผลส.) กพฟ.1-3
	02 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง (ภายใน มี.ค.)		-			-		-		กบล.(ผลส.) กพฟ.1-3

	03 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	-		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	04 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก PEA Call Center โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล)	-		-		1 ครั้ง		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	3. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม (ไตรมาสละ 200 ราย) ผ่าน QR Code และจัดส่งผลสำรวจฯ ให้ ผวธ.(ภ4) ทราบ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
										กฟฟ.1-3	
	<b>กฟจ.ปัตตานี</b>	<b>20 ราย</b>		<b>20 ราย</b>	<b>0%</b>	<b>20 ราย</b>	<b>0%</b>	<b>20 ราย</b>	<b>0</b>		<b>ผบค.</b>
	4. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)	130 ราย		130 ราย		130 ราย		130 ราย	130 ราย	กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
										กฟฟ.1-3	
	<b>กฟจ.ปัตตานี</b>	<b>10 ราย</b>	<b>10ราย</b>	<b>10 ราย</b>	<b>0%</b>	<b>10 ราย</b>	<b>10 ราย</b>	<b>10 ราย</b>	<b>10 ราย</b>		<b>KAM</b>



	04 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center										
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)										
	กฟต.3 4 ครั้ง										
	3. รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ประเภทคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อย่อย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ไฟตก และไฟกระพริบ									กฟฟ.1-3	
	<b>กฟจ.ปัตตานี</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>1 ครั้ง</b>		<b>ผบค.</b>
แผนงานหลักที่ 8 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาบุคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนด	1 ครั้ง		-		-		-		ผวธ.(ก4)	กบล.(ผลส.)
	หลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร(ภายใน/ภายนอก)										
	ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า										
	2.อบรมเชิงปฏิบัติการผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	-		1 ครั้ง		-		-		ผวธ.(ก4)	กบล.(ผลส.)
	3.อบรมเชิงปฏิบัติ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ของ	-		1 ครั้ง		-		-		ผวธ.(ก4)	กบล.(ผลส.)
กฟฟ.ชั้น1-3, และ กฟส.											
4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น											
ของ กฟก. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ											
และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น											
01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟก. ปี 2562	-		1 ครั้ง		-		-			กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟก. รอบคัดกรอง ปี 2562)										กฟฟ.ทุกแห่ง	
	<b>กฟจ.ปัตตานี</b>	<b>-</b>		<b>1 ครั้ง</b>	<b>0%</b>	<b>-</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>FM</b>

	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ มอบรางวัลโดย รพท.(ภ4)	-		-		1 ครั้ง		-		ผวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นที่คะแนน ต่ำกว่า 50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมี ประสิทธิภาพ	-		-		-		1 ครั้ง		ผวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการ ศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่าน ระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งาน บริการลูกค้า (FM)									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
										กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	
	<b>กฟจ.ปัตตานี</b>	<b>-</b>		<b>1 ครั้ง</b>	<b>0%</b>	<b>-</b>	<b>1 ครั้ง</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>FM</b>
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และมอบรางวัลโดย รพท.(ภ4)	-		-		1 ครั้ง		-		ผวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)







แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563  
(ทบทวนครั้งที่ 1)

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

NM2 การผลักดันผลประกอบการและการสร้าง Brand Image ของบริษัทในเครือ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM2.2 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.6 ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

2.7 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

2.8 ความสำเร็จของการดำเนินงานของบริษัทในเครือ และการวิเคราะห์ในเชิงนโยบายในการกำกับดูแล

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้า/ผล ปี 2563								ผู้รับผิดชอบ งาน	ผู้รายงาน ข้อมูล
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4			
		เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
แผนงานหลักที่ 10 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง	1. ตรวจสอบการลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก กฟพ. และอภเขต ให้เป็นปัจจุบัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผตท.)	กบล.(ผตท.)
	เป้าหมาย สรุปรายงาน ไตรมาสละครั้ง									กฟพ.1-3	
	3. ปิดตานิ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		ผบป.
	2. การดำเนินการหารายได้จาก C02.2 ให้ได้ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด									กบล.	กบล.
	เป้าหมาย ไตรมาสละครั้ง										
	01 วิเคราะห์ผลดำเนินการของการหารายได้ C02.2 จากผลของปีที่ผ่านมา	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	02 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่มรายได้ใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	เพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด									กฟพ.1-3	

